Tema: Actividad grupal en el comedor comunitario Isla del Sol informando sobre canales de atención – certificado de discapacidad y peticiones ciudadanas. Cod 4-54.

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

Objetivo	Fecha: 05 de marzo / 2026			
Promover espacios grupales de interacción comunitaria orientados a fortalecer el conocimiento sobre los mecanismos de participación ciudadana, los tramites y servicios ofertados y los canales de atención habilitados por la Secretaría Distrital de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Comedor comunitario Isla del Sol - Tunjuelito			
	Hora Inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 02:00 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La Estrategia Territorial liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, se desarrolló una actividad grupal en producto de la articulación con el Comedor comunitario Isla del Sol, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención ciudadana disponibles, acercar los tramites y servicios de la Secretaria de salud y fomentar el ejercicio de la participación activa en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) ante las entidades distritales.

La actividad se llevo a cabo abordando a los asistentes al comedor por grupos pequeños, en los que se brindó la información y se dio a conocer los tres canales de atención disponibles para la ciudadanía: presencial, telefónico y virtual. Se explicó detalladamente cómo acceder a cada uno de ellos:

- **Canal presencial**: disponible en 11 CADES y 8 SUPER CADES dispuestos por la Secretaría General del Distrito. Los horarios de atención son de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., y en los SUPER CADES cuenta con atención los sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

- **Canal telefónico**: se informó sobre la línea de atención ciudadana 601 3295090, disponible de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados, de 7:00 a.m. a 12:00 m.

- **Canal virtual**: se compartió el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, a través del cual se pueden enviar solicitudes en cualquier momento. Se aclaró que el tiempo de respuesta para consultas generales oscila entre uno (1) y tres (3) días hábiles.

Se entregaron volantes informativos con los datos de contacto de los canales mencionados, incentivando a los asistentes a compartir esta información con otros miembros de la comunidad.

Durante la jornada, los asistentes manifestaron las dificultades en el acceso a servicios de salud, tales como falta disponibilidad de agendas para citas con especialistas o la falta de entrega de medicamentos. En respuesta, se presentó la plataforma oficial **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs), como el canal institucional para radicar PQRS. Se explicó su funcionamiento, destacando que:

- Las solicitudes pueden ser registradas a nombre propio.
- Es posible hacer seguimiento al estado de cada petición mediante el número de radicado.
- Las entidades distritales deben responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Es indispensable contar con soportes que evidencien las situaciones reportadas.

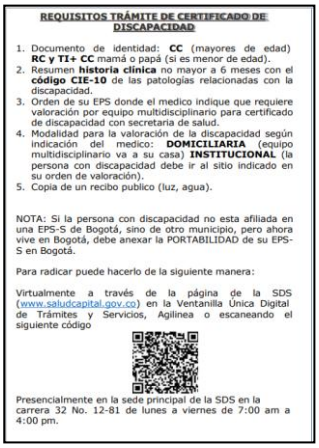
Por lo anterior se informó que a las personas que contaran con los documentos necesarios como soporte, podrían realizar el cargue de sus peticiones ciudadanas durante la jornada y quienes no tenían los soportes se les brindo la información para que pudieran interponer la petición ciudadana mediante los canales de atención socializados realizando la explicación detallada de lo requerido según cada caso o canal que se les facilitara.

Peticiones radicadas durante la jornada:

CIUDADANO	N° PETICION
María Hermencia Mora Guatavita	1669072026
Heidy Beatriz Álvarez Cuartas	1655492026
José Alberto Rodríguez Nieves	1656152026
Joaquín Quiñonez Andrade	1660992026
Yalitza Del Valle Uriana	1653152026
Andrea Paola Sánchez espinel	1654672026
Anggie Alejandra Galindo Salazar	1657202026

Así mismo se explicó el proceso para obtener el Certificado de Discapacidad, resaltando su importancia como documento que reconoce una condición de salud y el cual facilita el acceso a beneficios y servicios especializados en el sistema de salud y otras entidades del Distrito. 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).

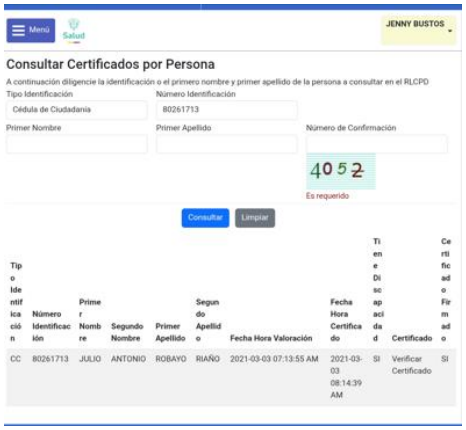
NOTA: Si la persona con discapacidad no esta afiliada en una EPS-S de Bogotá, sino de otro municipio, pero ahora vive en Bogotá, debe anexar la PORTABILIDAD de su EPS-S en Bogotá.

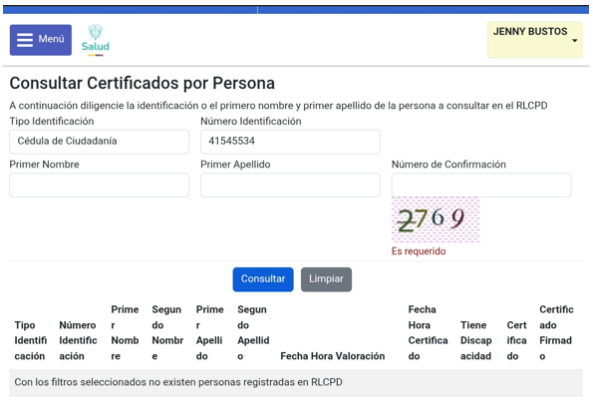
Para radicar puede hacerlo de la siguiente manera:

Virtualmente a través de la página de la SDS (www.saludcapital.gov.co) en la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios, 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 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. De acuerdo a la información brindada durante la jornada se realizaron consultas en el aplicativo Web sispro de ciudadanos que requerían consultar si ya contaban con su certificado de discapacidad.



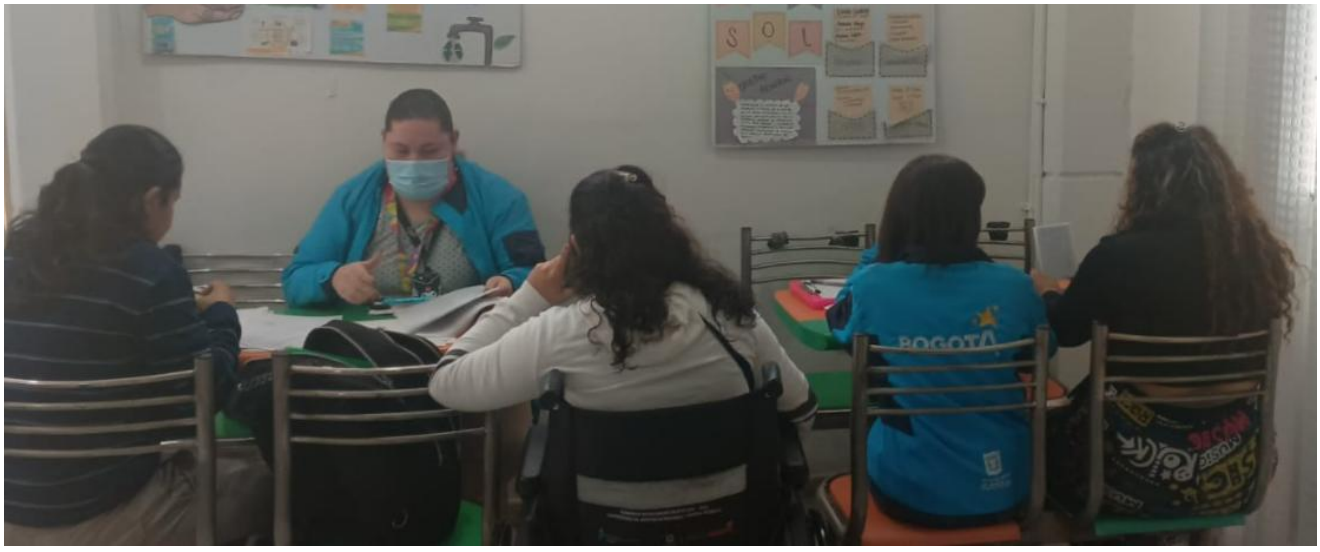


Durante el espacio se realizó el acompañamiento a los ciudadanos que consultaron sobre el tramite y contaban con los documentos, y al verificar los requisitos se realizó una radicación y subsanación de trámite.

CIUDADANO	TRAMITE N°
José Arturo Bernal	64038 (SUBSANACION)
Tatiana Lucia Medina Valderrama	72972

La actividad culminó con una socialización general dirigida a 60 ciudadanos, de los cuales 42 fueron mujeres y 18 hombres.





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Segunda jornada de atención a la ciudadanía con radicación de peticiones ciudadanas y revisión de documentos para radicación de solicitud del certificado de discapacidad.	Equipo Estrategia Territorial	24/03/2026

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	Camilo Andres Cordoba	isladdsol7965.cci@outlook.com	3173177253	C11C6 Jur N3650 62	
2	Natalia Jaimes S.	NJaimes@Salud capital.gov.co	3022629819	DSC - SDS	
3	Tatiana Bustos M.	Jtbustos@ Saludcapital.gov	3114518352	D.S.C - S.D.S	
4	Diana Marcela Rodriguez	Dmrodriguez@ saludcapital.gov.co	3125277977	D.S.C. - SDS.	
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 Cavanzó / Aprobado por: Eugenia Arboleada B

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

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Comunitario Isla del Sol

FECHA DEL EVENTO: 9 marzo 2026

TEMA DEL EVENTO:

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

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Resurrección Castancho	73		x	33447598	CC	3103300785	—	Resurrección
2	Julio Antonio Robayo	65	x		CC	80261713	3124394949	—	Julio A. Robayo R.
3	Sandra Patricia Cardozo	33		x	C.C	1031142878	3107613632	—	Sandra Cardozo
4	Resfa Rozo	62		x	CC	24175500	3107607634	—	
5	Yoperley Ayala	67		x	CC.	51.522653	3012269846	—	Yoperley Ayala
6	Yeiler D	07		x	CC	73939497	3102454131	—	
7	Esmeralda Franco	56		x	CC	65787562	3132971598	—	
8	Guillermo Villabona Ariza	58	x		CC	80274479	3160837882	—	
9	Ernes Valero	58	x		CC	79513019	3125060620	—	Ernes Valero R
10	Maicol Diaz	20	x		C.C	1051210433	3217312741	—	Maicol D.
11	Astrid Yadira Cuervo	28		x	CC	1026301232	3144693653	—	Astrid Cuervo Parra
12	Geraldine Cruz	40		x	PT	SG60438	3204287691	—	
13	Pedro Caballero	61		x	CC	3004848	—	—	Pedro H
14	Yonces Vargas	31		x	CC	1090328555	3102065514	—	
15	MARTHA PATRICIA REINA	58		x	CL	55151357	3133853594	—	
16	gustavo lagona oyuela	35	x		CC	1140926-068	3170926144	—	gustavo lagona
17	JEIDY DAVID M	44	x		CC	1088944194	3137130043	—	JEIDY DAVID
18	Elizabeth Rivas M	40		x	CC.	52918436 B/	3204203731	monaita19@gmail.com	Elizabeth Rivas M
19	Bertha Montero	50.		x	CC.	52765597	3115489646.	—	Bertha Montero
20	Edwardo Pinzon	89	x		CC	—	—	—	

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 = Tatiana Bustos - Natalia Jaimes - Diana Rodriguez

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Comunitario Isla del Sol - Tunjuelito

FECHA DEL EVENTO: 5 marzo 2026

TEMA DEL EVENTO:

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

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Heidy Beatriz Alvarez Valtos	49		X	CC	1010253747	3125448526	hebeal(usta.13@gmail.um	
2	Jose Alberto Rodriguez Nieves	51	X		PPT	6830004	3125448526	hebealwalta.13@gmail.um	no firma
3	Miguel Tellez	76	X		CC	5598539	3118798955		
4	Luis Alberto Torres Moreno	39	X		CC	1024416097	———	olbeimero147@gmail.com	
5	Blanca Ruby Rosero Santacruz	47		X	CC	59856021	3117074076	blancabrunbrunsbon@gmail.um	Blanca Ruby R
6	Giancarlo Bonilla	42	X		CC	1019753736	3224321838	———	
7	Laura Camila Rozo	20		X	CC	1014188064	3202440609	lauzpotto@gmail.com	Laura R
8	Blanca Isabel Buitrago	57		X	CC	23629635	3124205980	———	Blanca Isabel Buitrago
9	Sebastiana Mariano Contreras	70		X	CC	45422682	3197612415	chancdiamor@gmail.um	Sebastiana M.
10	Fernando Quinga	42	X		CC	9761321?	3107897749	fernandoquinga88@gmail.um	Fernando Quinga
11	Lucrecia Tunal Ulloa	72		X	CC	41.510546	3145129977	———	Lucrecia Tunal U.
12	Juan Quintero Andrade	89	X		CC	2903063	3204582449	———	
13	Luz Marina Espinosa	68		X	CC	41.405.686.	3204582449	luzmarinaespinosa691@gmail.com	
14	Maria Oliva Martinez	85		X	CC	24.119401	3169655551	———	Maria Oliva Martinez
15	Margarita Morales Rondo	74		X	CC	41545534	3116649300	———	Margarita
16	Maria Pinto	55		X	CC	52105260	3147634031	———	
17	Blanca Nidia Cojillo	41		X	CC	59760160	3229152320	———	Blanca Nidia
18	MILENA ROA	37		X	CC	1032395452	3172772152	MILENA.ROA.GUTIERREZ@HOTMAIL.	MILENA ROA
19	Rosa Isabel Parra	59		X	CC	51820675	3193024856.	———	Rosa Isabel Parra Sigua
20	Ana Belén Ramos Goya	62		X	CC	39.700749	3233994260.	ramosolayaanabelen@gmail.com	

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 - Diana Rodriguez - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Comunitario Isla del Sol

FECHA DEL EVENTO: 05 marzo 2026

TEMA DEL EVENTO:

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

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Andrea Paola Sanchez	35		x	cc	1024512298	3118095131	admon.3mscanchez@hotmail	Andrea Paola Sanchez
2	Yalitza Uriana	48		X	PPT	5153818	3113743515	yeliviriana3@gmail.com	
3	Angie Alejandra Galindo	33		X	cc	1088946253	3219065809	Anyi.Galindo30@gmail.com	Angie Galindo.
4	Jose Pinilla Tovar	66	X		cc	10481511	3143676764	dagonino37@yahoo.com	
5	Elvin Pinilla Tovar	60	X		cc	79125655	3143076764	dagonino37@yahoo.com	
6	JEIMY PAYAN CORDOBA	39		X	CC	1033087000	312-5476628	donnasandoval.100@gmail.com	
7	Olga Lucia Villanueva	42		x	cc	52747594	3134827037	Lucy.1117@gmail.com	Olg. Villanueva
8	Ana Maria Ospina	63		x	cc	40761802	317769672	—	
9	Eusora Rodriguez	74		x	cc	41533035	312533	—	
10	Heidy Dayana Solano	22		x	cc	1000787819	3192525866	—	Heidy
11	MAYDEE NAVA	31		X	PPT	55135723	3222737199	—	
12	Jafet DAVID	17	X		TI	1029282	3192528	—	
13	Nubia Solano	34		X	CC	52755884	3146224442	—	Nubia
14	Yuri Solano	12		X	CC	1029282	3028	—	
15	Yurian Patiño	18		X	CC	1025537686	3227478030		Yurian Patiño
16	maikol Barajas	30		X	CC	1022406062	3214121784		maikol
17	Samuel Ortega	55	X		CC	83168139		—	Samuel Ortega
18	Noemi Pardo	60		X	CC	37696072		—	Noemi Pardo
19	yolanda cruz c	64		X	CC	39.660.166	3103229672	—	
20	Francisco chicango	72	X		CC	19308541	—	—	Francisco Chicango 19308541