Tema: Actividad grupal en grupo del CDC Kennedy informando sobre Certificado de discapacidad – Registro de cuidadores – Peticiones Ciudadanas - Canales de atención -. Cod.4-54.

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

Objetivo	Fecha: 12 de marzo / 2026			
Realizar jornadas de información en la ciudadanía general, sobre los canales de atención y cómo gestionar el trámite de solicitud del certificado de discapacidad y registro de cuidadores de personas en condición de discapacidad, así como orientar ante el uso de peticiones ciudadanas.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Centro de Desarrollo Comunitario Kennedy			
	Hora Inicio: 10:00 p.m. Hora Fin: 12:00 m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

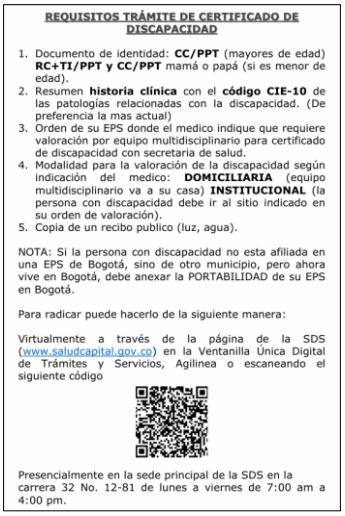
TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Con el propósito de fortalecer la estrategia de relacionamiento y de difusión de información institucional, el equipo de la Estrategia Territorial coordinó una actividad grupal de orientación con el grupo de asistentes y cuidadores a los talleres ofrecidos en el Centro de Desarrollo Comunitario Kennedy. Esta actividad tuvo como objetivo brindar claridad sobre los canales de atención al ciudadano, promover el acceso a los tramites y servicios ofrecidos por la Secretaría de Salud como es la solicitud del certificado de discapacidad y el registro de cuidadores de personas en condición de discapacidad y la orientación ante el uso de las peticiones ciudadanas ante las barreras de acceso a servicios en salud.

La sesión inició con información sobre los tres canales de atención dispuestos por la Secretaria Distrital de Salud en la RED CADE y SUPERCADE, como parte del canal presencial, los horarios de servicio que son de lunes a viernes de 7:00 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, también se socializaron los canales de atención telefónica y virtual, brindando el número de la línea de atención (601) 3295090 y el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co. Se aclararon los horarios de atención y se explicó toda la información relacionada con los canales de atención que encontraban en el volante entregado. Se informo de los trámites disponibles, y las consultas relacionadas con tramites en salud por cualquiera de los tres canales. Asimismo, se brindó orientación sobre el acompañamiento que los profesionales ofrecen a la ciudadanía en el proceso de radicación de peticiones.

Seguidamente, se brindó orientación sobre el procedimiento para solicitar el Certificado de Discapacidad ante la Secretaría Distrital de Salud. Se explicó detalladamente la ruta de acceso a la información mediante el portal institucional, específicamente a través del botón “Agilínea”, y se describieron los documentos requeridos tanto para la solicitud virtual como presencial. Se informó que las solicitudes presenciales pueden realizarse en el Centro Distrital de Salud, ubicado en la Carrera 32 No. 12–81, en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Además, se indicó que en la parte posterior del volante informativo entregado durante la jornada se encuentran descritos los documentos y requisitos necesarios para completar el trámite.





Se destacó que el Certificado de Discapacidad permite acreditar oficialmente esta condición y acceder a diversos beneficios como:

- Programas y servicios gratuitos
- Prioridad en trámites administrativos
- Educación inclusiva.
- Descuentos en transporte público, entre otros.

Así mismo se socializa los motivos en que se requiere realizar la actualización del certificado de discapacidad para las personas que ya cuentan con este, indicando la Resolución 1197 de 5 julio 2024, Art.12 y se entrega documento con la información requerida para la actualización, detallando que se debe realizar cuando es un menor de edad y hay cambio de documento de registro civil a tarjeta de identidad o de tarjeta de identidad a cedula de ciudadanía, o en el momento en que se dé 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).

Igualmente por preguntas de la población asistente del grupo, se socializo el registro de cuidadores de personas en condición de discapacidad, indicando así que, el registro de cuidadores de personas en condición de discapacidad es una iniciativa que busca reconocer, caracterizar y apoyar a quienes realizan labores de cuidado de acuerdo con la Resolución 2646 de 2024, la cual reglamenta la creación del Sistema de Registro de Caracterización e Identificación de los Cuidadores o Asistentes Personales de Personas con Discapacidad y la Ley 2297 de 2023. Se informo que los documentos que se deben presentar para realizar el registro ante la secretaria distrital de salud:

- Certificado de discapacidad de la persona sujeta a cuidado y/o asistencia.
- Fotocopia de los documentos de identidad de las dos partes. Si la persona que requiere los cuidados es un menor de edad, deben aportar el registro civil para acreditar el parentesco (papá o mamá) o aportar el documento que reconozca al representante legal (acta de custodia, escritura pública, orden judicial, etc.)
- Poder o Extra juicio ante notaria indicando o reconociendo como cuidador.

Por lo cual se hace la claridad cuando corresponde cada uno de los documentos ante notaria, indicando que es poder autenticado en notaría cuando la persona en condición de discapacidad es mayor de edad y cuenta con la facultad de expresarse y reconocer a su cuidador. Si la persona sujeta a cuidado no puede expresarse para designar el cuidador o si es un menor de edad se realiza una declaración extra juicio en una notaría, donde la persona se reconoce como cuidador y además indique que la persona no se puede expresar o dar a entender, o que es un menor de edad.

Se indico que una vez cuenten con los documentos se deben acercar a la secretaria Distrital de Salud de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm, para realizar el registro como cuidador de una persona en condición de discapacidad, en donde les realizan un cuestionario relacionado con las labores de cuidado.

Se dio el espacio para resolver dudas o ampliar información de casos puntuales de los asistentes a la sesión y aclarar dudas relacionadas con la información.

Ante estas inquietudes y manifestación de los asistentes sobre las barreras de acceso a los servicios de salud, se presentó la plataforma oficial “Bogotá te escucha” (https://bogota.gov.co/sdqs), como herramienta institucional para radicar PQRS relacionadas con el sistema de salud. Se explicó su funcionamiento, destacando que es necesario adjuntar los soportes que evidencien la barrera presentada, que cada petición genera un número de radicado que permite hacer seguimiento y las entidades distritales están obligadas a responder en un plazo máximo de 15 días hábiles. Se informo que este servicio es ofrecido en todos los canales de atención dispuestos por la SDS y que en la parte presencial siempre van a contar con un profesional quien brinda el acompañamiento y la guía para realizar la radicación de una petición siempre que lo requieran.

Durante el espacio se realizo el cargue de una petición de una ciudadana quien contaba con los soportes para la solicitud de una consulta por especialista requerida hace más de 6 meses y la cual no había podido agendar.

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Peticionario
1851992026	2026-03-12	2026-03-12	RECLAMO	YISEL CHACON BARRERA

La sesión culmino con buen balance de recepción de información y aclaración de dudas con los tramites y servicios ofertados y resaltando el valor de acercarlos a la comunidad. Se realizo la jornada con la asistencia de 24 asistentes de los cuales fueron 18 mujeres y 6 hombres.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

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

PUNTO DE ATENCIÓN: CDC Kennedy – Britalia

FECHA DEL EVENTO: 12 de marzo /2026

TEMA DEL EVENTO:

Certificado de discapacidad - Registro de cuidadores - 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	Noris Galindo	61		X	CC	36176631	3134801354	—	
2	olga Galbora	80		X	CC	41354464	3134801354	—	
3	Yenssy Peralta	40	X		CC	1146216994	3203837539	y-perafan@Hotmail.com	
4	Yizeth chacon	48		X	CC	52497614	3224035287	—	
5	Valeria Gaitan	24		X	CC	1001344673	3115299121	—	
6	Maria cardenas	71		X	CC	41652994	3133491757	—	
7	Jhon Alzate	56	X		CC	79513356	3133947082	Jhonalzatemallo@Gmail.com	
8	Cristian Alzate	30	X		CC	1030660193	3133147082	—	
9	July Maritza Tobos	43		X	CC	52731467	3124218807	tobosma@gmail.com	
10	Suly Bella Salcibar	68		X	CC	41662843	3002794803	—	
11	AlbaMaiken Pulido chingate	50		X	CC	5232795	3794357572	—	Maiken pulido
12	Hilda Maria chigate	72		X	CC	20347769	3742035333	—	Hilda M chingate
13	Patricia Tupaz Grijalba	51		X	CC	51824855	3178596444	—	Patricia Tupaz
14	Viviana Consuelo Bello Olarte	54		X	CC	52030.358	3008660906	vivitabello726@gmail.com	
15	Rosa Elena Enriquez	70		X		51593031	3186367029	Rosaenriquez@gmail.com	
16	Nancy Gratz Gómez	50		X	CC	40.779.383	3138270203	—	
17	Manuel Antonio Cruz	54	X		CC	79.612.020	3125041707	manueldibujos@yahoo	
18	Edith Elvinia Arciniegas	54		X	CC	28478957	314 380 1676.	—	
19	Mario margarita Fernandez	74		X	CC	47605064	3108755379	—	
20	Gloria Luz Ospina	67		X	CC	20410243	3005602282	glospina1959@gmail.com	

Scanned with CamScanner

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

PUNTO DE ATENCIÓN: COC Kennedy - Britalia

FECHA DEL EVENTO: 12 de marzo / 2026

TEMA DEL EVENTO:

Certificado de discapacidad - Registro de cuidadores - 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	Estela Lasso Galindo	76		X	CC	41563928	3142796729	lasso.estela76@gmail.com	
2	Luis Alonso Hassa	78	X		CC	17179667	3142796729	lasso.estela76@gmail.com	
3	Juan Pablo Hassa S	54	X		CC	79'566.318	3142796729	lasso.estela76@gmail.com	
4	Gloria Luz Benjume	69		X	CC	41.754.266	3213009884	—	
5	Tatiana Bustos Martinez	36		X	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital	
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Scanned with CamScanner