

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS.

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA Y
PARTICIPACIÓN SOCIAL

Fecha 10-12-2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

1. 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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía, identificó la necesidad de adelantar un ejercicio propio de caracterización de usuarios, 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 el ciudadano. La caracterización es el instrumento por excelencia que permite identificar, segmentar y reconocer las particularidades, necesidades, condiciones y formas de interacción de la ciudadanía con la entidad, siendo así insumo clave para la planeación institucional.

De igual manera, la caracterización como pilar que sostiene el ciclo del Modelo Distrital de Relacionamento 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.

Como parte de las acciones para continuar con la implementación de las políticas que fortalecen la relación ciudadanía -Estado, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, propuso en el plan de acción para la vigencia 2025, adelantar ejercicios de caracterización de los usuarios de la Secretaría Distrital de Salud que interactúan con la entidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos, incluyendo la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios – Agilinea.

Este ejercicio se orientó a identificar las características poblacionales, condiciones socioeconómicas y otras variables que inciden en la interacción ciudadana con la entidad, con el propósito de identificar los aspectos más significativos que permitan tomar decisiones para garantizar servicios accesibles, eficientes y centrados en las necesidades reales de la ciudadanía, de acuerdo con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Para la caracterización de las personas que reciben bienes y servicios de la entidad, se utiliza la información registrada en el sistema Si Cuéntanos Bogotá para las atenciones presenciales y telefónicas, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de junio de 2024 y el 30 de junio de 2025. Asimismo, se emplean los datos del sistema Ventanilla Única de Trámites - Agilinea - para las personas que realizan trámites ante la Secretaría Distrital de Salud. Es importante señalar que el proceso de caracterización en Agilinea inició en el presente año, con el propósito de orientar las acciones de racionalización de trámites hacia los grupos de interés específicos; en consecuencia, la recolección de información se realizó

a través de un formulario que estuvo disponible entre el periodo del 24 de abril de 2025 al 30 de junio de 2025 con variables generales iniciales.

Este informe corresponde a un primer ejercicio ajustado a lo propuesto por el lineamiento. Sin embargo, las acciones que se vienen adelantando en materia de caracterización, en los diferentes procedimientos, necesariamente no tienen las mismas variables ni los tiempos de medición propuestas para generar una articulación totalmente coincidente. Se están adelantando procesos para que los ejercicios de la entidad permitan tener una información coincidente y significativa con la propuesta del lineamiento.

2. Objetivos.

a. Objetivo general

Caracterizar a los usuarios, grupos de valor y de interés que interactúan con la Secretaría Distrital de Salud, específicamente de aquellos que se relacionan, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, con el fin de identificar condiciones de acceso y perfiles demográficos que permitan tomar decisiones para mejorar y simplificar la oferta institucional de la entidad.

b. Objetivos específicos

- Identificar las variables sociodemográficas, de comportamiento y geográficas de las y los usuarios de los trámites 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.
- Recomendar acciones que permitan integrar o complementar el ejercicio de caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés de la Secretaría Distrital de Salud.

3. 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*. La caracterización y la información presentada en el presente informe se organizan en dos apartados: el primero, correspondiente a las atenciones presenciales y telefónicas; y el segundo, relativo a los trámites y servicios, con el fin de facilitar la comprensión y el análisis de los datos.

Para construir este informe se utilizó un enfoque cuantitativo-descriptivo apoyado en análisis de información proveniente de las dos fuentes de información anteriormente enunciadas.

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

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 <i>quiénes son</i> .
Geográficas	Nos indica <i>dónde</i> 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 <i>cómo</i> las personas interactúan con los servicios como los canales de preferencia.
De comportamiento organizacional	Se enfoca en las entidades o <i>personas jurídicas</i> , 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.

4. Resultados

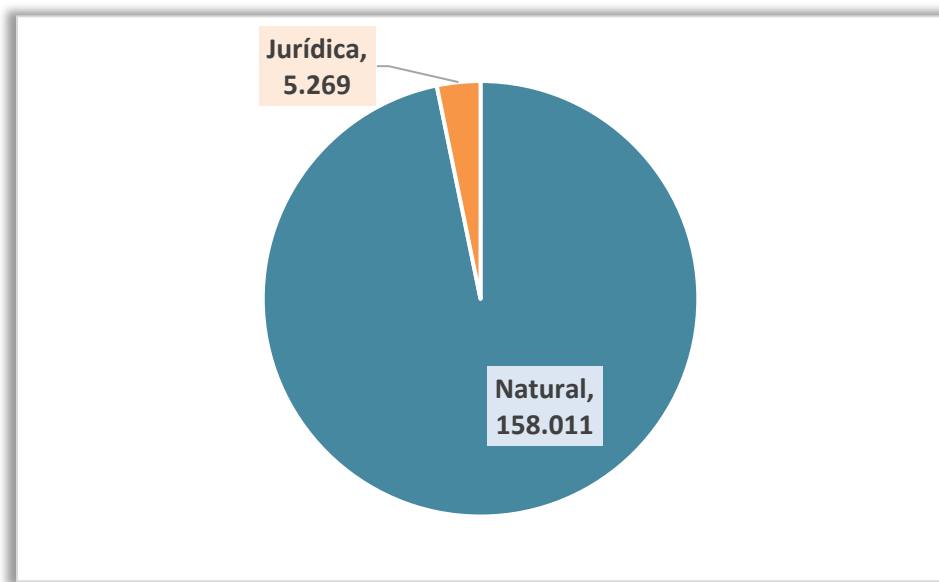
Caracterización canal presencial y telefónico Secretaría Distrital de Salud

- Caracterización Demográfica:**

El análisis demográfico es el pilar de toda caracterización poblacional, que ofrece un perfil estructural de los individuos atendidos, mostrando patrones que son relevantes para la toma de decisiones y la planeación institucional. En este sentido, del sistema sí cuéntanos registro para el periodo un total de 163.280 atenciones, de las cuales 158.011 personas respondieron la información de la caracterización, representando un porcentaje del 96.7%.

Con relación a la naturaleza, 158.011 registros pertenecen a personas naturales y 5.269 personas jurídicas, centrándose en las personas naturales, los hallazgos más significativos como se evidencia en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 1 Total atenciones por tipo de persona



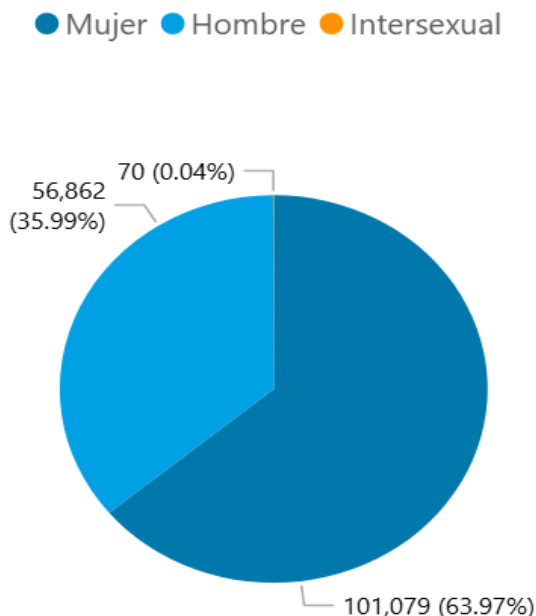
Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

En el caso de las personas naturales que representan 96.8%, se identificó que la mayoría de las atenciones se realizaron a través del canal presencial. Los principales motivos de consulta corresponden a aspectos de aseguramiento en el sistema de salud como: Afiliación, traslados, retiros con un porcentaje de 20%, en segundo orden temáticas relacionadas con la accesibilidad al sistema, y servicios de salud (16%), tercera temática portafolio de servicio de las entidades prestadoras de servicios de salud (14%) y finalmente el trámite de certificado de discapacidad con un (13%)

En el caso de las personas jurídicas que representa 3.2%, se identificó que la totalidad de las atenciones se realizaron a través del canal telefónico. Los principales motivos de consulta corresponden al portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); al portafolio de servicios de las ESE, EPS-S, Red No Adscrita o IPS privadas; así como al reporte de novedades en el registro especial de prestadores de servicios de salud, entre otros.

- Genero

Gráfico No.2 Total atenciones por genero



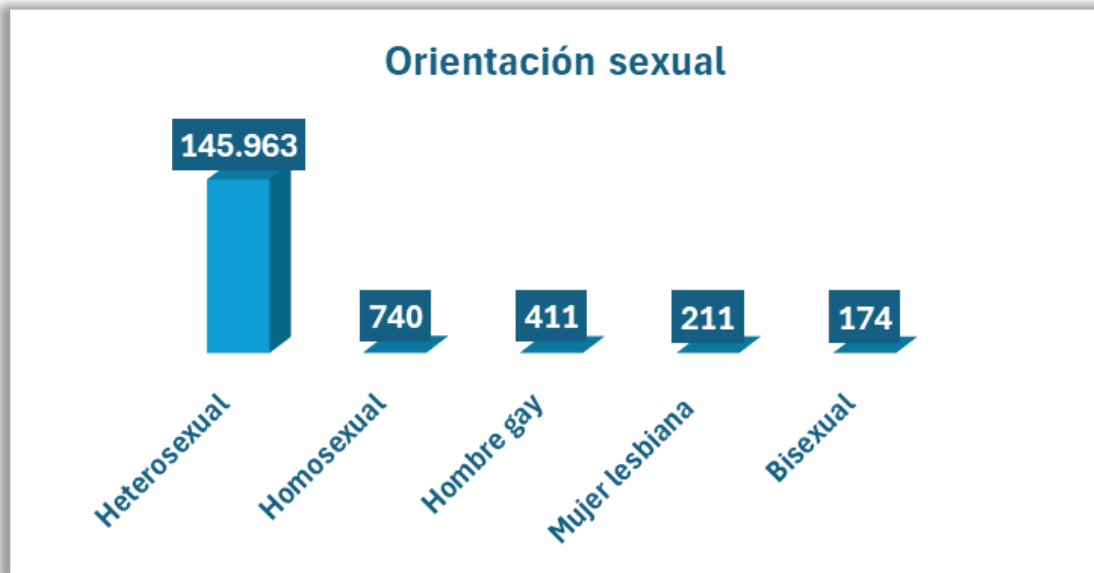
Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

Las **mujeres** (101.079 - 63.97%) son las principales usuarias de los servicios, seguidas por los **hombres** (56.862 - 35.99%). Así mismo, se destaca la inclusión de la categoría de **Intersexuales** (70 personas), lo que refleja un esfuerzo institucional por visibilizar la diversidad de identidades. Se evidencia que las mujeres siguen estando al frente de estas labores de cuidado o pueden estar presentando mayores necesidades de acceso al sistema de salud.

Así mismo, se identificaron 70 (00.4%) personas intersexuales, una minoría demográfica cuya visibilidad en los datos es un paso crucial hacia el reconocimiento.

Del total de esta población, la orientación sexual se reconoce y distribuye de la siguiente manera.

Gráfico No.3 Total atenciones por orientación sexual



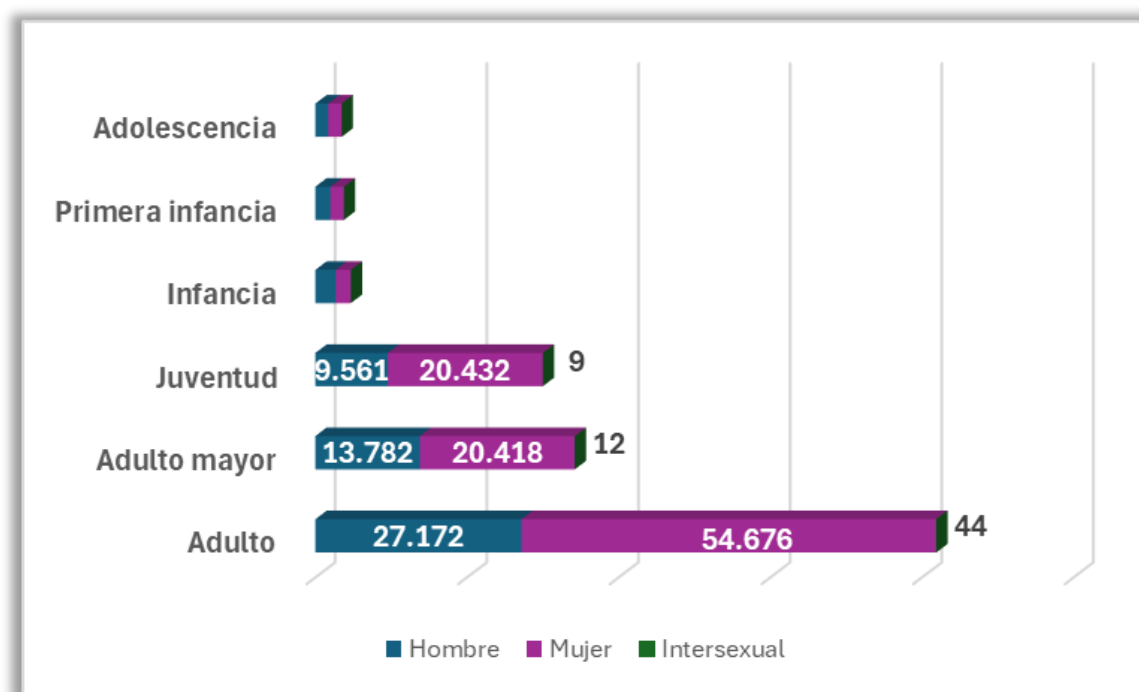
Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

Para el total de la población atendida (163.280), 147.499 el (88%) registró la información de orientación sexual. De los datos registrados muestran una predominancia de personas heterosexuales, el cual representa el 90% de los registros, seguido por las personas homosexuales con 740 registros (0.4%).

- **Grupos de Edad:**

Una vez realizada la segmentación de la ciudadanía por grupos etarios, se observa el siguiente comportamiento en cuanto a la proporción poblacional y el género: De un total de 163.280 atenciones, 157.941 el 98% respondió la categoría de grupo de edad.

Gráfico 4. Distribución por grupos de edad y sexo.



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

- **Primera Infancia e Infancia:** rango de edad que abarca desde el nacimiento hasta la edad de 11 años. En las etapas más tempranas, que suman 8.441 niños y niñas, primera infancia con 3.761 e Infancia con 4.680, la distribución de género es la más equilibrada de todo el ciclo vital. De hecho, en estos años se observa una ligera mayoría de hombres 4.655 (55%) y mujeres 3.782 (45%), intersexual 4 (0.05%) respectivamente, lo que contrasta con la tendencia general de la población colombiana. Para este grupo etario los dos primeros motivos de orientación se mantienen sin embargo se evidencia que el tercer motivo de consulta es el trámite de certificado de discapacidad con 836 registros (10%)
- **Adolescencia y Juventud:** rango de edad que abarca de 12 a 26 corresponde a 33.466 personas. La adolescencia corresponde a 3.464 personas, cifras que se igualan con respecto al género. Con relación a la etapa de juventud, con 30.002 personas, donde se produce un cambio drástico: las mujeres 22.203 (66%) pasan a constituir la gran mayoría, los hombres con 11.253 (34%) y las intersexuales 10 personas (0.03%). Este dato invita a hacer preguntas sobre el posible cambio en los roles de género asociados al cuidado o si las mujeres jóvenes son más proactivas en la búsqueda de apoyo para sí mismas y sus familias.
- **Adulthood:** rango de edad que abarca de 27 a 59 años con 81.892 personas, el grupo de adultos es el más grande y representa el núcleo de las interacciones con la Secretaría Distrital de Salud. Aquí, la tendencia observada en la adultez no solo se mantiene, sino que se consolida. Las mujeres representan un contundente 54.676 (66.7%) hombres 27.172 (33%) intersexual 44 (0.05%) de este segmento,

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

reafirmandose como las principales interlocutoras y usuarias de los servicios, lo que sugiere que puede sugerir que los servicios ofrecidos pueden estar más alineados con sus necesidades o con sus responsabilidades sociales asociadas a los roles de género.

- **Persona Mayor:** rango de edad que abarca de 60 años a más. El grupo de las personas mayores está compuesto por 34.212 personas. Aunque la brecha de género se reduce en comparación con las etapas de juventud y adultez, las mujeres 20.418 (60%) hombres 13.782 (40%) Intersexual 12 (0.04%) siguen siendo una clara mayoría, demostrando su participación activa a lo largo de su ciclo vital.

- **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.

Tabla No.2 Total atenciones por canal

Distribución de atenciones según canal		
Canal	Atenciones	%
Presencial	89,608	54.88%
Telefónico	73,617	45.09%
Web	55	0.03%
Total	163,280	100.00%

Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

Los principales motivos de orientación por los cuales la ciudadanía realiza consultas a través del canal presencial se encuentran representados en la tabla. El tema más recurrente corresponde a “Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes, y a normatividad”, con un total de 2.233 registros. Por su parte el canal telefónico presenta los siguientes motivos, siendo el “Portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud” el de mayor consulta.

Tabla No.3 Motivos de orientación e información canal presencial

Motivo orientación	Atenciones
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	2,233
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	1,065
	630
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	577
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	400

Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

Tabla No.4 Motivos de orientación e información canal telefónico

Motivo orientación	Atenciones
Portafolio de trámites y servicios de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	34
Portafolio de servicios de las USS, de EAPB, Red No Adscrita, u otras Entidades del sector Salud.	12
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	1
COVID	1
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	1

Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

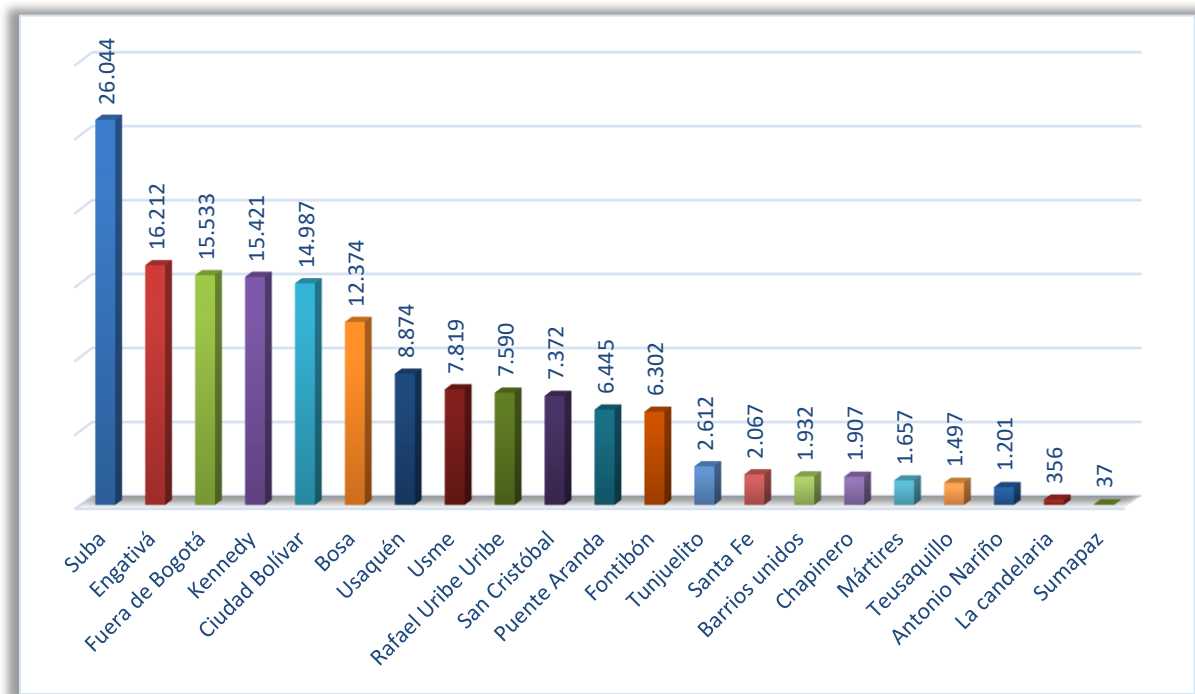
- **Caracterización geográfica:**

Conocer la distribución espacial de la población que interactúa con la Secretaría Distrital de Salud puede contribuir a determinar de qué manera se pueden focalizar acciones, estrategias o recursos, así como a planificación la infraestructura y la oferta de servicios, entre otros. De acuerdo con los datos, el análisis geográfico de las atenciones en Bogotá nos muestra patrones claros de concentración y dispersión:

1. **Mayor concentración:** Tres localidades presentan la mayor demanda: **Suba** (26.044), **Engativá** (16.212) y **Kennedy** (15.241). Estas áreas, caracterizadas por su alta densidad poblacional, podrían constituirse en focos prioritarios para la prestación de servicios.

2. **Menor concentración:** En el extremo opuesto, **Sumapaz** registra sólo 37 atenciones. Este dato no refleja una ausencia de necesidad, sino las particularidades de su baja densidad y su carácter eminentemente rural, lo que exige estrategias de atención adaptadas y formas de recopilar mayor información sobre sus necesidades.
3. **Alcance extendido:** Un número notable de atenciones (15.533) se registran como de **Fuera de Bogotá**. Este hecho demuestra que los servicios de Bogotá poseen un alcance regional significativo, atendiendo a poblaciones de municipios aledaños que gravitan en torno a al Distrito Capital.

Gráfico 5. Distribución de atenciones por localidades



Fuente: Sistema de información cuántanos Bogotá

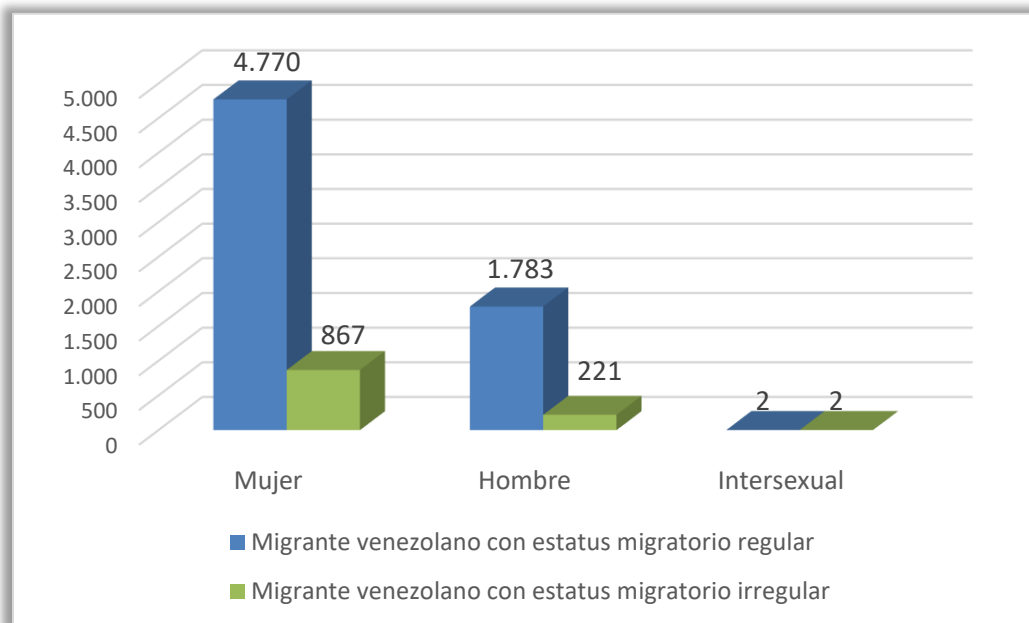
- **Caracterización de población con enfoque especial:**

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, destacan por su volumen los siguientes grupos:

- **Población Migrante:** La suma de migrantes venezolanos con estatus regular (6.555) e irregular (1.090) supera las **7.500** personas. Así mismo, en la población migrante se evidencia que las mujeres (5.637 – 73.73%) son las que encabezan el grupo poblacional. Estas cifras pueden sugerir la importancia de adaptar o revisar los

enfoques en los servicios de la Secretaría, que permitan superar o disminuir las barreras culturales o administrativas a las que enfrenta esta población.

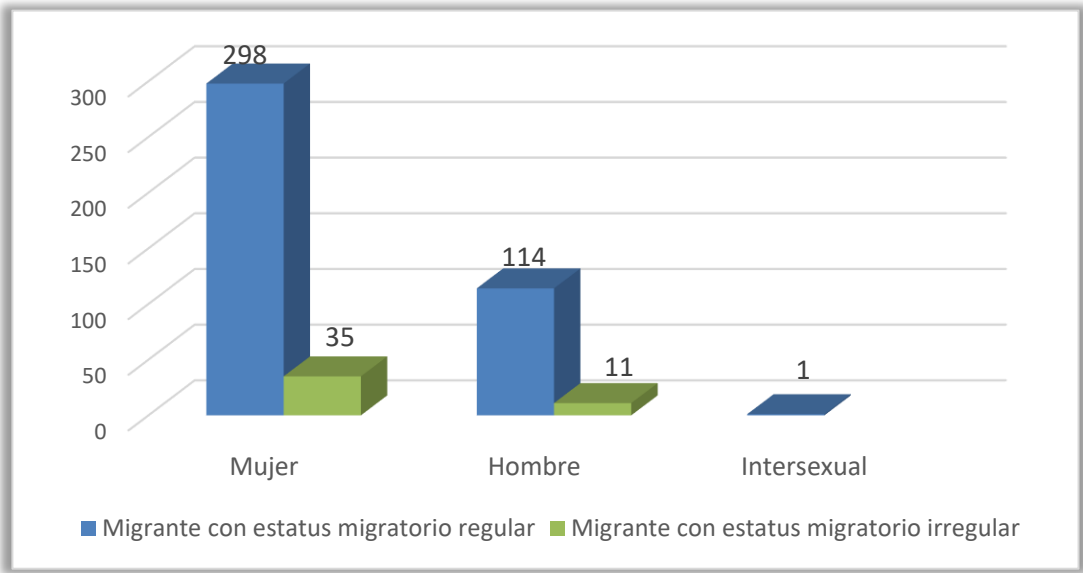
Gráfico No.6 Total atenciones población migrante venezolana por sexo



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

A partir de mayo de 2025, el sistema de información *SI Cuéntanos Bogotá* incorporó la identificación de población migrante proveniente de otros países. Durante los meses de mayo y junio de 2025 se registraron un total de 458 atenciones, de las cuales 333 correspondieron a mujeres (72,5%) y 125 a hombres (27,2%), atendidos a través de los diferentes canales disponibles en el periodo mencionado.

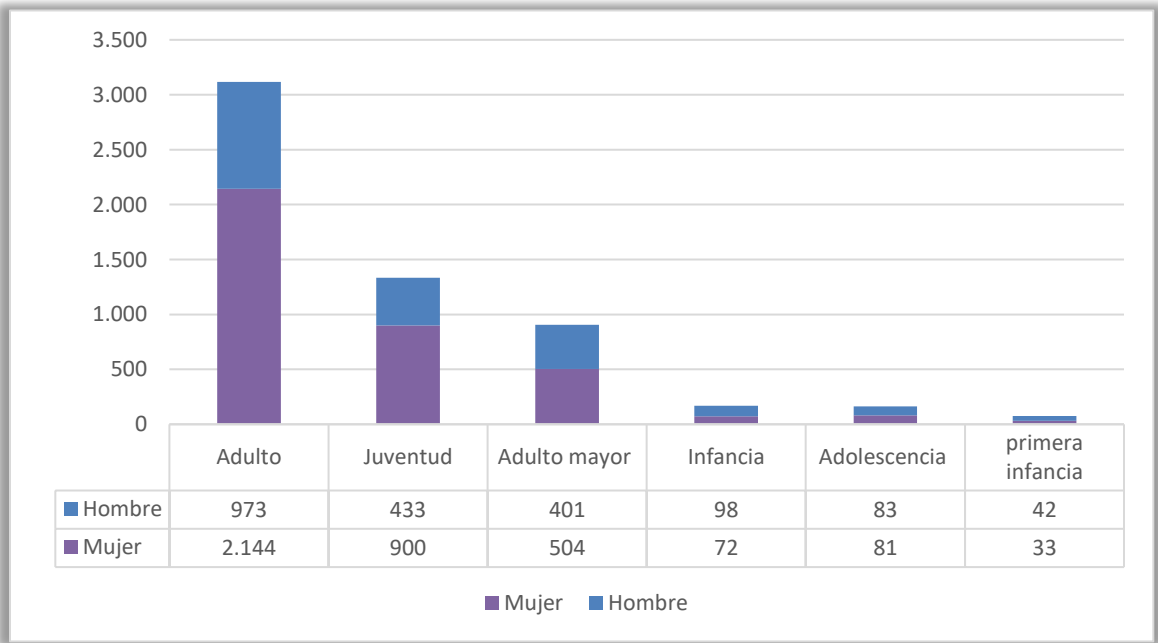
Gráfico No.7 Total atenciones población migrante no venezolana por sexo



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

- **Víctimas del Conflicto Armado Interno:** Con **5.764** personas atendidas, este grupo representa una población con necesidades complejas de salud física y mental que exigen un acompañamiento sostenido y especializado.

Gráfico No.8 Total atenciones población víctimas del conflicto armado interno por curso de vida.



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

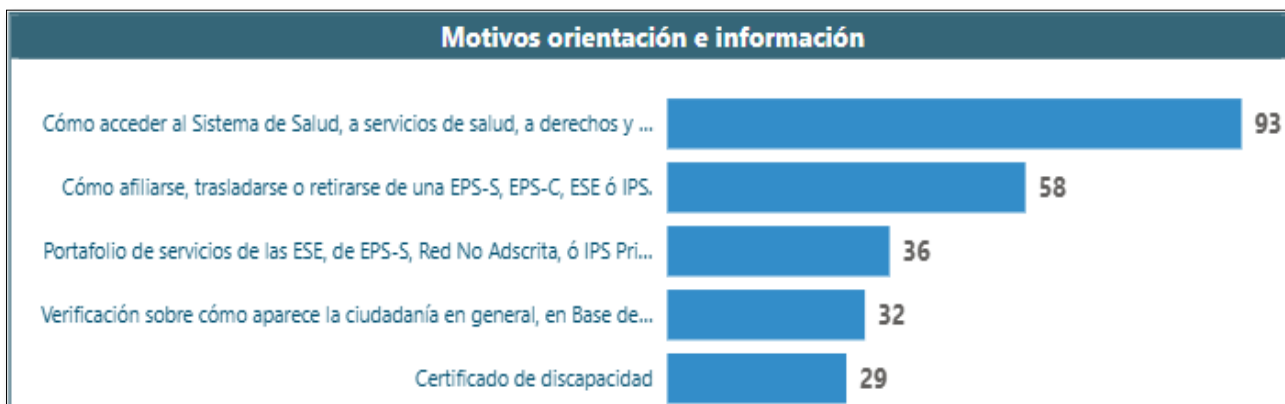
Del total de víctimas del conflicto armado interno atendidas, se identificaron 3.734 mujeres (64,8%) y 2.030 hombres (35,2%). La categoría de edad con mayor número de consultas corresponde a la población adulta, con 3.117 registros, mientras que la primera infancia presenta la menor participación, con 75 registros. Se mantiene un predominio femenino cercano a dos tercios de las víctimas atendidas, lo que podría explicarse por una mayor disposición de las mujeres a acceder a los servicios o por una mayor afectación derivada del conflicto. Asimismo, la población adulta concentra la mayoría de las consultas, posiblemente debido a su rol como responsables del hogar, a una mayor conciencia de sus derechos o a una mayor exposición a las dinámicas del conflicto.

De manera complementaria, se encuentran otros grupos poblacionales que, si bien representan menores volúmenes, resultan estratégicos por su relevancia social y de derechos diferenciales requieren de una atención diferencial: habitantes de calle (318), comunidades indígenas (265 personas), migrantes regulares (173), comunidad LGBTQ+ (72), personas mayores en protección (61), privados de la libertad (39), reincorporados (28), víctima de violencia de género (21) y miembros del pueblo Rrom (2).

Frente a estos grupos poblacionales se destaca los siguiente:

- En cuanto a la Población Habitante de Calle, de un total de 318 personas, se registra una amplia mayoría de hombres (86.16%), lo cual invierte completamente la tendencia de género en la atención, señalando una vulnerabilidad marcadamente masculina.

Tabla No.5 Motivos de orientación e información



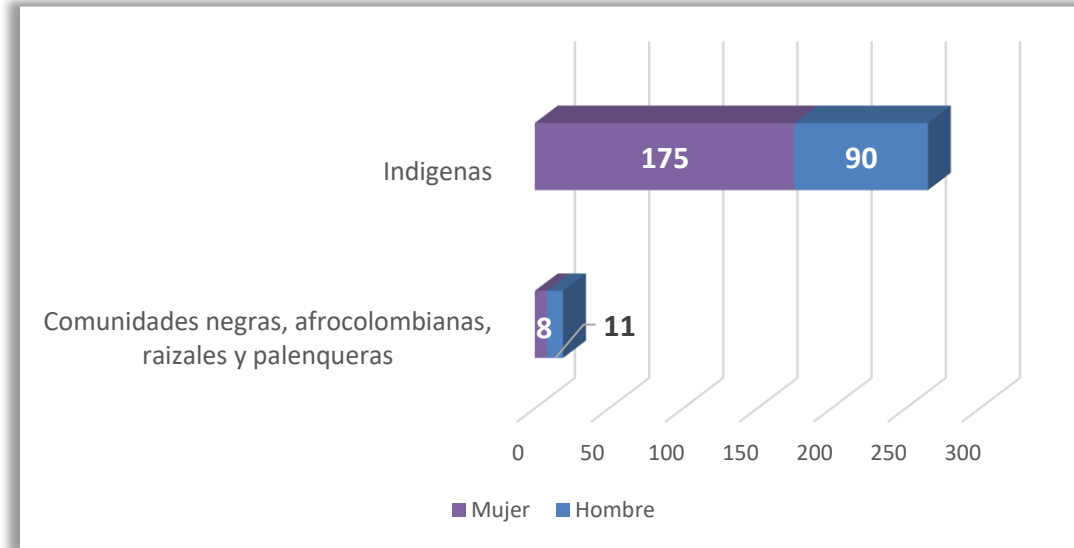
Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

Los mayores motivos de consulta por orientación, tienen que ver en su mayoría en con temas de acceso a salud y las barreras que encuentran en el sistema corresponden a inconsistencias sistema de información-aseguramiento y no oportunidad de servicios.

En cuanto a la población étnica, la comunidad indígena registra el mayor número de personas atendidas, seguida por las comunidades negras.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

Gráfico No.9 Total atenciones poblaciones étnicas



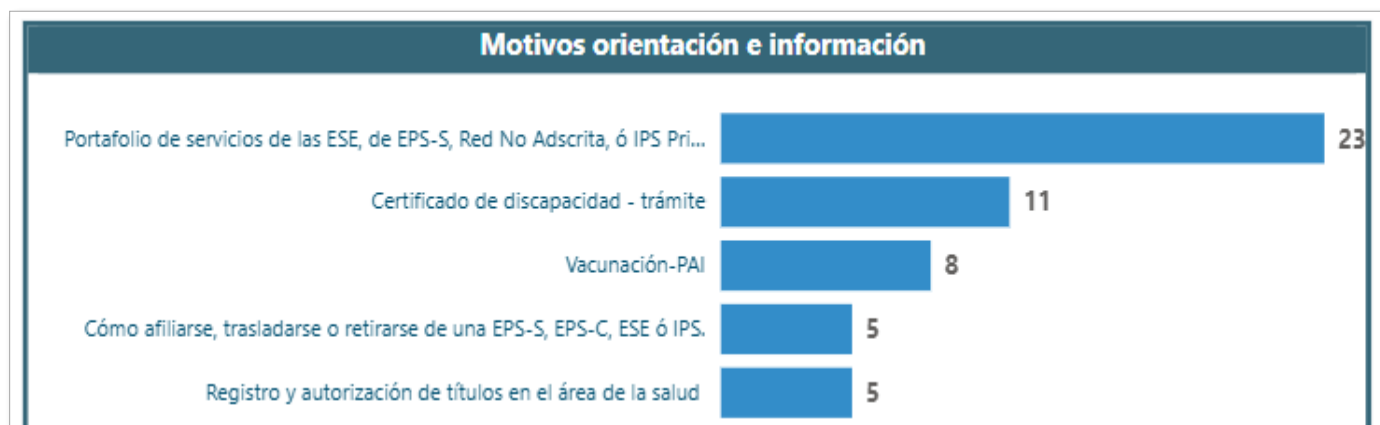
Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

Entre las poblaciones étnicas identificadas, las comunidades indígenas resultan ser las más representativas, con un total de 265 personas atendidas. De esta cifra, el 66% corresponde a mujeres y el 34% a hombres. Seguida de la población de comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras registró 19 atenciones, evidenciando una mayor participación de los hombres (57,9%) frente a las mujeres (42,1%).

- **Población LGTBIQ+:** También a diferencia de la tendencia general, en la población LGTBIQ+ de 72 personas, los hombres (61.11%) son quienes más acceden a los servicios, particularmente adultos y jóvenes. Esto podría indicar barreras de acceso específicas de las mujeres LBT+ y personas mayores LGTBIQ+, o una mayor necesidad de apoyo visible a las mujeres y hombres de este colectivo.

El canal telefónico fue el más utilizado, con un total de 64 registros y los principales motivos de orientación e información a esta población son los siguientes:

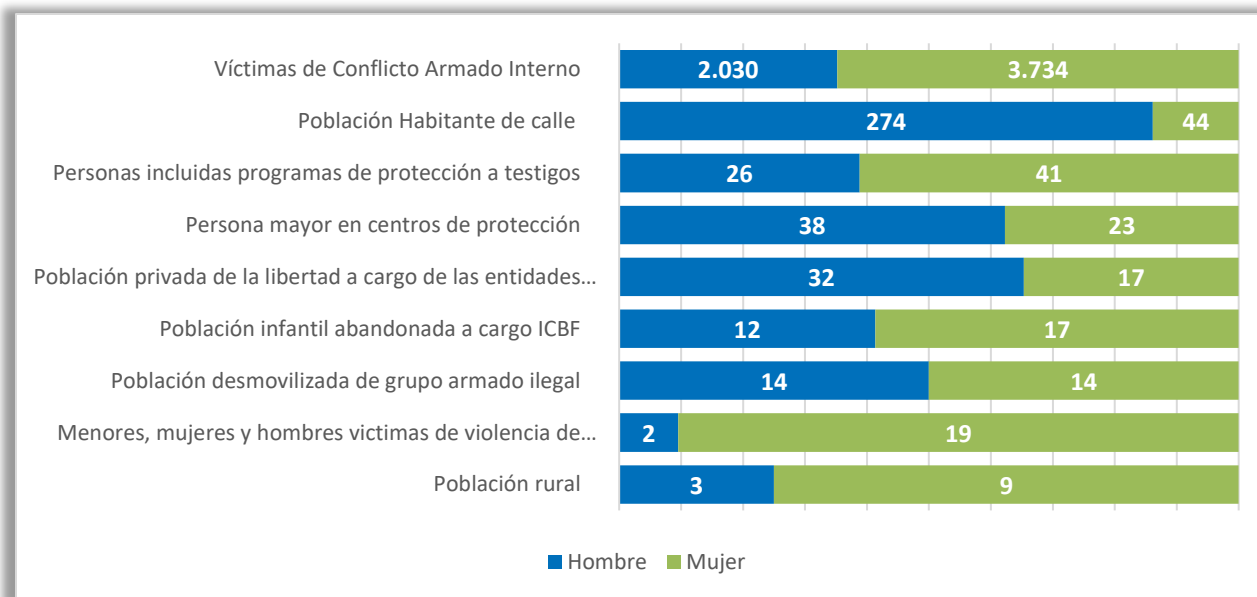
Tabla 6. Motivos de orientación e información comunidad LGBTQ+



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

- **Víctimas de Violencia de Género:** Se atendieron a 21 personas, de las cuales un 90.48% son mujeres. Esta cifra, aunque reducida en términos absolutos, revela una realidad crítica y la urgente necesidad de espacios seguros.

Gráfico No 10. Total atenciones categoría población por sexo.



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá

Las cifras asociadas a estos grupos poblacionales, permiten comprender la diversidad y complejidad de quienes habitan la ciudad, con el fin de revisar las acciones de la Secretaría para avanzar en la garantía del derecho a la salud, sin discriminación y con enfoque diferencial.

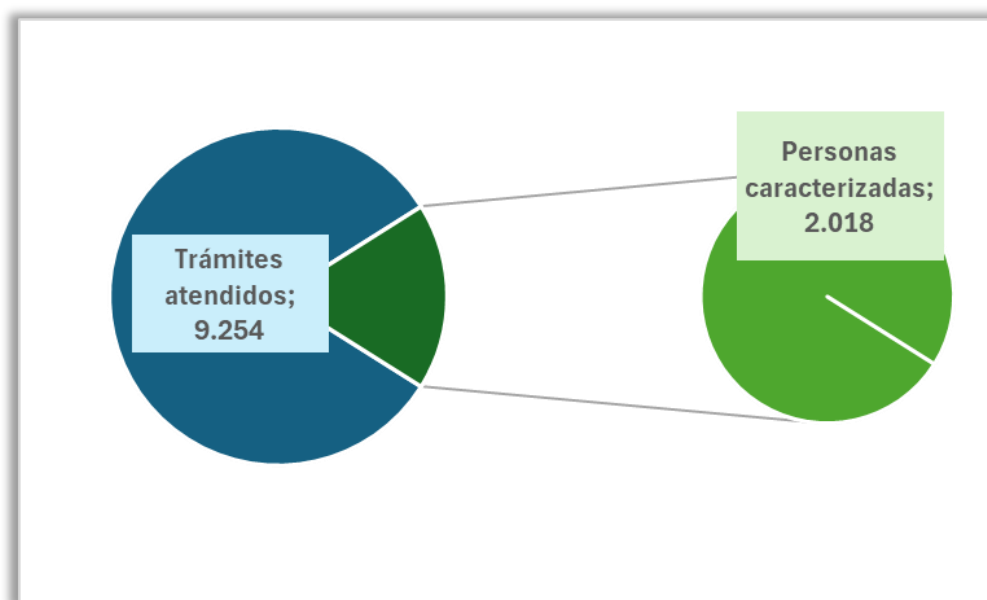
A diferencia del resultado obtenido en los canales de atención, en la ventanilla única de trámites y servicios el resultado más amplio corresponde a personas que consideran no encontrarse en ninguna de las variables de vulnerabilidad.

Caracterización de las atenciones en trámites de la Secretaría Distrital de Salud

- **Caracterización Demográfica trámites:**

En materia de trámites, de acuerdo con la base de datos de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios -*Agilínea*, sistema por el cual la ciudadanía realiza la gestión de los tramites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, se atendió para el periodo de abril a junio del 2025 un total de 9.254 personas, de las cuales 2.018 (22%) respondieron el formulario de caracterización. Importante destacar que es la primera vez que se realiza un proceso de caracterización de los tramites en la entidad considerando importante y significativo ese 22% de respuestas.

Gráfico 11. Número de personas caracterizadas – trámites de la entidad.



Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios -Agilínea

- **Usuarios y trámites de la SDS**

En materia de trámites, de acuerdo con la base de datos de la Ventanilla Única de Trámites y Servicios -*Agilínea*, sistema por el cual la ciudadanía realiza la gestión de los tramites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud encontramos que las personas caracterizadas realizaron en orden de importancia los siguientes trámites: Certificado de discapacidad con una representación del 46%, seguido del trámite de registro y autorización de títulos con una representación del 23%.

Tabla 7. Distribución de usuarios por trámites

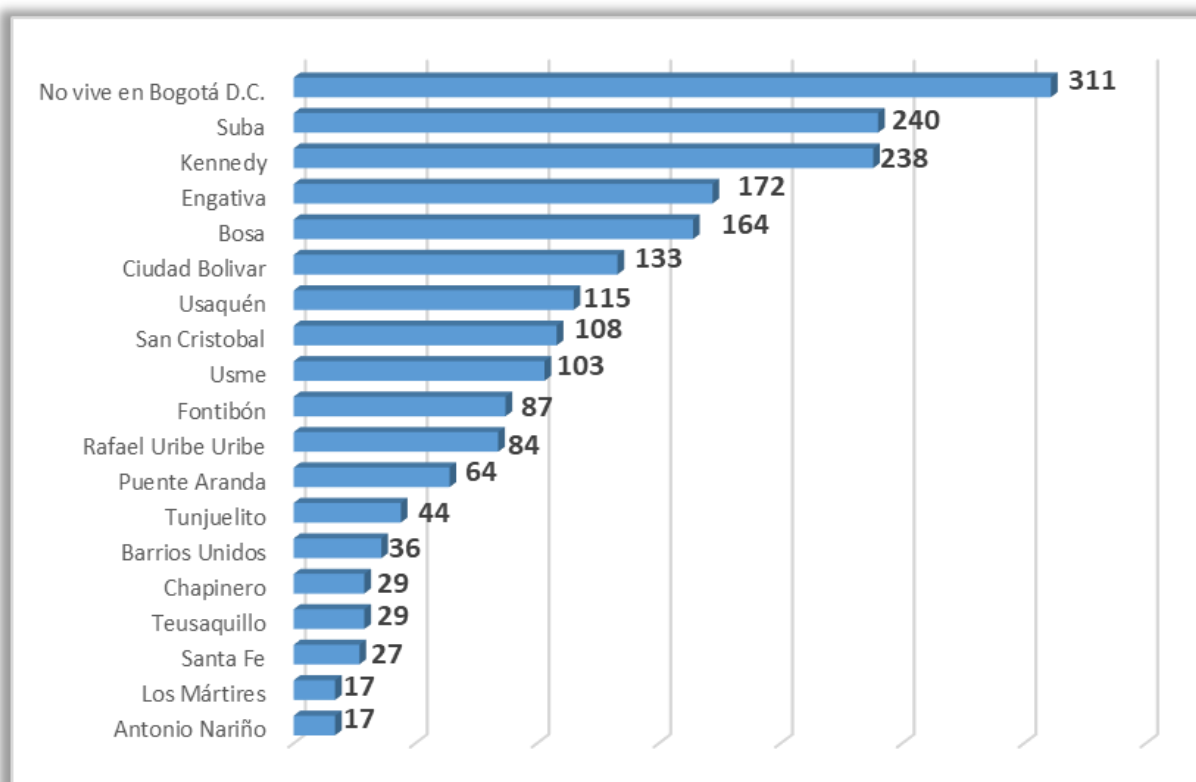
Trámites atendidos	Total
Certificación de discapacidad	927
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	466
Otro	197
Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	121
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	79
Concepto Sanitario - Programa Negocios rentables, negocios saludables	69
Licencia de exhumación de cadáveres	38
Credencial de expendedor de drogas	30
Certificado de capacidad de adecuación y de dispensación de dispositivos médicos sobre medida, para la salud visual y ocular	16
Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	15
Vacunación antirrábica de caninos y felinos	10
Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud	7
Licencia de inhumación de cadáveres.	7
Apertura de los centros de estética y similares	6
Préstamo bibliotecario	5
Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	5
Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	5
Licencia de prestación de servicios de protección radiológica y control de calidad.	4
Inscripción de establecimientos de expendio y almacenamiento de carne y productos cárnicos comestibles	3
Licencia para la cremación de cadáveres	3
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	2
Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	2
Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	1
Total general	2.018

Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios -Agilínea

- **Ubicación geográfica y trámites.**

Con relación a la dinámica de ubicación geográfica de los usuarios que realizan trámites ante la Secretaría de Salud en referencia a las localidades específicas se evidencia que las personas que no viven en Bogotá representan la mayor cantidad de usuarios con un 15.4% esto debido a que la mayoría de trámites se encuentran en línea lo que facilita el acceso desde cualquier parte del país. Por su parte con relación a Bogotá D.C., presenta una mayor interacción de residentes en las localidades de Suba 240 (12%), Kennedy con 238 (13 %) y Engativá 172 (9%); información que, al cruzar con los datos asociados a los trámites realizados (tabla 8), reflejan aquellos de mayor demanda como el certificado de discapacidad y registro de títulos del área de la salud.

Gráfico 12. Distribución de usuarios que gestionan trámites por localidades



Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios -Agilínea.

Tabla No.8 Trámite por localidad

Localidad	Trámite No. 1	Trámite No. 2	Trámite No. 3	Trámite No. 4	Trámite No. 5
Suba	Certificado de Discapacidad	Registro de títulos del área de la salud	Otro	Licencia para la prestación de servicios de seguridad y salud en el trabajo	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud
Kennedy	Certificado de Discapacidad	Registro de títulos del área de la salud	Otro	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Concepto sanitario
Engativá	Certificado de Discapacidad	Registro de títulos del área de la salud	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Otro	Licencia para la prestación de servicios de seguridad y salud en el trabajo
Bosa	Certificado de Discapacidad	Registro de títulos del área de la salud	Otro	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Licencia para la prestación de servicios de seguridad y salud en el trabajo
Ciudad Bolívar	Certificado de Discapacidad	Registro de títulos del área de la salud	Otro	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Certificado de capacidad de adecuación y dispensación de dispositivos médicos

Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios -Agilínea

- **Grupo etario y trámites**

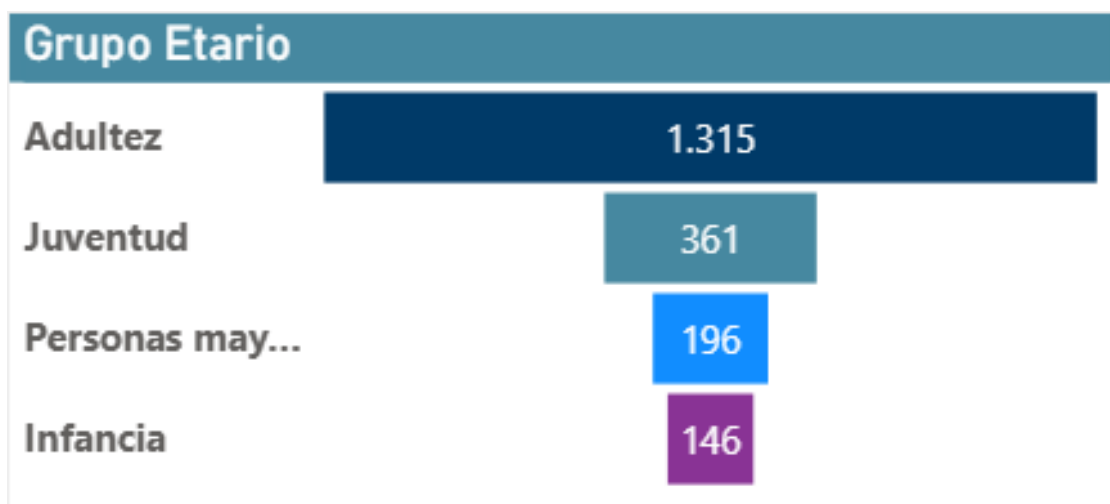
En cuanto a la distribución cuantitativa de personas atendidas o participantes según cuatro grupos etarios: Adultez, Juventud, Personas mayores e Infancia. Las cifras del gráfico Nro. 13 arrojan lo siguiente:

La población adulta (1.315 personas) con una representación del 65% constituye, por amplio margen, el grupo mayoritario. Este comportamiento se comporta en igual medida en el canal presencial y telefónico, es el grupo etario que mayor gestiona trámites con la Secretaría Distrital de Salud. Le sigue el grupo etario de jóvenes con (361 personas) con una representación del 17.9%, aunque distante del volumen adulto.

Como tercera categoría se encuentra el grupo etario de las personas mayores con (196 personas) representando un 9.7%. El volumen refleja un nivel de participación relativamente bajo, dejando inquietudes de si suele asociarse a barreras de accesibilidad, brechas digitales, canales poco amigables o insuficiencia de estrategias diferenciales para ese grupo, teniendo en cuenta que el certificado de discapacidad se encuentra entre el primer trámite que se gestiona en los canales presenciales.

Finalmente, el grupo etario de menor representación es el de infancia (146 personas) con un 7.2 de representación, esto debido a la baja oferta de trámites para este grupo de población.

Gráfico 13. Distribución de usuarios por grupo etario.



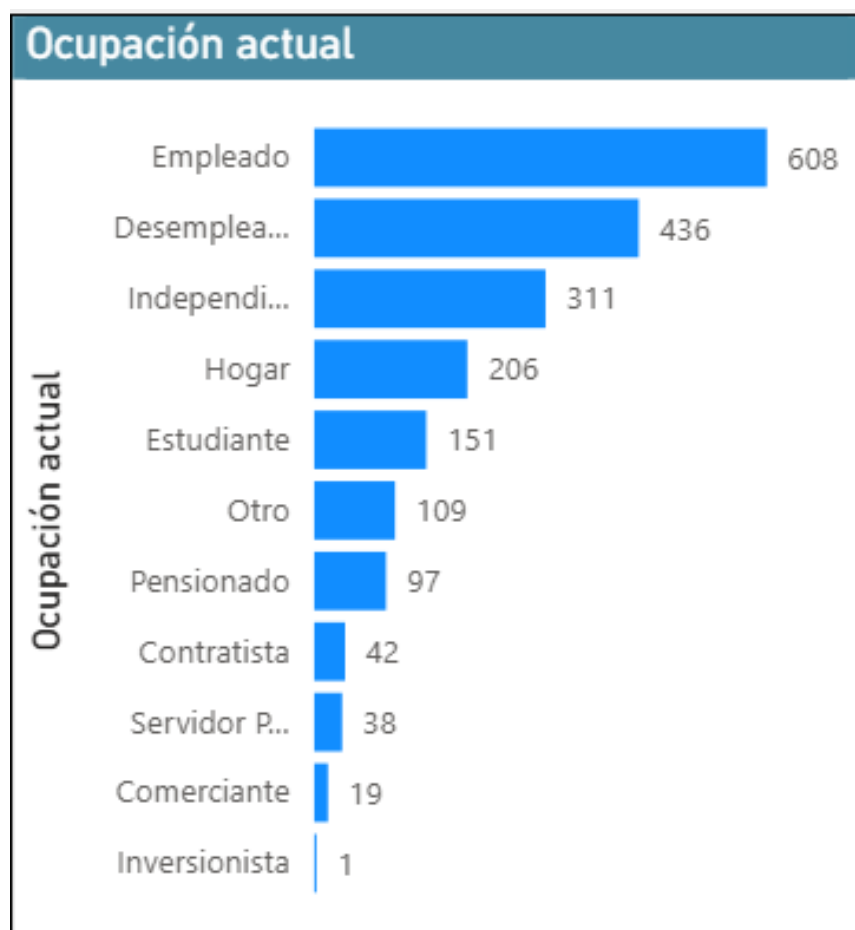
Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios -Agilínea

- **Ocupación de los ciudadanos.**

El gráfico Nro. 14. muestra una distribución ocupacional diversa, pero con un claro predominio de personas empleadas (608) representando un 30%, desempleadas (436) representando el 21.6% e independientes (311) representando un 15.4% que en su conjunto representan más del 65%. Este patrón evidencia que la mayor interacción institucional proviene de población económicamente activa, lo cual sugiere que los canales y servicios funcionan con mayor efectividad para quienes están en el marco de esta categoría o vinculados al mercado laboral.

Las ocupaciones como hogar (206), estudiantes (151) y pensionados (97) muestran una accesibilidad moderada de grupos que tradicionalmente enfrentan barreras de acceso por disponibilidad de tiempo, roles de cuidado o condiciones de edad. Finalmente, categorías como comerciantes (19), servidores públicos (38), contratistas (42) e inversionistas (1) registran una representación baja, lo que invita a revisar si los canales para gestionar los trámites están respondiendo adecuadamente a sus dinámicas laborales.

Gráfico 14. Distribución ocupacional de la ciudadanía que gestiona trámites en la SDS



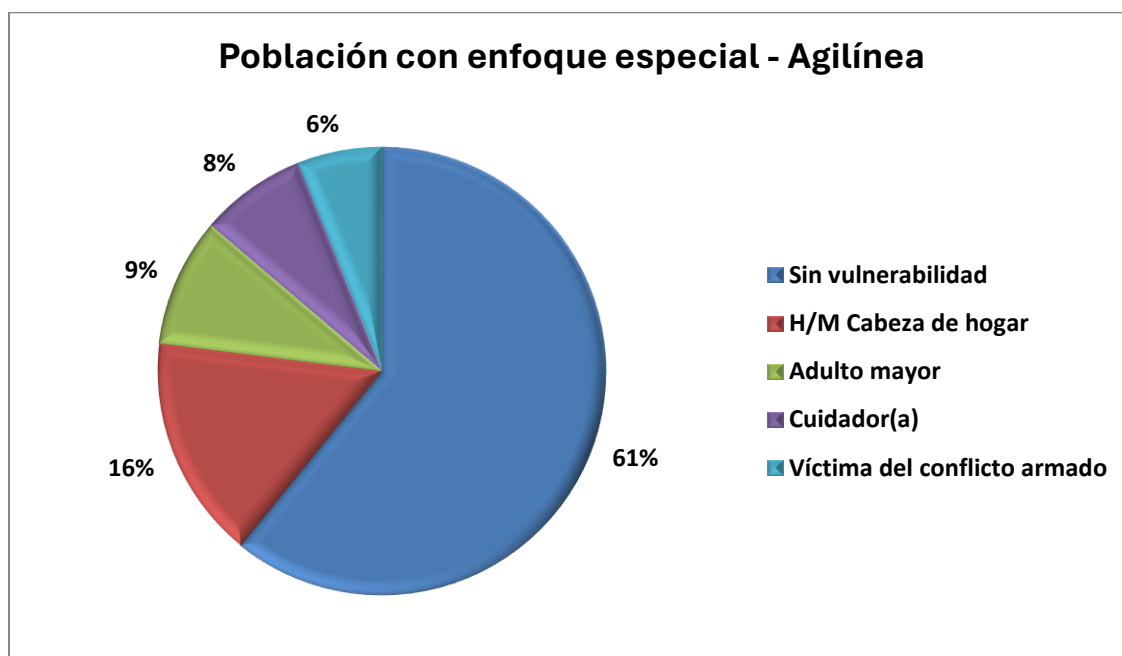
Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios -Agilínea

- **Caracterización de población con enfoque especial o vulnerabilidad**

El gráfico muestra que el 61% de las personas que realizan trámites con la Secretaría Distrital de Salud no se identifica dentro de un grupo con vulnerabilidad específica, lo cual indica que la mayor parte de quienes acceden a Agilínea corresponde a población general. Sin embargo, el 39% restante sí pertenece a grupos que requieren un enfoque diferencial, lo que evidencia una participación significativa de poblaciones que enfrentan mayores barreras de acceso y que demandan acciones institucionales más sensibles y personalizadas.

Dentro de estos grupos, destaca la presencia de hogares con jefatura femenina o masculina cabeza de hogar (16%), seguida por personas adultas mayores (9%), cuidadores y cuidadoras (8%), y víctimas del conflicto armado (6%). Estos porcentajes revelan que Agilínea funciona como un canal relevante para poblaciones con condiciones de especial protección, lo cual obliga a fortalecer lineamientos de atención diferencial, accesibilidad y acompañamiento.

Gráfico No 15. Total población con enfoque especial



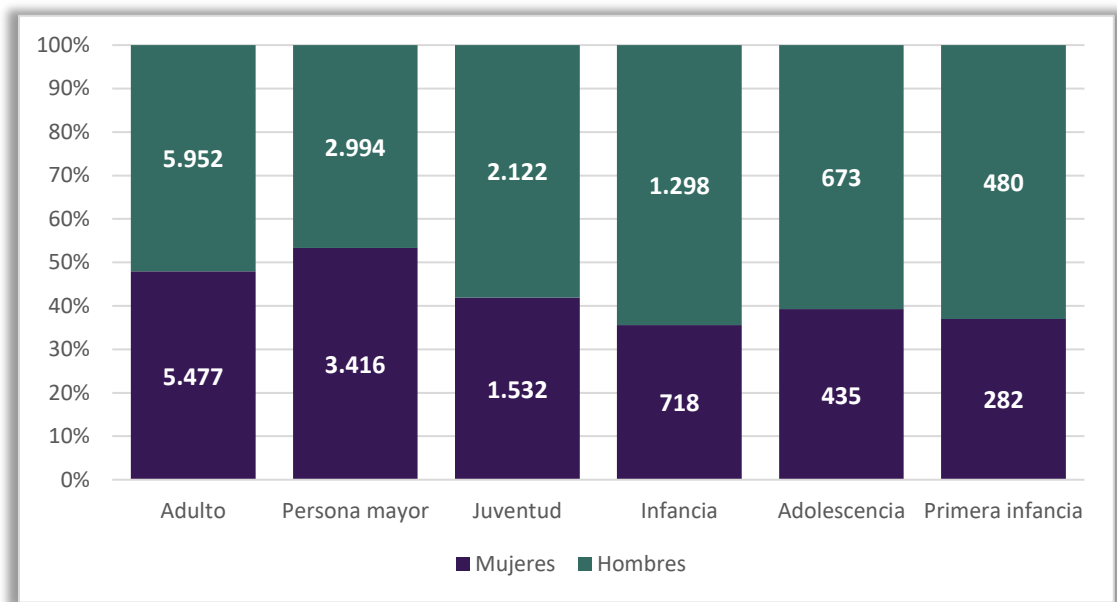
Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios – Agilínea.

- **Personas en condición de discapacidad**

Debido a que el trámite de mayor relevancia y participación en la Secretaría Distrital de Salud es el certificado de discapacidad, se considera importante revisar la caracterización de este grupo especial. Al analizar la intersección entre discapacidad y edad, observamos que la mayor concentración de personas con discapacidad se encuentra en los grupos de adultos (11.429) y personas mayores (6.410), lo que, en principio, pone de relieve la necesidad de ofrecer atenciones que faciliten la interacción con este grupo, garantizando el derecho

fundamental a la salud y a la vida en condiciones de dignidad. Con una participación mayoritaria en el sexo masculino representado por el 53.2%.

Gráfico No. 16 Total atenciones personas con discapacidad por sexo y grupo etario



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá. Corte 1 junio 2024 a 30 junio 2025.

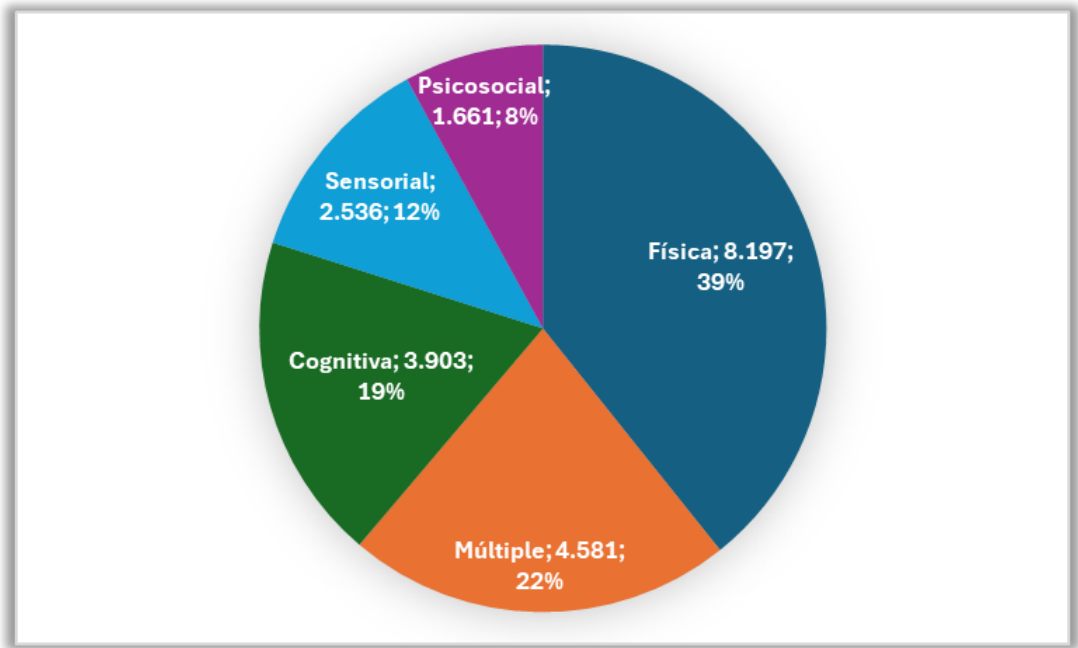
• **Tipos de discapacidad más frecuentes:**

La tabla Nro 9. evidencia que la discapacidad física es la condición más reportada, con 8.197 (39%) personas, lo que representa el grupo mayoritario dentro del total de 20.878 registros. En segundo lugar, se encuentran las personas con discapacidad múltiple (4.581) representando el 22% y cognitiva (3.903) con el 19%, lo que revela una presencia significativa de población con necesidades complejas que requieren apoyos integrales, acompañamiento sostenido y ajustes razonables avanzados.

Finalmente, las discapacidades sensoriales (2.536) y psicosocial (1.661), aunque con menores registros, representan poblaciones que suelen enfrentar barreras invisibles o subestimadas. En conjunto, los datos resaltan la necesidad de un modelo de relacionamiento profundamente inclusivo, centrado en ajustar la oferta institucional para responder a la diversidad de capacidades y condiciones de la ciudadanía.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

Gráfico No. 17 Total atenciones personas con discapacidad por tipología y grupo etario



Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá. Corte 1 junio 2024 a 30 junio

2025.Ventanilla Única de Trámites y Servicios. Corte abril a junio 2025.

Tabla No. 9 Total atenciones de personas por tipo de discapacidad

Tipo de Discapacidad	Número de Personas
Física	8.197
Múltiple	4.581
Cognitiva	3.903
Sensorial	2.536
Psicosocial	1.661
Total	20.878

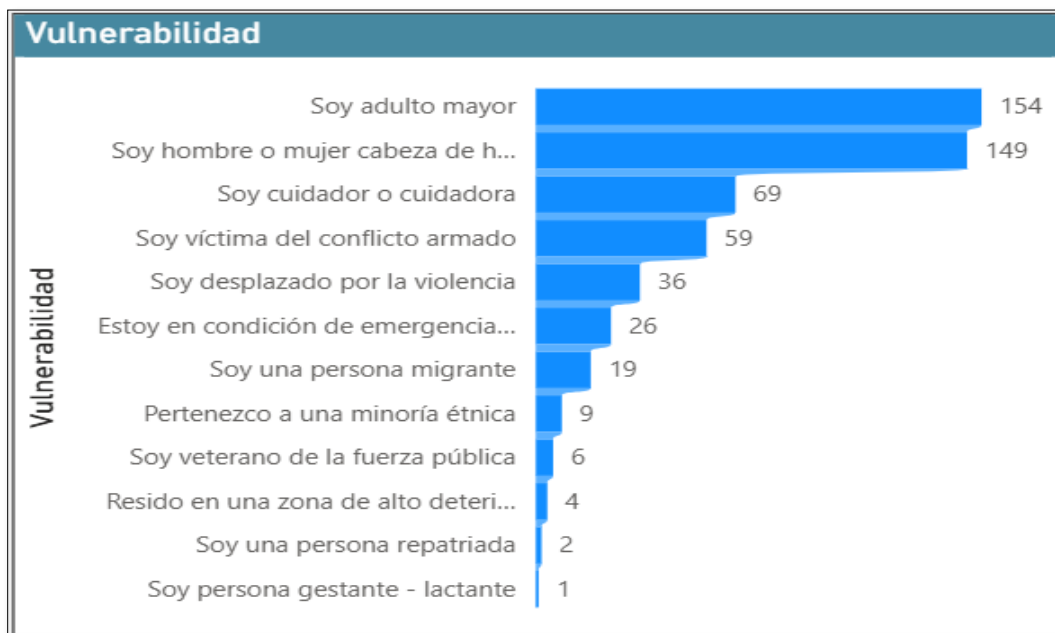
Fuente: Sistema de información cuéntanos Bogotá. Corte 1 junio 2024 a 30 junio 2025.Ventanilla Única de Trámites y Servicios. Corte abril a junio 2025.

• Vulnerabilidad y ocupación personas en condición de discapacidad.

En relación con la vulnerabilidad asociada a esta población, las condiciones más frecuentes corresponden a adulto mayor, hombre o mujer cabeza de hogar, y cuidador o cuidadora, entre otras. Asimismo, se evidencian las ocupaciones de estas personas, destacándose la categoría de desempleado con 251 registros, seguida por hogar con 148 y estudiante con 131, entre otras.

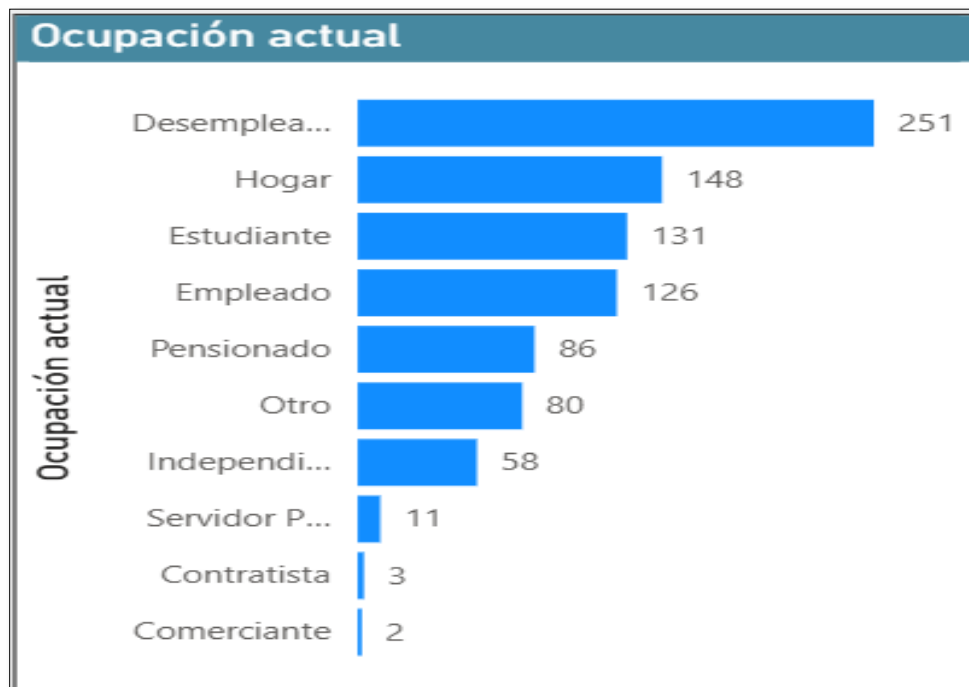
La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

Gráfico No. 18 Total atenciones personas con discapacidad por vulnerabilidad



Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios. Corte abril a junio 2025.

Gráfico No. 19 Total atenciones personas con discapacidad por ocupación

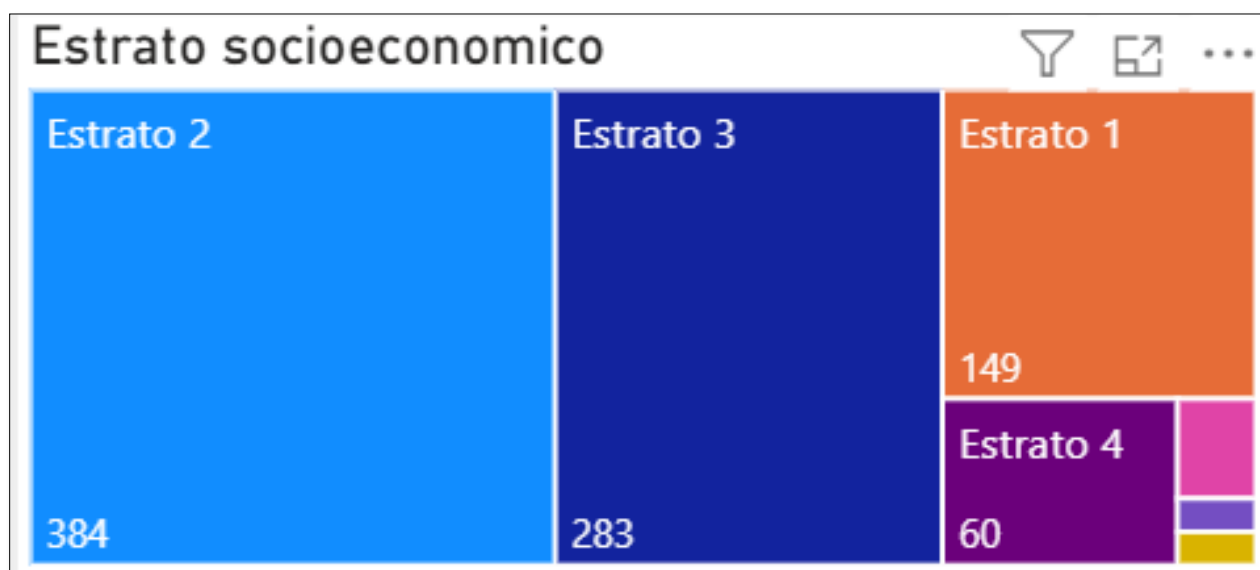


Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios. Corte abril a junio 2025.

- **Estrato socioeconómico en personas en condición de discapacidad.**

Por último, en cuanto al estrato socioeconómico de este grupo poblacional, identificado en las personas que consultaron la Ventanilla Única de Trámites y Servicios, se observa un predominio en los estratos 2 y 3. En contraste, los estratos con menor número de registros corresponden al estrato 6 y a la categoría “sin estrato”, con 4 registros cada uno.

Gráfico No. 20 Total atenciones personas con discapacidad por ocupación



Fuente: Ventanilla Única de Trámites y Servicios. Corte abril a junio 2025.

5. 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.

a. Caracterización de la población.

El análisis de la información del presente informe permite identificar patrones claros en la segmentación y comportamiento de los usuarios que interactúan con la Secretaría Distrital de Salud.

Se evidencia una marcada preponderancia de mujeres en el uso de los servicios, constituyendo casi dos tercios del total de personas atendidas y una concentración en la población adulta. Las mujeres representan el 63.97% del total de las atenciones, frente al 35.99% correspondiente a los hombres, con una concentración principalmente en los grupos etarios de juventud, adultez y persona mayor.

La marcada preponderancia de usuarias mujeres impone la necesidad de revisar y rediseñar los servicios con una perspectiva de género transversal, asegurando que los programas, la comunicación y los canales de atención respondan adecuadamente a sus necesidades y barreras específicas.

Desde la perspectiva del ciclo de vida, la población adulta constituye el grupo con mayor interacción presenta con la entidad, con 81.892 atenciones, seguido por el grupo de personas mayores con 34.212. Este comportamiento refleja tanto en los canales de atención como en la gestión de trámites, consolidando a la población adulta como el núcleo principal de la demanda institucional. Se destaca así mismo que los principales motivos de consulta corresponden a aspectos de aseguramiento en el sistema de salud como: Afiliación, traslados, retiros con un porcentaje de 20%, en segundo orden temáticas relacionadas con la accesibilidad al sistema, y servicios de salud (16%), tercera temática portafolio de servicio de las entidades prestadoras de servicios de salud (14%) y finalmente el trámite de certificado de discapacidad con un (13%).

Con relación a los canales de atención, Se observa una concentración en los canales tradicionales. El canal presencial concentra el 54.88% de las atenciones, seguido del canal telefónico con el 45.09%, evidenciando una interacción institucional que continúa dependiendo en gran medida del acompañamiento directo.

Desde la perspectiva territorial la demanda de servicios presenta una alta concentración geográfica en tres localidades del distrito: Suba (26.044), Engativá (16.212) y Kennedy (15.241). por su parte, lo cual coincide con su alta densidad poblacional. A su vez, se identifican 15.533 atenciones provenientes de fuera de Bogotá, lo que evidencia el alcance regional de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Salud. Sumapaz requiere estrategias de atención adaptadas y formas de recopilar mayor información sobre sus necesidades.

En cuanto a poblaciones con enfoque diferencial, se identifican grupos relevantes dentro de la interacción institucional, entre ellos:

- Personas con discapacidad, con 26.282 registros, siendo el grupo poblacional más representativo dentro de las condiciones de vulnerabilidad.
- Población migrante venezolana, que supera las 7.500 personas, con una participación predominante de mujeres (5.637 – 73.73%).
- Víctimas del conflicto armado interno, con 5.764 personas atendidas, también con predominio femenino.
- Otros grupos poblacionales como habitantes de calle (318), comunidades indígenas (265), comunidad LGBTIQ+ (72), personas mayores en protección (61) y personas privadas de la libertad (39).

En relación con los trámites institucionales, se identificó que los más solicitados corresponden a certificado de discapacidad (46%) y registro y autorización de títulos en el área de la salud (23%), lo que evidencia una alta demanda de servicios asociados a procesos de certificación y regulación del sector salud con un claro predominio de personas empleadas (608) representando un 30%, dejando a categorías como servidores públicos

(38), contratistas (42) e inversionistas (1) con una representación baja. Lo que invita a revisar si los canales para gestionar los trámites están respondiendo adecuadamente a las dinámicas laborales de la mayoría de la población.

El 61% de las personas que realizan trámites con la Secretaría Distrital de Salud no se identifica dentro de un grupo con vulnerabilidad específica, sin embargo, es un dato para cuestionar teniendo en cuenta que el trámite que mayor se gestiona en la entidad es el de discapacidad, lo que nos lleva a pensar que las personas con discapacidad no hacen uso del sistema Agilínea para gestionar el trámite y prefieren el canal presencial.

b. Brechas identificadas.

El análisis de la caracterización y segmentación, permite identificar brechas en el acceso, uso y gestión de los servicios, canales y trámites de la entidad.

En primer lugar, se evidencia una brecha de género en el uso de los servicios, con una participación significativamente de mujeres frente a hombres. Si bien esto puede relacionarse con los roles de cuidado y la gestión de trámites familiares, también podría indicar una menor interacción institucional por parte de los hombres.

En segundo lugar, se identifican brechas territoriales en el acceso a los servicios. Mientras que algunas localidades presentan alta concentración de atenciones, como Suba, Engativá y Kennedy, otras zonas como Sumapaz registran únicamente 37 atenciones, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de atención diferenciadas para territorios rurales o de baja densidad poblacional con el fin de gestionar las necesidades de los ciudadanos conforme el territorio en el que habita.

Desde la perspectiva de los canales de atención, se evidencia una alta dependencia de los canales presenciales y telefónicos, lo cual podría reflejar limitaciones en el acceso o apropiación de los canales digitales por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente, se identifican posibles brechas digitales en el acceso a trámites, particularmente en el uso de la plataforma Agilínea. Aunque el 61% de las personas que realizan trámites no se identifica dentro de grupos con vulnerabilidad, este resultado se contrapone con el hecho de que el trámite más solicitado corresponde al certificado de discapacidad, lo que sugiere que parte de esta población podría estar gestionando el trámite principalmente a través de canales presenciales.

También se evidencian posibles barreras de acceso para algunos grupos poblacionales, como personas mayores, población LGBTIQ+ femenina o personas pertenecientes a ciertos grupos ocupacionales con baja representación en la gestión de trámites.

c. Recomendaciones

A partir de los resultados del ejercicio de caracterización, se proponen recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional y mejorar el acceso a los servicios y trámites de la Secretaría Distrital de Salud.

En primer lugar, se recomienda incorporar un enfoque transversal de género en el diseño, implementación y evaluación de la oferta de bienes y servicios, considerando el predominio de mujeres en el uso de los canales de atención y la gestión de trámites.

En segundo lugar, es importante fortalecer las estrategias territoriales de atención, especialmente en localidades con baja representación de atenciones como Sumapaz, mediante mecanismos de acercamiento institucional.

En tercer lugar, se sugiere promover el fortalecimiento de los canales digitales, especialmente la Ventanilla Única de Trámites y Servicios – Agilínea, mediante acciones de pedagogía digital, acompañamiento a usuarios y mejoras en la accesibilidad de la plataforma.

Asimismo, se recomienda fortalecer las estrategias de atención diferencial dirigidas a poblaciones con condiciones de vulnerabilidad, como personas con discapacidad, migrantes, víctimas del conflicto armado y comunidades étnicas, garantizando que los servicios institucionales respondan a sus necesidades específicas.

Es así como el anterior análisis de los datos recopilados de la ciudadanía, permite comprender las categorías demográficas, geográficas e intrínsecas de la ciudadanía permitiendo a la Secretaría realizar una planificación pensada en acciones y estrategias focalizadas en las personas. Esta información es la base para diseñar servicios más eficaces, distribuir recursos con mayor equidad y, en última instancia, contribuir a la formulación de políticas, protocolos y procedimientos que reduzcan las brechas de acceso y promuevan la equidad en salud, teniendo en cuenta las desigualdades y diversidades identificadas.