Tema: Actividad Grupal en Comedor Comunitario San Carlos sobre Canales de Atención, Certificado Discapacidad y Peticiones Ciudadanas. Cód. 4-54

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Relacionamiento con la Ciudadanía y Participación Social

Objetivo	Fecha: 18 Marzo 2026			
Orientar a las personas en la radicación de peticiones ciudadanas en casos de barreras de acceso en salud, y la socialización de los canales de atención de la Secretaria Distrital de Salud y el trámite certificado de discapacidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Comedor San Carlos - Tunjuelito			
	Hora Inicio: 10:00 am Hora Fin: 2:30 pm			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/a			
	Quien cita: N/a			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones comunitarias desarrolladas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), se llevó a cabo actividad grupal en la que se brindó asesoría al momento de interponer peticiones ciudadanas. Esta actividad tuvo lugar en el Comedor Comunitario San Carlos y estuvo dirigida a personas participantes del comedor, quienes previamente habían manifestado diferentes dificultades en el sector salud.

Durante el encuentro, se desarrolló un espacio pedagógico enfocado en acercar a los asistentes a los distintos mecanismos institucionales de contacto dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS), resaltando su utilidad para gestionar trámites, aclarar inquietudes y ejercer el derecho a la salud sin necesidad de intermediarios. La actividad inició con la explicación del canal presencial, destacando su disponibilidad en los módulos ubicados en los Centros de Atención Distrital Especializados (CADE) y en los SUPERCADE.

Se indicó que actualmente existen diecinueve puntos con presencia de la SDS —once CADE y ocho SUPERCADE— distribuidos en diferentes zonas de la ciudad, se indicó que a partir de septiembre se amplían los puntos. En estos espacios es posible realizar diversas gestiones. Se compartieron además los horarios de atención: los CADE prestan servicio de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 4:30 p.m., mientras que los SUPERCADE amplían su atención los sábados desde las 7:30 a.m. hasta el mediodía, lo cual facilita el acceso a quienes no pueden acudir entre semana.

Posteriormente, se introdujo el canal virtual, representado por el correo electrónico institucional contactenos@saludcapital.gov.co, activo permanentemente y accesible desde cualquier lugar con conexión a internet. A través de esta vía es posible remitir consultas generales, radicar peticiones formales y recibir asesoría sobre los trámites

ofrecidos por la entidad. Se explicó que las solicitudes informativas deben recibir respuesta en un máximo de tres días hábiles, mientras que las peticiones con documentación de soporte tienen un plazo de hasta quince días hábiles. Con el fin de facilitar el uso de este canal, se ofrecieron pautas prácticas para estructurar adecuadamente la solicitud: incluir una breve descripción del caso, adjuntar documentos legibles (como fórmulas o remisiones médicas vigentes), e incorporar datos de contacto actualizados como correo electrónico y número de teléfono.

El recorrido continuó con la socialización del canal telefónico, enfatizando el uso de la línea (601) 329 5090 como medio exclusivo de la Secretaría Distrital de Salud. Se aclaró que esta línea no pertenece a ninguna EPS, sino que es un canal institucional destinado a brindar orientación sobre trámites, resolver inquietudes relacionadas con el aseguramiento en salud, y servir como vía para presentar peticiones ciudadanas. Si bien no está habilitada para agendar citas médicas, sí permite reportar situaciones como demoras en la programación con especialistas o la falta de entrega de medicamentos, lo cual representa una herramienta útil para canalizar este tipo de barreras.

Algunas personas estaban interesadas por el trámite de Certificado de Discapacidad, a aquellos se les socializo el mismo. Se explicó que el proceso exige la evaluación de un equipo multidisciplinario de la SDS, para lo cual se debe aportar una orden médica y una historia clínica con diagnóstico CIE-10. También se detallaron los documentos que deben anexarse: copia del documento de identidad del solicitante (o del Registro Civil y documento del acudiente en caso de menores), recibo público reciente y datos de contacto actualizados. Se enfatizó que la radicación puede hacerse virtualmente por medio de Agilínea o presencialmente en la sede principal de la SDS, donde hay módulos especializados. A quien requería se les dio una pieza comunicativa del mismo:



REQUISITOS TRÁMITE DE CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

1. Documento de identidad: **CC-PPT** (mayores de edad) **RC+TI+PPT y CC** mamá o papá (si es menor de edad).
2. Resumen **historia clínica** con el **código CIE-10** de las patologías relacionadas con la discapacidad. (De preferencia la mas actual)
3. Orden de su EPS donde el medico indique que requiere valoración por equipo multidisciplinario para certificado de discapacidad con secretaria de salud.
4. Modalidad para la valoración de la discapacidad según indicación del medico: **DOMICILIARIA** (equipo multidisciplinario va a su casa) **INSTITUCIONAL** (la persona con discapacidad debe ir al sitio indicado en su orden de valoración).
5. Copia de un recibo publico (luz, agua).

NOTA: Si la persona con discapacidad no esta afiliada en una EPS-S de Bogotá, sino de otro municipio, pero ahora vive en Bogotá, debe anexar la PORTABILIDAD de su EPS-S en Bogotá.

Para radicar puede hacerlo de la siguiente manera:

Virtualmente a través de la página de la SDS (www.saludcapital.gov.co) en la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios, Agilinea o escaneando el siguiente código

Presencialmente en la sede principal de la SDS en la carrera 32 No. 12-81 de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Se complementó esta orientación con la presentación detallada de la plataforma digital "Bogotá Te Escucha" (https://bogota.gov.co/sdqs), como el canal oficial para la radicación en línea de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Se expuso paso a paso cómo utilizar esta herramienta: desde el ingreso al sitio web, la elección de la entidad correspondiente —en este caso, la Secretaría Distrital de Salud—, la carga de documentos de soporte (como órdenes médicas no vencidas, capturas de pantalla de intentos de contacto con la EPS y el documento de identidad), hasta el seguimiento del número de radicado asignado al final del proceso. Se aclaró que este canal está habilitado para cualquier persona que identifique barreras en el acceso a servicios de salud y que representa un mecanismo formal para hacer valer los derechos ciudadanos.

En la segunda parte del encuentro se atendió por turnos y de forma individual a aquellas personas que necesitaban algún tipo de orientación o asesoría. Algunas personas contaban con documentos de soporte, como fórmulas vigentes, constancias de llamadas no respondidas por las EPS y sus documentos de identidad, con el objetivo de radicar sus inconformidades a través del acompañamiento del equipo de Estrategia Territorial. Luego de verificar que los documentos estuvieran completos, se procedió a cargar las peticiones en la plataforma "Bogotá Te Escucha".

A cada participante se le entregó su número de radicado correspondiente, junto con la orientación para realizar seguimiento al estado de su solicitud y los tiempos estimados de respuesta.

BOGOTÁ SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS PQRS-BOGOTÁ TE ESCUCHA

A continuación, se relacionan las peticiones registradas durante la jornada:

- Radicado No. 1988712026
- Radicado No. 2019862026

Esta acción permitió resolver inquietudes inmediatas y, al mismo tiempo, generar antecedentes que contribuyan a mejorar la atención del sistema de salud. Se resaltó que este tipo de gestiones son fundamentales para hacer visibles las situaciones que vulneran el derecho a la salud y fortalecer los mecanismos de exigibilidad ciudadana.

Durante la jornada se abordó a 50 personas:

MUJERES	HOMBRES
26	24



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Aurora Avila P.	aoraop@gmail.com	3123411637	CC SanCalo	
2	Natalia Jaimes S	NJaimes@saludcapi	3026629819	DSC - SDS	
3	Tatiana Bustos	Jtbustos@salud	3114518352	DSC - SDS	
4					
5					
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.
Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?		Observaciones (si aplica)
Si (X)	No ( )	N/A

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código				SDS-RPS-FT-025	Versión	2

Elaborado por: Clara Rocio Lasso / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos / Natalia Jaimes

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Comunitario San Carlos - Tunjuelito

FECHA DEL EVENTO: 18 Marzo 2026

TEMA DEL EVENTO:

Canales de Atención - Peticiones Ciudadanas - Certificado Discapacidad cód 4-54

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Edgar Hoyos	60	X		CC	79374582	3118026411	—	
2	Reinaldo Pinzon	75	x		CC	19183537	3212431554	—	
3	Jaime Gordillo Lopez	80	x		CC	3000588	9290751	—	
4	Jesus Rodriguez	75	x		CC	19111036	3189809641	—	
5	Efrain Paez	66	X		CC	79150054	—	—	
6	Flor Mireya Forero	55		X	CC	39771182	—	—	Flor Mireya Parra
7	Flor Gutierrez	58		X	CC	—	—	—	Luz Marlene
8	Amelia Zambrano	80		X	CC	20316728	3213588702	—	Amelia Zambrano
9	Luz Sanchez	83		X	CC	20321767	3158110288	—	
10	Jose Alfonso	62	X		CC	79315872	—	—	
11	Saul Bernal	84	x		CC	17053385	—	—	Saul Bernal
12	Aurelio Ospina	68	x		CC	3792571772	—	—	
13	Maria Concepcion Gaitan	74		x	CC	41554708	—	—	maria gaitan
14	Daniel Gaitan	37	X		CC	1033722772	3138426234	—	DANIEL GAITAN.
15	Argemiro Espitia	62	x		CC	80244899	—	—	
16	Maria Granados	72		x	CC	41579314	3006900904	—	Elvia Miguez
17	Luis Contreras	74	x		CC	19192373	3337182324	—	
18	Diana pabilla.	34		X	Cc	1143127527	3013862143	—	Diana P.
19	Angel Caballero	72	x		CC	19221316	—	—	
20	Jaime Martinez	78	x		CC	79253915	—	—	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código				SDS-RPS-FT-025	Versión	7

Elaborado por: Clara Rocio Lasso / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial = Tatiana Bustos / Natalia Jaimes

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Comunitario San Carlos

FECHA DEL EVENTO: 18 Marzo 2026

TEMA DEL EVENTO:

Canales de Atención - Peticiones Ciudadanas - Certificado Discapacidad Cód 4-54

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Luis Hidalgo Hidalgo	63	x		cc	1031187669	—	—	Luis Hidalgo
2	Stella Vasquez	66		x	cc	51586999	3044515216	lucyvasque26@gmail.com	
3	Alvaro Pinzón	73	x		cc	19196501	3022854489	agpinto2220@gmail.com	
4	Pablo Ernesto Infante	76	x		cc	19081020	3202385946	—	
5	Gloria Triana	58		x	cc	51919687	3244487341	Kadeki.tatra@gmail.com	
6	Jesus Maria Tellez	72	x		cc	8.665.091	3218119596	—	
7	Fabio Vallejo Marin	88	x		cc	2887862	3185462049	—	Fabio Vallejo M
8	Leidy Viviana Rico F	41		x	Cc	52751709	3115759614	vivianarico57@gmail.com	Leidy Viviana R.
9	Johan Alexander Rodrig	43	x		cc	80034579	3028270086	Johan rodriguez	Johan
10	Jose de Jesus Fontecha	85	x		cc	—	3132885119	—	
11	Soraida Sanchez	62		x	cc	51753883	3155179453	—	Soraida Sánchez
12	Leidy Wilchez	39		x	cc	1033683973	3214165528	Lady.19@hotmail.com	
13	Lady Reverol	44		x	cc	1047518SA	3117369222	mariana1553@gmail.com	
14	Isabel Lopez	73		x	cc	41586482	3117369222	—	
15	Rosa Narvaez	73		x	cc	35490269	—	—	
16	Gloria Gallo	65		x	cc	51632943	—	—	Gloria Gallo
17	Claudia Patricia Perez	61		x	cc	51747512	—	—	Claudia P
18	Luis Pacheco	68		x	cc	11252221	3112001481	—	
19	Ana Vitalia Vega	76		x	cc	41635043	3133279353	—	Ana Vitalia Vega
20	Luis Gonzalez	74	x		cc	19164638	3144646285	—	

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código				SDS-RPS-FT-025	Versión	2

Elaborado por: Clara Rocio Lasso / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial = Natalia Jaimes / tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Comunitario San Carlos

FECHA DEL EVENTO: 18 Marzo 2026

TEMA DEL EVENTO:

Canales de Atención - Peticiones ciudadanas - Certificado Discapacidad cód 4-59

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Griselda Hernandez	74		X	CC	51892226	3219166702	—	
2	Maria Rosalbina Muñoz	73		x	cc	60283344	3123521878	—	
3	Gerardo Restrepo	63	x		cc	1336249	3204460939	Germansw@gmail.com	
4	Bertha Maria Guiroga	65		x	cc	51582426	3115597151	—	
5	Leidy Ariza Caballero	43		x	cc	52743226	3228577689	leydymyleac@gmail.com	
6	Reinaldo Vasquez	52	x		cc	93390441	3148795854	vreinaldos17@gmail.com	
7	Mery Cardenas	75		x	cc	21078791	3508989959	—	
8	Gillermo Combita Huerta	58	x		cc	79444020	3150898959	guilleactm@hotmail.com	
9	Fanny Marisol Gomez	59		x	cc	51944616	3224832440	davidchaurrios69@gmail.com	
10	Dora Alarcon	62		x	cc	51842339	3209068937	—	
11	Tatiana Bustos	36		x	CC	1014200892	3114518352	Hbustos@saludcapital	
12	Natalia Jaimes	27		x	Cc	1098808773	3022629819	NJaimes@Saludcapita	
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									