Informe caracterización grupos de valor y de interés.
1 de julio 2025 – 30 de junio 2026
Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Secretaria Distrital de Salud

2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

Tabla de contenido

Introducción 3
1. Objetivos. 4
Objetivo general 4
Objetivos específicos 4
2. Metodología. 4
3. Oferta de servicios y tramites de la Secretaría Distrital de Salud. 5
4. Grupos de valor de la SDS 7
5. Resultados grupos de valor SDS 8
6. Grupos de interés de SDS. 23
Conclusiones 25

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Introducción

La Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, como dependencia líder de las políticas públicas de racionalización, estandarización y simplificación de trámites y de servicio a la ciudadanía, y en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, adelanta la caracterización de la ciudadanía, grupos de valor y de interés institucional que interactúan en la entidad.

Este ejercicio se desarrolla en cumplimiento de las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual establece la caracterización de usuarios, grupos de valor y grupos de interés como un instrumento fundamental para fortalecer la gestión pública orientada a resultados y centrada en la ciudadanía. La caracterización es el instrumento que permite identificar y reconocer las particularidades, necesidades, condiciones y formas de interacción de la ciudadanía con la entidad, convirtiéndose en un insumo clave para la planeación institucional.

De igual manera, la caracterización como uno de los pilares que sostiene el ciclo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC), permite orientar las estrategias de relacionamiento, participación, transparencia, atención y servicio, con un enfoque diferencial, inclusivo y centrado en las necesidades reales de la ciudadanía.

El presente informe se desarrolla en aplicación del Lineamiento para la caracterización de la ciudadanía, grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Salud, versión 1, cuyo objetivo es establecer criterios generales para recopilar de manera estandarizada información sociodemográfica, territorial, enfoque poblacional y relacionada con condiciones económicas, con el propósito de mejorar la toma de decisiones, contribuir a la mejora continua de la atención y generar estrategias focalizadas de acuerdo con las necesidades y expectativas de los grupos identificados.

El presente informe se elabora con fundamento en la información disponible en la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios – Agilinea y el Sistema de información Sí cuéntanos en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 30 de junio de 2026.

El análisis se estructura considerando las categorías definidas por el lineamiento: variables demográficas, geográficas, intrínsecas, de comportamiento humano y, cuando la información disponible lo permite, de comportamiento organizacional y económica. De esta manera, se busca avanzar desde una lectura general de las atenciones hacia una comprensión enfocada en las particularidades de los grupos de valor y de interés.

En este marco, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía avanza en un proceso de articulación entre las diferentes dependencias para fortalecer los ejercicios de caracterización, orientado a fortalecer y estandarizar la recolección, consolidación y análisis

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

de la información. Este proceso, actualmente, se concentra en la información que contempla la recolección y análisis de los datos del servicio de orientación e información y los trámites de la entidad. Por lo anterior, se vienen desarrollando acciones de coordinación institucional encaminadas a armonizar progresivamente estos ejercicios a todos los servicios de la entidad, mejorar la calidad y comparabilidad de los datos y disponer de información integral, consistente y significativa que responda a los criterios establecidos en el lineamiento.

1. Objetivos.

Objetivo general

Caracterizar a las personas, grupos de valor y de interés que interactúan con la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de identificar patrones demográficos, geográficos, de comportamiento y de enfoque diferencial que apoyen la toma de decisiones para la mejora del relacionamiento con la ciudadanía.

Objetivos específicos

- Identificar las variables sociodemográficas, de comportamiento y geográficas de las y los usuarios de los trámites y servicios que hacen parte de la oferta de la Secretaría Distrital de Salud.

- Identificar brechas asociadas a factores como educación, edad o ubicación geográfica o vulnerabilidades que permitan a las dependencias de la entidad tomar decisiones que satisfagan las necesidades de estos grupos.

- Formular recomendaciones técnicas que permitan orientar la toma de decisiones para la mejora de la oferta de trámites a cargo de la Secretaría Distrital de Salud.

2. Metodología.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento del Lineamiento para la caracterización de la ciudadanía, grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Salud – Versión 1, adelantó el ejercicio de caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés a partir de la información registrada en el aplicativo Sí Cuéntanos y la base de datos del sistema de información Ventanilla Única de Trámites y Servicios, en adelante -Agilínea-.

Se aplicó un enfoque cuantitativo-descriptivo sobre los datos. Los porcentajes y análisis se calcularon sobre 138.009 registros de caracterización diligenciados entre el periodo comprendido entre el 1 de julio del 2025 y el 30 de junio del 2026, salvo cuando se indica un denominador poblacional específico, para análisis de grupos de interés.

Variables contempladas para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CO-SC-CER155793
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Para analizar una población de manera integral, se emplean distintas categorías de análisis y cada una de ellas ofrece una perspectiva única y complementaria sobre la estructura y dinámica de la comunidad o grupos poblacionales identificados.

Tabla 1. Variables de caracterización.

Categoría	¿Qué nos dice?
Demográficas	Se refiere a las estadísticas vitales y sociales de los individuos: edad, sexo o nacionalidad. Es el punto de partida para establecer *quiénes son*.
Geográficas	Nos indica *dónde* se localizan las personas, agrupándolas por unidad territorial (localidad, barrio, zona). Es fundamental para la planificación espacial de servicios.
Intrínsecas	Describe condiciones y circunstancias particulares de los individuos, como una discapacidad, la pertenencia a un grupo étnico o una situación de vulnerabilidad socioeconómica.
De comportamiento humano	Analiza *cómo* las personas interactúan con los servicios como los canales de preferencia.
De comportamiento organizacional	Se enfoca en las entidades o *personas jurídicas*, clasificándolas por la naturaleza de su interacción con la organización.

Fuente: Lineamiento para la caracterización de la ciudadanía, grupos de valor e interés de la Secretaría Distrital de Salud.

3. Oferta de servicios y tramites de la Secretaría Distrital de Salud.

Para el ejercicio de caracterización, la Secretaría Distrital de Salud registró 198.398 interacciones de la ciudadanía con su oferta de trámites y servicios, de las cuales 138.009 cuentan con información de caracterización, equivalente aproximadamente al 70% del total. Este nivel de cobertura permite contextualizar los resultados de la caracterización a partir de las necesidades o temas que motivan dicha interacción.

Dentro de la oferta institucional analizada, se identifica una mayor participación en trámites asociados al certificado de discapacidad, seguido del registro y autorización de títulos en el área de la salud; mientras que, en materia de servicios, sobresalen la gestión integral de peticiones, la orientación e información en servicios de salud y el registro de cuidadores. En este sentido, las interacciones evidencian que las necesidades de la ciudadanía no se concentran exclusivamente en la realización de trámites administrativos, sino que comprenden requerimientos relacionados con el sistema de salud y cuidado, el acceso a información y orientación sobre el sistema de salud.

En este sentido se presenta la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Salud con la cual se relaciona los grupos de interés y grupos de valor.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

No.	Nombre del Trámite
1	Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio
2	Apertura de Centros de Estética y Similares
3	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano
4	Certificado de Capacidad de Adecuación y de Dispensación de dispositivos médicos sobre medida, para la salud visual y ocular en el Distrito Capital
5	Certificado de Discapacidad
6	Credencial de expendedor de drogas
7	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
8	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
9	Inscripción de establecimientos de expendio y almacenamiento de carne y productos cárnicos comestibles
10	Inscripción y autorización sanitaria para vehículos que transportan carne y productos cárnicos comestibles
11	Licencia de exhumación de cadáveres
12	Licencia de práctica médica para equipos generadores de radiaciones ionizantes

No.	Nombre del Trámite
13	Licencia de inhumación de cadáveres
14	Licencia para la cremación de cadáveres
15	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo
16	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
17	Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
18	Registro y autorización de títulos en el área de la salud
19	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud
20	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud
21	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante
22	Vacunación antirrábica para caninos y felinos
23	Licencia de Prestación de Servicios de Protección Radiológica y Control de Calidad

1. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

- Registro de cuidadores
- Gestión integral de peticiones
- Orientación e información en servicios de salud
- Consulta de registro de biológicos en carnet de vacunación
- Asistencia técnica para la implementación de la política de servicio a la ciudadanía para el sector salud
- Consulta de ICA contratistas y terceros de la secretaría de salud
- Consulta y pago de multas – cobro coactivo
- Portal Web SaluData

2. DONACIÓN, TRANSFUSIÓN Y HABILITACIÓN DE SERVICIOS

- Donación de sangre en Bogotá, puntos fijos y extramurales disponibles en la ciudad por parte de la Red Distrital de Bancos de Sangre, Servicios de Gestión Pretransfusional y Terapia Celular
- Evaluación de apertura de nuevo banco de sangre en la ciudad
- Evaluación de apertura de nuevo punto fijo de donación de sangre en la ciudad
- Curso Básico de Medicina Transfusional
- Curso Avanzado de Medicina Transfusional: procesos seguros desde la asistencia técnica
- Inscripción y/o novedades (talento humano) o renovación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) habilitadas con programa de trasplantes, IPS Generadoras, Bancos de Tejidos o Centros de Almacenamiento Temporal.
- Asistencia técnica a las EAPB, IPS, bancos de sangre, bancos de tejidos y laboratorios de inmunogenética en el componente de prestación de servicios de salud.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CO-SC-CER155793
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



4. Grupos de valor de la SDS

El presente ejercicio de rastreo de actores se apoyó principalmente en los procedimientos que materializan las políticas de relacionamiento Estado–Ciudadanía, el Decreto Distrital 507 de 2013, que define las funciones de las dependencias de la entidad, y el portafolio de bienes y servicios de la SDS. Estas fuentes permitieron identificar los actores con los cuales se establece el relacionamiento institucional. De acuerdo a lo anterior se evidencia las siguientes categorías de actores de relacionamiento.

Grupos de valor

Los grupos de valor están definidos como el conjunto de personas naturales (ciudadanos, ciudadanas, pacientes, familias, servidores públicos, etc.) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas, etc.) colectivos (agrupa a personas que comparten una condición, interés, situación o experiencia común que incide directamente en su relación con la entidad en la forma en que acceden a los servicios y en las barreras o necesidades diferenciadas que pueden presentar), a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la SDS

En este sentido, son los destinatarios directos de los bienes y servicios misionales de la SDS. En el sector salud, los grupos de valor no son homogéneos y se estructuran según los entornos de intervención o despliegue territorial de la Secretaría Distrital de Salud, dentro de los cuales se identifican los principales grupos de valor:

- Personas y comunidades intervenidas en entornos comunitarios, educativos, y laborales, dentro de los cuales son de importancia los niños, niñas y adolescentes, debido a sus necesidades específicas en promoción, prevención y atención en salud.
- Personas mayores: La oferta institucional contempla intervenciones directas, acompañamiento y orientación especializada, lo que los convierte en destinatarios claros de bienes y servicios.
- Poblaciones con enfoque diferencial (personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, población migrante, grupos étnicos, población LGBTIQ+) La SDS tiene el deber de ajustar y validar la aplicación de rutas, canales y enfoques, para la garantía del acceso a servicios de salud conforme a la ley.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

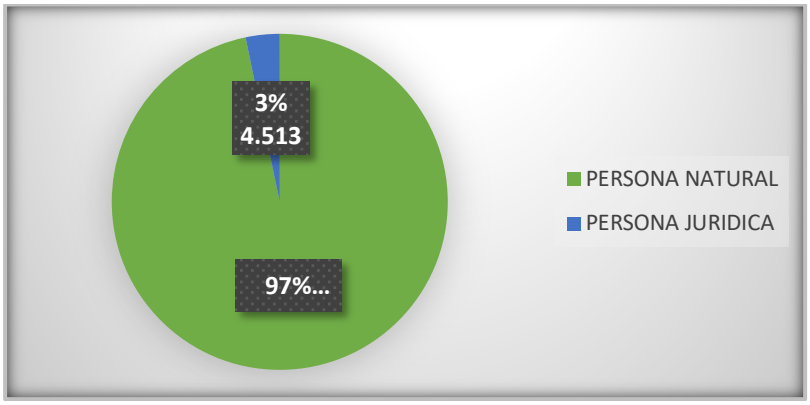
icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CO-SC-CER155793
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- Cuidadores de personas con discapacidad: debido a su alta demanda en servicios directos de orientación, acompañamiento y gestión, por lo que son destinatarios recurrentes de la oferta institucional.
- Profesionales, técnicos y auxiliares del sector salud: La SDS dirige trámites, bienes regulatorios y servicios técnicos como habilitación y regulación.
- Prestadores de servicios de salud (IPS, Subredes Integradas, bancos de sangre, laboratorios): Personas jurídicas destinatarias directas de los servicios misionales de inspección, asistencia técnica y habilitación.
- Redes comunitarias vinculadas a estrategias como Cuídate y Sé Feliz.

5. Resultados grupos de valor SDS

El análisis demográfico es el pilar de la caracterización poblacional, ofrece un perfil estructural de los individuos atendidos, mostrando patrones que son relevantes para la toma de decisiones y la planeación institucional como se presenta en los siguientes resultados.

Gráfico No. 1 Total atenciones por tipo de persona



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea**.**

En este sentido, con relación a la naturaleza de los ciudadanos se identificó que, de los 138,009 registros, 133.496 corresponden a personas naturales (96,7%) y 4.513 a personas jurídicas (3,3%). El predominio de personas naturales confirma que el análisis de necesidades de servicio debe priorizar la experiencia ciudadana individual, sin perder de vista requerimientos específicos de organizaciones y prestadores

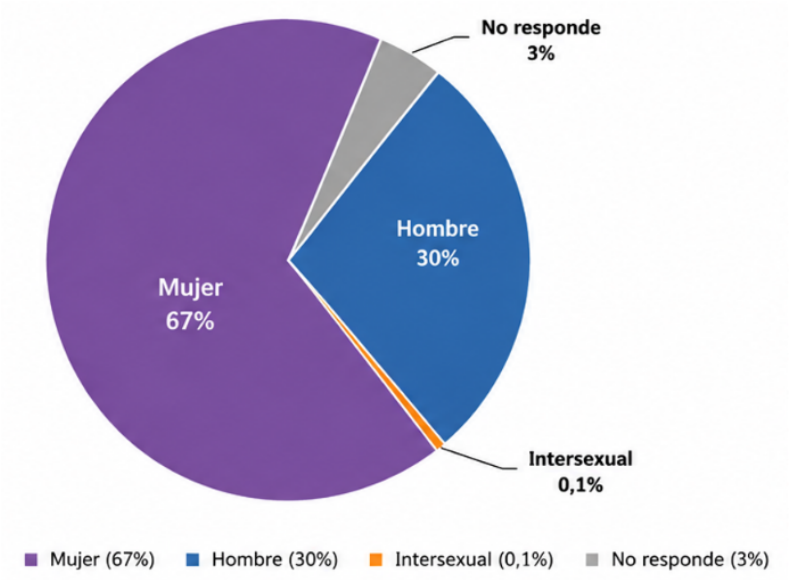
Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En el caso de las personas naturales que representan 97%, se identificó que la mayoría de las atenciones se realizaron a través del canal presencial con 82.786 registros (62%) seguido del canal telefónico con 49.860 (37%) atenciones y finalmente el canal virtual con 850 (1%) de registros. Esta distribución muestra que la interacción de las personas naturales con la Secretaría Distrital de Salud continúa concentrándose principalmente en mecanismos de atención directa, especialmente en el canal presencial.

En el caso de las personas jurídicas que representa 3%, se da un comportamiento diferenciado respecto de las personas naturales. De las 4.513 atenciones registradas para este grupo, 4.505 (99,8 %) se realizaron a través del canal telefónico y 8 (0,2 %) mediante el canal virtual, sin registrarse atenciones presenciales en la información analizada. Este comportamiento evidencia una marcada concentración de la interacción de las personas jurídicas en canales no presenciales, particularmente en el telefónico. En consecuencia, este resultado constituye un insumo para fortalecer y adecuar los mecanismos de orientación e información dirigidos a empresas, organizaciones y demás personas jurídicas, así como para evaluar oportunidades de ampliación y optimización de los servicios digitales destinados a este grupo de valor.

Gráfico No.2 Distribuciones por genero



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea**.**

Del total de 138.009 atenciones registradas, se observa una participación mayoritaria de las mujeres, con 92.485 registros, 67% del total. Por su parte, los hombres representan 40.917 atenciones (29,6 %), mientras que se registraron 102 atenciones correspondientes a personas intersexuales (0,1 %). Adicionalmente, en 4.505 registros (3,3 %) no se obtuvo información para esta variable.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

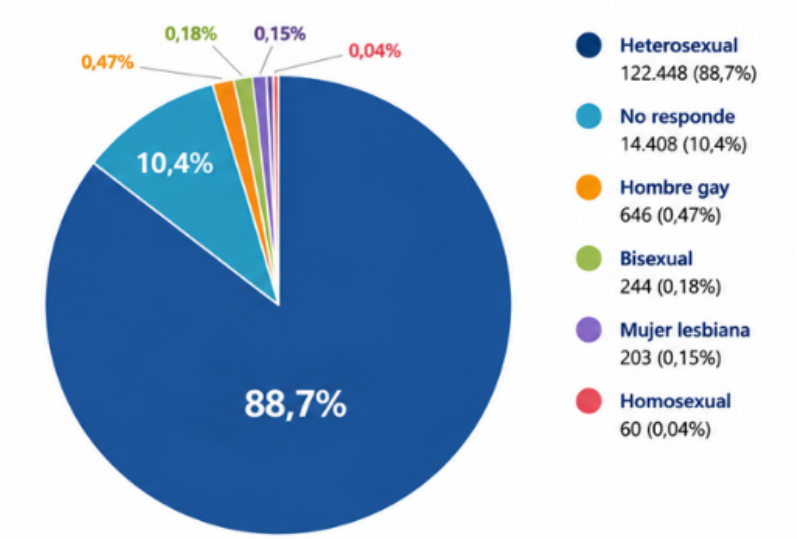
icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Lo anterior evidencia una marcada concentración de las atenciones en las mujeres, quienes presentan 51.568 registros más que los hombres y representan más del doble de las atenciones. Este comportamiento permite identificar a las mujeres como el principal grupo de interacción con la Secretaría Distrital de Salud. Estos resultados evidencian que las mujeres mayoritariamente son las responsables asociadas al cuidado.

Respecto de las personas intersexuales, aunque su participación dentro del total de registros es reducida, su identificación constituye un elemento relevante para la incorporación del enfoque diferencial en la caracterización, por lo que resulta importante fortalecer el autorreconocimiento y que la información sea recopilada bajo criterios de confidencialidad, respeto y protección de datos.

Por otra parte, los 4.505 registros sin respuesta, equivalentes al 3,3 % del total, constituyen una oportunidad de mejora en términos de calidad y completitud de la información, con el fin de disponer de información más completa para la identificación de necesidades y el diseño de estrategias con enfoque diferencial.

Gráfico No.3 Distribución por orientación sexual



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

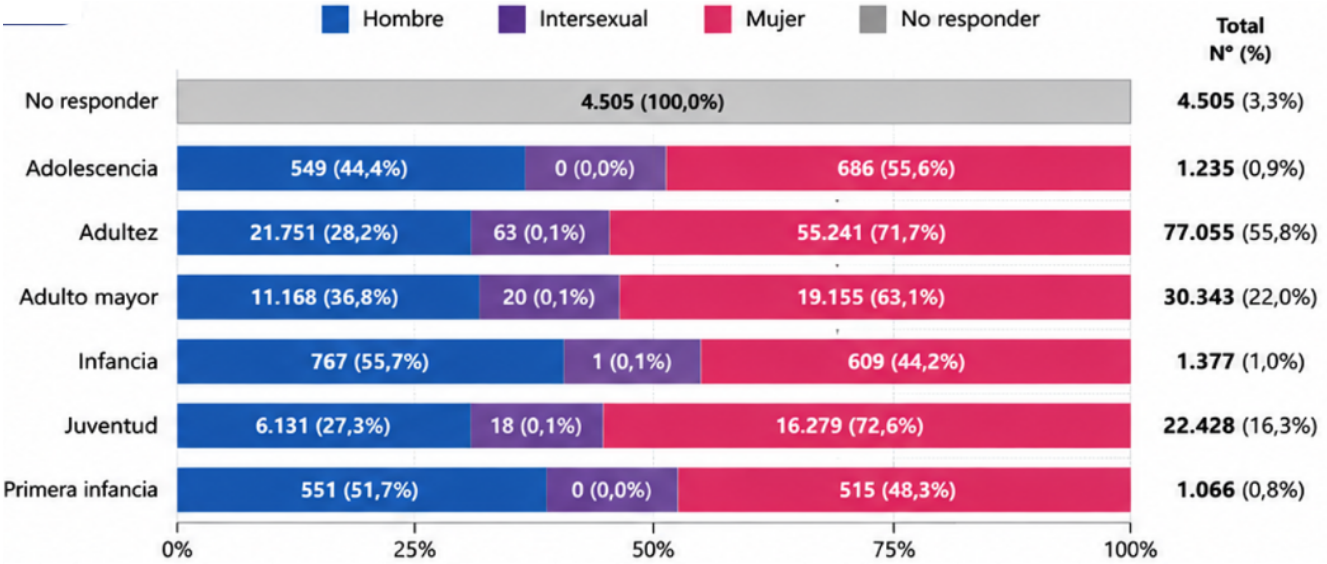
Del total de 138.009 atenciones registradas, 122.448 corresponden a personas que se identificaron como heterosexuales, equivalentes al 88,7 % del total. Por su parte, 646 registros (0,47 %) corresponden a hombres gay, 244 (0,18 %) a personas bisexuales, 203 (0,15 %) a mujeres lesbianas y 60 (0,04 %) a la categoría homosexual. Adicionalmente, en 14.408 atenciones (10,4 %) no se obtuvo respuesta para esta variable. El 9 de cada 10 interacciones ciudadanas corresponden a personas que se identificaron como heterosexuales.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Desde el enfoque diferencial establecido en el lineamiento de caracterización, la información obtenida constituye un insumo para reconocer la diversidad de las personas que interactúan con la Secretaría Distrital de Salud y avanzar en la identificación de necesidades, expectativas y posibles barreras de acceso de los diferentes grupos.

Gráfico 4. Distribución por grupos de edad y sexo.



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Del total de 138.009 interacciones ciudadanas registradas, la mayor concentración corresponde al grupo de adultez, con 77.055 atenciones (55,8 %), seguido por adulto mayor, con 30.343 registros (22,0 %), y juventud, con 22.428 atenciones (16,3 %). En conjunto, estos tres grupos representan aproximadamente el 94,1 % del total de atenciones, lo que evidencia que la interacción registrada con los servicios de la Entidad se concentra principalmente en población principalmente adulta y adulta mayor, seguida por juventud.

En los demás grupos de edad se observa una participación considerablemente menor. infancia registra 1.377 atenciones (1,0 %), adolescencia 1.235 (0,9 %) y primera infancia 1.066 (0,8 %). Adicionalmente, 4.505 registros (3,3 %) no cuentan con información asociada al grupo de edad.

Al analizar conjuntamente el grupo de edad y el sexo, se identifican diferencias relevantes en la composición de las atenciones. En Adultez, que constituye el principal grupo de atención, las mujeres registran 55.241 atenciones (71,7 % del grupo), frente a 21.751 hombres (28,2 %) y 63 personas intersexuales (0,1 %).

Una situación similar se presenta en juventud, las mujeres concentran 16.279 registros (72,6 %), mientras que los hombres representan 6.131 (27,3 %) y las personas intersexuales 18 registros (0,1 %). En adulto mayor, aunque se mantiene una mayor

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

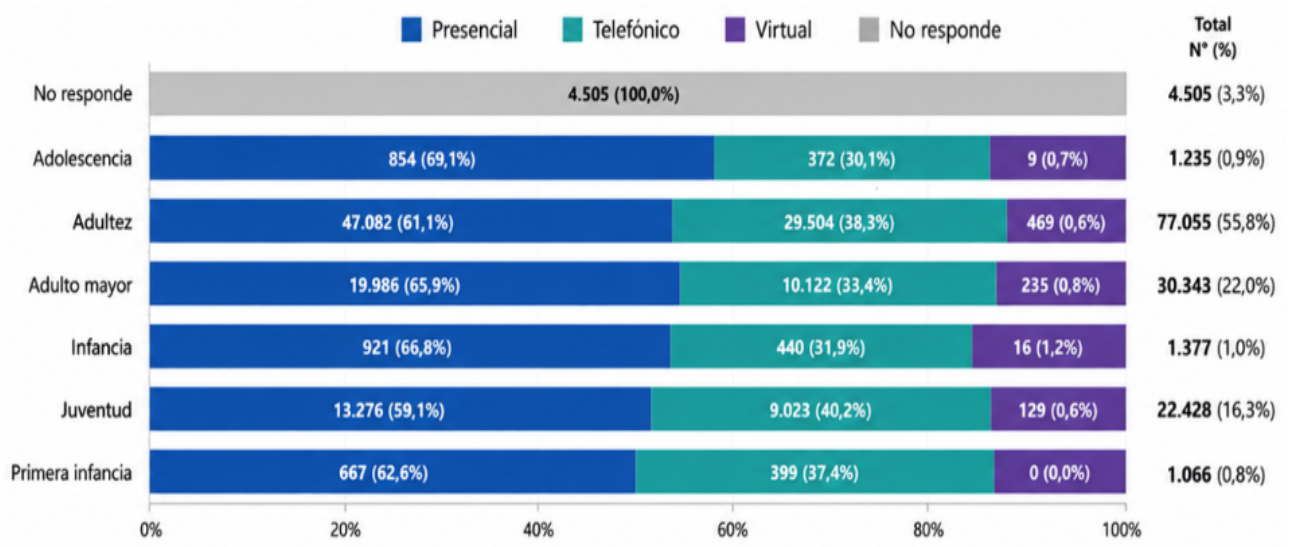
participación femenina, la diferencia se reduce: se registran 19.155 atenciones de mujeres (63,1 %), 11.168 de hombres (36,8 %) y 20 de personas intersexuales (0,1 %).

De manera general, las mujeres concentran 92.485 atenciones (67,0 % del total), los hombres 40.917 (29,6 %) y las personas intersexuales 102 registros (0,1 %). Los resultados permiten establecer que la diferencia global entre mujeres y hombres se concentra principalmente asociada al volumen de atenciones registrado en los grupos de Adultez, Juventud y Adulto mayor.

Canales de atención

El canal presencial (54.88%) es el más utilizado por la ciudadanía, seguido por el telefónico (45.09%). Del total de las atenciones del canal presencial, el 64,5% son mujeres, seguido del 35,5% hombres, se identifica igualmente que el mayor uso del canal telefónico, es por parte de las mujeres con un 58,8% de los registros y el 24% para los hombres.

Gráfico 5. Distribución por canal y grupos de edad



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Del total de 138.009 atenciones registradas, el canal presencial concentra el mayor volumen, con 82.786 registros (60,0 %), seguido del canal telefónico, con 54.365 atenciones (39,4 %), y el canal virtual, con 858 registros (0,6 %). Esta distribución evidencia que el relacionamiento con la ciudadanía se desarrolla principalmente mediante los canales tradicionales de atención.

Al analizar el comportamiento de los canales según los grupos de edad, se observa que el canal presencial mantiene la mayor participación en todos los grupos con edad identificada. En Adultez, que concentra el mayor volumen de interacciones, se registraron 47.082 atenciones presenciales (61,1 % del grupo), 29.504 telefónicas (38,3 %) y 469 virtuales (0,6

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CO-SC-CER155793
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

%), para un total de 77.055 registros. Este grupo representa por sí solo el 55,8 % del total de las atenciones, por lo que su comportamiento tiene una incidencia importante en la distribución de los canales.

En el grupo adulto mayor, de las 30.343 atenciones registradas, 19.986 (65,9 %) se realizaron de manera presencial, 10.122 (33,4 %) mediante el canal telefónico y 235 (0,8 %) a través del canal virtual. La concentración en los canales presencial y telefónico evidencia la importancia que mantienen estos mecanismos de atención para este grupo poblacional y plantea la necesidad de garantizar su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad.

Con los jóvenes se presenta una distribución comparativamente más equilibrada entre los dos principales canales: de 22.428 atenciones, 13.276 (59,2 %) corresponden al canal presencial y 9.023 (40,2 %) al telefónico; mientras que 129 (0,6 %) se realizaron por el canal virtual. Este comportamiento permite identificar una participación relevante del canal telefónico entre la población joven, aunque el presencial continúa siendo el principal medio de interacción.

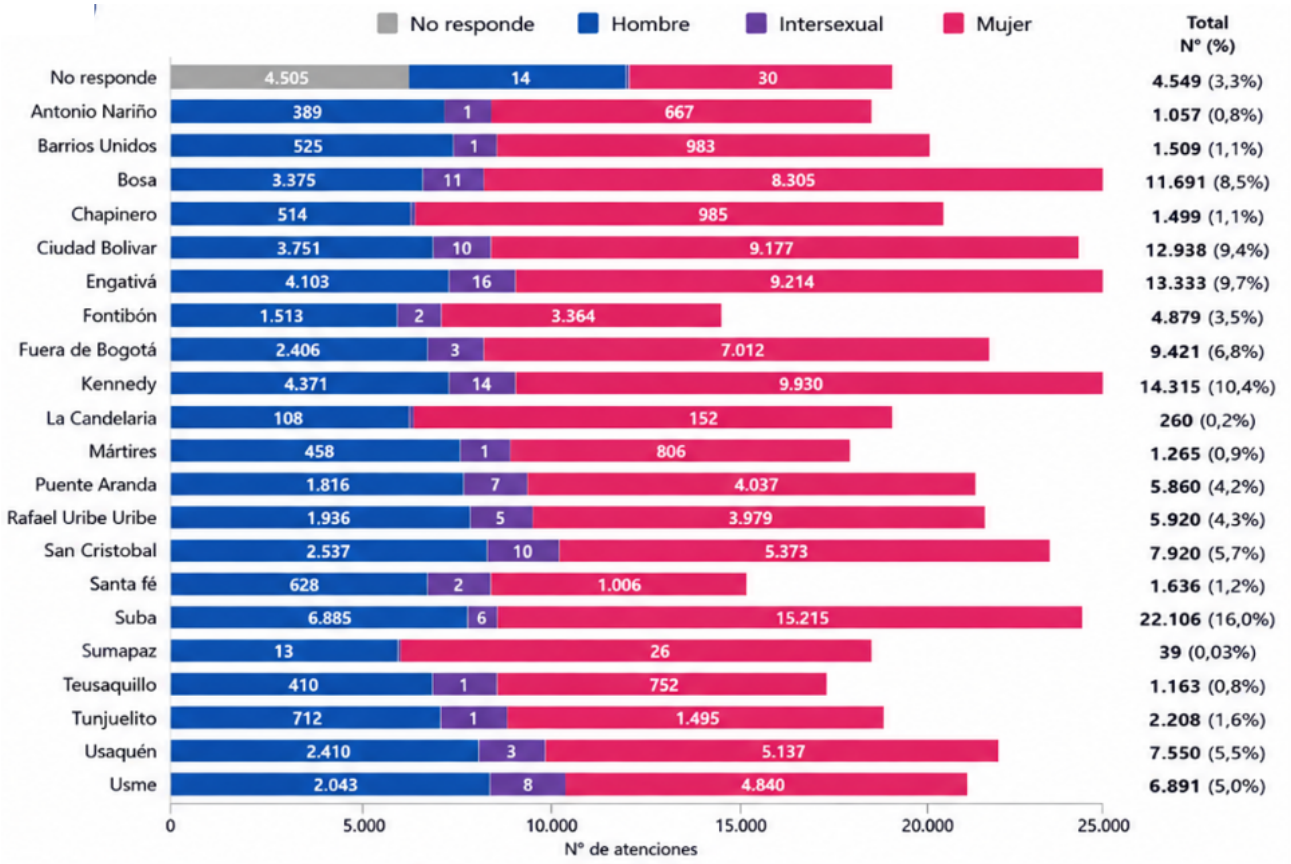
En los grupos de menor edad también predomina la presencialidad. En Adolescencia, el canal presencial representa 854 de 1.235 atenciones (69,1 %), frente a 372 telefónicas (30,1 %) y 9 virtuales (0,7 %). En Infancia, se registraron 921 atenciones presenciales (66,9 %), 440 telefónicas (32,0 %) y 16 virtuales (1,2 %). Esta última corresponde, proporcionalmente, al grupo con mayor participación del canal virtual.

En este sentido, los resultados muestran que el canal presencial constituye el principal mecanismo de atención en todas las etapas del curso de vida, mientras que el telefónico mantiene una participación importante y funciona como segundo canal de interacción. Por el contrario, el canal virtual representa menos del 1 % de las atenciones en todos los grupos analizados. No obstante, este resultado no permite concluir por sí mismo que exista una baja preferencia de la ciudadanía por los medios digitales, debido a que también podría estar relacionado con la oferta disponible y los servicios habilitados por este canal.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 6. Distribución geográfica



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Del total de 138.009 interacciones registradas, se observa una distribución territorial con una mayor concentración en determinadas localidades de Bogotá. Suba presenta el mayor número de registros, con 22.106 atenciones (16,0 %), seguida de Kennedy, con 14.315 (10,4 %); Engativá, con 13.333 (9,7 %); Ciudad Bolívar, con 12.938 (9,4 %); y Bosa, con 11.691 (8,5 %). En conjunto, estas cinco localidades concentran 74.383 atenciones, equivalentes al 53,9 % del total, lo que evidencia una importante concentración de la interacción con la Entidad con estos territorios.

Adicionalmente, se identifican 9.421 atenciones correspondientes a personas ubicadas fuera de Bogotá (6,8 %). Este resultado refleja que los servicios de Bogotá poseen un alcance regional significativo, atendiendo a poblaciones de municipios aledaños al Distrito Capital.

En un segundo nivel de concentración territorial se encuentran San Cristóbal, con 7.920 atenciones (5,7 %); Usaquén, con 7.550 (5,5 %); Usme, con 6.891 (5,0 %); Rafael Uribe Uribe, con 5.920 (4,3 %); Puente Aranda, con 5.860 (4,2 %); y Fontibón, con 4.879 (3,5 %).

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Las demás localidades presentan participaciones individuales inferiores al 2 % del total, siendo Sumapaz, con 39 registros, la de menor número de interacciones.

Al incorporar la variable sexo se evidencia la mayor concentración de mujeres se presenta en Suba, con 15.215 registros, seguida de Kennedy (9.930), Engativá (9.214), Bosa (8.305) y Ciudad Bolívar (9.177). En el caso de los hombres, las mayores frecuencias también se presentan en Suba (6.885), Kennedy (4.371), Engativá (4.103), Ciudad Bolívar (3.751) y Bosa (3.375). En consecuencia, la concentración territorial en estas localidades presenta elevados volúmenes de atención tanto para mujeres como para hombres.

Gráfico 7. Caracterización de población con enfoque especial

POBLACIÓN CON ENFOQUE ESPECIAL	TOTAL DE INTERACCIONES	
	N°	% del total
No responde	117.544	85,1%
Migrante venezolano con estatus migratorio regular	10.338	7,5%
Victimas de Conflicto Armado Interno	5.648	4,1%
Migrante venezolano con estatus migratorio irregular	1.074	0,8%
Migrante con estatus migratorio regular	796	0,6%
Comunidad LGTBIQ+	599	0,4%
Comunidades Indígenas	353	0,3%
Población Colombiana migrante de Venezuela	328	0,2%
Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	244	0,2%
Población en condición de habitabilidad en calle	236	0,2%
Población rural	179	0,1%
Menores y mujeres víctimas de violencia de género, económica, sexual y psicológica	173	0,1%
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	162	0,1%
Migrante con estatus migratorio irregular	126	0,1%
Persona mayor en centro de protección	91	0,1%
Hombre o mujer cabeza de hogar	33	0,02%
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	31	0,02%
Personas incluidas programa de protección a testigos	11	0,01%
Menores de edad bajo protección del ICBF	9	0,007%
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar	8	0,006%
Personas que realizan actividades sexuales pagadas	5	0,004%
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	5	0,004%
Pueblo Rrom	5	0,004%
Menores y hombres víctimas de violencia de género, económica, sexual y psicológica	3	0,002%
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	2	0,001%
Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	2	0,001%
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz.	2	0,001%
Veteranos de la fuerza pública	2	0,001%
Total general	**138.009**	**100%**

Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Entre los registros de relacionamiento que cuentan con identificación de enfoque especial, la mayor participación corresponde a la población migrante venezolana con estatus migratorio regular, con 10.338 interacciones, equivalentes al 7,5 % del total general y aproximadamente a la mitad de los registros que sí reportan alguna condición de enfoque especial. En segundo lugar, se encuentran las víctimas del conflicto armado interno, con 5.648 registros (4,1 % del total), seguidas de la población migrante venezolana con estatus migratorio irregular, con 1.074 interacciones (0,8 %), y de la población migrante con estatus migratorio regular, con 796 registros (0,6 %).

La información evidencia una presencia significativa de la población migrante, particularmente de origen venezolano, dentro de los registros con enfoque especial. Este comportamiento constituye un insumo para orientar acciones institucionales relacionadas con información, orientación y acceso a los servicios, considerando las particularidades que puedan presentar estas poblaciones.

También se identifican 599 interacciones de población perteneciente a la comunidad LGTBIQ+, 353 de comunidades indígenas, 244 de comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, 236 de población en condición de habitabilidad en calle y 179 correspondientes a población rural. Aunque estas categorías presentan una participación porcentual menor frente al total de interacciones, su identificación resulta relevante desde el enfoque diferencial, dado que permite reconocer la diversidad de los grupos que se relacionan con la Entidad y aporta elementos para avanzar en la identificación de necesidades y posibles barreras particulares de acceso.

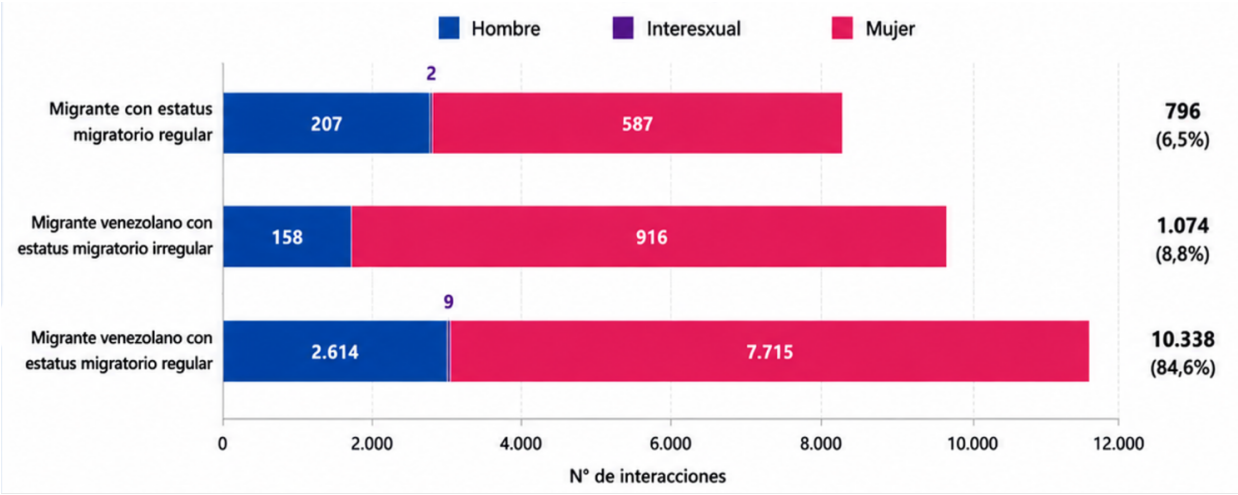
Asimismo, la base registra otras poblaciones que, aunque presentan frecuencias reducidas, requieren ser consideradas dentro de la caracterización, entre ellas personas víctimas de violencias de género, población desmovilizada, personas mayores en centros de protección, población privada de la libertad, menores de edad bajo protección, pueblo Rrom, personas que realizan actividades sexuales pagadas, población reincorporada en el marco de los acuerdos de paz y veteranos de la fuerza pública.

Identificar a los grupos poblacionales con condiciones de vulnerabilidad específicas es una necesidad imperativa para garantizar la equidad en el acceso. En este sentido, si bien la Secretaría Distrital de Salud interactúa una amplia gama de poblaciones como se evidencia, sin embargo, es necesario destacar por su volumen los siguientes grupos:

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico No. 8 Total atenciones población migrante y migrante venezolana por sexo



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Del total de 12.208 interacciones asociadas a los tres enfoques migratorios, se evidencia una alta concentración en la categoría migrante venezolano con estatus migratorio regular, con 10.338 registros (84,7 %). Le siguen la población migrante venezolana con estatus migratorio irregular, con 1.074 interacciones (8,8 %), y la categoría migrante con estatus migratorio regular, con 796 registros (6,5 %). Esta distribución muestra que la población venezolana con situación migratoria regular constituye el principal grupo dentro de las categorías migratorias consideradas en la caracterización.

Al incorporar la variable sexo, se identifica una participación mayoritaria de las mujeres, quienes concentran 9.218 interacciones, equivalentes al 75,5 % del total analizado. Los hombres registran 2.979 interacciones (24,4 %) y las personas intersexuales 11 registros (0,1%). En términos generales, por cada interacción registrada para un hombre se presentan aproximadamente tres correspondientes a mujeres, evidenciando una marcada diferencia en la composición por sexo de la población migrante que interactúa con la Entidad.

Esta predominancia femenina se mantiene en las tres categorías migratorias. Entre la población migrante venezolana con estatus migratorio regular, se registran 7.715 mujeres, 2.614 hombres y 9 personas intersexuales, para un total de 10.338 interacciones. En esta categoría, las mujeres representan aproximadamente el 74,6 %, mientras que los hombres corresponden al 25,3 %.

La brecha por sexo es aún más pronunciada entre la población migrante venezolana con estatus migratorio irregular. De las 1.074 interacciones, 916 corresponden a mujeres (85,3%) y 158 a hombres (14,7%). Es decir, aproximadamente ocho de cada diez interacciones registradas en esta categoría corresponden a mujeres. Este resultado constituye un elemento relevante para profundizar en la identificación de las necesidades, motivos de atención y posibles barreras de acceso que presenta esta población.

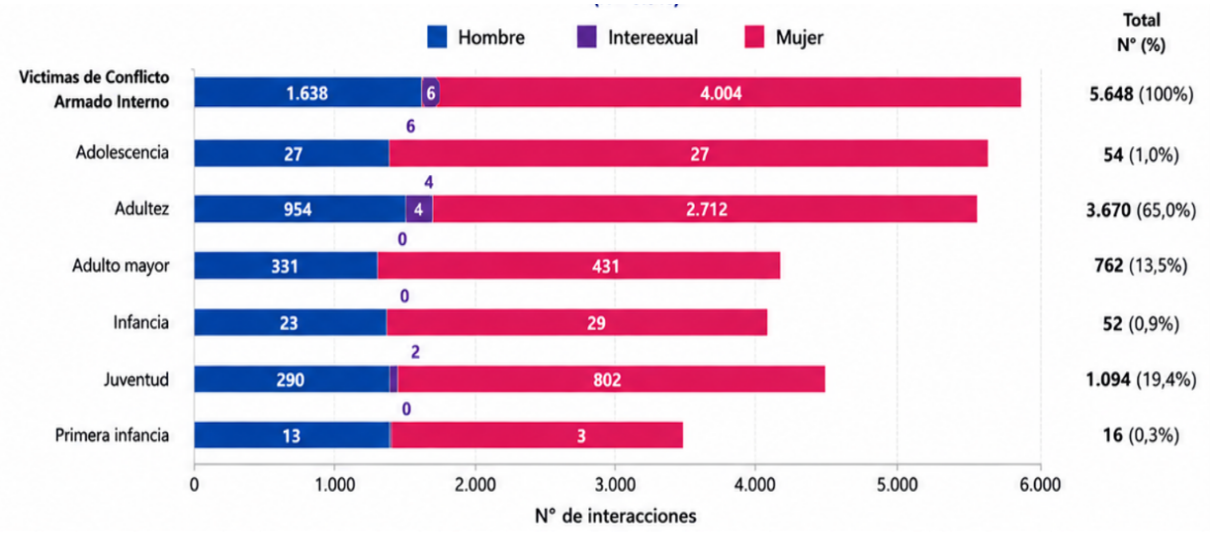
Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Por su parte, en la categoría migrante con estatus migratorio regular, sin especificación de nacionalidad, se registran 796 interacciones, distribuidas entre 587 mujeres (73,7 %), 207 hombres (26,0 %) y 2 personas intersexuales (0,3 %). Aunque esta categoría representa una proporción menor del universo migratorio analizado, mantiene el mismo patrón general de mayor participación femenina.

Los resultados permiten identificar dos elementos relevantes. Por una parte, existe una alta concentración de las interacciones en población migrante venezolana, particularmente aquella registrada con estatus migratorio regular; por otra, se evidencia una participación mayoritaria de mujeres en todos los enfoques migratorios analizados, especialmente entre la población venezolana con estatus irregular.

Gráfico No.9. Interacciones de la población víctimas del conflicto armado interno x sexo y grupo poblacional



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Del total de 5.648 interacciones registradas de personas identificadas como víctimas del Conflicto Armado Interno, se evidencia una participación mayoritaria de las mujeres, con 4.004 registros (70,9 %), seguidas de los hombres, con 1.638 interacciones (29,0 %), y de las personas intersexuales, con 6 registros (0,1 %). Aproximadamente 7 de cada 10 interacciones corresponden a mujeres y 3 de cada 10 a hombres, lo que evidencia una marcada participación femenina dentro de esta población.

Al analizar la distribución por grupo poblacional, la mayor concentración se presenta en Adultez, con 3.670 interacciones (65%). Esto significa que aproximadamente 2 de cada 3 interacciones de víctimas del Conflicto Armado Interno corresponden a personas adultas. Le sigue Juventud, con 1.094 registros (19,4 %), equivalente a cerca de 1 de cada 5 interacciones, y Adulto mayor, con 762 registros (13,5 %), lo que representa aproximadamente 1 de cada 7.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CO-SC-CER155793
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

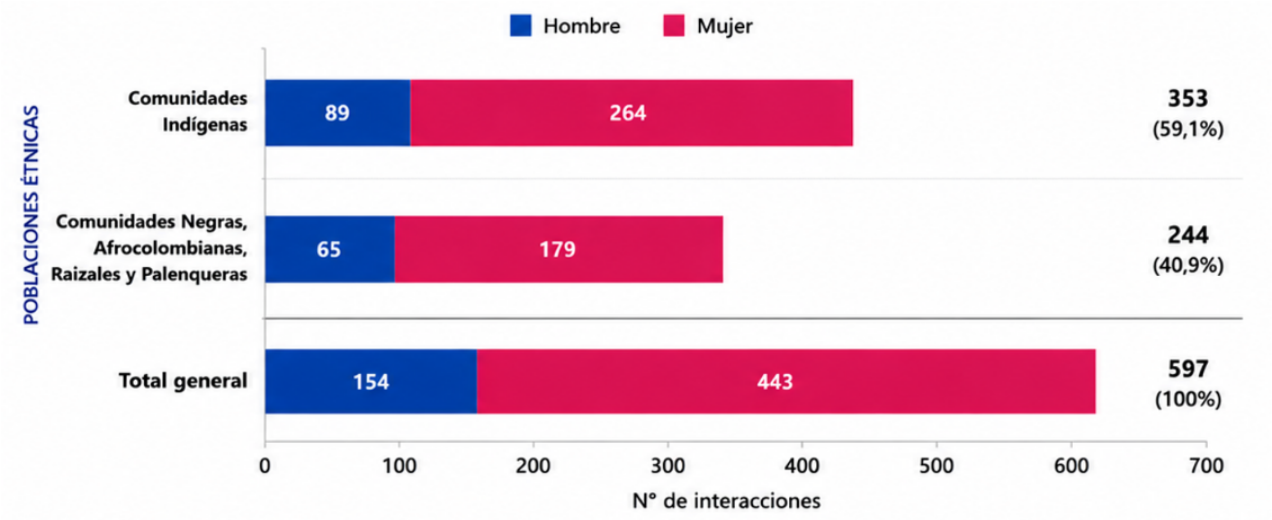
Los grupos de Adolescencia, Infancia y Primera infancia presentan una participación comparativamente menor, con 54 (1,0 %), 52 (0,9 %) y 16 interacciones (0,3 %), respectivamente.

El cruce entre sexo y grupo poblacional permite identificar que la mayor participación de las mujeres se concentra particularmente en Adultez, donde se registran 2.712 mujeres, 954 hombres y 4 personas intersexuales. Dentro de este grupo, las mujeres representan el 73,9% y los hombres el 26%; Es decir que aproximadamente 3 de cada 4 interacciones de personas adultas víctimas corresponden a mujeres.

En Adolescencia se presenta una distribución completamente equilibrada, con 27 mujeres y 27 hombres, equivalente al 50 % para cada sexo. En Infancia, las mujeres representan 29 de 52 interacciones (55,8 %) y los hombres 23 (44,2 %). En contraste, Primera infancia presenta un comportamiento diferente al patrón general: de las 16 interacciones registradas, 13 corresponden a hombres (81,3 %) y 3 a mujeres (18,8 %), es decir, aproximadamente 4 de cada 5 interacciones corresponden a hombres. Debido al reducido número de registros en este grupo, esta diferencia debe interpretarse con cautela.

La caracterización de la población del conflicto armado interno constituye un insumo relevante para la aplicación del enfoque diferencial y de género en las estrategias institucionales dirigidas a población víctima.

Gráfico No.10 Interacción poblaciones étnicas



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Del total de 597 interacciones registradas para las poblaciones étnicas analizadas, se identifica una participación mayoritaria de las mujeres, con 443 registros (74,2 %), frente a 154 interacciones correspondientes a hombres (25,8 %). Esto significa que

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CO-SC-CER155793
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

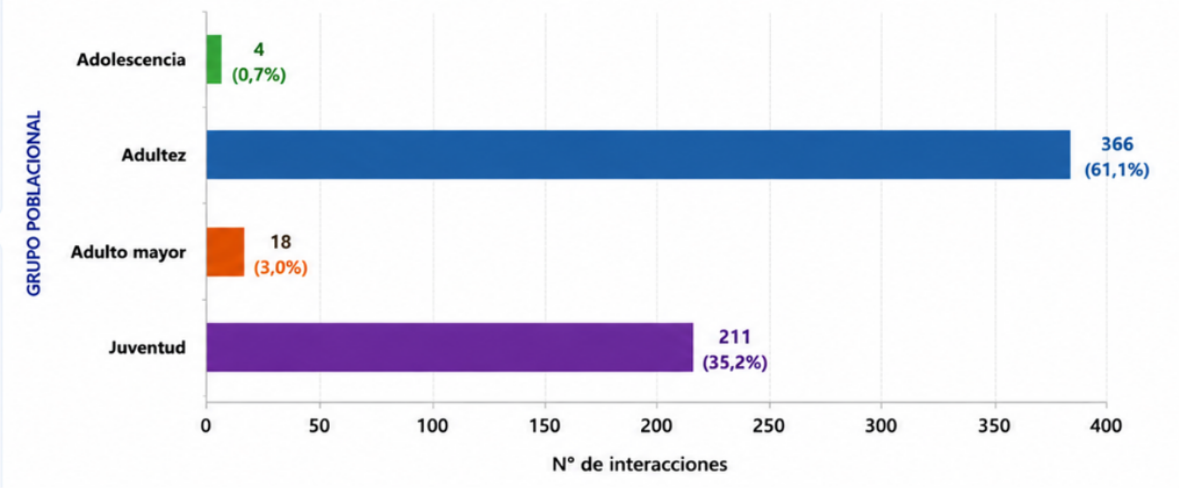
aproximadamente 3 de cada 4 interacciones corresponden a mujeres y 1 de cada 4 a hombres, comportamiento que se mantiene en los dos grupos étnicos de la caracterización.

Al analizar la distribución por pertenencia étnica, las comunidades indígenas concentran el mayor número de registros, con 353 interacciones (59,1 %), mientras que las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras registran 244 interacciones (40,9 %). En términos generales, esto representa una distribución aproximada de 6 de cada 10 interacciones para las Comunidades Indígenas y 4 de cada 10 para las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.

En las Comunidades Indígenas, de las 353 interacciones registradas, 264 corresponden a mujeres (74,8 %) y 89 a hombres (25,2 %). Por lo tanto, se mantiene una relación cercana a 3 mujeres por cada hombre registrado en las interacciones de este grupo poblacional.

Un comportamiento similar se presenta en las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, donde se identifican 179 interacciones de mujeres (73,4 %) y 65 de hombres (26,6 %), para un total de 244 registros. En este grupo, nuevamente, aproximadamente 3 de cada 4 interacciones corresponden a mujeres.

Gráfico No.11 Interacción población LGTBIQ+ por grupo poblacional



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

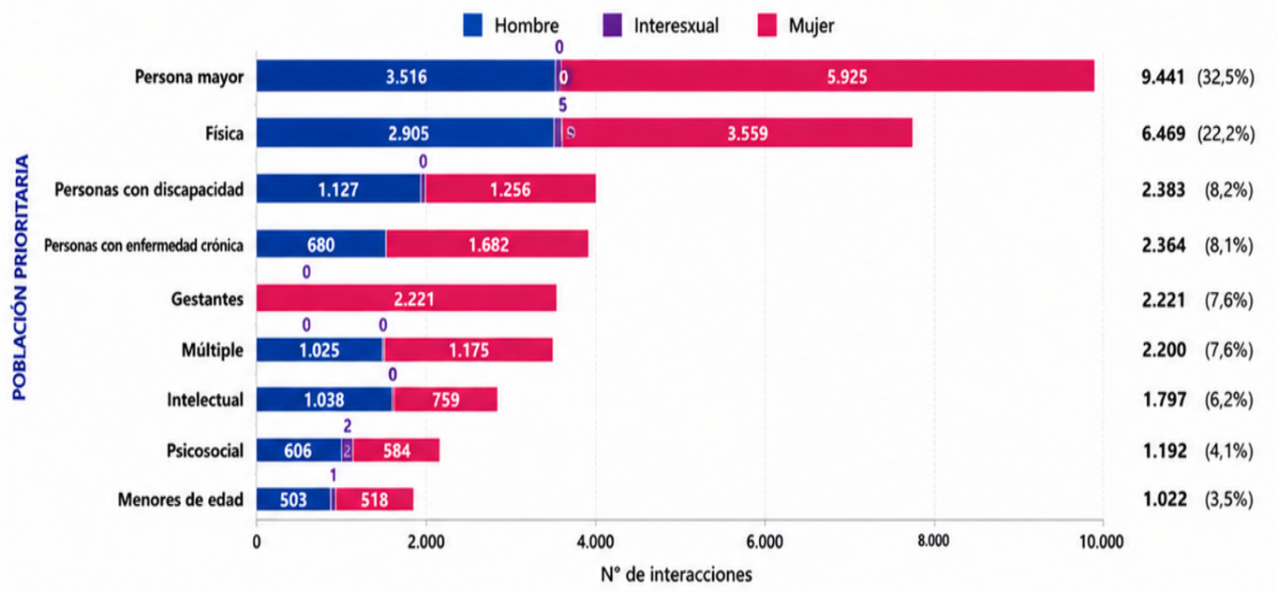
Del total de 599 interacciones registradas para la población LGTBIQ+, la mayor concentración se presenta en el grupo de Adultez, con 366 registros (61,1 %), seguido de Juventud, con 211 interacciones (35,2 %). En conjunto, estos dos grupos representan 577 registros, equivalentes al 96,3 % del total, lo que evidencia que prácticamente la totalidad de las interacciones caracterizadas se concentra en población joven y adulta.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Por su parte, el grupo adulto mayor registra 18 interacciones (3,0%). Aunque su participación es considerablemente menor frente a Adultez y Juventud, su identificación resulta relevante para reconocer posibles necesidades diferenciales asociadas tanto al curso de vida como a la pertenencia a la población LGTBIQ+.

Gráfico No.12 Interacción población prioritaria por sexo



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Del total de 29.089 interacciones registradas la categoría con mayor número de interacciones corresponde a persona mayor, con 9.441 registros (32,5%). Su distribución por sexo, se evidencian 5.925 mujeres (62,8%) y 3.516 hombres (37,2 %), lo que evidencia una participación mayoritaria de las mujeres dentro de esta categoría.

En segundo lugar, se encuentra la categoría física, con 6.469 interacciones (22,2 %), integrada por 3.559 mujeres (55,0 %), 2.905 hombres (44,9 %) y 5 personas intersexuales (0,1 %). En conjunto, las categorías Persona mayor y Física concentran 15.910 registros, equivalentes al 54,7 % del total, es decir, más de la mitad de las interacciones de población prioritaria se concentra en estos dos grupos.

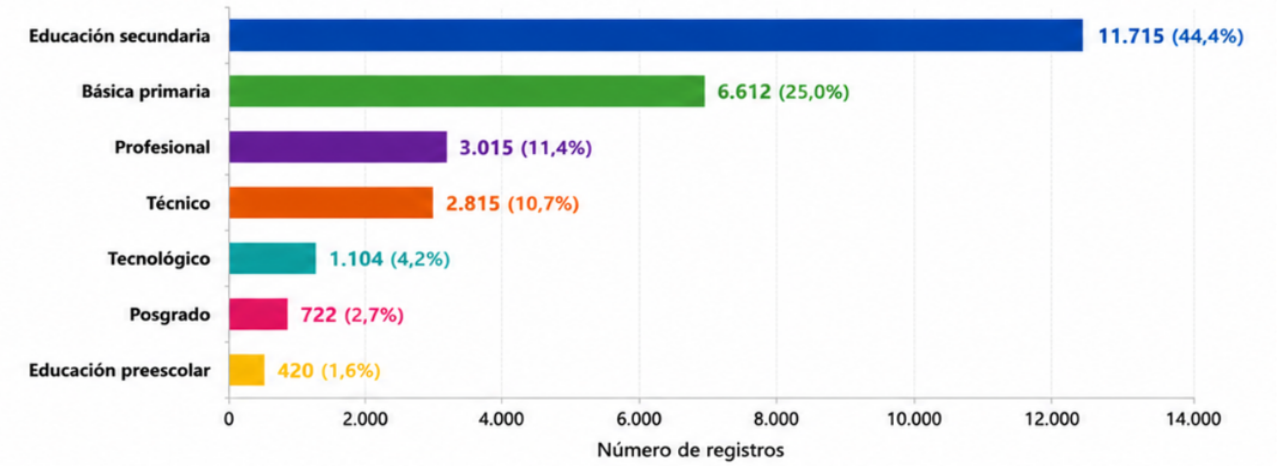
Las personas con discapacidad registran 2.383 interacciones (8,2%), con una distribución relativamente equilibrada entre 1.256 mujeres (52,7 %) y 1.127 hombres (47,3 %). Por su parte, las Personas con enfermedad crónica representan 2.364 registros (8,1 %) y presentan una diferencia más marcada por sexo: 1.682 corresponden a mujeres (71,2 %), 680 a hombres (28,8 %) y 2 a personas intersexuales (0,1%). Por su parte, la categoría gestante registra 2.221 interacciones (7,6%), todas asociadas a mujeres.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En la categoría múltiple se identifican 2.200 interacciones (7,6 %), distribuidas entre 1.175 mujeres (53,4 %) y 1.025 hombres (46,6 %), mostrando una composición relativamente equilibrada. Una situación diferente se presenta en la categoría Intelectual, con 1.797 registros (6,2 %), donde los hombres representan 1.038 interacciones (57,8 %) y las mujeres 759 (42,2 %). Esta es la única categoría de las analizadas en la que la participación masculina supera claramente a la femenina.

Gráfico No.13 Interacción por nivel educativo



Fuente: Sistema de información Sí cuéntanos Bogotá y Agilínea

Para el análisis del nivel educativo se cuenta con 26.403 registros con información, la mayor concentración corresponde a educación secundaria, con 11.715 registros (44,4%), seguida de Básica primaria, con 6.612 (25,0 %). Es decir que cada 7 de cada 10 registros con información educativa corresponden a personas cuyo nivel reportado es básica primaria o educación secundaria, lo que evidencia una concentración importante en estos niveles de formación.

En tercer lugar, se encuentra el nivel profesional, con 3.015 registros (11,4 %), seguido de Técnico, con 2.815 (10,7 %). En conjunto, estas dos categorías representan 5.830 registros (22,1 %) Esta participación permite identificar un segmento relevante de población con formación técnica o profesional dentro de las interacciones caracterizadas.

Por su parte, el nivel Tecnológico registra 1.104 casos (4,2 %) y Posgrado alcanza 722 (2,7 %). Si se consideran conjuntamente los niveles técnico, tecnológico, profesional y posgrado, se obtienen 7.656 registros, equivalentes al 29,0 % de la información educativa disponible.

Lo anterior evidencia que la educación secundaria y básica primaria concentran el 69,4% de los registros con nivel educativo informado. Este resultado puede constituir un elemento relevante para el diseño de estrategias de comunicación y orientación a la ciudadanía, favoreciendo el uso de lenguaje claro, contenidos comprensibles y mecanismos de información accesibles.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CO-SC-CER155793
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

El presente ejercicio de rastreo de actores se apoyó principalmente en los procedimientos que materializan las políticas de relacionamiento Estado–Ciudadanía, el Decreto Distrital

6. Grupos de interés de SDS.

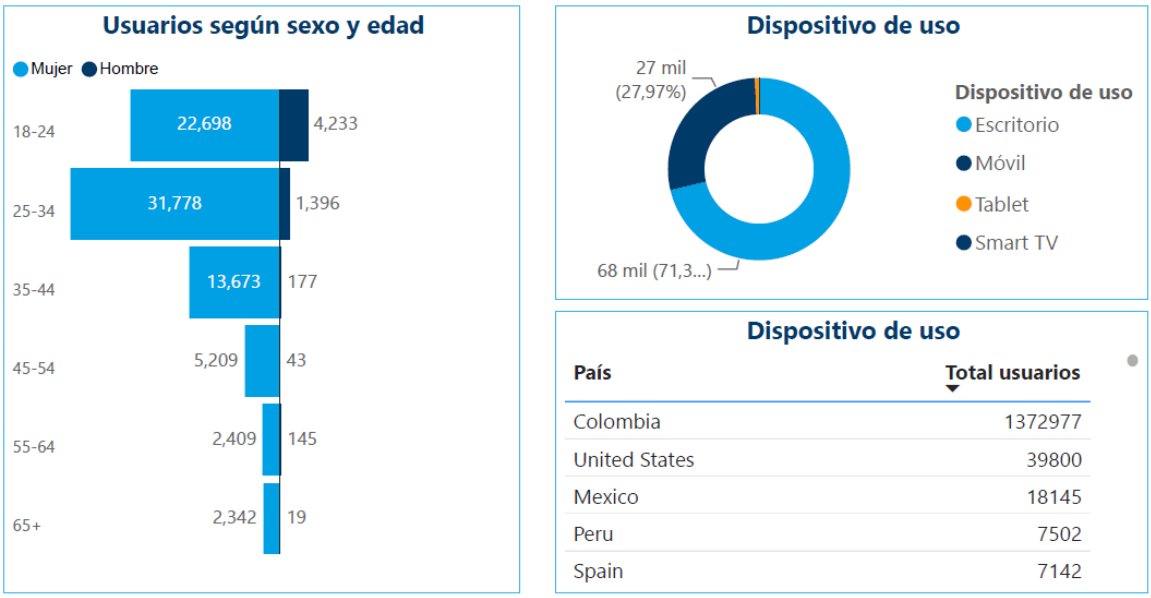
Definidas como personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales usuarios de los servicios y trámites de la Entidad, como lo son:

- Entidades Promotoras de Salud – EPS y EAPB: Debido a que son actores del sistema que interactúan con la SDS en procesos de supervisión, coordinación y garantía del derecho a la salud, por lo que tienen interés estructural en la gestión y decisiones de la SDS.
- Usuario que consulta o consume información de Salud Data de la Secretaría de Salud porque utiliza los datos publicados para informarse, tomar decisiones y ejercer control social sobre la gestión y la situación de salud pública.
- Organizaciones sociales, comunitarias y de usuarios, como los (COPACOS, veedurías y asociaciones, ya que ejercen participación social y control ciudadano su vínculo es participativo y deliberativo, no de recepción directa de bienes o servicios.
- Establecimientos comerciales regulados como los centros de estéticas, expendios de alimentos, funerarias, droguerías y transporte de carne. Su relación con la SDS es regulatoria y de control, derivada del cumplimiento normativo, no de garantía directa de derechos. El cual ejecuta a través de las Subredes de Integración de Servicios de Salud.
- Academia y centro de investigación como universidades o el IDCBIS (Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud), que acompañan técnicamente la gestión pública en salud.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico No.14 Interacción grupo de interés – Salud Data – Observatorio de Salud de Bogotá.



Fuente: Sistema de información Salud Data – Observatorio de Salud de Bogotá.

Con relación al perfil del grupo de interés de los usuarios que consultan Salud Data, se identifican características relacionadas con sexo, grupo de edad, dispositivo de acceso y ubicación geográfica.

En relación con la distribución por sexo y edad, se evidencia una participación predominantemente femenina en todos los grupos etarios representados. La mayor concentración de consultas se encuentra entre los 25 y 34 años, con 31.778 mujeres y 1.396 hombres, seguida del grupo de 18 a 24 años, con 22.698 mujeres y 4.233 hombres. Posteriormente se ubica el grupo de 35 a 44 años, con 13.673 mujeres y 177 hombres. A partir de los 45 años se observa una reducción progresiva del volumen registrado: 5.209 mujeres y 43 hombres entre los 45 y 54 años; 2.409 mujeres y 145 hombres entre los 55 y 64 años; y 2.342 mujeres y 19 hombres en el grupo de 65 años y más. Este comportamiento permite identificar que el acceso caracterizado se concentra principalmente en personas jóvenes y adultas, especialmente mujeres entre los 18 y 44 años.

Respecto al dispositivo utilizado, la gráfica evidencia que el escritorio o computador constituye el principal medio de acceso, con aproximadamente 68 mil usuarios, equivalente a cerca del 71 % de los registros mostrados, mientras que el dispositivo móvil concentra alrededor de 27 mil usuarios (28 %). La participación de tabletas y Smart TV es marginal. Este resultado resulta particularmente relevante para la gestión de Salud Data, ya que sugiere que una parte importante de las consultas se realiza desde equipos de escritorio,

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

comportamiento que puede estar asociado con el carácter técnico, analítico o institucional de la información consultada. Sin embargo, la participación cercana a tres de cada diez usuarios desde dispositivos móviles confirma la necesidad de mantener criterios de diseño adaptable, accesibilidad y adecuada visualización de tableros, indicadores y contenidos desde teléfonos celulares.

En cuanto a la ubicación geográfica, Colombia concentra ampliamente el mayor volumen, con 1.372.977 usuarios, seguida, a considerable distancia, por Estados Unidos (39.800), México (18.145), Perú (7.502) y España (7.142). La presencia de consultas desde otros países evidencia que la información publicada en Salud Data tiene un alcance que trasciende el ámbito distrital y nacional y puede ser consultada por otros grupos de interés, como investigadores, instituciones, academia, organizaciones y ciudadanía ubicada fuera del país.

Conclusiones

De acuerdo a los sistemas de información de Si cuéntanos Bogotá y la Ventanilla Única de Trámites y Servicios a continuación, se identifican las principales conclusiones en relación a la segmentación de la población, brechas identificadas y recomendaciones.

Caracterización de la población.

El ejercicio de caracterización permitió identificar características demográficas, territoriales, y de enfoque diferencial de la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la Secretaría Distrital de Salud. De las 138.009 interacciones analizadas, el 96,7% corresponde a personas naturales y el 3,3 % a personas jurídicas. Entre las personas naturales se evidencia una participación mayoritaria de las mujeres, quienes concentran el 67% de las interacciones, frente al 29,6% de los hombres. Por curso de vida, la atención se concentra principalmente en Adultez (55,8 %), Adulto mayor (22%) y Juventud (16,3%), grupos que en conjunto representan el 94,1 % de las interacciones registradas.

Respecto a los canales de atención, se identifica una alta concentración en los mecanismos tradicionales: el canal presencial registra 82.786 interacciones (60%) y el telefónico 54.365 (39,4%), mientras que el canal virtual representa únicamente 858 registros (0,6 %). Este comportamiento se mantiene en los diferentes grupos de edad y evidencia la importancia de conservar y fortalecer la accesibilidad y capacidad de respuesta de los canales presencial y telefónico.

Territorialmente, la interacción presenta una concentración relevante en Suba, Kennedy, Engativá, Ciudad Bolívar y Bosa, que en conjunto reúnen el 53,9 % del total de registros. Adicionalmente, se identificaron 9.421 interacciones de personas ubicadas fuera de Bogotá, evidenciando que el relacionamiento con la Entidad trasciende el ámbito territorial del Distrito Capital.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

La caracterización también permitió reconocer poblaciones que requieren análisis desde un enfoque diferencial. Se destaca la población migrante venezolana con estatus migratorio regular, con 10.338 interacciones, seguida de las víctimas del Conflicto Armado Interno, con 5.648 registros. En la población migrante analizada se evidencia una marcada participación femenina: las mujeres representan el 75,5 % de las 12.208 interacciones asociadas a los tres enfoques migratorios estudiados. De igual forma, entre las víctimas del conflicto armado, aproximadamente 7 de cada 10 interacciones corresponden a mujeres y cerca de 2 de cada 3 a personas en Adultez.

Asimismo, se identificaron 599 interacciones de población LGTBIQ+, concentradas principalmente en Adultez y Juventud; 353 de comunidades indígenas y 244 de comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, con una participación femenina cercana a tres de cada cuatro interacciones en ambos grupos. Estos resultados permiten reconocer la diversidad de las poblaciones que se relacionan con la Entidad y constituyen un insumo para avanzar en estrategias de atención con enfoque diferencial.

Con respecto al grupo de interés que consulta la información de Salud Data del Observatorio de Salud de Bogotá, se concluye que la caracterización se concentra principalmente en personas jóvenes y adultas, especialmente mujeres entre los 18 y 44 años. El dispositivo utilizado con mayor preferencia es el escritorio o computador como principal medio de acceso con el 71% de registros.

Finalmente se concluye que el alcance de la consulta de información de Salud Data trasciende el ámbito distrital y nacional y puede ser consultada por otros grupos de interés, como investigadores, instituciones, academia, organizaciones y ciudadanía ubicada fuera del país.

Brechas identificadas.

La principal brecha identificada corresponde a la completitud y estandarización de la información. En algunas variables existe una proporción significativa de registros sin respuesta; particularmente, en la identificación de población con enfoque especial, 117.544 registros (85,2%) aparecen como “No responde”, situación que se presenta como una barrera para dimensionar adecuadamente las poblaciones diferenciales.

También se evidencia una brecha en la utilización del canal virtual, cuya participación es inferior al 1 % del total de interacciones. Este resultado requiere ser analizado conjuntamente con la oferta de servicios habilitada digitalmente, el nivel educativo, el grupo de edad y las condiciones de accesibilidad.

Una tercera brecha corresponde a la integración institucional de la información. El ejercicio actual se sustenta en los registros disponibles del servicio de orientación e información y de los trámites de la Entidad, mientras continúa el proceso de articulación con las demás dependencias para armonizar progresivamente los ejercicios de caracterización. En consecuencia, los resultados constituyen una aproximación relevante a los grupos de valor

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

que sostiene una interacción con la oferta de servicios y tramites de la Secretaría Distrital de Salud.

Recomendaciones

Se recomienda fortalecer la articulación entre las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud para avanzar hacia una recolección de información de la caracterización que de acuerdo con el lineamiento vigente estandarice variables, categorías y criterios de registro. Esto permitirá mejorar la comparabilidad de la información y ampliar progresivamente la caracterización de la Entidad.

Los resultados sugieren, fortalecer las estrategias de atención diferencial e interseccional, priorizando los grupos que presentan mayor concentración de interacciones, particularmente mujeres, personas adultas y adultas mayores, población migrante, víctimas del conflicto armado, población LGTBIQ+, comunidades étnicas y demás poblaciones prioritarias identificadas. Para orientar acciones más focalizadas, de manera que sea posible identificar necesidades específicas y posibles barreras de acceso.

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co

icontec ISO 9001 CO-SC-CER155793
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.