

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN II 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.

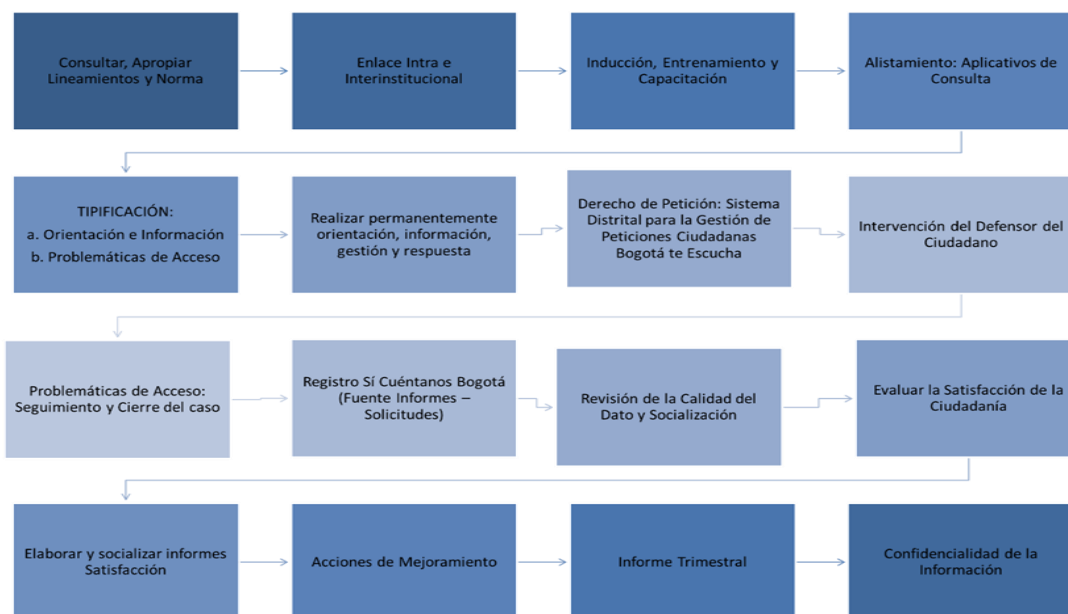
INFORME DE RESULTADOS **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN** **DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA** **SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD** **II TRIMESTRE 2023**

INTRODUCCIÓN

El presente documento, contiene la descripción de los resultados obtenidos en la implementación del Procedimiento de Gestión de Orientación e Información, el cual opera a través de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud y administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

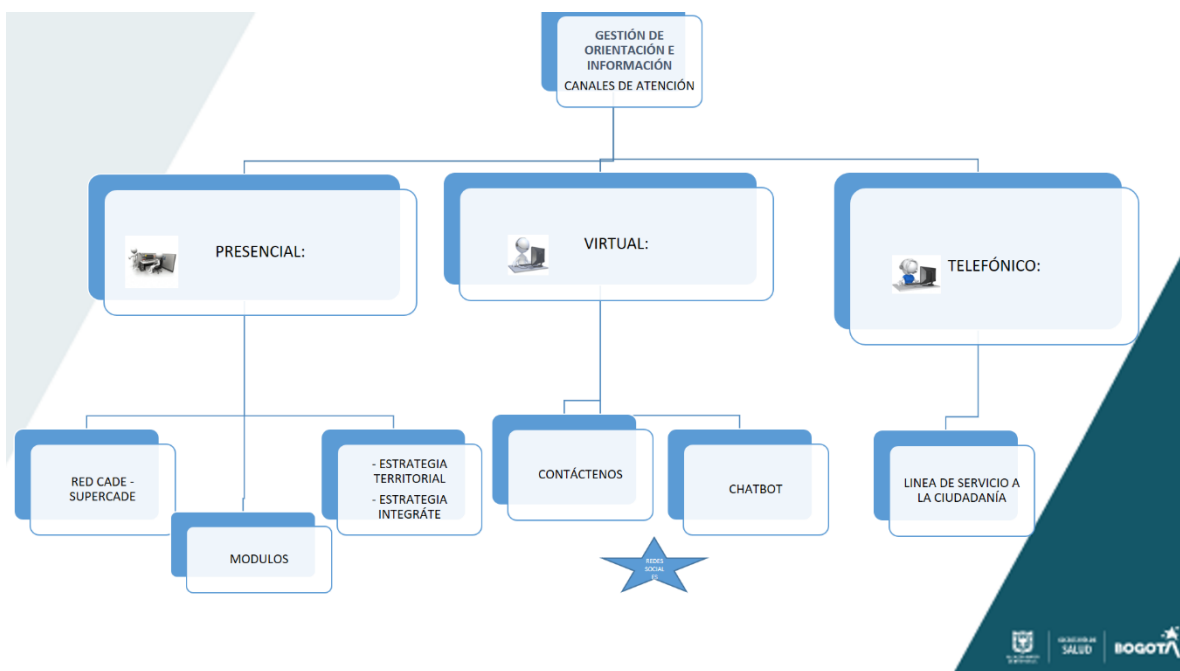
A continuación, se consolida la información cualitativa y cuantitativa de las acciones desarrolladas para el segundo (II) trimestre del año 2023, a través de los diferentes puntos que conforman los canales de atención:

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.

Imagen N° 2. Canales de Atención Dirección de Servicio a la Ciudadanía



Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, junio 2023.

1.1 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico se define como el medio dispuesto por la Secretaría Distrital de Salud que brinda orientación e información en salud de manera clara y oportuna, al cual se puede acceder marcando el número telefónico 601-3295090, y 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 resolutoria de los casos”. Es así, como desde este canal, se facilita la interacción con la ciudadanía, permitiendo la gestión de sus necesidades para el acceso efectivo a los servicios de salud, disminuyendo barreras de acceso y fortaleciendo la orientación e información en lineamientos, trámites, programas y servicios del Sector Salud.

1.2 CANAL VIRTUAL

La finalidad del canal virtual es gestionar los requerimientos ciudadanos relacionados con las solicitudes de orientación e información frente a los trámites y servicios del sector salud ingresados a la Secretaría Distrital de Salud por medio del correo electrónico institucional contactenos@saludcapital.gov.co y el ChatBot de la

entidad, en cumplimiento de los mecanismos establecidos en la normatividad vigente.

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 Secretaría 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.”*¹

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:

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

SUPER CEDE (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, junio 2023.

En la Secretaría Distrital de Salud, se brinda orientación e información a través de 4 módulos de atención, los cuales están dispuestos para la atención de 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.

¹Manual de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría de Salud, 2023.

Es importante mencionar que en este punto se cuenta con talento humano que realiza filtro y orientación permanente buscando generar un servicio ágil y eficiente, teniendo en cuenta los protocolos de atención, priorizando todo lo relacionado con atención a población especial y prioritaria.

Por último, es de resaltar que, en módulos, se cuenta con profesional de lengua de señas, generando estrategia para la atención de población con discapacidad visual y auditiva, fortaleciendo el servicio a la Ciudadanía y la accesibilidad en la atención.

1.3.3 Estrategia Intégrate

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.

1.3.4 Estrategia Territorial

La Estrategia Territorial se implementa inicialmente, a través de un convenio interadministrativo entre la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas de Servicio de Salud Sur, Norte, Sur Occidente y Centro Oriente, por medio de este se apoya la gestión de orientación e información para dar atención individual y grupal a la ciudadanía en temas de salud.

Para el segundo trimestre se contó con 12 puntos de atención individual distribuidos así:

Tabla N°2. Puntos de Atención Estrategia Territorial, II Trimestre 2023.

PUNTOS DE ATENCION INDIVIDUAL ESTRATEGIA TERRITORIAL		
Subred	Localidad	Lugar
Centro Oriente	Candelaria	Casa comunitaria Barrio Egipto
	Santa Fe	Centro de desarrollo Comunitario- Salón 103
	Mártires	Centro de Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Género
	San Cristóbal	Centro de Desarrollo Comunitario San Blas
	Antonio Nariño	Casa de la Juventud
	Rafael Uribe Uribe	Centro de Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Género
		Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe
Sur Occidente	Punto de Coinversión Puente Aranda	Alcaldía Local de Puente Aranda
	Punto de Coinversión Bosa	Casa de la Participación Bosa
Norte	Engativá	Alcaldía Local de Engativá
	Chapinero	Alcaldía Local de Chapinero
Sur	Ciudad Bolívar	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar - Auditorio

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

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN II TRIMESTRE 2023

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

Tabla N°. 3. Atenciones realizadas por el Canal Presencial II Trimestre 2023.

Puntos de atención	Abril		Mayo		Junio		Total
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Red CADE	2.081	0	2.192	115	2.337	114	6.839
Red Súper CADE	3.087	0	3.364	0	3.641	12	10.104
Módulos	1.467	759	1.725	886	1.609	526	6.972
Estrategia Intégrate	937	0	1.196	0	1.284	0	3.417

Estrategia Territorial	262	4.348	628	5.322	571	5.226	16.357
Total General	7.834	5.107	9.105	6.323	9.442	5.878	43.689
Total Mes	12.941		15.428		15.320		

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

En los resultados presentados en la tabla anterior, se muestran el número total de las atenciones realizadas a través del canal presencial en el segundo (II) trimestre del año 2023, dentro de los cuales se destacan un total de 43.689 atenciones realizadas, presentando un mayor porcentaje en el mes de mayo (35.3%).

De otra manera se destacan las atenciones realizadas a través de la estrategia territorial, cuyo énfasis está dado en las atenciones grupales realizadas en el trimestre, cuyo resultado corresponde al 37,4% de la gestión realizada a través del canal, lo anterior permitiendo fortalecer a la ciudadanía en temas como 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 Súper CADE, se realiza gestión al 23.1% 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

Tabla N°. 4. Atenciones realizadas por el Canal Telefónico II Trimestre 2023.

Año 2023	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Abril	6.269	6.048	221	96%	0:11:38	0:00:26
Mayo	7.028	6.751	277	96%	0:11:24	0:00:29
Junio	5.155	5.103	52	99%	0:10:44	0:00:09
Total	18.452	17.902	550	97%	0:11:15	0:00:21

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

Para el segundo semestre del año en curso las atenciones realizadas por la línea de Servicio a la Ciudadanía hacen referencia a 18.452 llamadas entrantes siendo el mes de mayo donde más llamadas se registraron; seguido del mes de abril. Respecto a las llamadas contestadas se cuenta con 17.902 evidenciándose en el mes de mayo con el mayor número de atenciones. El mes de mayo también se resalta como el mes que presenta mayor número de llamadas abandonadas por la ciudadanía.

2.3 Atenciones Realizadas por Canal Virtual

Tabla N°. 5. Atenciones realizadas por el Virtual – Email Contáctenos II Trimestre 2023.

Correo Electrónico Contáctenos	Abril		Mayo		Junio		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	4.263	662	5.809	852	5.572	722	

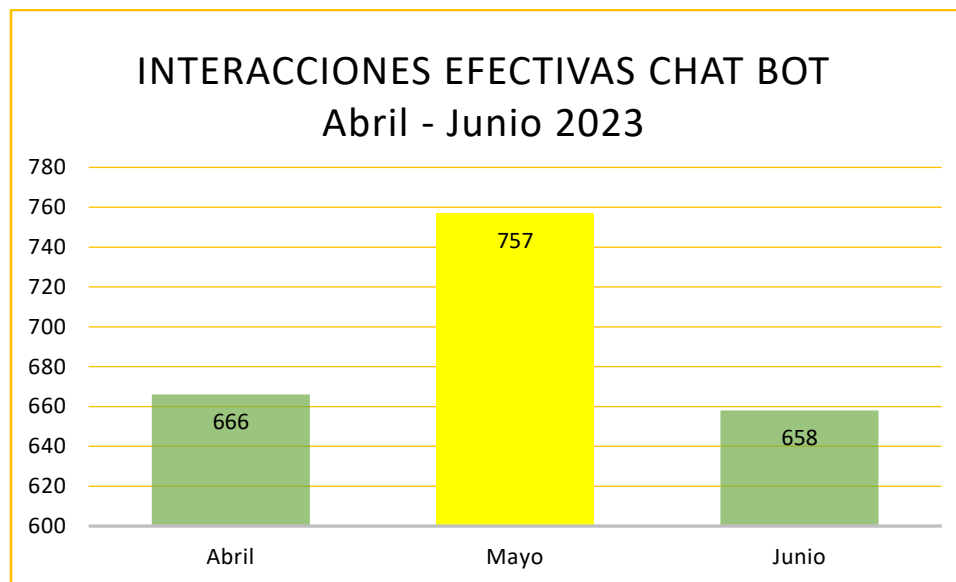
Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, Abril – junio 2023.

Durante la vigencia del segundo trimestre del año 2023, se atendieron un total de 17.880 solicitudes ciudadanas ingresadas por medio del E - mail contactenos@saludcapital.gov.co; de acuerdo a lo evidenciado en la tabla anterior 15.644 fueron atendidas directamente desde el canal y 2.236 fueron tramitados como derechos de petición, registrados y clasificados a través del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Dado lo evidenciado, con los resultados registrados en la tabla 4, es de mencionar que las 15.644 solicitudes atendidas directamente desde el canal fueron distribuidas dentro de la siguiente tipificación: se brindaron 10.067 respuestas directas con temas de orientación e información frente a los trámites y servicios del sector salud en Bogotá, se realizaron 1.484 traslados externos a entidades nacionales por competencia, se reenviaron 2.465 solicitudes de entidades internamente para radicación a las dependencias de la entidad y se revisaron y registraron en el Sistema de Información Cuéntanos Bogotá 1.608 copias de conocimiento de respuestas a la ciudadanía.

Dentro de la gestión realizada desde el correo en mención, durante los meses de abril a junio del año 2023 las respuestas directas fueron la gestión más representativa, con un total de 10.067 respuestas, disminuyendo así las barreras de acceso a los servicios de salud y garantizando respuestas oportunas y eficaces de orientación e información frente a la guía de trámites y servicios de la SDS.

Gráfico N°. 1. Atenciones realizadas por el Canal Virtual - ChatBot II Trimestre 2023.



Fuente: Herramienta Power BI ChatBot, Secretaría Distrital de Salud, Abril – junio 2023.

Para el segundo trimestre del año 2023 se presentan un total de 2.081 interacciones efectivas, a través de la herramienta digital ChatBot, permitiendo orientar e informar a la ciudadanía frente a generalidades de los trámites y servicios del sector salud.

Así mismo se observa que este punto de atención presenta en el mes de mayo, de acuerdo con el grafico número uno (1) un leve incremento en el número de interacciones registradas.

Tabla N°. 6. Atenciones realizadas por el Virtual II Trimestre 2023.

Punto de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total
Contáctenos	4.925	6.661	6.294	17.880
ChatBot	666	757	658	2.081
Total	5.591	7.418	6.952	19.961

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, Abril – junio 2023.

Frente a las atenciones realizadas por el canal virtual, es el correo electrónico institucional Contáctenos el que continúa presentando el mayor número de atenciones con un total de 17.880 para el periodo. El ChatBot presenta un total de 2.081 atenciones, siendo mayo el mes con mayor número de interacciones, con un total de 757 atenciones. Se tiene así un total de 19.961 atenciones para el canal virtual, cifra menor comparada con 21.333 atenciones en el I trimestre 2023.

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

Tabla N°. 7. Atenciones realizadas Por Canal II Trimestre 2023.

Canal de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total
Presencial	12.941	15.428	15.320	43.689
Telefónico	6.048	6.751	5.103	17.902
Virtual	5.591	7.418	6.952	19.961
Total	24.580	29.597	27.375	81.552

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, Abril – junio 2023.

Durante el segundo trimestre 2023 se realizó un total de 81.552 atenciones por los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud. El mes de mayo fue el periodo con más orientaciones, seguido de junio y abril.

El canal presencial con el 54% (43.689) atenciones es el canal con mayor índice de abordaje poblacional, esto como resultado de la presencia Institucional en las diferentes localidades del Distrito con los puntos de orientación en salud, así como por el desarrollo de las actividades grupales que se dinamizan en el marco de la Estrategia Territorial.

Seguidamente ubicamos al canal virtual con el 24% (19.961) atenciones, siendo una cifra representativa, dado que cuenta únicamente con el correo institucional E - mail contactenos@saludcapital.gov.co para la recepción y gestión de los casos.

Por último, ubicamos al canal telefónico con el 22% (17.902) atenciones, visualizado la importancia en la consulta y gestión que tiene para la ciudadanía este canal.

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas por Canal y por Punto de Atención II Trimestre 2023.

Canal de Atención		Abril	Mayo	Junio	Total
Punto de Atención					
Presencial	Red CADE	2.081	2.307	2.451	6.839
	Red Súper CADE	3.087	3.364	3.653	10.104
	Módulos	2.226	2.611	2.135	6.972
	Estrategia Intégrate	937	1.196	1.284	3.417
	Estrategia Territorial	4.610	5.950	5.797	16.357
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	6.048	6.751	5.103	17.902
Virtual	Contáctenos	4.925	6.661	6.294	17.880
	ChatBot	666	757	658	2.081
Total		24.580	29.597	27.375	81.552

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, Abril – junio 2023.

Durante el periodo del informe, se ha realizado gestión a través de los diferentes canales de atención administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud de 81.552 solicitudes Ciudadanas.

Continuando con los resultados presentados en la tabla número 7, la cual consolida la atención a través de los diferentes canales y puntos de atención, se puede observar un aumento en el número de las solicitudes registradas para el mes de mayo (29.597), dentro del trimestre, representando el 36.3% de las atenciones realizadas. Es importante mencionar que para este período se evidencia así mismo, un aumento en las solicitudes relacionadas con trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, relacionadas con el acceso a la plataforma AGILINEA.

El canal presencial se destaca con el mayor porcentaje de atenciones para el período (43.689), destacándose dentro de sus puntos de atención la estrategia territorial con 16.357 atenciones, la Red Súper CADE con 10.104 y los módulos de la Secretaría de Salud con 6.972 solicitudes gestionadas.

Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que, posterior a la emergencia sanitaria, económica, social y ambiental generada por la pandemia por el COVID- 19, se evidencia que los puntos de atención no presenciales se mantienen en su dinámica de atención e interacción con la ciudadanía, siendo utilizados y apropiados por la comunidad para la interposición de sus requerimientos, disminuyendo tiempos y evitando traslados para la radicación de sus solicitudes, por lo anterior, a través del canal Virtual se gestionan (19.961) requerimientos y por el canal telefónico (17.902) atenciones.

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

3.1 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Sexo

Tabla N°. 9. Atenciones realizadas Por Sexo II Trimestre 2023.

Sexo	Abril	Mayo	Junio	Total
Mujer	8.019	9.120	8.613	25.752
Hombre	4.637	5.335	5.107	15.079
Intersexual	7	8	7	22
Total	12.663	14.463	13.727	40.853

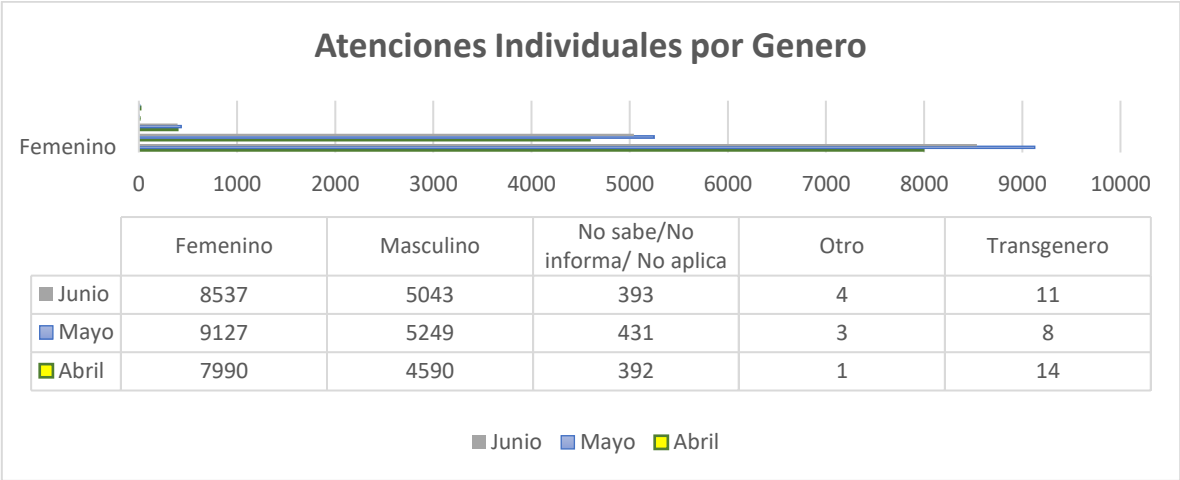
Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

Las atenciones individuales realizadas por sexo para el II semestre del presente año hacen referencia a un total de 40.853 atenciones, en las cuales prevalece la atención en el sexo mujer con un total de 25.725; siendo las mujeres las que más

consultan en los diferentes canales para solicitar, preguntar o aclarar dudas sobre el sistema de salud para su bien personal o el de su red familiar. Igualmente se refleja que el mes donde más se tuvo consulta por mujeres es mayo con 9.120 solicitudes de orientación e información.

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Genero

Gráfico N°.2. Atenciones Individuales por Genero II Trimestre 2023.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

El anterior Gráfico permite presentar los resultados de la caracterización poblacional, relacionada con el género, identificando que, para el período comprendido entre el mes de abril y junio del año 2023, el género femenino (61.4%) muestra una mayor participación comparado con el masculino (35.6%). Lo anterior, continuando con la dinámica evidenciada en período anteriores.

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 2% datos relacionados con personas que no suministran información relacionada con el género.

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N°. 10. Atenciones realizadas Por Orientación Sexual II Trimestre 2023.

Orientación Sexual	Abril	Mayo	Junio	Total
Heterosexual	11.302	12.843	12.245	36.390
Homosexual	80	80	73	233
Gay	33	20	23	76

Bisexual	15	13	7	35
Lesbiana	11	10	12	33
Otro	3	2	9	14
Total	11.444	12.968	12.369	36.781

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023.

Del total de atenciones realizadas, se caracterizan 36.781 personas dentro de la variable Orientación sexual, mostrando a la población identificada como heterosexual la de mayor número en atenciones, con un total de 36.390. La población homosexual, con un total de 233 registros, se sitúa como el segundo grupo poblacional con más atenciones. La población gay, bisexual y lesbiana, con 144 registros, se ubican como el tercer grupo poblacional en número de atenciones, seguidos por la población identificada como “Otro” con 14 atenciones, manteniendo así el promedio de atención para este tipo de población.

3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

Tabla N°. 11. Atenciones realizadas Por Enfoque Poblacional II Trimestre 2023.

Enfoque Poblacional	Abril	Mayo	Junio	Total
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	483	676	737	1.896
Victimas de Conflicto Armado Interno	435	485	394	1.314
Migrante venezolano irregular	87	93	64	244
Población Colombiana migrante de Venezuela	63	55	48	166
Población Habitante de calle	44	34	37	115
Comunidades Indígenas	16	37	27	80
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	2	32	1	35
Adulto mayor en centros de protección	7	10	4	21
Población rural migratoria	14	2	2	18

Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	6	2	3	11
Población infantil abandonada a cargo ICBF	3	4	3	10
Personas incluidas programa de protección a testigos	3	6	0	9
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	4	2	1	7
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	1	2	4	7
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas	0	2	0	2
Población ROM	1	0	1	2
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz.	1	0	0	1
Total	1.170	1.442	1.326	3.938

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

Para el segundo trimestre de acuerdo a las variables de caracterización y enfoque poblacional se identifica un total de 3.938 personas en atenciones individuales, que con respecto al trimestre anterior hay tendencia al descenso en 92 atenciones. Del total de la población orientada e informada 1.896 corresponden a población Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido, a los cuales, de acuerdo con la identificación realizada, se les realiza orientación frente a temas como aseguramiento y atención en salud. De igual forma se evidencian 1.314 atenciones a población Víctimas de Conflicto Armado Interno, con temas de consulta asociados principalmente a portabilidad y aseguramiento en salud. Así mismo, para las 728 atenciones restantes, se identifican grupos poblacionales entre los cuales se encuentran: habitante de calle, Comunidades indígenas, migrante venezolano irregular, Población Colombiana migrante de Venezuela y Personas incluidas programa de protección a testigos

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

Tabla N°. 12. Atenciones realizadas Por Población Prioritaria II Trimestre 2023.

Etnia	Subtipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Discapacidad	Cognitiva	328	368	377	1.073
	Física	713	818	771	2.302
	Múltiple	437	534	467	1.438
	Psicosocial	202	184	181	567
	Sensorial	230	250	220	700
	Con Discapacidad Certificada	36	33	42	111
	Sin Información	393	475	560	1.428
Gestantes		219	219	189	627
Mayores de 60 Años		712	790	819	2.321
Menores de 5 años		144	157	134	435
Personas con enfermedad crónica		541	573	411	1.525
Personas con enfermedad de alto costo		100	136	94	330
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		11	7	9	27
Total		4.066	4.544	4.274	12.884

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

Los datos registrados en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá a través del módulo de atención individual, permiten identificar, en lo relacionado con la población prioritaria, que el principal grupo caracterizado en la atención es la población con discapacidad, con un porcentaje correspondiente al 59.1%, dicho resultado a su vez permite evidenciar el fortalecimiento de las acciones diferenciales que se vienen desarrollando por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y en este sentido lo relacionado con las jornadas de orientación y apoyo a la ciudadanía para la radicación del trámite de Certificación de Discapacidad y Registro para la Localización y Caracterización, en las cuales para el período del presente informe se han realizado un total de 1.306 atenciones, de las cuales se ha acompañado para el registro de este trámite a 552 ciudadanos.

En segundo lugar, de acuerdo a los resultados presentados, se encuentran las personas mayores con el 18.01% y en tercer lugar personas con enfermedad crónica 11.38%; permitiendo gestionar solicitudes que afectan la prestación de los servicios de salud para estos grupos poblacionales.

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

Tabla N°. 13. Atenciones Individuales realizadas Por Etnia II Trimestre 2023.

Etnia	Subtipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Indígena	Ambiká Pijao	5	2	4	11
	Eperara Siapidara	0	1	0	1
	Kichwa	1	0	1	2
	Muisca de Bosa	1	2	1	4
	Muiska de Suba	4	23	7	34

	Nasa	1	1	2	4
	Inga	3	0	0	3
	Uitoto	0	1	1	2
	Yanacona	0	0	1	1
	Sin Información	37	39	38	114
	Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente	173	247	237	657
	Palenquera de San Basilio	4	3	0	7
	Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia	0	3	3	6
	ROM	2	1	1	4
	Otro	17	25	19	61
	Total	248	348	315	911

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

Las atenciones individuales realizadas por etnia para el II semestre del año en curso cuenta con un total de 911 atenciones por canal telefónico y presencial, igualmente prevalece la etnia de negro, mulato, Afrocolombiano y Afrodescendiente quienes más solicitan orientación e información en los canales, con una atención de 657, seguido de la etnia indígena Muisca de Suba con 34 atenciones dándose una atención diferencial para la disminución de las barreras de acceso.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

Tabla N°. 14. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen II Trimestre 2023.

Régimen	Abril	Mayo	Junio	Total
Subsidiado	5.824	6.905	6.567	19.296
Contributivo	5.129	5.769	5.277	16.175
No Asegurado	1.877	2.016	2.022	5.915
Excepción	110	86	81	277
Especial	47	42	41	130
Total	12.987	14.818	13.988	41.793

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

La tabla número 13, permite identificar la caracterización realizada por régimen de afiliación de la población que registra atenciones por los canales presencial y telefónico, en este orden de ideas, se observa un mayor porcentaje de atenciones para personas afiliadas al régimen subsidiado con el 46.2%, los cuales hacen parte de la población pobre, vulnerable que reside en el Distrito Capital, los cuales requieren a la Entidad para gestionar las solicitudes relacionadas con el sector salud.

De otra manera se evidencia que, los afiliados al régimen contributivo con un 38.7% del total de las atenciones caracterizadas, utiliza los canales de interacción dispuestos, y en esta medida, se identifica que, en algunas ocasiones la ciudadanía requiere a la Secretaría Distrital de Salud, en su función de inspección, vigilancia y control frente a los prestadores del Sistema de Salud.

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

Tabla N°. 15. Atenciones Grupales II Trimestre 2023.

Puntos de atención	Abril	Mayo	Junio	Total
	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	
Red CADE	0	115	114	229
Red Súper CADE	0	0	12	12
Módulos	759	886	526	2.171
Estrategia Intégrate	0	0	0	0
Estrategia Territorial	4.348	5.322	5.226	14.896
Total General	5.107	6.323	5.878	17.308

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023

Para las atenciones grupales, se muestra el mes de mayo con el mayor número de atenciones realizadas, con un total de 6.323, 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 se identifican 2.171 atenciones. Para la Red Cade y Súper Cade, se registran 241 atenciones, para un total de 17.308 atenciones realizadas.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

5.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

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

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	15.001	8.167	8.838	32.006

Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	5.570	6.540	1.521	13.631
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	7.619	582	87	8.288
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	3.701	654	1.990	6.345
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.219	512	2.247	3.978
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	3.430	0	28	3.458
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	1.102	650	9	1.761
COVID	1.204	0	166	1.370
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.252	39	15	1.306
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	66	99	271	436
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	262	1	2	265
Procesos masivos de aseguramiento.	134	10	21	165
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	70	0	0	70

Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	8	39	4	51
Atención Línea Salud Para Todos	48	0	0	48
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	6	15	10	31
Total	40.692	17.308	15.209	73.209

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

En lo que respecta a los motivos de orientación e información, para el segundo trimestre se realizaron 73.209 orientaciones en salud, lo que corresponde al 90% de todas las atenciones realizadas durante este periodo, siendo el “portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud – SDS” con 32.006 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 13.631 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; cómo tercer motivo encontramos “como afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IP” con 8.288 orientaciones, las cuales están relacionadas con movilidad, portabilidad y traslado de ente territorial.

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Atenciones por Motivos de Problemáticas de Acceso

Tabla N°. 17. Motivos de Orientación e Información II Trimestre 2023.

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
No oportunidad servicios	485	291	776
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	448	15	463
Dificultad accesibilidad administrativa	78	30	108
No Suministro Medicamentos	19	34	53

Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	1	28	29
Atención deshumanizada	0	20	20
COVID	16	3	19
Negación Servicios	11	5	16
Problemas recursos económicos	7	8	15
Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	0	4
Dificultad Tutelas	2	1	3
Total	1.071	435	1.506

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Abril – junio 2023.

En relación con las problemáticas de acceso registradas en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, es preciso mencionar que en primer lugar al igual que para períodos anteriores se presenta la no oportunidad en servicios (51.5%) de salud, asociada directamente con demoras en la atención, permitiendo identificar que en su mayor parte se relacionan con citas de medicina especializada y apoyo diagnóstico.

En segundo lugar, se identifica como problemática recurrente las inconsistencias en sistemas de información, relacionado con bases de datos y la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en tal sentido se realiza acompañamiento a la ciudadanía en la orientación para realizar la verificación en diferentes aplicativos y las solicitudes correspondientes para dicha afiliación.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTRATEGIA TERRITORIAL

La encuesta de satisfacción de la estrategia territorial para las actividades grupales su finalidad es conocer la percepción de la población que participa de las actividades, donde se evalúa la actividad en general, la claridad, el tiempo y el trato brindado.

El consolidado general para el II trimestre 2023 de la encuesta de satisfacción para el canal presencial, virtual y telefónico muestra un porcentaje de satisfacción de 92.72% para los criterios de atención “Muy bueno” y “Bueno”, y un 7.30% para los criterios “Regular”, “Deficiente” y “Muy deficiente”.

Con relación a la encuesta de satisfacción de la estrategia territorial para las actividades grupales muestra un porcentaje de satisfacción de 100% para los criterios de atención Muy bueno y Bueno, y un 0.00% para los criterios “Regular”, “Deficiente” y “Muy deficiente”.

9. LOGROS

- Implementación del nuevo convenio interadministrativo entre las Subredes Integradas de Servicios de Salud y la Secretaría Distrital de Salud para el desarrollo de las atenciones individuales y actividades grupales de la Estrategia Territorial en las 20 localidades del Distrito.
- Operación de la Estrategia Territorial en las diferentes Unidades de Servicio de Salud de las localidades, realizando orientación e información en temas de salud que se gestionan desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para las acciones grupales.
- Implementación de las actividades grupales en las organizaciones sociales, grupos comunitarios, fundaciones, comedores comunitarios para brindar orientación e información a la población participante en temas de salud.
- Desarrollo de tres jornadas de soluciones en salud para disminuir las barreras de atención que presenta la ciudadanía por las diferentes EAPB, dando respuesta resolutive a las barreras o problemáticas en la prestación de los servicios de salud.
- Se realizaron 8 jornadas de solicitud de trámite certificado de discapacidad para brindar orientación e información, gestión.
- 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.
- Implementación de aplicaciones y herramientas tecnológicas, orientadas a mejorar el canal de comunicación interno, para la gestión resolutive de solicitudes registradas por los diferentes canales.
- Organización, estructuración y consolidación de los equipos de trabajo para la implementación del procedimiento de Gestión de Orientación e Información, vinculando para el segundo semestre al talento humano de la estrategia territorial.
- Fortalecimiento y cualificación del equipo de trabajo para la atención a través del canal telefónico.

- Unificación de la línea técnica para la orientación e información en salud, a la población que acude a los diferentes canales para resolver sus requerimientos.
- Apertura CADE Yomasa en la Localidad de Usme, permitiendo así ampliar cobertura de la orientación en salud.
- Actualización de documentos (procedimiento e instructivos), en el marco de la operación, permitiendo describir y unificar las acciones realizadas para la gestión de las solicitudes ciudadanas que ingresan por los diferentes canales de interacción administrados por la Dirección de Servicio a las Ciudadanía.
- Se establecen estrategias para el seguimiento a los criterios de calidad, dentro de las que se encuentran salidas no conformes, en lo relacionado con el registro y clasificación de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

10. CONCLUSIONES

Como resultados de la operación del Procedimiento de Gestión de orientación e Información en el segundo trimestre 2023 podemos concluir:

- Durante el segundo trimestre 2023 se gestionaron 81.552 solicitudes ciudadanas, brindando un proceso de orientación e información acorde a las solicitudes, lo que denota 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 90%.
- El canal presencial, es por donde ingresa el mayor número de solicitudes ciudadanas con 43.689 lo que corresponde al 54% de todas las atenciones, lo que denota el reconocimiento por parte de la ciudadanía de los puntos de orientación en salud y la importancia de los mismo en la gestión de las solicitudes.

- El correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, del canal virtual, es el punto de atención con mayor número de registros en solicitudes gestionadas (19.961), 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.
- Frente a la acción de Seguimiento a la calidad del dato y registro de la información, se observa un aumento en la apropiación del registro de la información con criterios de calidad, manejo en las variables de caracterización y registro de información en las atenciones realizadas. Lo anterior, como respuesta y resultado a la misma implementación del proceso de calidad, seguimiento, socialización de resultados y recomendaciones realizadas en los espacios desarrollados.