

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN 2022

“Estamos al servicio de la Ciudadanía”

Clara Rocio Lasso Castelblanco
Daily Jasbleidy Albarracín Benítez
Adriana Milena Rubiano Martínez
Jorge Armando Cárdenas López
Siliana María Larios Rivera

Equipo de Apoyo Técnico – Gestión de Orientación e Información

DIRECCIÓN DE SERVICIO
A LA CIUDADANÍA - -
SUBSECRETARÍA DE
GESTIÓN TERRITORIA,
PARTICIPACIÓN Y
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL
DE SALUD 2022.

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo, socializar los resultados de la gestión realizada para las solicitudes ciudadanas ingresadas durante el año 2022 por los diferentes canales de atención en la Secretaría Distrital de Salud.

DEFINICIONES DE LOS CANALES

CANAL TELEFÓNICO

Se puede acceder marcando el número de teléfono 6013295090, este canal al igual que los otros canales de la Dirección, tienen como objetivo fundamental brindar información a la ciudadanía frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo el portafolio de los trámites y servicios del sector y las acciones se orientan a la articulación para la disminución de barreras de acceso al Sistema de Salud.

A través de esta línea se logra:

1. Contribuir a la disminución de las barreras de acceso a los servicios de salud en Bogotá.
2. Identificar y solucionar las dificultades que se presentan de tipo administrativo y/o asistencial para acceder oportunamente a los servicios de salud.
3. Orientar a la ciudadanía en la actualización de novedades de afiliación, tales como portabilidad, movilidad, entre otros.
4. Reducir trámites y desplazamientos innecesarios para la orientación e información en salud.
5. Orientar e informar a la ciudadanía sobre el Portafolio de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud.
6. Recepcionar las peticiones ciudadanas relacionadas con el sector salud a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

CANAL VIRTUAL

El canal virtual se define como los medios virtuales orientados a la interacción con la ciudadanía para la respuesta a solicitudes de orientación e información, así como a las peticiones asociadas a problemáticas de acceso.

En este orden de ideas, el canal virtual a cargo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía está conformado por los puntos de atención E-mail contactenos@saludcapital.gov.co y Chat BOT.

CANAL PRESENCIAL

El canal presencial es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Distrital, puede acceder a realizar trámites y otros procedimientos administrativos, se brinda orientación e información frente al portafolio de trámites y servicios de la SDS, así mismo se realiza gestión de las peticiones de la ciudadanía, con el fin de garantizar el derecho a la salud de la población que habita en Bogotá.

El canal presencial cuenta con 13 puntos de atención, los cuales hacen parte de la Red CADE y SuperCADE, 3 módulos ubicados en la Secretaría Distrital de Salud y los puntos de estrategia territorial.

Imagen 1. Puntos de Atención Canal Presencial - 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL		
SUPERCADES	CADES	OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN
• Américas • Engativá • CAD • Manitas • Suba • Bosa • 20 de Julio	• Fontibón • Candelaria • Gaitana • Servitá • Santa Helenita • Santa Lucía	• Módulos: 3 • Estrategia Intégrate • Estrategia Territorial

Fuente: Archivos, Gestión de orientación e Información, Canal Presencial, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, 2022.

ESTRATEGIA INTÉGRATE

Esta estrategia surge como resultado de la articulación entre diferentes sectores, que involucran la Administración Distrital, la Presidencia de la República, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM. Dentro de esta estrategia se vincula la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de brindar una atención integral en orientación e información frente a planes, programas, trámites y servicios del Sector Salud en el Distrito Capital para la Población Migrante.

Actualmente, existen 3 puntos de atención ubicados en los Súper CADES:

- Suba
- CAD
- Engativá

ESTRATEGIA TERRITORIAL

Desde el canal presencial se implementa la “Estrategia Territorial” con el objeto de generar espacios de interacción desde las diferentes Localidades, disminuyendo las barreras de acceso geográficas y permitiendo informar y orientar frente a los trámites, servicios y programas del Sector Salud en el Distrito Capital. De igual manera se reciben peticiones ciudadanas, realizando su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha.

Desde la Estrategia Territorial, se desarrollan las jornadas de Soluciones en Salud realizadas en el marco del Modelo territorial, “salud a mi barrio, salud a mi vereda”, en estos espacios convergen las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB y la ciudadanía, a quienes se busca dar respuesta con acciones resolutorias a las barreras de acceso que tienen en la prestación de los servicios de salud. Es importante resaltar que en estos espacios se cuenta con la participación del Secretario Distrital de Salud, quien establece un diálogo directo con los ciudadanos, ciudadanas y los representantes de las EAPB, estableciendo compromisos para dar respuesta a las solicitudes manifestadas por la comunidad participante.

Durante el segundo semestre del 2022 se realizaron 6 jornadas de soluciones en salud en diferentes territorios del Distrito, (Localidad Suba, Kennedy (2), Rafael Uribe Uribe (2) y Ciudad Bolívar), permitiendo espacios de interacción con la ciudadanía facilitando la accesibilidad a los servicios de salud y generando respuesta a peticiones relacionadas con servicios, planes y programas del sector salud.

RESULTADOS DE OPERACIÓN

Tabla N°. 1. Atenciones realizadas por canal presencial – 2022.

PUNTO DE ATENCIÓN	ATENCIONES INDIVIDUALES	ATENCIONES GRUPALES	Total
RED CADE	27.424	2.412	29.836
ESTRATEGIA TERRITORIAL	2.515	21.258	23.773
ESTRATEGIA INTÉGRATE	841	0	841
MÓDULOS	21.070	4.546	25.616
RED SUPERCADÉ	45.949	6.143	52.092
Total	97.800	34.359	132.159

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

Para el período 2022 desde el canal presencial se realizaron 132.159 atenciones a la ciudadana, las cuales estuvieron enmarcadas en atenciones individuales y grupales.

En lo que respecta a las atenciones individuales se realizaron 97.800, de las cuales el 47% (45.949) se implementaron en los puntos de atención de los SuperCADES, esto dado a que, estos espacios cuentan con mayor presencia institucional, lo que permite a la ciudadanía acceder a diferentes servicios según sus necesidades.

Seguidamente con un 28% (27.424) ubicamos a la Red CADE, la cual cuenta con 6 puntos de orientación en información en Salud, ubicados en puntos estratégicos en diferentes Localidades: Fontibón, Candelaria, Gaitana, Servitá, Santa Helenita y Santa Lucía.

En cuanto a las 34.359 atenciones grupales, estas se dinamizan en los diferentes puntos de atención, así como en las localidades del Distrito Capital, esta última actividad se realiza por el equipo de la estrategia territorial, quienes con el 62% (21.258) desarrollan acciones grupales directamente en los territorios, permitiendo a la ciudadanía identificar rutas, trámites y puntos a los cuales puede acceder para resolver diferentes inquietudes en el marco de la salud.

En cuanto a los puntos de la Estrategia Intégrate, las acciones se realizan en articulación con los puntos SuperCADE Suba, Engativá y CAD.

Es importante mencionar que, en todos los puntos de atención, se brinda la misma información, por lo tanto, la ciudadanía cuenta con una amplia oferta para acceder al proceso de orientación e información.

Tabla N°. 2. Atenciones Mensuales realizadas por Canal Presencial – 2022.

Mes	Atenciones Individuales	Atenciones Grupales	Total Atenciones Canal Presencial
Enero	7.724	1.779	9.503
Febrero	8.411	2.610	11.021
Marzo	9.118	2.901	12.019
Abril	7.351	3.533	10.884
Mayo	8.536	7.373	15.909
Junio	7.726	4.876	12.602
Julio	8.094	3.490	11.584
Agosto	8.932	1.346	10.278
Septiembre	9.206	1.370	10.576
Octubre	8.135	2.431	10.566
Noviembre	8.170	1.506	9.676
Diciembre	6.397	1.144	7.541
Total	97.800	34.359	132.159

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

En lo que respecta a las atenciones realizadas durante el periodo 2022, se identifica que para el mes de mayo, con un 12% correspondiente a (15.909) atenciones, se presenta la mayor demanda por parte de la Ciudadanía hacia los puntos de orientación e información, esto debido a que se realizó levantamiento de algunas medidas de distanciamiento social, generadas por la emergencia sanitaria; permitiendo así, que la ciudadanía tuviera mayor acercamiento para realizar la respectiva gestión de requerimientos.

El mes de diciembre con un 6 % (7.541) es el periodo con menor demanda hacia los puntos de atención, esto generado por las celebraciones de fin de año, vacaciones y éxodo de ciudadanía del Distrito Capital.

Tabla N°. 3 Atenciones realizadas por canal telefónico - 2022.

Mes	OFRECIDAS	CONTES TADA	DENTRO DE UMBRAL	ABANDONADA	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	TMO	ASA
enero	6.732	6.231	1.171	501	17,39%	92,56%	0:10:24	0:02:24
febrero	5.532	5.261	4.831	271	87,33%	95,10%	0:11:18	0:02:23
marzo	5.380	5.219	4.904	161	91,15%	97,01%	0:10:45	0:02:20
abril	4.210	3.994	3.698	216	87,84%	94,87%	0:11:27	0:02:27
mayo	5.987	5.492	4.892	495	81,71%	91,73%	0:10:49	0:02:34
junio	7.098	6.242	5.117	856	72,09%	87,94%	0:10:53	0:02:50
julio	6.738	5.783	4.672	955	69,34%	85,83%	0:10:54	0:02:52
agosto	7.282	6.601	5.263	681	72,27%	90,65%	0:11:14	0:03:04
septiembre	7.004	6.229	4.782	775	68,28%	88,93%	0:11:32	0:03:16
octubre	6.471	5.818	4.558	653	70,44%	89,91%	0:11:23	0:03:11
noviembre	5.281	5.075	4.473	206	84,70%	96,10%	0:11:02	0:02:24
diciembre	4.997	4.861	4.560	136	91,25%	97,28%	0:10:24	0:02:16
Total	72.712	66.806	52.921	5.906	72,78%	91,88%	0:11:00	0:02:42

Fuente. Informe Contac Center UT IQ ASD - Línea Salud Para Todos Opción 1, Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Servicio a la Salud, año 2022.

La tabla anterior permite evidenciar los resultados obtenidos en la atención realizada por la Línea Salud para Todos Opción 1, se observa que, se obtiene para el período evaluado un nivel de atención óptimo, logrando realizar gestión para un total de 66.806 solicitudes que ingresan a través del canal telefónico.

De otro modo es importante mencionar que el TMO, correspondiente al “Tiempo Medio de Ocupación”, es decir el tiempo que un agente utiliza para la atención de una solicitud, se encuentra dentro de los estándares establecidos en la orden de compra.

De igual forma, se puede evidenciar un aumento progresivo del nivel de servicio, así mismo, se observa una disminución paulatina de las llamadas abandonadas, teniendo picos en los meses de junio, julio y octubre. Es importante mencionar que, se implementa para el último trimestre, la estrategia de devolución de llamadas los días sábados permitiendo, no sólo aumentar el nivel de servicios, sino gestionar en mayor porcentaje las llamadas recibidas a través de la Línea.

Es preciso mencionar que realizando comparativo entre el total de las atenciones del año 2020 (37.468), 2021 (38.170) y 2022 (66.806), se puede evidenciar un

aumento aproximado del 56% de la gestión realizada a través del canal. Lo anterior, directamente asociado al fortalecimiento del talento humano tanto en número, como en capacidades y habilidades para la atención, así como en las acciones de seguimiento realizadas mensualmente para los indicadores de operación y las actividades desarrolladas para mejorar las respuestas frente a la orientación, información y trámite de las barreras de acceso identificadas por este canal.

Dentro de los motivos de orientación e información frecuentes en la LSPT, se encuentran los trámites y servicios de la SDS, mientras que entre los motivos de problemáticas de acceso se destacan la “No oportunidad de servicios”, especialmente las relacionadas con citas por medicina especializada.

Tabla N° 4. Atenciones realizadas por canal virtual – 2022.

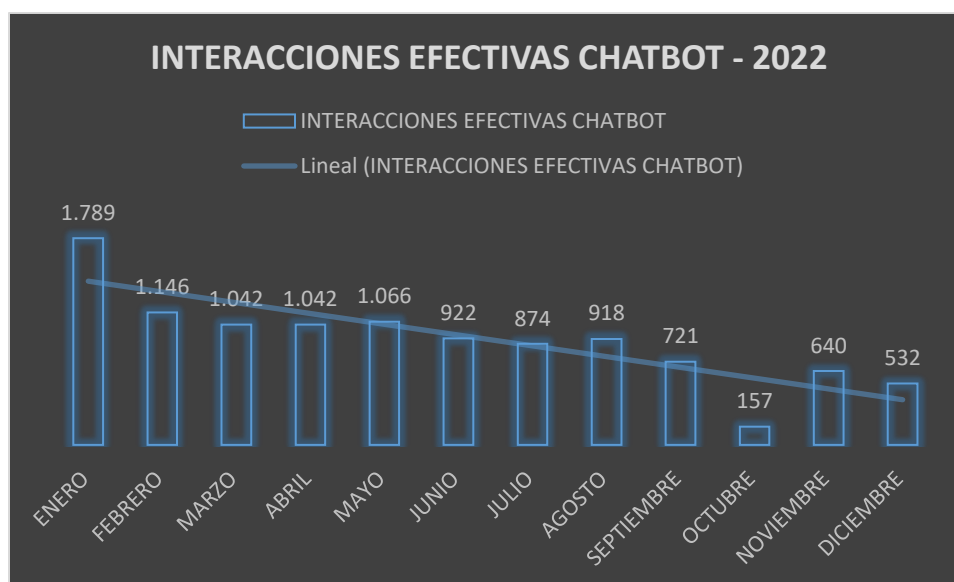
MES	ATENCIONES E- MAIL CONTÁCTENOS		TOTAL
Sistemas de Registro	SI CUÉNTANOS	BOGOTÁ TE ESCUCHA	
ENERO	5.386	797	6.183
FEBRERO	6.331	777	7.108
MARZO	6.581	949	7.530
ABRIL	5.473	852	6.325
MAYO	8.456	1.110	9.566
JUNIO	7.326	1.007	8.333
JULIO	5.403	943	6.346
AGOSTO	5.786	940	6.726
SEPTIEMBRE	5.458	946	6.404
OCTUBRE	5.160	724	5.884
NOVIEMBRE	4.290	767	5.057
DICIEMBRE	4.258	612	4.870
TOTAL	69.908	10.424	80.332

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

Para el año 2022, el correo contáctenos se presenta como el principal punto de atención, a través del cual la ciudadanía registra sus solicitudes ante la Entidad (80.332 atenciones), es importante mencionar que en este período el equipo de profesionales que operan este e-mail ha tenido un proceso de fortalecimiento, organización y estructuración de las acciones realizadas; que a su vez han permitido su consolidación y la gestión de las solicitudes y/o requerimientos de Entidades.

De acuerdo con lo anterior, el equipo contáctenos se encuentra fortalecido en el registro, clasificación y asignación de las peticiones a través del Bogotá te Escucha, mejorando la oportunidad y disminuyendo reprocesos al interior de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Durante el año 2022 el 13% del total de las solicitudes registradas a través del canal contáctenos, se registran, clasifican y asignan a diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Gráfico N°. 1 interacciones Efectivas ChatBot 2022.



Fuente: Power BI, ChatBot, Secretaría Distrital de salud 2022.

La herramienta digital ChatBot, permite la interacción ciudadana para la orientación e información en trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, y en general del Sector Salud, en el Distrito Capital; a través del enlace con las páginas y /o información del tema consultado. Dicha herramienta es entrenada, permanentemente a través de preguntas de la ciudadanía, categorizadas en diferentes temas que se relacionan con motivos de orientación e información.

En la tabla anterior se evidencia una disminución en el mes de octubre, del número de interacciones efectivas (más de dos), lo cual se relaciona con una falla con Microsoft, que generó dificultades con la información inicial, por lo cual se

implementaron estrategias en articulación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC, permitiendo la recuperación de la información y el reentrenamiento del sistema cognitivo.

En total para este período, se obtienen como resultado 10.849 interacciones efectivas, convirtiéndose en una herramienta de orientación para la ciudadanía, y apoyo para la orientación de los profesionales.

Tabla N°.5 Atenciones consolidadas por canal – 2022.

2022	Registro de atenciones canal presencial	Registro de atenciones canal telefónico	Registro de atenciones canal virtual	TOTAL
Enero	9.503	6.231	7.972	23.706
Febrero	11.021	5.261	8.254	24.536
Marzo	12.019	5.219	8.572	25.810
Abril	10.884	3.994	7.367	22.245
Mayo	15.909	5.492	10.632	32.033
Junio	12.602	6.242	9.255	28.099
Julio	11.584	5.783	7.220	24.587
Agosto	10.278	6.601	7.644	24.523
Septiembre	10.576	6.229	7.125	23.930
Octubre	10.566	5.818	6.041	22.425
Noviembre	9.676	5.075	5.697	20.448
Diciembre	7.541	4.861	5.402	17.804
TOTAL	132.159	66.806	91.181	290.146

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

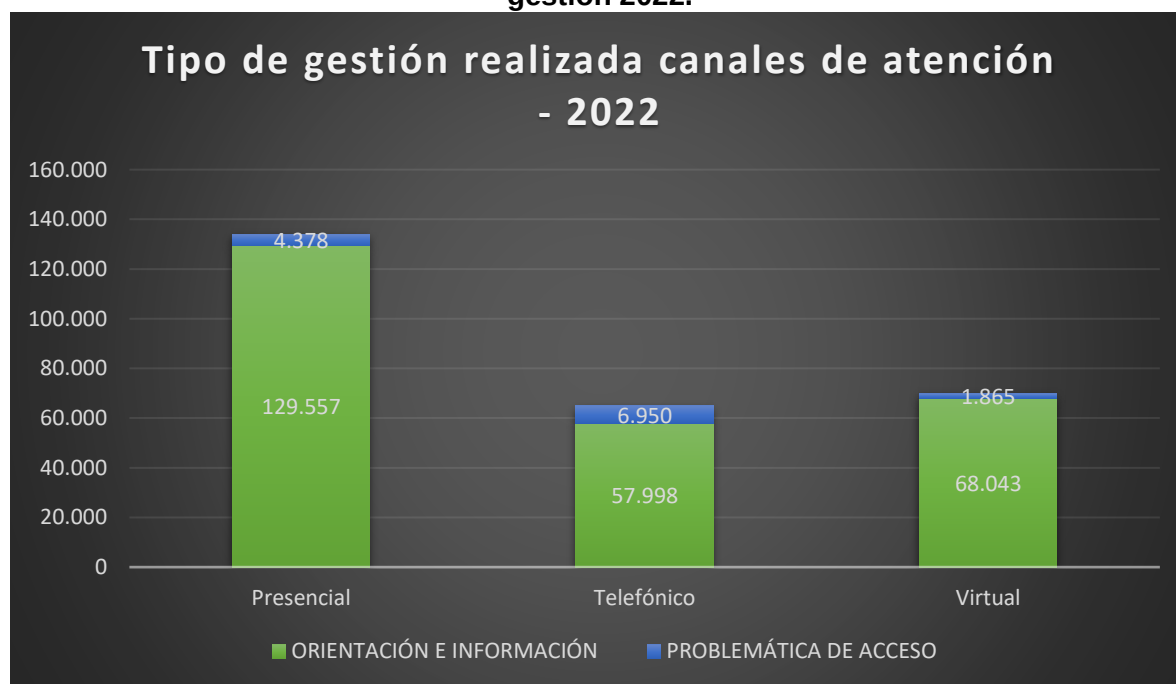
Durante el año 2022 se atendieron 290.146 solicitudes de orientación e información que ingresaron por los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud para la interacción con la ciudadanía. De igual forma, la tabla anterior, permite evidenciar el aumento de las acciones realizadas entre los meses

de marzo a junio, el cual coincide con el período del levantamiento de algunas medidas de distanciamiento social, debido a la pandemia por COVID – 19.

Es así como, se implementaron diferentes estrategias a disposición de la población residente en el Distrito Capital, incluyendo mecanismos y herramientas desde el canal virtual y el telefónico, permitiendo de este modo el fácil acceso y haciendo uso de las nuevas tecnologías. No obstante, y superado el estado de emergencia sanitaria, se puede observar que, estos canales continúan siendo utilizados y apropiados por la comunidad para la interposición de sus requerimientos, disminuyendo tiempos y evitando traslados para la radicación de sus solicitudes.

De igual forma se denota el fortalecimiento del canal presencial, el cual continúa como el canal con el mayor número de solicitudes (132.159 atenciones), relacionadas con la orientación e información, no sólo a través de los puntos fijos ya dispuestos y reconocidos por las personas y la institucionalidad; sino, a través de la implementación de las estrategias para trasladar el servicio a la ciudadanía a los territorios.

Gráfico N° 2. Atenciones registradas en el sí cuéntanos Bogotá por canal y tipo de gestión 2022.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

El gráfico anterior, permite identificar que, el mayor porcentaje de las atenciones registradas para el año 2022, se encuentran clasificadas dentro de los motivos de orientación e información (95%), principalmente aquellas solicitudes relacionadas con la oferta de servicios de la Secretaría Distrital de Salud, y en general de actividades desarrolladas por las Entidades del Distrito.

De otro modo las problemáticas de acceso, presentadas en menor porcentaje (5%), se asocian en primer lugar, con la no oportunidad en la prestación de servicios; es importante mencionar que, de acuerdo con las funciones establecidas para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía¹, se desarrollan acciones tendientes a mitigar los riesgos relacionados con dichas barreras.

ATENCIONES GRUPALES

Tabla N°.6 Atenciones grupales canal presencial – 2022.

Tipo de servicio	Número de usuarios atendidos
Capacitaciones	3
Orientaciones Grupales	34.356
Total	34.359

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

La tabla número 6 presenta la información de las actividades grupales desarrolladas por profesionales principalmente en el canal presencial, orientadas a socializar temas de interés en Salud para la Ciudadanía, como: derechos y deberes, afiliación al Sistema General de Seguridad Social y trámites y servicios ofertados por la SDS.

Estas actividades para el año 2022, son lideradas por la Estrategia Territorial, buscando llegar a los diferentes territorios, generando una mayor interacción con la población residente en el Distrito Capital.

CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO

A continuación, se tipifican datos de caracterización poblacional que se encuentran registrados en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá. Es preciso mencionar que, estos datos dependen de la información suministrada por la población que solicita los servicios, que el suministro de estos datos no es de carácter obligatorio y no es necesario entregar toda la información solicitada para la gestión de la solicitud.

La atención individual y caracterización poblacional se registra a través de los canales presencial y telefónico. En el caso del canal virtual, no se realizan este tipo

¹ Decreto 507 de 2013, Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud.

de registros debido a la limitada información compartida por la ciudadanía a través del correo electrónico.

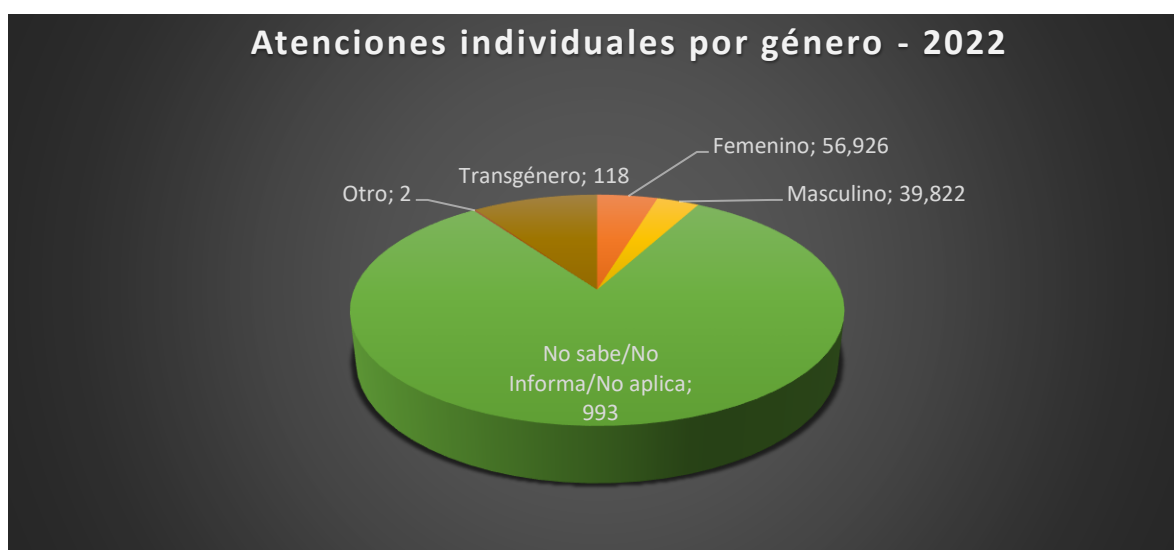
Gráfico N° 3. Atenciones individuales realizadas identificadas por sexo- 2022.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

En el gráfico N° 3, se puede evidenciar que el mayor porcentaje de atenciones individuales se concentra en las mujeres con un (58.6%). Por lo anterior, se puede observar que las mujeres presentan un mayor número de solicitudes de orientación e información en salud; comparado con los resultados de solicitudes realizadas por hombres (41.3%) e intersexuales (0.1%).

Gráfico N° 4. Atenciones individuales realizadas por género- 2022.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

El gráfico número 4, permite visualizar que, el porcentaje más alto de atenciones individuales se concentra en las personas identificadas con el género femenino, con un porcentaje de atención equivalente al (55.70%), de lo anterior es posible analizar que la población identificada con el género femenino durante la vigencia del año 2022, tuvo más necesidades de atención, gestión, orientación e información en salud.

Por otro lado, se evidencia con un porcentaje menor en las atenciones individuales a la población del género masculino a quienes se les brindó atención en un (38.97%), continuando con las personas que se registran con otro género, con un (1.95%), seguido de la población que no brinda información al respecto, con un porcentaje de (9.71%), y finalizando con las atenciones a la población Transgénero en un (1.15%).

Tabla N°.7 Atenciones individuales por orientación sexual – 2022.

Bisexual	Gay	Heterosexual	Homosexual	Lesbiana	No sabe/No informa/No aplica	Otro
52	61	78.406	526	30	3	29

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

Dentro de los resultados obtenidos en la caracterización, se puede observar que la población identificada como heterosexual, es la que acude en mayor porcentaje (99,11%) a los canales telefónico y presencial, para radicar sus solicitudes.

Es importante mencionar que, dentro de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se orienta el accionar hacia la atención con enfoque diferencial, actualmente se evidencian barreras que dificultan la identificación y el registro de otro tipo de orientación sexual.

En segundo lugar, de acuerdo con los datos registrados, se puede observar que se presenta en menor porcentaje (0.66%) las consultas por homosexuales, gay (0.08), bisexuales (0.06%), y lesbianas (0,04%).

Por lo anterior, se continúa la implementación de acciones por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía hacia la atención diferencial.

Tabla N°.8 Atenciones individuales por enfoque poblacional – 2022.

Enfoque Poblacional	Número de Personas
Víctimas de Conflicto Armado Interno	2.992
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	2.331
Población Colombiana migrante de Venezuela	936
Migrante venezolano irregular	554
Población Habitante de calle	310
Adulto mayor en centros de protección	121
Comunidades Indígenas	110
Personas incluidas programa de protección a testigos	38
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	32
Población rural migratoria	30
Población infantil abandonada a cargo ICBF	21
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	19
Desplazados en general	7
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	6
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	6
Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	5

Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	5
Población ROM	3
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar	3
Desplazados Mujeres Cabeza de Familia	1
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas	1

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

En el año 2022 se identifican 7.531 solicitudes, realizadas por población diferencial, dentro de las cuales se destaca la población víctima de conflicto armado (39.7%), cuyas consultas se relacionan en su mayoría con el acceso a los servicios de salud y su vinculación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

De otro modo, se presenta un porcentaje significativo de todas aquellas poblaciones migrantes, Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido (30.94%), Población Colombiana Migrante de Venezuela (12.4%), Migrante Venezolano Irregular (7.3%), cuyas solicitudes se relacionan con el aseguramiento en salud, así como trámites y servicios del Sector para este grupo poblacional.

Tabla N°.9 Atenciones individuales por población prioritaria – 2022.

POBLACIÓN PRIORITARIA		NÚMERO DE PERSONAS
Gestantes		1.827
Mayores de 60 años		6.263
Menores de 5 años		1.020
DISCAPACIDAD	No refiere tipo de Discapacidad	3.276
	Física	6.945
	Cognitiva	3.195
	Múltiple	3.735
	Psicosocial	1.416
	Sensorial	2.380
	Persona con discapacidad severa (no certificada)	1
	Personas con discapacidad certificada	382
Personas con enfermedad crónica		3.414
Personas con enfermedad de alto costo		484
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		46
Total		34.384

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

En cuanto a la población prioritaria, la población con discapacidad con 21.330 atenciones es la que tienen mayor acercamiento a los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, esto dado especialmente por el trámite del certificado de discapacidad, el cual les permite acceder a diferentes beneficios que ofrecen algunas de las entidades del Distrito. En cuanto a la tipología de discapacidad, la física es la que tiene mayor representatividad con 6.945 atenciones.

En cuanto al grupo poblacional los mayores de 60 años son quienes más acuden a nuestros canales de atención, siendo una población que, dada su edad, suele presentar dificultades y barreras de salud; en algunas oportunidades suelen presentar dificultades auditivas, visuales entre otras, generándoles una barrera adicional para el acceso a los servicios; ya que representan el 18.21% del total de atenciones individuales por población prioritaria.

Tabla N°.10 Atenciones individuales por Etnia – 2022.

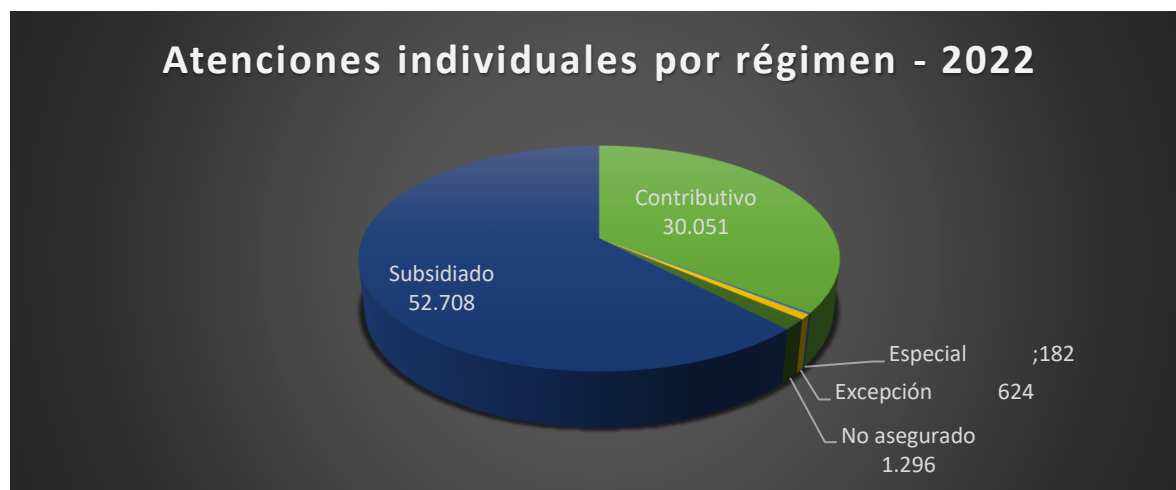
ETNIA		NÚMERO DE PERSONAS
Indígena	No brinda información	146
	Ambiká Pijao	13
	Kichwa	2
	Muisca de Suba	46
	Los Pastos	1
	Misak	1
	Nasa	2
	Wounaan	8
	Yanacona	5
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		1.403
Palenquera de San Basilio		4
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		51
ROM		9
Otro		114
Total		1.805

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

En la tabla se evidencia que el porcentaje más alto de atenciones individuales se concentra en la población que se reconoce como Negro, Mulato, Afrocolombiano y Afrodescendiente, pues el porcentaje de atención equivale al (77.73%), de lo que es posible analizar que dicha población, tuvo más necesidades en términos de orientación e información en salud que otros grupos étnicos; así mismo, es posible evidenciar, que el portafolio de trámites, programas y servicios de la Secretaría Distrital de Salud fue consultado en gran medida por dicha población, quienes se han caracterizado por solicitar garantía del derecho a la salud en las barreras administrativas presentadas en la prestación de servicios de salud.

De igual manera, se evidencia con un porcentaje menor en las atenciones individuales a la población que se reconoce como Palenquera de San Basilio, teniendo allí un total de atenciones de (1.5%), siguiendo con la población que se registra como otro, con un porcentaje de (1.92), seguido de las atenciones a la población ROM en el cual tenemos un porcentaje de (6.7%), continuando con las atenciones a la población que se reconoce como Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia en donde el porcentaje es de (8.6%), y finalizando con la población que se reconoce como indígena a quienes se atendió en un (37.68%).

Gráfico N° 5. Atenciones individuales realizadas identificadas por régimen- 2022.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

Respecto a la tabla anterior, se identifica que el 54% de las atenciones realizadas corresponden al régimen subsidiado; esto dado por la inoportunidad en la prestación de los servicios de salud y a la mayor proporción de personas afiliadas a dicho régimen.

Así mismo, las orientaciones dadas para el régimen contributivo se realizan por servicios que la ciudadanía ya ha gestionado con su EAPB, sin obtener respuesta alguna.

En cuanto a las orientaciones de personas no aseguradas con un 14%, este tiene una relación directa con la población migrante y aquellas personas que por alguna situación particular (terminación contrato laboral, desafiliación por no pago) acuden para obtener información de cómo llevar a cabo una nueva afiliación.

El menor porcentaje corresponde al régimen de excepción y especial, quienes hacen uso de los diferentes canales de atención para obtener orientación, para realizar la gestión correspondiente a través de la Secretaría de Salud y/o la EPS correspondiente y la Superintendencia Nacional de Salud, de acuerdo a sus competencias.

MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

Tabla N°.11 Atenciones por motivos de orientación e información – 2022.

Motivos de Orientación e Información	Atenciones Individuales	Atenciones web	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	44.774	27.957	72.731
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	29.539	386	29.925
COVID	13.381	10.891	24.272
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	21.592	2.452	24.044
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	11.842	9.994	21.836
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	5.498	12.515	18.013
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	16.264	154	16.418

Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	4.388	97	4.485
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	225	3.384	3.609
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	1.174	14	1.188
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	727	35	762
Procesos masivos de aseguramiento.	399	269	668
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	13	196	209
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN.	166	3	169
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	72	48	120
Atención Línea Salud Para Todos	11	2	13
Total	150.065	68.397	218.462

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

Como resultado de las acciones desarrolladas en el marco del procedimiento de Gestión de Orientación e Información, se presentan los cinco principales motivos de consulta:

- Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.
- Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.
- COVID - 19
- Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.
- Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.

Se destacan las solicitudes relacionadas con los servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud con el 33,3% del total de los registros por motivos de orientación e información, dichas respuestas se generan de manera directa, facilitando el acceso a la oferta institucional de la Entidad. Dentro de estos trámites se encuentran Registro de Títulos en el área de la Salud, Certificado de Discapacidad, Licencias de Exhumación e Inhumación, entre otros.

En segundo lugar, se encuentran las consultas frente a la afiliación al sistema de salud en el Distrito Capital, con un 13.6%, esto se relaciona de igual forma con las solicitudes realizadas por población especial que, como se mencionaba para víctimas de conflicto armado y población migrante se asocia con el aseguramiento en salud.

Finalmente, en tercer lugar, encontramos las solicitudes frente a la pandemia por COVID-19, con el 11.1%, las cuales se asocian a toma de muestra, disponibilidad de biológicos y certificados digitales de vacunación.

MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

Tabla N°.12 Atenciones por problemáticas en el acceso – 2022.

Motivos Problemáticas de Acceso	Atención Individual	Atención WEB	Total
No oportunidad servicios	7.137	705	7.842
Dificultad accesibilidad administrativa	1.166	85	1.251
COVID	371	727	1.098
No Suministro Medicamentos	603	162	7.65
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	457	6	463
Atención deshumanizada	211	51	262
Negación Servicios	178	45	223
Problemas recursos económicos	77	19	96
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	34	56	90
Dificultad Tutelas	17	6	23

Incumplimiento Portabilidad Nacional	18	1	19
Dificultad Alto Costo	10	2	12
Total	10.279	1.865	12.144

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud año 2022.

En la tabla 11, se presenta el comportamiento de las solicitudes relacionadas con las problemáticas de acceso a los servicios de salud, encontrando en primer lugar, con el 64.6%, la no oportunidad en la prestación de servicios, lo cual se asocia con la asignación de citas de medicina especializada o procedimientos de apoyo diagnóstico.

De otra forma se evidencia con un porcentaje del 10.3% barreras asociadas a las dificultades por accesibilidad administrativa, la cual se encuentra directamente relacionada con las autorizaciones para los servicios ordenados.

Adicionalmente, se evidencian barreras de acceso para solicitudes relacionadas con la pandemia por COVID-19, y especialmente con el proceso de inmunización, así como a la no oportunidad en la entrega de resultados.

LOGROS

- Se evidencia un incremento en las atenciones realizadas en los puntos de orientación en salud de los diferentes canales, lo anterior por la apertura de nuevos puntos en el marco de la estrategia territorial y al posicionamiento y reconocimiento por parte de la ciudadanía de los puntos de atención.
- Consolidación y fortalecimiento de los profesionales que realizan la gestión en los canales, partiendo de un acompañamiento permanente en el desarrollo de sus actividades, lo cual ha permitido su cualificación y mejorar la calidad de las respuestas entregadas a la Ciudadanía.
- Fortalecimiento de la atención diferencial, a través de la orientación con interprete de lengua de señas para la Ciudadanía que acude a realizar los diferentes tramites en la secretaria Distrital de Salud.
- Consolidación de la Estrategia Territorial, como fortalecimiento del canal presencial desde las 20 Localidades, apoyando la gestión de orientación e información para dar atención individual y grupal a la ciudadanía en trámites y servicios del sector salud en los territorios.

- Desarrollo de Jornadas de Soluciones en Salud, como estrategia para la disminución de barreras de acceso en articulación con Entidades Administradoras de Planes de Beneficio que operan en la Ciudad.
- Fortalecimiento de la alianza en el marco de la Estrategia Intégrate, lo cual contribuye a mejorar el proceso de orientación e información en los puntos en los cuales se hace presencia.
- Fortalecimiento del 100% del talento humano de canales de atención en lenguaje claro, curso de promotores de servicio a la ciudadanía y atención diferencial.

CONCLUSIONES

Los resultados presentados en este informe permiten evidenciar las acciones desarrolladas en el marco del procedimiento de Gestión de Orientación e Información, que se opera a través de los canales de atención Presencial, Virtual y Telefónico, de dichos resultados se puede concluir:

- Se gestionaron 290.146 solicitudes ciudadanas, permitiendo de esta manera entregar respuesta directa o realizar trámite frente a las consultas para la Entidad, y en general para el Sector Salud, fortaleciendo la interacción con la Ciudadanía y el reconocimiento de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud.
- El mayor porcentaje de las solicitudes que ingresan por los canales de Servicio a la Ciudadanía, se tipifican como motivos de orientación e información con el 95%, permitiendo el reconocimiento de los trámites, servicios, planes y programas de la Entidad y en general del Sector Salud en la Ciudad.
- El principal canal por el cual ingresaron solicitudes ciudadanas es el presencial, con un total de 132.159 atenciones en el año 2022, lo anterior evidencia el reconocimiento de la ciudadanía frente a sus puntos de atención, adicionalmente, la implementación de las acciones en el marco de la Estrategia Territorial ha permitido un mayor acceso a la información en salud, llegando a los diferentes territorios del Distrito Capital.
- El correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, del canal virtual, es el punto de atención con mayor número de registros en solicitudes gestionadas (80.332), lo que permite indicar que luego del levantamiento de las medidas de distanciamiento social, las estrategias de virtualidad y del uso de las nuevas tecnologías para la comunicación entre la Ciudadanía y las Entidades, continúan siendo usadas por la población, permitiendo mejorar tiempos y evitando traslados para la interposición de las peticiones.

- El régimen subsidiado es el que tiene mayor cantidad de atenciones con un 54%, lo que evidencia la importancia de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, lo que ha permitido brindar orientaciones y realizar gestiones para el acceso a los servicios de salud y la disminución de barreras de población vulnerable.
- La población con discapacidad evidencia una alta demanda respecto al trámite de certificado de discapacidad, para lo cual los diferentes canales de atención cuentan con las herramientas que permiten brindar una orientación y gestión acorde a las necesidades de la ciudadanía.