ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	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				

Tema: Actividad grupal, con el grupo Fundacion Servimos, informando sobre Certificado de Discapacidad, Peticiones ciudadanas y Canales de atención de la SDS. Cod 4-54.

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

Objetivo	Fecha: 24 de marzo de 2026			
Acercar información de interés para la ciudadanía, como los tramites y servicos de la SDS orientando sobre el trámite para la solicitud del certificado de discapacidad, peticiones ciudadans y los canales de atención dispuestos por la secretaria de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Fundación Servicmos			
	Hora Inicio: 9:00 a.m. Hora Fin: 11:00 a.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Como parte del fortalecimiento de la estrategia de relacionamiento y divulgación de información, la estrategia territorial llevó a cabo una articulación con el equipo del entorno de vejez de la secretaria de integración social. Esta actividad estuvo dirigida a mujes adultas. El objetivo principal fue brindar información sobre el proceso de solicitud del certificado de discapacidad, como interponer una petición ciudadana y los canales de atención disponibles.

Se inicio la sesión, informando sobre el portafolio de tramites y servicios ofertados por la Secretaria distrital de Salud y de acuerdo al interés de la poblacion se explicó el proceso para obtener el Certificado de Discapacidad, resaltando su importancia como documento que reconoce una condición de salud y su utilidad para acceder a programas sociales, beneficios prioritarios y excepciones en entidades públicas y privadas.

Se indicó que el trámite se radica con la secretaria de salud, pero lo emite el ministerio de Salud, indicando cuales son los documentos necesarios para radicación del trámite, por lo cual se les comparte un volante informativo con los requisitos y canales de radicación.



REQUISITOS TRÁMITE DE CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

1. Documento de identidad: **CC** (mayores de edad) **RC y TI+ CC** mamá o papá (si es menor de edad).
2. Resumen **historia clínica** no mayor a 6 meses con el **código CIE-10** de las patologías relacionadas con la discapacidad.
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, Agilínea 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 informaron y explicaron las dos modalidades de radicación de la solicitud:

- **Virtual**: A través del portal de la Secretaría Distrital de Salud (Agilínea), donde se encuentra el paso a paso para el registro y carga de documentos.
- **Presencial**: En la sede de la Secretaría (Cra 32 # 12–81), con atención en dos ventanillas exclusivas para este trámite.

Por otro lado, se explicó cuándo es necesario actualizar el Certificado de Discapacidad para quienes ya lo tienen. Esta información se basa en lo establecido en el artículo 12 de la Resolución 1197 del 5 de julio de 2024. Se entregó un documento a quienes lo requirieron, con los detalles sobre este procedimiento, indicando que la actualización debe hacerse en los siguientes casos: cuando el certificado corresponde a un menor de edad y se cambia de registro civil a tarjeta de identidad, o de tarjeta de identidad a cédula de ciudadanía; y cuando se presenta un cambio en la condición de salud de la persona certificada.

Resolución 1197 de 5 julio 2024, Art.12. Actualización del Certificado de Discapacidad

Se solicita en los siguientes casos:

- Cuando el menor certificado cumpla los 6 años y 18 años o por cambio de documento.
- Cuando a criterio del médico tratante se presenten cambios en la condición de salud.
- Por cambio de residencia, cambio de nombre o apellido.

Documentación requerida:

- Documento de identidad: (RC/TI/CC/PPT) + documento del tutor legal (CC/PPT)
- Copia del Certificado de discapacidad.
- Historia clínica no mayor a seis meses con código CIE-10
- Copia recibo público (Luz o Agua)
- Carta con copia solicitando a la Secretaria Distrital de Salud la actualización del certificado de discapacidad donde se especifique el motivo de la actualización.
- Orden donde el médico indique que requiere valoración por equipo multidisciplinar (en caso de cambios en la condición de salud).

Se aclaró que la solicitud por primera vez puede presentarse de forma virtual, a través de la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios, o presencialmente en la sede principal de la Secretaría Distrital de Salud.

Y teniendo en cuenta que algunos asistentes manifestaban tener barreras de acceso con la prestación de los servicios de salud, se brindó información sobre el mecanismo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se indicó que cualquier ciudadano puede presentar estas solicitudes formales ante entidades públicas, como la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de obtener información, acceder a servicios o reportar dificultades en la atención. Se recomendó el uso de la plataforma digital **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs) como medio principal para la radicación de PQRS.

Durante la jornada, se explicó el uso de dicha plataforma, desde el ingreso al portal hasta la correcta redacción del caso y la carga de documentos de soporte, tales como órdenes médicas o fórmulas vigentes. Se orientó sobre la importancia de conservar el número de radicado para facilitar el seguimiento. Se indicó que el plazo de respuesta para peticiones ciudadanas es de hasta quince (15) días hábiles.

Se continúa la sesion hablando sobre los tres canales de atención que son el canal presencial, canal telefónico y canal virtual, dando explicación de cada uno e informando como pueden acceder a cada uno de estos, de la siguiente forma:

- Canal presencial: con presencia en CADES y SUPER CADES de la red dispuesta por la secretaria general del distrito, se informan los horarios de atención los cuales son, lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm e informando que los SUPER CADES cuentan con atención los días sábados de 8:00 am a 12:00 m.

- Canal telefónico: indicando la línea de servicio a la ciudadanía 601 3295090 con su horario de atención lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m.

- Canal virtual: a través del correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co en el cual pueden enviar correos en horario continúo indicando los tiempos de respuesta para consultas de 1 a 3 días hábiles.

Se socializa los diferentes tipos de información a solicitar, consultas que pueden realizar y tipos de tramites a realizar con la secretaria de salud, como los requisitos para solicitud de certificados de discapacidad en donde siempre un profesional los orientara con las consultas correspondientes.

Se entrega material informativo con los puntos de atención, línea de servicio a la ciudadanía y correo electrónico para refuerzo de la información e invitando a los participantes para que compartan esta información con sus familiares y personas que lo consideren como interés general.



La sesión culminó con un balance positivo, destacando la adecuada recepción de la información y la resolución de inquietudes relacionadas con los trámites y servicios ofrecidos. Se resaltó el valor de acercar estos procesos a la comunidad, fortaleciendo la confianza y el acceso ciudadano.

La jornada contó con la participación de 13 mujeres, reflejando el interés y compromiso de la ciudadanía en estos espacios.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 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	Juan David Galindo Iguru	Sgalindoi@sdis.gov	3023112755	SDIS Vaso	
2	Tatiana Bustos M	Jtbustos@saludcap	3114518352	D.S.C	
3					
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 ( )	No aplica.

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

Scanned with CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 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 - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Fundación Servimos

FECHA DEL EVENTO: 24 de Marzo /2026

TEMA DEL EVENTO:

Certificado de discapacidad - Peticiones Ciudadanas - Canales de atención

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Leonor Velásquez	68		X	41765721	41765721	3133149008	nonavel@Hotmail.com	Leonor Velásquez
2	Adela Martin	83		X	X	41343617	3108065463	—	
3	Marina Cruz.	75		X	X	41441225	3118193692	—	
4	Martha Elena. Sánchez	70.		X	cc	41730862	3054440879	—	
5	Gladis Pineres Herrera	66		X	CC	41671695	3214314697	gladys195@hotmail	
6	Libia Janeth Hernández	55		X	cc	20654413	3144377818	libijan27@yahoo.es	
7	Rosalba Sandoval	83		X	CC	20301385	3213216856	Margonta.ballen@gmail.com	
8	Hilda Maria Reyes	75		X	CC	41511571	3215296795	hildamareyes17@gmail.com	
9	Clara Inés Figueroa R.	68		X	cc	41'725 284	3175026119	—	Clara Inés Figueroa
10	Saira Rodríguez Niño	58		X	cc	51905009	3125038963	—	
11	Claudia Consuelo Salazar Rodríguez	55		X	CC	51987100	3134891275	claudiaconsuelo18@yahoo.com	
12	Alba E Herrera	76		X	cc	41360619	321 258 2722	—	Alba Herrera.
13	Elena Luna Leña	—		X	cc	27079319	311 8584764	—	Elena Leña.
14	Tatiana Bustos	36		X	cc	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcap	
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Scanned with CamScanner