Tema: Actividad grupal en el grupo Novatorre informando sobre Certificado de discapacidad – Peticiones Ciudadanas y 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: 24 de julio / 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: Grupo Novatorre - Usaquén			
	Hora Inicio: 8:00 a.m. Hora Fin: 9:30 a.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 entorno comunitario de la subred norte de la localidad de Usaquen, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención ciudadana disponibles, acercar los tramites y servicios de la Secretaria de salud como la solicitud del certificado de discapacidad y herramientas de participación ciudadana.

La actividad se llevó a cabo realizando una socialización con los asistentes del grupo explicando 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

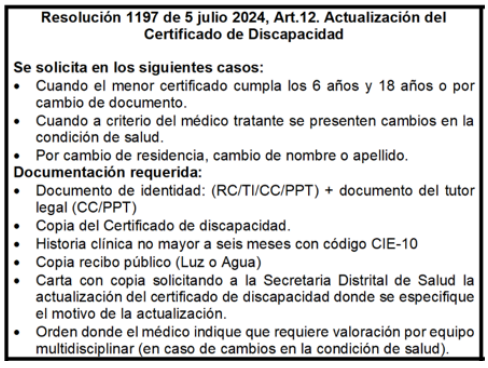
Presencialmente en la sede principal de la SDS en la carrera 32 No. 12-81 de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

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.

Así mismo, se brindó información sobre el proceso de actualización del Certificado de Discapacidad. Esta orientación se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución 1197 del 5 de julio de 2024.

Se entregó un documento a quienes lo solicitaron, con los detalles del procedimiento, indicando que la actualización debe realizarse en los siguientes casos:

- Cuando el certificado corresponde a un menor de edad y se produce el cambio de registro civil a tarjeta de identidad, o de tarjeta de identidad a cédula de ciudadanía.
- Cuando se presenta una modificación en la condición de salud de la persona certificada.
- Cambio de lugar de residencia permanentemente.



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).

Durante la jornada, a los asistentes que manifestaron dificultades en el acceso a los servicios de salud como la falta de disponibilidad de agendas para citas con especialistas o la no entrega de medicamentos, se les brindó orientación sobre el uso de la herramienta para interponer peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha.

BOGOTÁ SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Se indicó que podían recibir apoyo y acompañamiento en los puntos de atención de los canales socializados. Se profundizo en el funcionamiento de la plataforma oficial “Bogotá te escucha” (https://bogota.gov.co/sdqs) como el canal designado a nivel distrital para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), plataforma mediante la cual el distrito busca fortalecer la participación ciudadana y garantizar que las entidades distritales respondan de manera oportuna, clara y transparente a la ciudadanía, se indica que mediante Bogotá te escucha la ciudadanía puede registrar las solicitudes a nombre propio y hacer seguimiento al estado de las peticiones y/o requerimientos. Se resalto que:

- Las entidades distritales están obligadas a emitir una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Los ciudadanos pueden llevar un seguimiento de sus peticiones a través de la misma plataforma, garantizando la transparencia del proceso.
- Es fundamental adjuntar soportes que evidencien la situación reportada, para facilitar el análisis y respuesta efectiva por parte de la entidad correspondiente.

Se informo sobre los tres canales de atención disponibles para la ciudadanía: presencial, telefónico y virtual, indicando que si requerían información o acompañamiento en cualquiera de los tramites y servicios ofertados por la Secretaria Distrital de Salud pueden acceder a estos para aclarar cualquier duda. 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.

La actividad 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 socialización dirigida a 20 ciudadanos mayores de edad entre los 22 y 72 años, de los cuales fueron:

HOMBRES	MUJERES
6	14



COMPROMISOS*		
ACCIÓN	**RESPONSABLE**	**FECHA**
N/A	N/A	N/A

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				

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	María Camila Mina	Camila.mina61@gmail.com	3138[illegible]	PS-PIC	
2	Tatiana Bustos M.	Htbustos@saludcapital.gov.co	3114518332	DSC - SDS	
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

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): F-Strategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo Navaterra - Usaquen
FECHA DEL EVENTO: 24 de Julio / 2020
TEMA DEL EVENTO:
Fortalecimiento Ciudadano Sobre Canales de atención - Certificado de discapacidad - Peticiones ciudadanas

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Isabel Guzman	68	/	X	Cc	65697458	3242236464	—	Isabel Guzman
2	Nathali Prieto	37		x	cc	1000322256	3112902318	rodriguezelaiza@gmail.com	Nathali Prieto
3	Victor Prieto	72	X		Cc	3021980	3112902318	—	Victor Prieto
4	Celia Maria Avila	52		X	CC	52057994	3114885879	celiacbcenterpublicidad@hotmail.com	
5	Diana olaya	42		X	C.C	57299880	3042686778	olaya.jimenez20@gmail.com	Diana olaya
6	Yoemir olaya	22	X		C.C	1082875069	3042433784	olaya.jimenez20@gmail.com	Yoemir
7	Maria del Rocio Saavedra	46		X	C.C	35195840	3203796299	rochuivisa@gmail.com	
8	[illegible]	54		X	cc	32274442?3	32558794	[illegible]	
9	Stefania Rodriguez	34		X	CC	1016041378	3173981029	stefania.10.12@gmail.com	Stefania Rodriguez
10	Myriam Consuelo Roa	58		X	CC	39.749.768	3118714973	consuelo2211@hotmail.com	
11	Diana Patricia Rodriguez	43		X	C.C	52729872	3192123392	drg947219@gmail.com	
12	Angel Santiago Sanchez	24	X		cc	1000200872	3192123392	asantiago15022002@gmail.com	
13	Jhoan Villamil Rodriguez	27	X		Cc	1073252314	7008680EA	brayanjhoan1@gmail.com	
14	Oscar Ballesteros	51	X		CC	79879919	3236338003	Jairi9741@hotmail.com	
15	Yesica E Jaramillo	71	X		CC	41'750.976	319-345-42-73	sneyda10204@gmail.com	
16	Maria Orfela	47		X	CC	65779380	3194684612	alexandra876@gmail.com.	
17	Ronald Trujillo	37	X		CC	1076009991	3008543779	Ronaldjoak@gmail.com	Ronald ATT
18	Ruby Sarmiento	29		X	CC	1016109091	[illegible]	Hzeth sarmiento473@gmail.com.	
19	Alixon Rodriguez	37		X	CC	1016014407.	3044226352.	alixon0618@gmail.com	
20	Andres Chaparro	44		X	C.C.	35393942	3107175811	[illegible]	

Scanned with CamScanner