

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN IV 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
IV TRIMESTRE 2023

INTRODUCCIÓN

La implementación del procedimiento de Gestión de Orientación e Información (SDS-GSS-PR-002), se basa en el fortalecimiento de los canales de relacionamiento con la población, administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. La gestión realizada permite responder de los trámites, servicios, programas y lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud y las barreras de acceso a los servicios.

Este documento cuenta con la información consolidada de las atenciones de los canales de interacción con la ciudadanía, entre octubre y diciembre del año 2023, presentando los avances en la gestión e identificación de variables poblacionales caracterizadas por el procedimiento, así como la obtención de datos para la toma de decisiones.

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

La línea de servicio a la Ciudadanía (601-3295090) permite la interacción con las personas para la gestión de solicitudes ciudadanas relacionadas con el acceso al 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.

Es importante mencionar que desde 2021, cambia la operación de la línea, se realiza contrato con operador externo, que permite ampliar su capacidad, tanto en puntos de atención como en el fortalecimiento del talento humano, situación que genera un aumento de las atenciones a través de este canal. Desde el 16 de febrero del 2023, se realiza cambio del operador (Outsourcing S.A) y se aumenta el número de agentes profesionales (13), permitiendo el fortalecimiento del canal y la oferta del servicio prestado.

De igual forma a través de este canal, se pueden interponer peticiones ciudadanas, se movilizan mailing y mensajes de texto para enviar información relevante frente a programas, planes, trámites y servicios del sector salud.

1.2 CANAL VIRTUAL

El canal Virtual se encuentra conformado por el correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co y la herramienta digital ChatBot, los cuales están dispuestos para que la ciudadanía interactúe con la Entidad para la gestión de sus solicitudes de La orientación e información frente a los trámites, servicios, lineamientos y programas del sector salud.

Es importante mencionar que la implementación de la herramienta ChatBot presentó fallas durante este trimestre, y finalizó su operación el 31 de diciembre del 2023.

1.3 CANAL PRESENCIAL

El canal presencial opera a través de módulos en la Secretaría Distrital de Salud, estrategia territorial y puntos de atención de la Red CADE SuperCADE, los cuales se implementan a partir del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría General y la secretaria Distrital de Salud, el cual permite garantizar la orientación, información, prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la

Secretaría Distrital de Salud en forma oportuna, eficiente y eficaz a la población que hace uso de los diferentes canales.

Además, se genera articulación para la orientación técnica e implementación de la Estrategia Intégrate, para la atención a población migrante, quienes retoman actividades en noviembre, dada la culminación contractual de los colaboradores en septiembre.

Dentro de las acciones desarrolladas encontramos la orientación en 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 importante mencionar que a partir del mes de noviembre se unifican los horarios en los puntos mencionados anteriormente de la siguiente manera:

- Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- Los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m en los puntos de la Red SúperCADE en los cuales hace presencia la SDS, a excepción de Engativá, el cual no brinda atención este día.

En el siguiente cuadro, se presentan los puntos de atención de la Red CADE – SuperCADE, que operaron para el IV Trimestre del 2023:

Tabla N°1. Puntos de Atención Red CADE - Súper CADE, IV 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, octubre - diciembre 2023.

Los módulos de atención presencial se encuentran ubicados en el primer piso de la Secretaría Distrital de Salud - SDS (Carrera 32 # 12-81), es de aclarar que, para el período comprendido en el presente informe se encuentran habilitados 4 puntos en las ventanillas de atención presencial de la SDS. Adicionalmente, es de mencionar que, en este espacio se cuenta con orientador para realizar los filtros respectivos para la gestión de las solicitudes y con profesional de lengua de señas para la atención a personas con discapacidad auditiva, permitiendo la accesibilidad a los diferentes servicios ofertados y priorizando la atención a población especial y prioritaria; para el mes de diciembre se realiza la unificación de horario de atención para todas las ventanillas ubicadas en la sede principal de la entidad 7:00 am a 4:00 pm.

1.3.3 Estrategia Intégrate

La estrategia intégrate opera en el marco del Decreto Distrital No. 546 de 2007, para lo cual la Alcaldía Mayor del Distrito Capital, suscribió acuerdo 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 para la población migrante residente en Bogotá.

La implementación de este servicio en los siguientes puntos de la Red Super CADE:

- 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 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 y sistema de salud en general; 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.

También, se brinda herramientas a la población con orientación e información para la autogestión, corresponsabilidad y autocuidado en los diferentes temas de salud en las líneas de acción de la estrategia territorial (individual y grupal).

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN IV TRIMESTRE 2023

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

Tabla N° 6. Atenciones realizadas por el Canal Presencial IV Trimestre 2023.

Puntos de atención	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Red CADE	2.009	339	1.753	278	1.266	232	5.877
Red Súper CADE	3.343	53	3.092	0	1.758	0	8.246
Módulos	1.377	154	1.321	95	891	115	3.953
Estrategia Intégrate	0	0	370	0	878	0	1.248
Estrategia Territorial	491	5.044	95	601	18	22	6.271
Total General	7.220	5.590	6.631	974	4.811	369	25.595
Total Mes	12.810		7.605		5.180		

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

Las atenciones individuales y grupales del canal presencial para el IV trimestre del 2023 fueron 25.595, siendo en octubre el que tuvo mayores atenciones a la ciudadanía con 12.810, lo que corresponde a un 50 %.

En los puntos con mayor atención para este trimestre, está la Red Super CADE con 8.246, equivalente a un 32% de las atenciones realizadas tanto individuales como grupales, siendo un referente importante para la ciudadanía al solicitar orientación e información en salud; seguido de la Estrategia Territorial con 6271 atenciones equivalente a un 24%, siendo las acciones grupales el principal objetivo de la Estrategia Territorial.

Es importante mencionar que las atenciones individuales como grupales disminuyeron para la Estrategia Territorial debido a la terminación del convenio interadministrativo entre la Secretaría Distrital de Salud y las 4 Subredes Integradas de Salud en meses diferentes.

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

Tabla N° 7. Atenciones realizadas por el Canal Telefónico IV Trimestre 2023.

Año 2023	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Octubre	6.458	6.257	201	97%	0:10:49	0:00:22
Noviembre	6.163	5.923	240	96%	0:11:12	0:00:25
Diciembre	5.056	4.925	131	97%	0:10:02	0:00:14
Total	17.677	17.105	572	96,7%	0:10:41	0:00:21

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

Frente a las atenciones realizadas por el canal telefónico, se evidencia una disminución de atenciones en diciembre respecto a octubre y noviembre, lo que puede responder a la dinámica de la población para este mes específico. El porcentaje del nivel de atención se mantiene en un promedio de 97% para el período. Por otra parte, se evidencia que el tiempo medio de operación se mantiene sobre los 10 minutos para las atenciones telefónicas en general.

2.3 Atenciones Realizadas por Canal Virtual

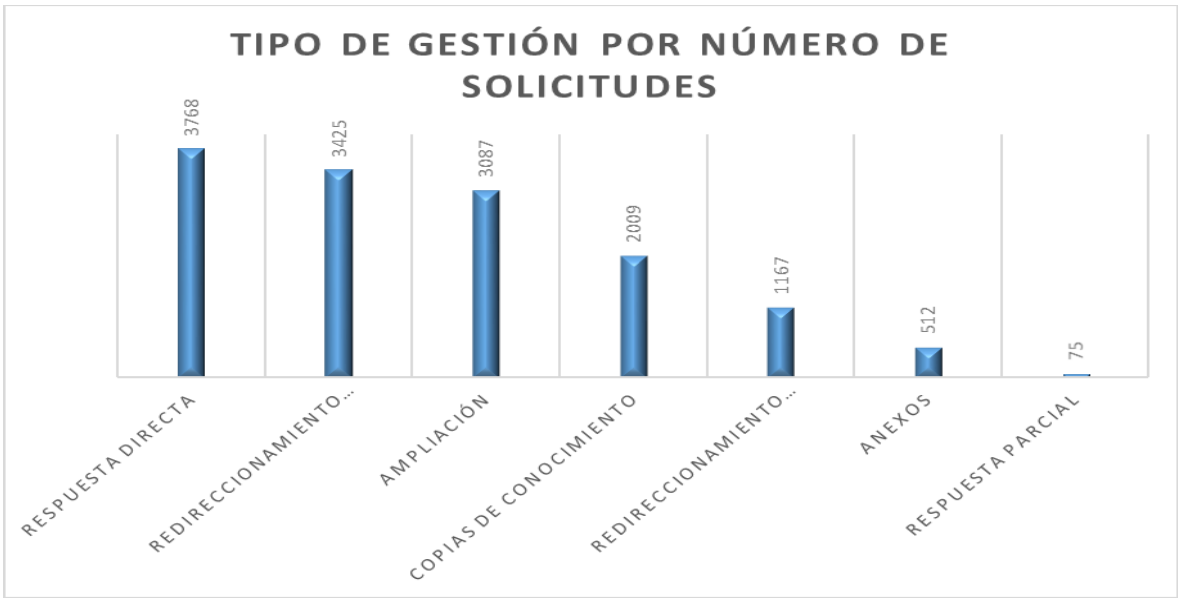
Tabla N° 8. Atenciones realizadas por el Virtual – Email Contáctenos IV Trimestre 2023.

Correo Electrónico Contáctenos	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	5.077	891	5.191	733	3.775	598	
							16.265

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, octubre – diciembre 2023.

Durante el IV trimestre 2023, se atendieron un total de 16.265 solicitudes ciudadanas ingresadas por medio del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co; 14.043 fueron atendidas directamente desde el canal y 2.222 fueron tramitados como derechos de petición, registrados y clasificados a través del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. El mes de diciembre dada sus características de fin de año tuvo menor reporte de solicitudes ciudadanas.

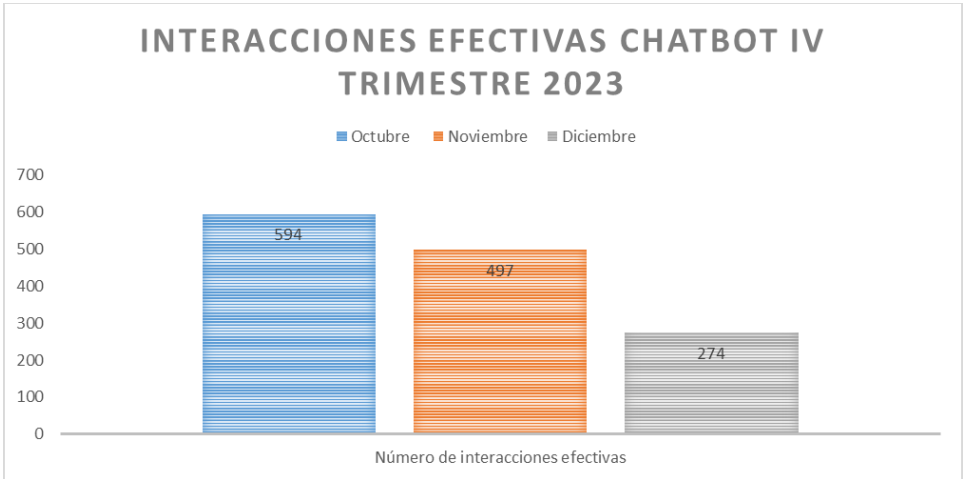
Gráfico N°. 1. Tipo de Gestión Realizada por Número de Solicitudes Atendidas
Correo Contáctenos - IV Trimestre 2023.



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, octubre – diciembre 2023.

Respecto al tipo de gestión realizada se identifica que la respuesta directa con 3.768 solicitudes es la más recurrente y está relacionada con temas de orientación e información frente a los trámites y servicios del sector salud en Bogotá, seguido de 3.425 direccionamientos y 3.087 ampliaciones, disminuyendo así las barreras de acceso a los servicios de salud y garantizando respuestas oportunas y eficaces de orientación e información.

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



Fuente: Herramienta Power BI ChatBot, Secretaría Distrital de Salud, octubre-diciembre 2023.

El gráfico anterior permite evidenciar una disminución significativa de las consultas realizadas a través de esta herramienta durante el mes de diciembre en el cual se brinda respuesta a 274 solicitudes de orientación e información, tal situación obedece a las fallas reportadas para el acceso a chat a través de la página WEB de la Secretaría Distrital de Salud.

Tabla N° 9. Atenciones realizadas por el Virtual IV Trimestre 2023.

Punto de Atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Contáctenos	5.968	5.924	4.373	16.265
ChatBot	594	497	274	1,365
Total	6.562	6.421	4.647	17.630

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, octubre – diciembre 2023.

En el IV trimestre 2023, el canal virtual realizó 17.630 atenciones, que incluye el correo institucional Contáctenos y la herramienta digital de interacción ciudadana Chat Bot. Continúa siendo Contáctenos el punto de atención con mayor porcentaje de participación 92% en las atenciones, lo que puede responder a que sigue siendo un medio efectivo que facilita las consultas y orientaciones ciudadanas, interposición de peticiones, evitando el desplazamiento a un canal de atención presencial.

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

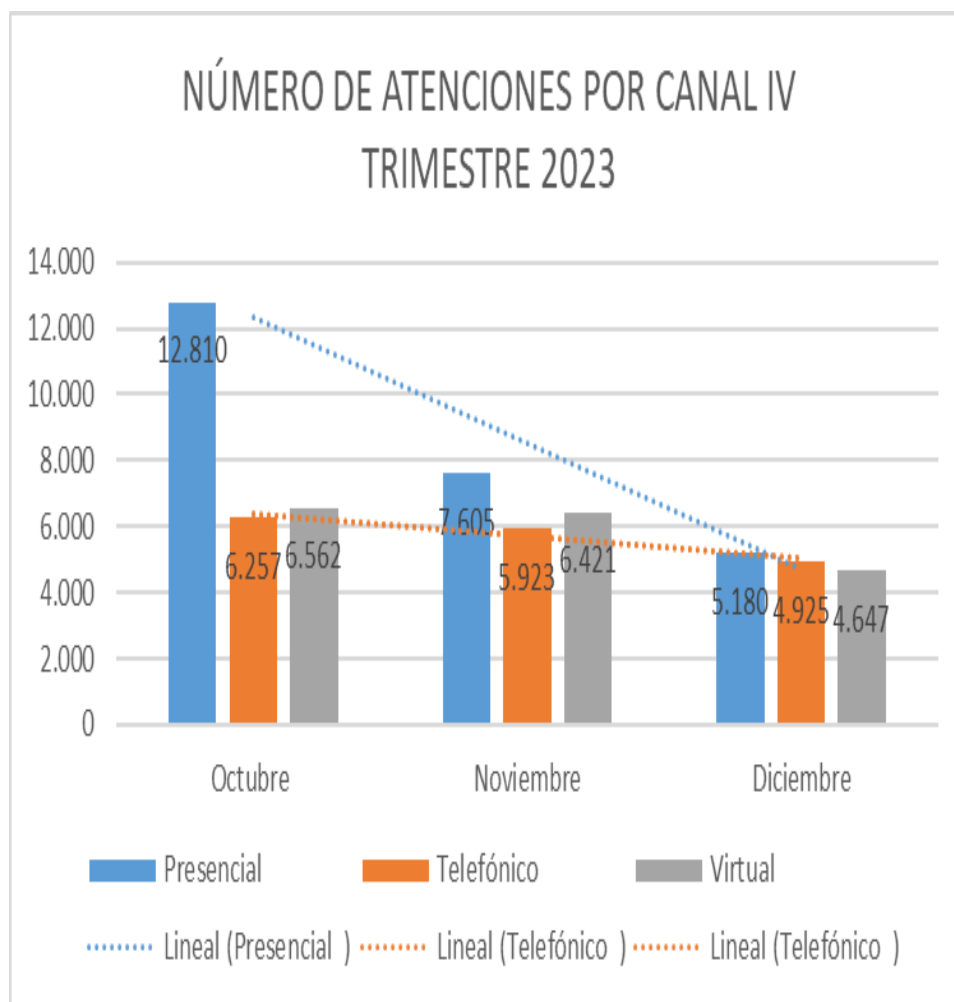
Tabla N°. 10. Atenciones realizadas Por Canal IV Trimestre 2023.

Canal de Atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Presencial	12.810	7.605	5.180	25.595
Telefónico	6.257	5.923	4.925	17.105
Virtual	6.562	6.421	4.647	17.630
Total	25.629	19.949	14.752	60.330

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, octubre – diciembre 2023.

El total de las atenciones para el IV trimestre fueron de 60.330 solicitudes ciudadanas ante la Secretaría Distrital de Salud, octubre fue el periodo con más atenciones con 25.629 equivalente al 42%, seguido de noviembre con 19.949 atenciones, representado en un 33 %.

Gráfico N° 3. Atenciones realizadas por los canales de atención - IV 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, octubre – diciembre 2023.

Para el trimestre del estudio, el canal presencial tiene el mayor número de atenciones 25.595, con un 42%; se puede relacionar con la preferencia de la ciudadanía para acercarse a los puntos presenciales como la Red CADE, Super CADE y Estrategia Territorial para recibir respuesta inmediata en orientación e información en las inquietudes, barreras o dificultades que presentar en el tema de salud.

Seguido se encuentra el canal virtual con 17.630 atenciones equivalente a un 29% como el segundo canal que utiliza la población para las dificultades o barreras en salud.

Tabla N° 11. Atenciones realizadas por Canal y por Punto de Atención IV Trimestre 2023.

Canal de Atención		Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Punto de Atención					
Presencial	Red CADE	2.348	2.031	1.498	5.877
	Red Súper CADE	3.396	3.092	1.758	8.246
	Módulos	1.531	1.416	1.006	3.953
	Estrategia Intégrate	0	370	878	1.248
	Estrategia Territorial	5.535	696	40	6.271
	Línea Servicio a la Ciudadanía	6.257	5.923	4.925	17.105
Virtual	Contáctenos	5968	5924	4373	16.265
	ChatBot	594	497	274	1.365
Total		25.629	19.949	14.752	60.330

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, octubre - diciembre 2023.

Durante el IV trimestre se realizó 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 60.330 solicitudes Ciudadanas.

Se visualiza que el mes de octubre con 25.629 atenciones el (42%) fue el mes con mayor número de solicitudes ciudadanas, en especial las realizadas por el canal telefónico-línea de Servicio a la Ciudadanía lo que evidencia su posicionamiento de cara a la ciudadanía. El canal presencial por sus diferentes puntos de atención se mantiene como el canal con mayor número de atenciones, durante el IV trimestre realizó 25.595 orientaciones.

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

3.1 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Sexo

Tabla N° 12. Atenciones realizadas por Sexo IV Trimestre 2023.

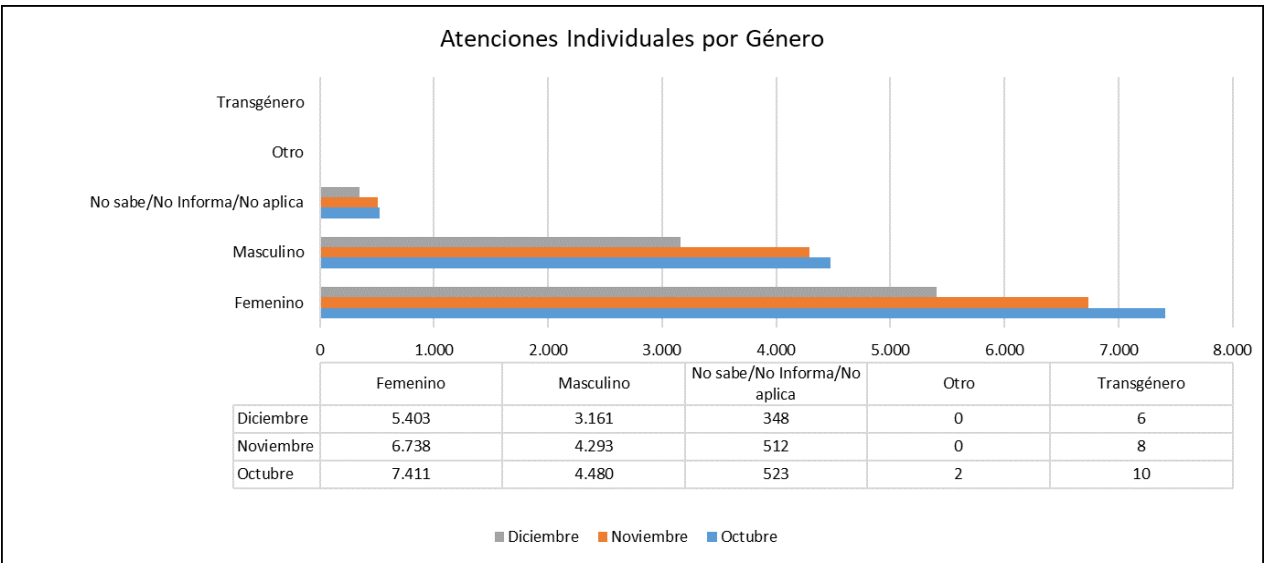
Sexo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Mujer	7.469	6.800	5.434	19.703
Hombre	4.548	4.346	3.218	12.112
Intersexual	4	6	1	11
Total	12.021	11.152	8.653	31.826

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2023.

Para el IV trimestre se realiza el registro de 31.826 solicitudes que permitieron la caracterización poblacional por sexo, siendo las mujeres las que presentan un mayor número de consultas por los diferentes canales con los que se cuenta en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con 19.703 atenciones equivalente a 62%. Igualmente se evidencia que el mes donde se contó con mayor número de registro de atenciones por sexo fue octubre con 12.021 correspondiente al 38%.

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

Gráfico N°.4. Atenciones Individuales por Genero IV Trimestre 2023.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre – diciembre 2023.

El gráfico muestra los resultados de los registros de atenciones individuales en el tercer trimestre por género, observando que continúa el comportamiento presentado en los trimestres anteriores, donde se destaca el género femenino con el 59.4% del total de los registros de solicitudes realizadas en el canal presencial y telefónico.

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N° 13. Atenciones realizadas Por Orientación Sexual IV Trimestre 2023.

Orientación Sexual	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Bisexual	3	10	2	15
Gay	19	26	26	71
Heterosexual	11.198	10.377	7.993	29.568
Homosexual	51	57	47	155
Lesbiana	8	6	8	22
Otro	4	4	2	10
Total	11.283	10.480	8.078	29.841

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2023.

En lo relacionado con la orientación sexual, para el IV trimestre se evidencia que el mayor número de solicitudes fue realizada en la atención individual por personas que se identifican como heterosexuales (29.568), seguido de homosexuales (155). Es importante aclarar que los datos registrados se relacionan directamente con la información suministrada por las personas en los canales presencial y telefónico.

3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

Tabla N° 14. Atenciones realizadas Por Enfoque Poblacional IV Trimestre 2023.

Enfoque Poblacional	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Víctimas de Conflicto Armado Interno	412	360	325	1.097
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	231	293	293	817
Migrante venezolano irregular	67	92	60	219
Población Colombiana migrante de Venezuela	47	56	26	129
Población Habitante de calle	34	33	14	81
Población rural migratoria	12	12	14	38
Adulto mayor en centros de protección	15	13	4	32
Comunidades Indígenas	10	7	12	29
Personas incluidas programa de protección a testigos	10	4	5	19
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	6	6	1	13
Población infantil abandonada a cargo ICBF	4	4	0	8
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	4	0	2	6
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	1	2	2	5
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	3	1	1	5
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	2	1		3
Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	0	0	1	1

Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar_x00D_	0	0	1	1
TOTAL	858	884	761	2.503

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre – diciembre 2023.

Para el IV trimestre las atenciones individuales realizadas por enfoque poblacional hacen referencia a 2.503 atenciones, siendo la mayor población la identificada como víctima de conflicto armado interno con 1.097 atenciones, correspondiente al 44%, seguido de migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido con 817 atenciones equivalente al 33%; donde se brindó orientación e información a la población en temas de salud. El mes donde se reporta el mayor número de atenciones por enfoque poblacional es noviembre con 884 atenciones correspondiente a un porcentaje del 35 %.

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

Tabla N° 15. Atenciones realizadas Por Población Prioritaria IV Trimestre 2023.

Etnia	Subtipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Discapacidad	Cognitiva	320	311	249	880
	Física	690	668	445	1.803
	Múltiple	436	412	286	1134
	Psicosocial	141	137	95	373
	Sensorial	244	241	178	663
	Con Discapacidad Certificada	29	28	17	74

	Sin Información	365	329	256	950
Gestantes		182	168	135	485
Mayores de 60 Años		724	677	504	1.905
Menores de 5 años		146	135	111	392
Personas con enfermedad crónica		489	438	323	1.250
Personas con enfermedad de alto costo		131	103	93	327
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		7	5	6	18
Total		3.904	3.652	2.698	10.254

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2023.

En cuanto a la población prioritaria registrada en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, se identifican 10.252 ciudadanos, donde octubre con un 38% presentó mayor representatividad de ciudadanía.

Del total de la población prioritaria atendida el 57% corresponde a población con discapacidad, las solicitudes de este grupo poblacional en su mayoría se relacionan con el trámite de Certificado de Discapacidad y Registro para la Localización y Caracterización, dado que algunas entidades lo requieren para que el ciudadano pueda acceder a algún tipo de beneficio.

En segundo lugar, según los resultados presentados, se encuentran las personas mayores con el 18.5 % y en tercer lugar las personas con enfermedad crónica 12%, de otra manera, las personas consumidoras de sustancias psicoactivas tienen la menor representatividad con un 0.2 %, lo que denota que esta población puede usar otros recursos para la atención o no acceder a los servicios por su condición.

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

Tabla N° 16. Atenciones Individuales realizadas Por Etnia IV Trimestre 2023.

Etnia	Subtipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Indígena	Ambiká Pijao	1	2	3	6
	Kichwa	0	0	1	1
	Muisca de Bosa	1	0	1	2
	Muisca de Suba	5	1	3	9
	Los Pastos	0	2	0	2
	Nasa	1	3	0	4
	Inga	1	0	0	1
	Uitoto	0	0	1	1
	Wounaan	1	1	0	2
	Sin Información	38	35	23	96
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		288	206	134	628
Palenquera de San Basilio		2	1	1	4
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		0	0	1	1
Otro		28	19	16	63
Total		366	270	184	820

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2023.

Para el IV trimestre se realizaron un total de 820 atenciones individuales con la categoría étnica, donde prevalece la etnia Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente con 628 solicitudes lo que corresponde al 76% de todas las solicitudes realizadas. Respecto a la etnia indígena la que cuenta con mayor caracterización es la Muisca de Suba con 9, seguida Ambiká Pijao con 6, para cada una de estas solicitudes se brinda una orientación con enfoque diferencial.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

Tabla N° 17. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen IV Trimestre 2023.

Régimen	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Subsidiado	5.465	5.056	3.748	14.269
Contributivo	4.849	4.527	3.616	12.992
No Asegurado	1.955	1.836	1.422	5.213
Excepción	105	87	76	268
Especial	52	45	56	153

Total	12.426	11.551	8.918	32.895
--------------	---------------	---------------	--------------	---------------

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2023.

Respecto a las atenciones realizadas por régimen, se identifica un total de 32.895 atenciones, de las cuales el 43% corresponden a régimen subsidiado, siendo el mes de octubre el que obtuvo mayor número de solicitudes; con un 16% encontramos las personas no aseguradas quienes tienen acercamiento a los diferentes canales de atención para solicitar la respectiva orientación de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En cuanto al régimen contributivo con 12.992 lo que representa el 39% utiliza los canales de interacción dispuestos, para que 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° 18. Atenciones Grupales IV Trimestre 2023.

Puntos de atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	
Red CADE	339	278	232	849
Red Súper CADE	53	0	0	53
Módulos	154	95	115	364
Estrategia Territorial	5.044	601	22	5.667
Total General	5.590	974	369	6.933

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre – diciembre 2023

En este trimestre se realizaron 6.933 atenciones grupales por los diferentes puntos de atención, donde se evidencia que la Estrategia Territorial con 5.667 atenciones grupales correspondientes al 82%, presenta el mayor porcentaje brindando orientación e información a la ciudadanía en derechos y deberes, trámites de servicios de salud, aseguramiento y canales de atención. Seguido de la Red CADE con 849 atenciones equivalente al 12%. El mes donde más se realizaron atenciones grupales fue octubre con 5.590 atenciones con un porcentaje de 81%. Para los meses de noviembre y diciembre el porcentaje de actividades grupales disminuyó, dado que no se contaba con talento humano de la Estrategia Territorial.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

Tabla N° 19. Motivos de Orientación e Información IV Trimestre 2023.

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	11.224	2.677	6.579	20.480
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	3.350	3.200	1.380	7.930
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	6.538	475	84	7.097
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	4.436	35	1.645	6.116
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.203	24	3.226	4.453
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	2.765	0	24	2.789
COVID	952	0	135	1.087
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.001	20	27	1.048
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	538	201	22	761
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	73	301	286	660
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	259	0	3	262

Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	14	0	160	174
Procesos masivos de aseguramiento.	72	0	75	147
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN.	51	0	3	54
Atención Línea de Servicio a la Ciudadanía	20	0	1	21
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	3	0	1	4
Total	32.499	6.933	13.651	53.083

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2023.

Para los motivos de orientación e información se identifica un total de 53.083 solicitudes, de las cuales el 61% corresponde a atenciones individuales; el motivo de atención más recurrente para atención individual y WEB es Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS en especial el trámite correspondiente al certificado de Discapacidad. Para la atención grupal el más representativo es cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.

El segundo motivo con más consultas por parte de la ciudadanía es cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad con el 15%.

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Atenciones por Motivos de Problemáticas de Acceso

Tabla N° 20. Motivos de Orientación e Información III Trimestre 2023.

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
No oportunidad servicios	80	259	339
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	227	1	228
Dificultad accesibilidad administrativa	33	31	64
No Suministro Medicamentos	7	56	63

Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	23	23
Negación Servicios	5	8	13
Atención deshumanizada	0	8	8
COVID	6	1	7
Problemas recursos económicos	3	2	5
Dificultad Tutelas	0	3	3
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	1
Dificultad Alto Costo	0	0	0
Total	362	392	754

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Octubre – diciembre 2023.

Respecto a las problemáticas de acceso registradas en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, se identifica que el motivo de no oportunidad en servicios con el 45% es el más consultado por parte de la ciudadanía, en especial todo lo relacionado con asignación de citas de medicina especializada, apoyo diagnóstico, levantamiento de suspensiones y cirugía no programadas, siendo el canal WEB el que más recibe solicitudes de esta problemática con el 76%.

En segundo lugar, se identifica como problemática recurrente las inconsistencias en sistemas de información, relacionados con bases de datos y la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, para lo cual se verifican los aplicativos y así brindar una orientación oportuna.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTRATEGIA TERRITORIAL

La encuesta de satisfacción de la Estrategia Territorial se aplicó en las actividades grupales desarrolladas en las diferentes localidades aleatoriamente a la ciudadanía, para 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 IV trimestre se aplicaron 890 encuestas de la Estrategia Territorial siendo el mes de octubre el que cuenta con 786 encuestas aplicadas, seguido del mes de noviembre con 94 encuestas y diciembre con 10 encuestas aplicadas a la ciudadanía. Se da claridad que el número de encuestas aplicadas para este trimestre disminuyó notablemente debido a la terminación del convenio

interadministrativo entre la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas de Servicio de Salud.

Con relación a la encuesta de satisfacción de la estrategia territorial para las actividades grupales muestra un porcentaje de satisfacción general de 100% para el presente trimestre.

8. LOGROS

- Se realizaron 3 jornadas de trámites de certificado de discapacidad para dar orientación e información, gestión y registro del trámite para localizar y caracterizar a la población con discapacidad en los territorios; para lo que se le hicieron 181 personas.
- Se realizó 1 toma por localidad desde la Estrategia Territorial, abordando a 24 ciudadanos a los cuales se les brindó orientación e información en temas de salud como derechos y deberes, aseguramiento, canales de atención y trámites y servicios a partir de juegos lúdicos.
- Se terminó de implementar 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.
- Desde la actividad de Seguimiento a la calidad del dato, se concluye la construcción y consolidación del documento Guía para el seguimiento a la calidad del dato y registro de la información brindada a la ciudadanía. Se actualiza a V4 del formato FT045, denominado seguimiento calidad a la información ingresada en SI Cuéntanos Bogotá, en el que se incluye y actualiza la información relacionada con criterios del instructivo y glosario de términos. Adicionalmente, se construye el lineamiento para la estrategia territorial.
- Se continua con el fortalecimiento y acompañamiento del talento humano para la gestión de las solicitudes ciudadanas para la orientación e información en salud.

9. CONCLUSIONES

- En el cuarto trimestre del año 2023, se gestionan 60.330 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 ciudadanía.
- Como principal motivo de problema de acceso destaca la de la no oportunidad en los servicios de salud (339 registros), que sigue siendo el principal en comparación con periodos anteriores.
- Frente al motivo de orientación e información consultado principalmente es el de portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS (20.480 registros), registrados principalmente por medio de atención individual.
- Desde las variables de caracterización poblacional, se identifica que la población de mayores de 60 años, población con discapacidad física y personas con enfermedad crónica, son las personas con mayor número de atenciones, respectivamente, durante el periodo.