Tema: Actividad Grupal en Comedor Comunitario Perpetuo Socorro sobre el trámite Certificado de Discapacidad, Canales de atención 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: 21 Julio 2026			
Brindar acompañamiento y orientación para interponer peticiones ciudadanas en casos de barreras de acceso en salud, y la socialización del trámite Certificado de Discapacidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Comedor Perpetuo Socorro - Kennedy			
	Hora Inicio: 10:30 am Hora Fin: 2:00 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 acompañamiento durante el servicio en el Comedor Comunitario Perpetuo Socorro, en la que se brindó asesoría al momento de interponer peticiones ciudadanas, se informó sobre el trámite Certificado de Discapacidad, se socializaron los canales de atención de la SDS y se orientó de forma personalizada a la población que lo requería.

Durante el encuentro, se abordó de forma individual a las personas con el objetivo de acercarlos 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. 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 8:00 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. Se realiza la entrega de una copia de certificado de discapacidad.

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.

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.

A continuación, se relacionan las peticiones registradas durante la jornada por las profesionales Tatiana Bustos y Natalia Jaimes

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
5064392026	2026-07-21	2026-07-21	RECLAMO	EDUARDO ENRIQUE ACOSTA CABEZAS	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
5066122026	2026-07-21	2026-07-21	QUEJA	MIRLEYDIS TRUJILLO OROZCO	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
5067642026	2026-07-21	2026-07-21	RECLAMO	MERCEDES DELGADO CIFUENTES	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
5068252026	2026-07-21	2026-07-21	RECLAMO	NELLY LEOCADIA ARIAS RICO	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
5070062026	2026-07-21	2026-07-21	RECLAMO	YURI STEFANNY GONZALEZ LEON	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Peticionario
5067522026	2026-07-21	2026-07-21	RECLAMO	PEDRO PABLO MARTINEZ RUIZ

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.

TOTAL MUJERES	TOTAL HOMBRES
33	19





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Octavio Zambrano Cortes	octa_1520@hotmail.com	3113370186	Contador Junta Socorro	
2	Diana Yaneth Rodriguez	dmrodriguez@saludcapital.gov.co	3125271977	DSC - SDS	Diana Rodriguez
3	Tatiana Bustos Martinez	tbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	DSC - SDS	Tatiana
4	Natalia Jaimes S	NJaimes@saludcapital.gov.co	3022629819	DSC - SDS	Natalia JS
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.

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 Arboleda B

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

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Perpetuo Socorro - Kennedy

FECHA DEL EVENTO: 21 Julio 2026

TEMA DEL EVENTO:

Fortalecimiento a la ciudadania sobre 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	Eduardo Acosta	65	x		CC	79330599	3212593585	eduardo1961@gmail.com	EDUARdo
2	Maria Ruth Remdino	59		x	CC	39643362	3002136186	mauremdina@gmail.com	
3	Diana Carolina Ubareal	31		x	CC	1051743870	3127957211	—	Diana Carolina.
4	Julio Manrique	86	x		CC	17036929	3125575577	—	
5	Luis Armando Garzon	66	x		CC	3026862	3192422027	—	
6	Martha Patricia Contreras	60		x	CC	39537514	3133091638	hellerfaba2010@icloud.com	No Firma
7	Dany Luz Gonzalez	36		x	CC	1003733570	3213000899	danydaniel0777@hotmail.com	
8	Yolanda Tinjaca	71		x	CC	51604493	3125231588	—	
9	Doris Castaño	58		x	CC	1030543489	—	—	
10	Gladys Naranjo	50		x	CC	52764259	3202033782	—	
11	Pedro Martinez	55	x		CC	4049029	3028417544	martinezcruz@gmail.com mariaanacelmeram	No Firma.
12	Yolanda Carrillo	70		x	CC	51679407	3008447537	—	Yolanda Carrillo
13	Maria Edith Precoda	52		X	CC	52190042	3006067674	mariaedithp3@gmail.com	
14	Leidy Liliana Tinoco	31		x	CC	1030644779	3203941893	leidy.tinoco25@gmail.com	
15	Jose Monroy	57	X		CC	80166757	3001098540	—	
16	Nubia Lozano	65		X	CC	20736937	3022721937	lozanonubia67@gmail.com	Nubia Lozano
17	Ruby Jasmin Rodriguez	50		x	CC	20587516	3125740175	rubirodriguez1984@gmail.com	Ruby Rodriguez
18	Gladiber Garbello	49		x	CC	52476065	3102294328	—	Gladiber Garbello.
19	Yoselis Serrano	37		X	CC	1143332536	3205092067	yoselis.24@hotmail.com	Yoselis P Serrano A.
20	Carmenza Rodriguez	71		X	CC	41712958	3224201011	—	Carmenza Rodriguez

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 = Natalia Jaimes / Tatiana Bustos / Diana Rodriguez

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Perpetuo Socorro - Kennedy

FECHA DEL EVENTO: 29 Julio 2026

TEMA DEL EVENTO:

Fortalecimiento a la ciudadanía sobre 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	Karen Salas	92	X		CC	1270979	3204896575	—	No firma
2	Jorge Luis Borrogón	20	X		CC	1030552920	3204896575	borrogon2172@gmail.com	
3	Karen Borrogón	25		X	CC	1030538696	3204896575	Karenandreborrogan10@gmail.com	Karen Borrogón
4	Guillermo Palmariny	61	X		CC	79173606	3228333758	guillepalmariny65@gmail.com	
5	Sergio Ramirez	35	X		CC	1030589535	3185979238	sal ramirez1123@gmail.com	Sergio Ramirez
6	Angelica Ramirez	39		X	CC	51826241	3015507460	chuchuquaquqva0477@gmail.com	Angelica R
7	Julio Enrique Niño	65	X		CC	19404418	3203411785	—	
8	Fredy Blanco	37	X		CC	1014191423	—	—	
9	Nelly Arias	71		X	CC	27789346	3124385533	—	Nelly Leocadio Arias
10	Maria Aurora Cbuijo	73		X	CC	20389614	—	—	
11	Berlidis Bermudez	58		X	CC	40924781	3242451877	bermudezvelasquez beridis@gmail.com	
12	Erólia Parra	68		X	CC	23748906	3144452067	—	
13	Zaida Rodriguez	58		X	CC	56083057	3006766714	zaidamariandiguezgarcia@gmail.com	ZAIDA
14	Mario Palacios	70	X		CC	362299	3134890581	—	
15	Ariel Leon	56	X		CC	1785 76961	3204254540.	—	
16	Lida Yanile Jaraica Rojas	52		X	CC	52081719	3154355868	yanilejaramica12@hotmail.com	
17	Karol Alvarez	23		X	CC	1073682393	3223940897	karolalvarez2042906@gmail.com	KAROL ALVAREZ
18	Ana Leida Guarnizo	86		X	CC	28926457	—	—	
19	Jorge Enrique Salgado	73	X		CC	79267471	3144309226.	saljo3012@hotmail.com	
20	Blanca Idaly Rios	67		X	CC	51799622	3044016036	—	

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 / Diana Rodriguez

PUNTO DE ATENCIÓN: Comedor Comunitario Perpetuo Socorro - Kennedy

FECHA DEL EVENTO: 21 Julio 2026

TEMA DEL EVENTO:

Fortalecimiento a la ciudadania sobre 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	Pedro Tinoco	64	x		cc	79269394	3143086425	—	
2	Oscar Armando Vasquez	63	x		cc	80360889	3123862182	—	
3	Manuel Vilguez	63	x		cc	16485178	3219476067	—	
4	Mirleidis Tirado	40		x	cc	1.045230072	3152917623	—	Mirleidis
5	Ully Leocadio Ariza	21	x	X	cc	27785346	3124835523	—	Ully Leocadio Ariza
6	Flor Hernandez	56		x	cc	21134859	3102120530	—	Flor Hernández
7	Soledad Arlan	79		x	cc	41529848	3204113848	—	
8	Yuri Estefany Gonzalez	37		x	cc	1032422525	3156357219	yexephale0726@gmail.com	
9	Jhon Jairo	63	x		cc	79391198	—	—	
10	Mabel Astrid Ridaveno R	63		x	cc	39528695	3214650544	—	Mabel Romero
11	Carmen Mendez	59		x	cc	51865773	3108272643	—	
12	Katherin Rodriguez	35		x	cc	1023909265	3142801503	—	Katherin Rodriguez
13	Tatiana Bustos M	37		x	cc	1014200892	3114318352	Jtbustos@saludcapital	Tatiana B
14	Diana Yamada Rodriguez	37		x	cc	1032422218	3125231927	Dmrodriguez@saludcapital	Diana Rodriguez
15	Natalia Jaimes S.	28		x	cc	1018808773	3022629819	NJaimes@saludcapital	Natalia J.S
16									
17									
18									
19									
20									