

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN III TRIMESTRE 2023

“Estamos al Servicio de la Ciudadanía”

Clara Rocío 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 - 2023.

INFORME DE RESULTADOS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
III TRIMESTRE 2023

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos de las actividades desarrolladas desde cada uno de los canales y puntos de atención en el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del presente año, así como, la gestión de orientación e información en la Secretaría Distrital de Salud y el relacionamiento con la Ciudadanía, adicionalmente, se presentan los datos de caracterización poblacional que se encuentran en los reportes de la atención individual realizados a través del Sistema Sí Cuéntanos Bogotá.

Imagen N° 1. Procedimiento Gestión de Orientación e Información



Fuente: Procedimiento SDS-GSS-PR-002 - Isolucion, Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Año 2023.

1. CONTEXTUALIZACIÓN CANALES

1.1 CANAL TELEFÓNICO

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se apoya la supervisión del canal telefónico, el cual se define como el medio dispuesto por la Secretaría Distrital de que brinda orientación e información en salud, a través del número telefónico 601-3295090, de acuerdo con el instructivo establecido para su operación (SDS-GSS-INS-014) su alcance es: *“Recepción, escucha y análisis de las solicitudes ciudadanas interpuestas ante la Secretaría Distrital de Salud, que ingresan a través de la Línea Servicio a la Ciudadanía; para orientación e información sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud, planes, programas, lineamientos, trámites y servicios del sector salud en el Distrito Capital, hasta el registro de derechos de petición y/o la gestión resolutive de los casos”.*ⁱ

Para el tercer trimestre del año 2023, se mantiene el canal de atención telefónico operado desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y destinado para la orientación e información en salud, su número de contacto es 601-3295090 “Línea de Servicio a la Ciudadanía”, cuyo objetivo radica en brindar la información y orientación a la ciudadanía, relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el portafolio de trámites y servicios del sector salud, generando las acciones necesarias orientadas a la disminución de las barreras de acceso al Sistema. Adicionalmente, permite la interposición de derechos de petición requeridos por la comunidad.

Actualmente, se mantienen los procesos de orientación e información en salud bajo los criterios de lenguaje claro, oportunidad y amabilidad en la atención. Para la vigencia del presente año (16-02-2023) la Línea tuvo un cambio de operador que se mantiene con Outsourcing S.A. bajo la denominación de “Línea de Servicio a la Ciudadanía”.

1.2 CANAL VIRTUAL

Este se encuentra conformado por los medios disponibles para la interacción virtual con la Ciudadanía, cuenta en la Secretaría Distrital de Salud con los puntos de atención (correo electrónico institucional contactenos@saludcapital.gov.co y el ChatBot), los cuales son administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y a la disposición de la población para el registro de solicitudes relacionadas con la orientación e información frente a los lineamientos, trámites y servicios del sector salud.

Es preciso aclarar que desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se registran solicitudes de orientación e información que ingresan a través de las redes sociales dispuesta por la Entidad, no obstante, a partir de la articulación con esta área desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se registran y gestionan las peticiones Ciudadanas que ingresan por dichas redes.

1.3 CANAL PRESENCIAL

El canal de atención presencial, de acuerdo con el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud se define como: *“Es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con Secretaria Distrital de Salud, para acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.”*

El objetivo propuesto para este canal es brindar orientación e información frente al portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, así mismo se realiza la gestión del registro de los derechos de petición de los ciudadanos con problemáticas de acceso, con el fin de garantizar el derecho a la salud de la población que habita en la ciudad de Bogotá.

Es así como, para el canal presencial se cuenta con los siguientes puntos de atención que permiten la interacción directa con la ciudadanía fortaleciendo la capacidad ciudadana para hacer sus solicitudes ante la Entidad:

Para el tercer (III) trimestre del 2023, se hace presencia en los siguientes puntos de la Red CADE Super CADE:

Tabla N°1. Puntos de Atención Red CADE - Súper CADE, III Trimestre 2023.

SUPER CADE (s)	CADE (S)
Bosa	Gaitana
20 de Julio	Servitá
Manitas	Fontibón
Américas	Santa Lucía
Suba	Candelaria
Engativá	Santa Helenita
CAD	Yomasa

Fuente: Archivos Gestión de Orientación e Información, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio - septiembre 2023.

En las Instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud, se brinda orientación e información a través de 4 módulos de atención, los cuales están dispuestos para la interacción con las personas que utilizan este punto, y realizan sus solicitudes relacionadas con trámites, servicios, programas y lineamientos del sector, especialmente aquellas solicitudes relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud.

1.3.1 Estrategia Intégrate

A través del Decreto 510 del 14 de diciembre de 2021, se creó la Comisión Distrital Intersectorial del Distrito Capital para la Atención e Integración de la Población Proveniente de Flujos Migratorios Mixtos, en el marco del Decreto Distrital No. 546 de 2007. Con el fin de dar cumplimiento a las funciones establecidas para la mencionada Comisión, la Alcaldía Mayor de Bogotá suscribió memorando de entendimiento de fecha 29 de marzo de 2022 con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, con el objetivo de trabajar en conjunto para promover, desarrollar y fortalecer la cooperación mutua que aporta al intercambio de experiencias, conocimientos, además de extender el impacto de los programas de atención.

Con el propósito de materializar esta alianza, actualmente se lidera la implementación de la estrategia de los Centros Intégrate en la ciudad de Bogotá D.C., en articulación entre la Alcaldía Mayor de Bogotá (Alta Consejería para Asuntos Migratorios, Secretaría General), USAID en Colombia y Fronteras de Colombia.

De esta manera los Centros Intégrate hacen parte de la RED CADE en tres (3) puntos del canal presencial:

- SuperCADE Suba
- SuperCADE CAD
- SuperCADE Engativá

En estos puntos, la población migrante accede a los servicios ofertados por la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia y a los planes, programas, trámites y servicios del Sector Salud en el Distrito Capital.

1.3.2 Estrategia Territorial

La Estrategia Territorial es un convenio interadministrativo entre la Secretaría Distrital de Salud y las 4 Subredes Integradas de Salud, tiene como finalidad generar espacios de interacción con la población de las diferentes localidades, para apropiarlos en temas de salud que se manejan desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía como derechos y deberes, aseguramiento, canales de atención, trámites y servicios, lineamientos, entre otros; a través de la orientación e información buscando la reconciliación de las personas con el Sistema de Salud del Distrito y a su vez disminuir las barreras de acceso geográficas.

Así mismo se brinda las herramientas a la población a través de la orientación e información para la autogestión, corresponsabilidad y autocuidado en los diferentes temas de salud en las dos líneas de acción de la estrategia territorial, como lo es lo individual y lo grupal. Para el tercer trimestre del **2023** se contó con **14** puntos de atención individual.

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN III TRIMESTRE 2023

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

Tabla N°.2 Atenciones realizadas por el Canal Presencial III Trimestre 2023.

Puntos de atención	Julio		Agosto		Septiembre		Total
	Atención Individual	Atenció n Grupal	Atenció n Individu al	Atenció n Grupal	Atenció n Individu al	Atenc ión Grupa l	
Red CADE	2.204	62	2.188	205	2.145	338	7.142
Red Súper CADE	3.575	34	3.978	0	3.625	19	11.231
Módulos	1.581	1211	1629	328	1.468	369	6.586
Estrategia Intégrate	648	0	727	0	836	0	2.211
Estrategia Territorial	446	6.317	549	5.637	584	4.964	18.497
Total, General	8.454	7.624	9.071	6.170	8.658	5.690	45.667
Total, Mes	16.078		15.241		14.348		

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio – septiembre 2023.

Para el tercer trimestre 2023 se identifica un total de 45.667 atenciones realizadas en el canal presencial; durante el mes de julio se evidencia un total de 16.078 atenciones lo que representa el 35% de total de las atenciones realizadas.

Es importante resaltar que la Estrategia Territorial con 18.497 atenciones, lo que representa el 40% del total de las acciones realizadas, es el punto que tiene mayor cobertura de ciudadanía, dado que su énfasis son las actividades grupales, lo que permite abordar mayor población en los diferentes espacios en los cuales se fortalecen temas de deberes y derechos, trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud y la vinculación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Así mismo, es de mencionar que, a través de los puntos de la Red CADE y Súper CADE, se realiza gestión al 40% de las solicitudes ciudadanas que se registran por el canal presencial, lo que permite identificar que, la Ciudadanía continúa utilizando los puntos dispuestos en articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para recibir orientación e información en salud.

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

A continuación, se presentan los datos de la operación para la Línea de Servicio a la Ciudadanía, durante los meses de julio a septiembre del año 2023, es preciso aclarar que, estos resultados son los presentados por el operador Outsourcing, de acuerdo con la consolidación de la información y los indicadores como Nivel de atención, tiempo medio de operación y tiempo de respuesta:

Tabla N°.3 Atenciones realizadas por el Canal Telefónico III Trimestre 2023.

Año 2023	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Julio	4.916	4.872	44	99%	0:10:33	0:00:08
Agosto	5.934	5.844	90	98%	0:10:12	0:00:10
Septiembre	7.120	6.924	196	97%	0:10:16	0:00:19
Total	17.970	17.640	330	98%	0:10:20	0:00:14

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio – septiembre 2023.

En la tabla anterior, se presenta la información de las atenciones realizadas por la Línea de Servicio a la Ciudadanía, para el tercer trimestre del año 2023, evidenciando un total de 17.640 llamadas contestadas, de las cuales el mayor número se atendieron en el mes de septiembre (39%).

Es importante mencionar que, se presenta una disminución en el nivel de atención para este mes, asociado directamente al aumento en el ingreso y atención descrito anteriormente, así como, se observa un leve aumento en el tiempo medio operativo y el tiempo promedio de respuesta, no obstante, se mantiene en los niveles óptimos para la atención.

Continuando con la descripción de las acciones desarrolladas a través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía, en el mes de julio, se realiza envío de 2.332 mensajes de texto masivos (SMS), en los cuales se informa a la ciudadanía frente al trámite de la licencia de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo.

2.3 Atenciones Realizadas por Canal Virtual

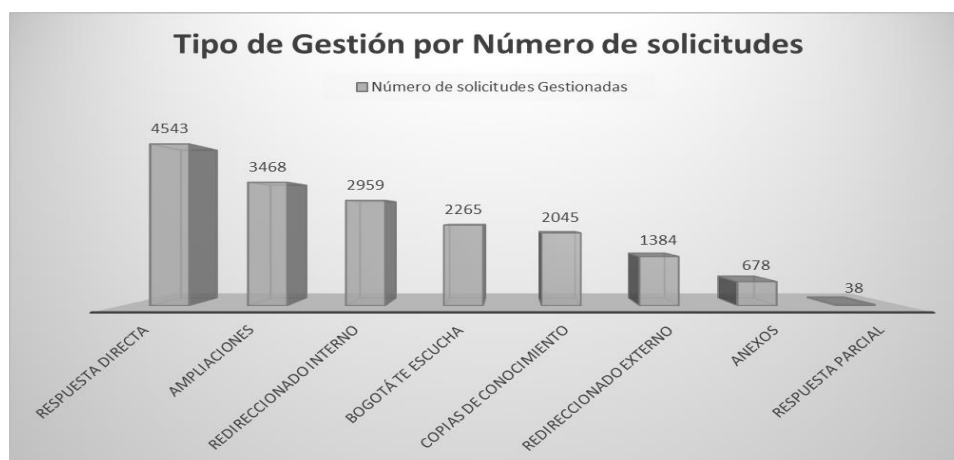
Tabla N°.4 Atenciones realizadas por el Virtual – Email Contáctenos III Trimestre 2023.

Correo Electrónico Contáctenos	Julio		Agosto		Septiembre		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	4.328	645	4.965	801	5.822	819	

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, julio – septiembre 2023.

Durante el tercer trimestre del año en curso se gestionaron un total de 17.380 solicitudes a través del correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, es posible evidenciar en la tabla 4 que el mayor porcentaje (86.9%) de solicitudes corresponden a orientación e información registrada a través del Sistema de Información Cuéntanos Bogotá, y en menor porcentaje (13.1%) peticiones que se registraron a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

Gráfico N°. 1. Tipo de Gestión Realizada por Número de Solicitudes Atendidas Correo Contáctenos - III Trimestre 2023.



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, julio – septiembre 2023.

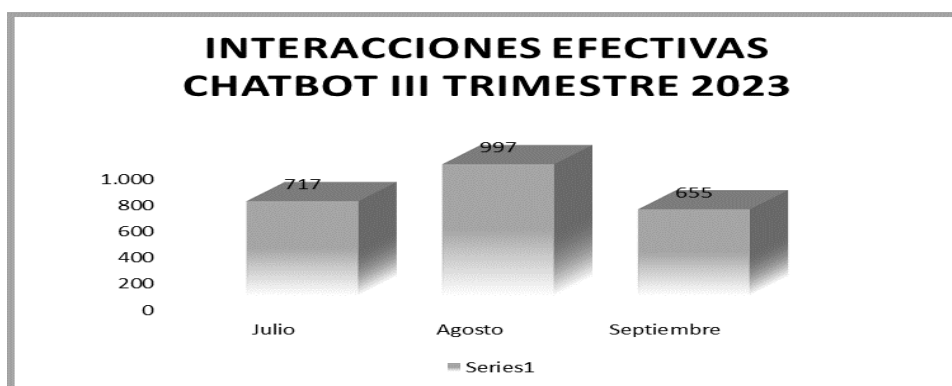
Es así como, dentro de la gestión realizada desde el correo en mención, durante los meses de julio a septiembre del año 2023 las respuestas directas fueron la gestión más representativa, con un porcentaje del 30%, respuestas, disminuyendo así las barreras de acceso a los servicios de salud y garantizando respuestas de orientación e información frente a la guía de trámites y servicios de la SDS.

De otro modo se evidencia que en un segundo lugar se encuentran las ampliaciones (23%), es importante mencionar que estos corresponden a correos en los cuales no se cuenta con la información necesaria y suficiente para tramitar la solicitud, no obstante, estas solicitudes se tramitan cuando el ciudadano responde la solicitud adjuntando los documentos o información faltante.

Adicionalmente encontramos que se realizan gestiones a nivel interno (20%) ya sea con el reenvío de las solicitudes relacionadas en gran medida con respuestas a gestiones realizadas por otras áreas, así como con expedientes e investigaciones relacionadas con la función de inspección, vigilancia y control de la entidad, así como notificaciones relacionadas con procesos legales.

En cuarto lugar, encontramos los registros y clasificación de las peticiones (15%) a las diferentes dependencias de la SDS, o traslados por competencia a otras entidades del Distrito, en tal sentido los profesionales asignados a la gestión del canal virtual realizan la gestión pertinente través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. El registro realizado por profesionales del correo contáctenos responde aproximadamente al 27% del total de las peticiones registradas en dicho sistema.

Gráfico N°. 2. Atenciones realizadas por el Canal Virtual - ChatBot III Trimestre 2023.



Fuente: Herramienta Power BI ChatBot, Secretaría Distrital de Salud, julio – septiembre 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia un total de 2.369 interacciones efectivas, a través de la herramienta digital ChatBot, durante el tercer trimestre del

año en curso, es importante informar que estas interacciones han permitido la orientación e información, frente a trámites, servicios, lineamientos y programas del sector salud a las personas que hacen uso de dicha herramienta.

Continuando con las acciones reportadas desde la herramienta, se evidencia un incremento en las interacciones efectivas del mes de agosto, correspondiente al 42% del total de las atenciones realizadas. De tal manera que, continúan las acciones orientadas al entrenamiento y actualización de la información a través del sistema cognitivo, de acuerdo con las dinámicas de información y las solicitudes realizadas por la Ciudadanía.

Tabla N°.5 Atenciones realizadas por el Virtual III Trimestre 2023.

Punto de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Contáctenos	4.973	5.766	6.641	17.380
ChatBot	717	997	655	2369
Total	5.690	6.763	7.296	19.749

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, julio – septiembre 2023.

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla que antecede, para el III trimestre del año en curso, se cuenta con un total de 19.749 solicitudes gestionadas, de las cuales el 88% se registraron a través del correo institucional contáctenos, y el 12% a través de la herramienta digital Chat Bot.

Es de mencionar que continúa el e-mail contáctenos siendo unos de los principales canales de interacción con la Ciudadanía, el cual se convirtió desde la emergencia social y sanitaria generada por la pandemia por COVID-19 en un medio ágil y eficaz para el registro de solicitudes de manera virtual, ofertando una opción diferente para la población que no implica el desplazamiento hacía los puntos de atención presencial. Es importante así mismo evidenciar que el equipo asignado al e-mail contáctenos se encuentra fortalecido así mismo en el procedimiento de Gestión de Peticiones, no sólo ingresando las solicitudes sino, realizando la asignación y los traslados correspondientes a través del sistema.

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

Tabla N°.6 Atenciones realizadas Por Canal III Trimestre 2023.

Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Presencial	16.078	15.241	14.348	45.667
Telefónico	4.872	5.844	6.924	17.640
Virtual	5.690	6.763	7.296	19.749
Total	26.640	27.848	28.568	83.056

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, julio – septiembre 2023.

Para el presente trimestre las atenciones realizadas por los diferentes canales fueron de 83.056, aumentado la atención para el III trimestre en comparación con las atenciones realizadas por canal para el segundo trimestre (81.552.). El mes de septiembre fue el periodo con más atenciones (34%), seguido del mes de agosto y julio.

El canal presencial cuenta con 45.667 atenciones, lo cual se puede relacionar con la preferencia que puede tener la población de acudir a los diferentes puntos de la Red CADE y Super CADE, así como las actividades grupales de la Estrategia Territorial para dar soluciones a las dificultades o barreras de acceso en salud.

El canal virtual se ubica como el segundo canal que utiliza la población para las dificultades o barreras en salud con 19.749 atenciones y el canal telefónico se ubica como el tercer canal para la población con 17.640 atenciones.

Tabla N°.7 Atenciones realizadas por Canal y por Punto de Atención III Trimestre 2023.

Canal de Atención		Julio	Agosto	Septiembre	Total
Punto de Atención					
Presencial	Red CADE	2.266	2.393	2.483	7.142
	Red Súper CADE	3.609	3.978	3.644	11.231
	Módulos	2.792	1.957	1.837	6.586
	Estrategia Intégrate	648	727	836	2.211
	Estrategia Territorial	6.763	6.186	5.548	18.497

Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	4.872	5.844	6.924	17.640
Virtual	Contáctenos	4.973	5.766	6.641	17.380
	ChatBot	717	997	655	2.369
Total		26.640	27.848	28.568	83.056

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, julio – septiembre 2023.

Durante el periodo del informe se realiza la gestión de 83.056 solicitudes ciudadanas, realizadas a través de los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

El canal presencial presenta el mayor porcentaje de atenciones con 45.667, contenidas principalmente en los puntos de atención de la Red Súper CADE y la Estrategia Territorial. Frente al periodo inmediatamente anterior, se evidencia un aumento (1.504) en el total de atenciones registradas.

Con un total de 28.568 atenciones, septiembre es el mes con mayor número de registros, de los cuales el canal telefónico, por medio de la Línea de Servicio a la Ciudadanía representa el mayor porcentaje. Para el canal virtual se evidencia una disminución en el total de atenciones realizadas frente al periodo anterior.

3. CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO

3.1 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Sexo

Tabla N°.8 Atenciones realizadas por Sexo III Trimestre 2023.

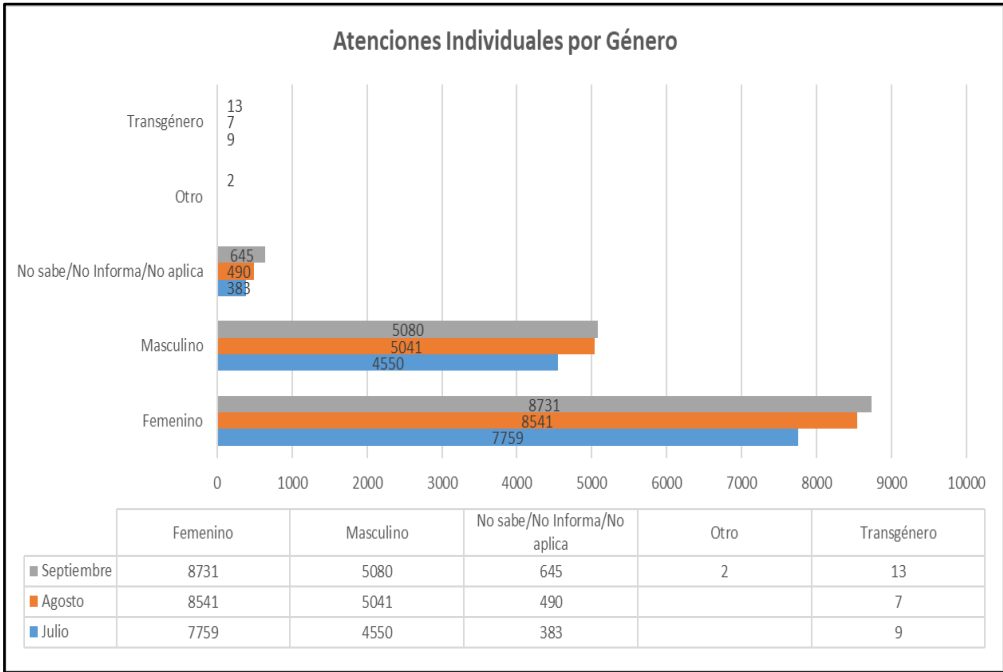
Sexo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Mujer	7.781	8.605	8.768	25.154
Hombre	4.645	5.112	5.160	14.917
Intersexual	2	3	8	13
Total	12.428	13.720	13.936	40.084

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

Durante el tercer trimestre se realizó un total de 40.084 atenciones individuales que estuvieron enmarcadas dentro de la categoría sexo, siendo las mujeres con el 63% las que prevalecen en los procesos de orientación e información; en cuanto a la población Intersexual se identifica un bajo porcentaje de personas que acuden a nuestros canales.

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Genero

Gráfico N°.3. Atenciones Individuales por Genero III Trimestre 2023.



Fuente: SI

Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

Respecto a la población categorizada e identificada por género se identifica un total de 41.251 atenciones, de las cuales 25.031 el 60% corresponden al género femenino, lo que denota mayor participación con relación al género masculino 14.671 con el 36% en el uso de nuestros canales de atención.

Es importante así mismo, mencionar que, los datos registrados dependen de la información entregada por la población que utiliza los servicios ofertados a través de los diferentes canales, en lo relacionado con las atenciones individuales, no obstante, se presenta con el 4% datos relacionados con personas que no suministran información relacionada con el género, que en comparación al trimestre anterior el porcentaje se duplico.

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N°.9 Atenciones realizadas por Orientación Sexual III Trimestre 2023.

Orientación Sexual	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Heterosexual	11.213	12.370	12.555	36.138
Homosexual	57	70	61	188

Gay	17	15	26	58
Bisexual	5	11	3	19
Lesbiana	10	11	14	35
Otro	8	5	5	18
Total	11.310	12.482	12.664	36.456

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

De acuerdo con los registros realizados en la base de atenciones individuales se puede evidenciar que el mayor porcentaje de personas que solicitan orientación e información se identifican como heterosexuales con un 99%, seguido de homosexuales con el 0.5%.

Es importante mencionar que este dato depende de la información suministrada por la persona que realiza la solicitud, no obstante, es posible identificar que durante el mes de septiembre se aumenta el número de registros correspondientes a la caracterización de orientación sexual.

3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

Tabla N°.10 Atenciones realizadas Por Enfoque Poblacional III Trimestre 2023.

Enfoque Poblacional	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	519	528	616	1.663
Víctimas de Conflicto Armado Interno	330	377	422	1.129
Migrante venezolano irregular	65	84	92	241
Población Colombiana migrante de Venezuela	43	41	45	129
Población Habitante de calle	33	37	53	123
Comunidades Indígenas	30	28	23	81
Adulto mayor en centros de protección	9	7	20	36
Personas incluidas programa de protección a testigos	8	5	11	24
Población rural migratoria	4	6	8	18
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	4	5	2	11
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	1	8	2	11

Población desmovilizada de grupo armado ilegal	2	3	2	7
Población infantil abandonada a cargo ICBF	5	0	0	5
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	1	2	1	4
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	1	0	2	3
Población ROM	0	2	1	3
Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	1	0	1	2
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas	0	1	0	1
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz.	0	1	0	1
TOTAL	1.056	1.135	1.301	3.492

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

La tabla número 10, nos presenta los resultados por variables de caracterización para el enfoque poblacional, obtenidos en el III trimestre del 2023, encontrando registro de 3.492 personas en atención individual, de la cuales 1.663 atenciones corresponden a población en condición de Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido, a los cuales, de acuerdo con la identificación realizada, se brinda orientación e información en temas relacionados con la afiliación al sistema de salud, aseguramiento y la oferta de trámites y servicios del sector salud.

De igual forma, se presentan 1.129 atenciones a población Víctimas de Conflicto Armado Interno, con temas de consulta asociados principalmente a portabilidad y aseguramiento en salud.

En el tercer lugar encontramos 241 atenciones a migrantes venezolanos que se encuentran de manera irregular en el país, los cuales requieren información en temas como los servicios prestados en diferentes Entidades Distritales y la afiliación al sistema.

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

Tabla N°.11 Atenciones realizadas Por Población Prioritaria III Trimestre 2023.

Etnia	Subtipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Discapacidad	Cognitiva	355	392	361	1.108
	Física	650	725	767	2.142
	Múltiple	439	475	437	1.135
	Psicosocial	149	189	176	514
	Sensorial	223	246	265	734
	Con Discapacidad Certificada	40	47	22	109
	Sin Información	468	498	392	1.358
Gestantes		185	188	189	562
Mayores de 60 Años		722	817	718	2.257
Menores de 5 años		138	166	188	492
Personas con enfermedad crónica		416	406	440	1.262
Personas con enfermedad de alto costo		92	87	108	287
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		8	18	8	34
Total		3.885	4.254	4.071	12.210

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

Dentro de las atenciones individuales realizadas a población prioritaria, continúa siendo la población con discapacidad con 5.742 atenciones la de mayor número de consultas para el III trimestre, destacándose las solicitudes realizadas por población con discapacidad física con 2.142 atenciones.

Estas atenciones están relacionadas con el fortalecimiento de las acciones diferenciales que se vienen desarrollando por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en las actividades grupales desde la Estrategia Territorial, donde se brinda orientación e información sobre la documentación que se solicita desde la página de la Secretaría Distrital de Salud; así como las jornadas que se realizan en las localidades de trámite de certificado de discapacidad.

El segundo grupo de población prioritaria con mayor número de solicitudes, son las personas mayores de 60 años con 2.257 atenciones, seguido de las personas con enfermedad crónica con 1.262 atenciones, generando acciones de orientación e información sobre las dificultades o barreras en salud que puede presentar estos grupos de población prioritaria.

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

Tabla N°.12 Atenciones Individuales realizadas Por Etnia III Trimestre 2023.

Etnia	Subtipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Indígena	Ambiká Pijao	2	1	4	7
	Kichwa	0	2	0	2
	Muisca de Bosa	0	1	1	2
	Muisca de Suba	2	11	4	17
	Misak	0	0	1	1
	Nasa	0	1	1	2
	Inga	1	1	1	3
	Uitoto	0	1	0	0
	Yanacona	0	1	0	1
	Sin Información	25	38	37	100
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		252	257	246	755
Palenquera de San Basilio		0	2	1	3
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		2	0	3	5
ROM		1	1	0	2
Otro		24	22	26	72
Total		309	339	325	973

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

La caracterización de la población con atención individual en lo relacionado con etnias permite identificar que el grupo poblacional con mayor número de solicitudes son los negros, mulatos, afrocolombianos, afrodescendientes son la población con mayor número de datos registrados la correspondientes a su identificación étnica con el 77.6%, seguido de indígenas con el 10.3%. Dentro de este último grupo poblacional se destacan los Muiskas de Suba con el mayor número de solicitudes (17).

Es importante mencionar, que las solicitudes relacionadas con afiliación al Sistema General de Seguridad Social para la población étnica continúan siendo una de las consultas frecuentes, así como consultas frente a los registros en las bases de datos para el aseguramiento en salud.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

Tabla N°.13 Atenciones Individuales realizadas Por Régimen III Trimestre 2023.

Régimen	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Subsidiado	6.021	6.556	6.193	18.770
Contributivo	4.676	5.260	5.625	15.561
No Asegurado	1.905	2.119	2.494	6.518
Excepción	66	99	105	270
Especial	33	45	54	132
Total	12.701	14.079	14.471	41.251

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

De las atenciones realizadas e identificadas por régimen de afiliación en salud, se presenta una disminución frente al periodo anterior. El régimen subsidiado con un total de 18.770 atenciones continúa siendo el de mayor demanda ciudadana en temas relacionados con el sector salud.

Para la población con afiliación a entidades con régimen de Excepción y Especial, se presentan 402 atenciones, representando un 0.9%, siendo el porcentaje más bajo del total de atenciones para el periodo.

Por otra parte, y frente al periodo anterior, se observa un aumento de las atenciones a población con estado No Asegurado, lo que puede responder a las dinámicas sociales y poblacionales a nivel distrital.

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

Tabla N°.14 Atenciones Grupales II Trimestre 2023.

Puntos de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	
Red CADE	62	205	338	605
Red Súper CADE	34	0	19	53
Módulos	1.211	328	369	1.908
Estrategia Territorial	6.317	5.637	4.964	16.918
Total, General	7.624	6.170	5.690	19.484

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2023

Las atenciones grupales, durante el tercer trimestre del año 2023, se presenta durante el mes de mes de julio con el mayor número de atenciones realizadas, con un total de 7.627, representando el 39.1%, concentradas en su gran mayoría, en las atenciones realizadas por medio de la Estrategia Territorial, manteniendo de esta forma, el acompañamiento a la comunidad con el desarrollo de actividades en los territorios.

En módulos de la Secretaría Distrital de Salud participan un total de 1.908 personas en las actividades grupales, mientras que en la red CADE Super CADE, se vinculan a 658 usuarios, para un total de 19.484 atenciones realizadas.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

5.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

Tabla N°.15 Motivos de Orientación e Información III Trimestre 2023.

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	14.245	8.148	8.155	30.548
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	4.816	8.606	1.037	14.459
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	9.319	806	106	10.231
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	4.199	152	2.079	6.430
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.251	100	2.723	4.074

Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	3.598	0	13	3.611
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	824	882	6	1.712
COVID	792	12	152	956
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.065	152	11	1.228
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	162	509	367	1.038
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	229	18	3	250
Procesos masivos de aseguramiento.	91	10	48	139
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	85	0	0	85
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	4	69	0	73
Atención Línea de Servicio a la Ciudadanía	35	0	0	35
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	20	20	3	43

Total	40.735	19.484	14.703	74.922
--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2023.

Frente a los motivos de orientación e información, para el tercer trimestre se realizaron 74.922 orientaciones en salud, siendo el “portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS” con 30.548 orientaciones el motivo más consultado por la ciudadanía en especial lo que respecta al trámite de certificado de discapacidad.

Como segundo motivo identificamos “cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad” con un total de 14.459 orientaciones, dentro de las más recurrentes se identifica el levantamiento de suspensión, re-afiliación, consulta grupo de SISBEN, excepción de copagos y cuotas de recuperación, es importante resaltar que en este motivo prevalecen las actividades grupales con 8.606 orientaciones, las cuales en su gran mayoría se dinamizan por parte de la estrategia territorial;

Continuando con los principales motivos de consulta, se presenta como tercer motivo “como afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IP” con 10.231 orientaciones, las cuales están relacionadas con movilidad, portabilidad y traslado de ente territorial.

Se identifican 40 motivos sin clasificar, lo cuales son generados por una falla en el Sistema de Información al momento de guardar la información.

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Atenciones por Motivos de Problemáticas de Acceso

Tabla N°.16 Motivos de Orientación e Información III Trimestre 2023.

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
No oportunidad servicios	107	260	367
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	286	1	287

Dificultad accesibilidad administrativa	47	48	95
No Suministro Medicamentos	21	43	64
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	1	35	35
Atención deshumanizada	1	7	8
COVID	6	1	7
Negación Servicios	4	4	8
Problemas recursos económicos	2	10	12
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	3	3
Dificultad Tutelas	0	1	0
Dificultad Alto Costo	1	0	1
Total	476	412	888

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio – septiembre 2023.

La anterior tabla permite evidenciar los resultados en las atenciones individuales relacionadas con problemáticas de acceso para el tercer trimestre del año 2023, es así como, se encuentra en primer lugar las solicitudes relacionadas con no oportunidad en la prestación de los servicios de salud, con un total de 367 atenciones, seguido de inconsistencias en los sistemas de información con 287 atenciones y en tercer lugar dificultades administrativas para la accesibilidad a los servicios de salud (95).

Con relación a las no oportunidades de los servicios de salud que representa el 41% del total de las barreras de acceso identificadas, las cuales se relacionan en algunas ocasiones con la demora en la asignación de citas para medicina especializada y apoyo diagnóstico.

Continuando con la descripción, el segundo grupo de problemáticas identificadas con el 32% son las asociadas a “Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento”, en las cuales la atención se enmarca en la búsqueda y registro en bases de datos y la orientación en temas de afiliación en salud.

Finalmente, encontramos las barreras asociadas a Dificultad Accesibilidad Administrativa, cuyas solicitudes se relacionan generalmente con demoras en la autorización de servicios de salud, en esta categoría se concentra el 11% de las solicitudes realizadas.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTRATEGIA TERRITORIAL

Desde la Estrategia territorial se implementa la encuesta de satisfacción en las actividades grupales que se desarrollan en las diferentes localidades de manera aleatoria a la población, con la finalidad de conocer la percepción de la comunidad que participa de las actividades, donde se evalúa el trato brindado, la claridad de la información, el tiempo empleado y la actividad en general.

Para el III trimestre se aplicó 2.770 encuestas de la Estrategia Territorial siendo el mes de agosto el que cuenta con 1.046 encuestas aplicadas, seguido del mes de septiembre con 1.000 encuestas y julio con 724 encuestas aplicadas a la población.

Con relación a la encuesta de satisfacción de la Estrategia territorial para las actividades grupales muestra un porcentaje de satisfacción general de 100% para los meses de agosto y septiembre y para el mes de julio se cuenta con un porcentaje de satisfacción general del 99.74%.

8. LOGROS

- Se continúa la atención en los diferentes canales de atención, priorizando la gestión de problemáticas de acceso a los Servicios de Salud, desde los diferentes puntos y canales de atención, a través de la organización, estructuración y consolidación de los equipos de trabajo para la implementación del procedimiento de Gestión de Orientación e Información.
- Se desarrollan de manera continua las acciones de fortalecimiento en orientación e información para el talento humano, socializando con el equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía el procedimiento de Gestión de Orientación e Información, haciendo uso de dinámicas grupales para la apropiación de conceptos y acciones a desarrollar.
- Durante el III trimestre del año en curso, continuó la implementación de la Estrategia Territorial realizando las actividades grupales en los diferentes lugares claves de cada localidad como fundaciones, organizaciones comunitarias, comedores comunitarios, Unidades de Servicio de Salud entre otros; así como las atenciones individuales en los puntos de la Estrategia Territorial brindando orientación e información en temas de salud.

- Para el presente periodo se dio apertura a dos puntos de atención individual desde la Estrategia Territorial, uno para la Subred Norte en la localidad de Suba y el otro punto para la Subred Sur Occidente en la localidad de Fontibón; con el fin de brindar orientación e información a la ciudadanía.
- Se realizaron 9 jornadas de trámites de certificado de discapacidad para brindar orientación e información, gestión y registro del trámite para la localización y caracterización de la población con discapacidad en los territorios; para lo cual se le realizó el trámite a 791 personas.
- Se gestionan el 100% de las solicitudes ingresadas por los canales de atención administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento de la meta 2, producto 3, actividad 2.3 del proyecto de inversión 7750.
- Se desarrolla actividad lúdica con equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que permitió la apropiación del procedimiento de Gestión de Orientación e Información, así como las acciones desarrolladas en los diferentes canales de atención.

9. CONCLUSIONES

- En el tercer trimestre del año 2023, se gestionan 83.056 solicitudes ciudadanas a través de los canales presencial, virtual y telefónico dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, para la Orientación e Información de la población.
- El mayor porcentaje de las solicitudes que ingresan por los canales de Servicio a la Ciudadanía, se tipifican como motivos de orientación e información (90%), permitiendo el reconocimiento de los trámites, servicios, planes y programas de la Entidad y en general del Sector Salud en la Ciudad.
- Dentro de los motivos de problemáticas de acceso se destacan las relacionadas con no oportunidad en los Servicios de Salud (367), especialmente las asociadas a citas de medicina especializada y/o apoyo diagnóstico.

- El motivo de orientación e información consultado principalmente es portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS (40.7%), destacándose los trámites de certificado de discapacidad, así como, registro y autorización de títulos en el área de la salud.
- El canal presencial, es el de mayor consulta por parte de la ciudadanía, con un 55%, destacándose las actividades desarrolladas desde la Estrategia Territorial con un total de (18.497).
- Desde el canal virtual, el correo contáctenos realiza gestión de un total de 17.380 solicitudes, en mayor porcentaje (26%), respuestas directas de orientación e información en salud a la ciudadanía que consulta a través de este canal.
- Con relación a la caracterización poblacional se destaca el número de solicitudes realizadas por personas con discapacidad (7.100), negros, mulatos, afrocolombiano y afrodescendiente (755). De acuerdo con el enfoque poblacional la población migrante venezolana con PEP e hijos menores de edad con documento válido es la de mayor número de consultas (1.663). Adicionalmente, la población subsidiada (18.770) acude en mayor medida a recibir orientación e información a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS.
- Las acciones desarrolladas desde el Procedimiento de Gestión de Orientación e Información se encuentran en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, la cual, de acuerdo con sus líneas estratégicas se orienta a la prestación de servicios con características de calidez, oportunidad, respeto, dignidad, amabilidad, efectividad y confiabilidad. Es así como, los logros y avances que se evidencian en este procedimiento se han generado en el marco del fortalecimiento de canales de atención aumentando capacidad instalada y talento humano asignado a canales.

ⁱ Manejo Operativo del Canal Telefónico, Secretaría Distrital de Salud, SDS-GSS-INS-014, Alcance.