

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN I 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 TERRITORIAL,
PARTICIPACIÓN Y
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL
DE SALUD - 2023.

INFORME DE RESULTADOS

El presente informe tiene como objetivo socializar los resultados de la gestión realizada para las solicitudes ciudadanas ingresadas durante el primer trimestre del año 2023 por los diferentes canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud.

1. CONTEXTUALIZACIÓN CANALES

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, oportuna y amable, a la cual se puede acceder marcando el teléfono 601-3295090, 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”*.¹

Es así como desde este canal, se facilita la interacción con la población, 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

El canal virtual tiene como propósito gestionar los requerimientos de la población 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 vigente².

¹ Instructivo Manejo Operativo del Canal de Atención Telefónico - Línea de Servicio a la Ciudadanía, SDS-GSS-INS-014, Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Servicio a la ciudadanía, Bogotá D.C., abril 2023

² Instructivo Manejo Operativo del Canal Virtual SDS--GSS-INS-012, Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Bogotá D.C., abril 2023.

1.3 CANAL PRESENCIAL

Mantiene su dinámica a partir del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Salud con el objeto de “Anuar esfuerzos para 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 de información presencial y virtual de la RED CADE”.

De igual forma para este primer trimestre se implementa la atención en módulos, ampliado su cobertura a 4 puntos para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en la Secretaría Distrital de Salud.

Adicionalmente y teniendo en cuenta los acuerdos, convenios y articulaciones con otras entidades se continúan las acciones desde las Estrategias Intégrate y Estrategia Territorial.

1.3.1 Red CADE

La Secretaría Distrital de Salud hace presencia en 6 CADES (Centros de Atención Distrital Especializados) los cuales están ubicados en diferentes localidades del Distrito y en los cuales se brinda orientación e información en salud, permitiendo así la disminución de barreras en el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud; así mismo se mantienen sus horarios de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

1.3.2 Red Súper CADE

La Secretaría Distrital de Salud cuenta con 7 puntos de orientación e información en salud ubicados en los Súper CADES, incluido el punto de orientación e información del Súper CADE Engativá el cual dinamiza sus acciones a partir de la implementación de la estrategia intégrate.

Los Súper CADES son un sistema integrado de servicios lo cual permite que la población tenga acceso a la oferta de trámites y servicios que ofrecen diferentes entidades de orden nacional y Distrital.

1.3.3 Módulos

Desde el mes de marzo del presente año la Secretaría Distrital de Salud cuenta con 4 módulos de orientación en salud, ubicados en su sede principal, esto ha permitido tener mayor cobertura a las solicitudes de la población, fortaleciendo especialmente lo correspondiente a trámite de certificado de discapacidad.

1.3.4 Estrategia Intégrate

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

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

Suba
Engativá
CAD

Estos puntos de orientación e información en salud están inmersos dentro de la operación de los Súper CADES, para lo cual se cualificó al grupo de colaboradores en el manejo de los diferentes sistemas de información y procesos de gestión que se deben realizar para dar respuesta a las solicitudes de la población.

1.3.5 Estrategia Territorial

La Estrategia Territorial se implementa 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 población en temas de salud.

En este orden de ideas esta estrategia está diseñada e implementada en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, para fortalecer los sistemas de información, los canales de atención, buscando la reconciliación de la población con el Sistema de Salud del Distrito a través de la posibilidad de información oportuna con carácter de gestión y resolutivo.

Para el primer trimestre se contó con 9 puntos de atención individual distribuidos así:

Cuadro N°1. Puntos de atención estrategia territorial, I Trimestre 2023.

PUNTOS DE ATENCIÓN 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
	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
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.

En los puntos de atención individual se realiza registro y caracterización en tiempo real de las atenciones individuales ejecutadas por los técnicos de la Estrategia Territorial, en el Sistema de Información SI-Cuéntanos, estas orientaciones e información hace referencia en los temas de verificación del estado de afiliación, orientación en trámites y servicio de salud, derechos y deberes, canales de atención, enfoque diferencial entre otros. Y las acciones de orientación e información grupal hace referencia a las actividades grupales de orientación e información que realizan los técnicos de la Estrategia Territorial en lugares estratégicos de cada Localidad, entre ellos Unidades de Servicios de Salud- USS, organizaciones comunitarias, fundaciones, comedores comunitarios etc. Algunos de los temas a tratar en las actividades son: socialización de derechos y deberes,

socialización de la guía de trámites y servicios, canales de atención, aseguramiento, SISBEN, enfoque diferencial entre otros.

1.3.5.1 Jornada Soluciones en Salud

Soluciones en salud, es una de las estrategias con la que se cuenta desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para dar soluciones por las diferentes EAPB a las dificultades y barreras que puede tener la población en su Entidad Administradora de Planes de Beneficio - EAPB con relación a la entrega de medicamentos, citas médicas, procedimientos quirúrgicos, autorizaciones entre otro.

Simultáneamente, se desarrolla diálogo con el Secretario Distrital de Salud, para dar soluciones a esas barreras que presenta la población y obtener respuesta inmediata de las EAPB.

Para el primer trimestre del presente año se realizó una jornada de soluciones en salud en la Subred Integrada de Salud Sur en la localidad de Usme en el Centro de Desarrollo Comunitario Julio Cesar Sánchez, dando respuesta por EAPB a la población participante abordando un total de 235 personas.

Tabla N°. 1. Atenciones realizadas en la Jornada de Soluciones en Salud I Trimestre 2023.

JORNADA SOLUCIONES EN SALUD 2023	
FECHA	3 DE FEBRERO
LOCALIDAD	USME
LUGAR	CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO CDC JULIO CESAR SANCHEZ
EAPB	
CAPITAL SALUD	61
COMPENSAR	10
FAMISANAR	11
NUEVA EPS	9
SANITAS	7
SALUD TOTAL	2
FUERZAS MILITARES	2
SURA	0
COOSALUD	0
SERVISALUD	1
ALIANSA SALUD	1
MEDIMAS	0
ORIENTACION E INFORMACION	34
COMFAMA	0
FONDO FINANCIERO	0
ACCIONES SUBRED	97
TOTAL	235

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

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN I TRIMESTRE 2023

Los resultados expuestos a continuación, consolidan la información obtenida de los reportes descargados del Sistema SI Cuéntanos, las cuales fueron registradas para el procedimiento de Gestión de Orientación e Información, en los siguientes componentes:

- SI Cuéntanos Información, Orientación y Problemáticas. En la cual se registran las atenciones Individuales, realizadas a través del canal presencial y telefónico.
- SI Cuéntanos - orientación web: A través del cual podemos evidenciar las gestiones de orientación e información realizadas a través del correo electrónico contáctenos.
- SI Cuéntanos - Gestión – Seguimiento.: En el cual se incluyen aquellos casos que se registran para escalamiento de casos y quedan abiertos hasta entregar respuesta completa a la ciudadanía.
- SI Cuéntanos Orientación Grupal - Capacitaciones: En esta base se consolida la información de las acciones relacionadas con orientaciones grupales y capacitaciones.

Es importante mencionar que para obtener los datos de interacciones efectivas (más de 2), del ChatBot, se toma como fuente la aplicación Power BI.

2.1 Atenciones realizadas por canal presencial

Tabla N°. 2. Atenciones realizadas por el canal presencial I trimestre 2023.

Puntos de atención	Enero		Febrero		Marzo		Total
	Atención individual	Atención grupal	Atención individual	Atención grupal	Atención individual	Atención grupal	
Red CADE	2.847	120	1.334	53	1.385	0	5.739
Red Súper CADE	3.961	38	1.937	0	1.658	0	7.594
Módulos	1.861	529	1.530	2.547	1.818	1.434	9.719
Estrategia Intégrate	1.663	0	1.759	0	1.834	0	5.256
Estrategia Territorial	62	1.142	220	1.457	361	2.346	5.588
Total	10.394	1.829	6.780	4.057	7.056	3.780	33.896

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

Durante el primer trimestre el canal presencial tuvo un total de 33.896 atenciones, de las cuales 24.230 corresponden a atenciones individuales y 9.666 a grupales.

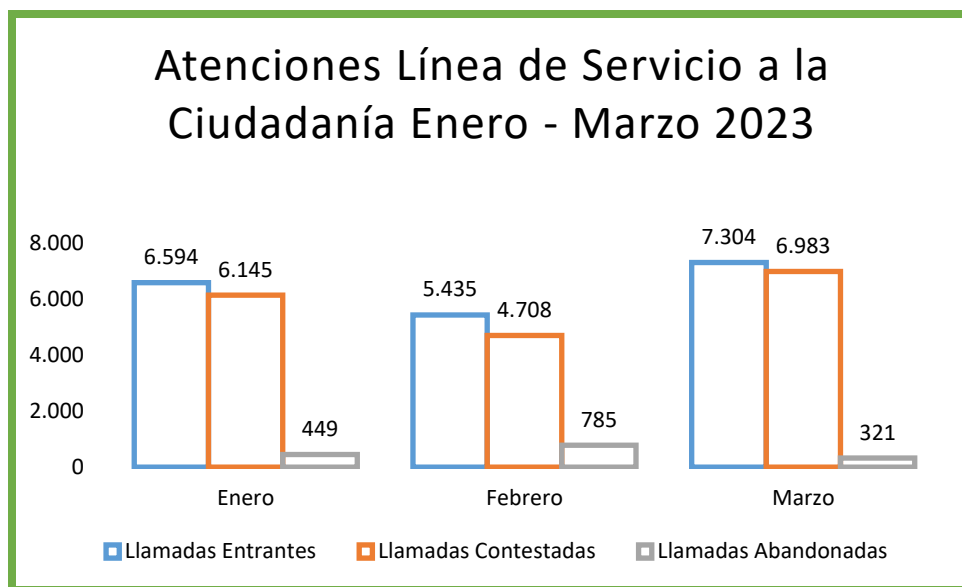
El punto con mayor índice de atenciones fue los módulos ubicados en la sede principal de la entidad (9.719), esto generado por la contingencia administrativa de febrero y marzo, donde la ciudadanía acudió con mayor recurrencia, mientras se daba apertura a los puntos de la Red CADE.

Seguidamente encontramos a los Súper CADES con (7.594) atenciones, quienes a partir de la integración de entidades distritales y nacionales permiten tener una cobertura amplia de servicios en un mismo espacio, lo que posibilita que, la ciudadanía optimice sus tiempos y recursos. Es importante tener en cuenta que las (5.256) atenciones realizadas por los colaboradores de la Estrategia Intégrate se dinamizan en el marco de la atención brindada en los Súper CADES CAD- Suba y Engativá.

Desde la Estrategia Territorial se dio un total de 5.588 atenciones para el primer trimestre con mayor cobertura en las acciones grupales con 4.945 personas, lo anterior se debe a que las acciones grupales se realizan en todas las localidades del distrito, a diferencia de las acciones individuales ya que, no todas las localidades cuentan con punto de atención individual desde la Estrategia Territorial.

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

Gráfico N°. 1. Atenciones realizadas por el canal telefónico I trimestre 2023.



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

En la tabla anterior, se presenta la información de las atenciones realizadas por la Línea de Servicio a la Ciudadanía, para el primer trimestre del año 2023, evidenciando un total de 17.836 llamadas contestadas, de las cuales el mayor número se atendieron en el mes de marzo, de igual forma se observa que para el mes de febrero se atienden el menor número de solicitudes, lo cual se encuentra relacionado con el cambio de operador y el período de estabilización propio de este proceso.

Es importante mencionar que, se presenta un aumento en el nivel de atención para el mes de marzo, lo cual se asocia con un menor número de llamadas abandonadas, que a su vez se relaciona con el indicador de ASA (Average Speed to Answer o tiempo de respuesta), que se encuentra por debajo de 1 minuto.

Adicionalmente, para el mes de enero, se realiza envío masivo de mensajes de texto (SMS), en el cual se socializa la ventanilla digital para trámites y servicios, a través del siguiente enlace: *“Conoce los trámites y servicios que ofrece Secretaría de Salud. Recuerda que muchos de estos se realizan en línea. Consúltalos en bit.ly/TramitesServiciosSDS.”*, cuyos resultados indican 94.115 mensajes entregados a la población a través de diferentes operadores de telefonía celular.

2.3 Atenciones realizadas por canal virtual

**Tabla N°. 3. Atenciones realizadas por el canal virtual –
Email Contáctenos I Trimestre 2023.**

Correo Electrónico Contáctenos	Enero		Febrero		Marzo		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	4.536	725	4.210	705	7.854	806	

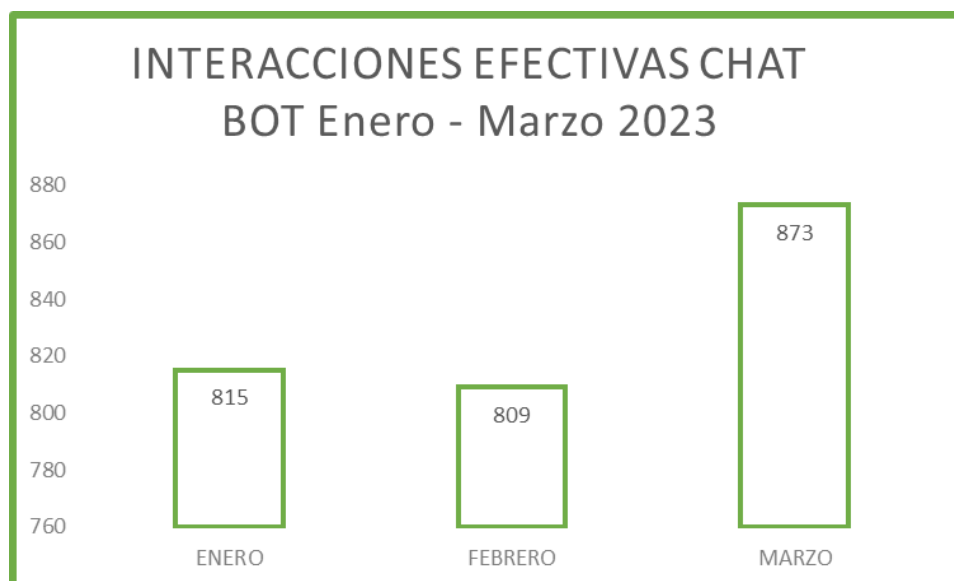
Fuente: Si Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, Enero – marzo 2023.

Para el primer trimestre del año 2023, se atendieron un total de 18.836 solicitudes ciudadanas ingresadas por medio del e-mail contactenos@saludcapital.gov.co, en donde, conforme a lo evidenciado en la tabla anterior 16.600 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 -Bogotá te escucha.

De acuerdo con los resultados registrados en la tabla 3, es de mencionar que las 16.600 solicitudes atendidas directamente desde el canal fueron distribuidas dentro de la siguiente tipificación: se brindaron 9.987 respuestas directas con temas de orientación e información frente a los trámites y servicios del sector salud en Bogotá, se realizaron 1.746 traslados externos a entidades nacionales por competencia, se reenviaron 2.755 solicitudes de entidades internamente para radicación a las dependencias de la entidad, se tramitaron 7 solicitudes con competencia mixta por reenvió interno y traslado y se revisaron y registraron en el Sistema de Información Cuéntanos Bogotá 2.105 copias de conocimiento de respuestas a la población.

Dentro de la gestión realizada desde el correo en mención, durante los meses de enero a marzo del año 2023 las respuestas directas fueron la gestión más representativa, con un total de 9.987 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°. 2. Atenciones realizadas por el canal virtual - ChatBot I Trimestre 2023.



Fuente: Herramienta Power BI ChatBot, Secretaría Distrital de Salud, Enero – Marzo 2023.

Durante el primer trimestre del año 2023 se presentan un total de 2.497 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 marzo, de acuerdo con el gráfico número dos (2), un leve incremento en el número de interacciones registradas.

Tabla N°. 4. Atenciones realizadas por el Virtual I Trimestre 2023.

Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Contáctenos	5.261	4.915	8.660	18.836
ChatBot	815	809	873	2.497
Total	6.076	5.724	9.533	21.333

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, Enero – marzo 2023.

Para el primer trimestre del año 2023, se realizan un total de atenciones por medio del canal virtual de 21.333, de las cuales 18.836 se realizan a través del correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co y 2.497 interacciones registradas por la herramienta virtual ChatBot.

2.4 Atenciones consolidadas por canal

Tabla N°. 5. Atenciones realizadas por canal trimestre I 2023.

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Presencial	12.223	10.837	10.836	33.896
Telefónico	6.145	4.708	6.983	17.836
Virtual	6.076	5.724	9.533	21.333
Total	24.444	21.269	27.352	73.065

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, Enero – marzo 2023.

En el I trimestre se realiza un total de 73.065 atenciones, de las cuales 33.896 se realizan a través del canal presencial con sus puntos de atención en Red Cade, Red SuperCADE, Módulos a nivel central SDS y puntos de la Estrategia Territorial.

De igual forma, se presentan 21.333 (29%) atenciones gestionadas a través del canal virtual, principalmente por medio del correo institucional Contáctenos y el Chat Bot; y finalmente, para el canal telefónico, se identifican 17.836 (24%) atenciones realizadas a través de la actual Línea de Servicio a la Ciudadanía.

**Tabla N°. 6. Atenciones realizadas por canal y por punto de atención
I Trimestre 2023.**

Canal de Atención		Enero	Febrero	Marzo	Total
Punto de Atención					
Presencial	Red CADE	2.967	1.387	1.385	5.739
	Red Súper CADE	3.999	1.937	1.658	7.594
	Módulos	2.390	4.077	3.252	9.719
	Estrategia Intégrate	1.663	1.759	1.834	5.256
	Estrategia Territorial	1.204	1.677	2.707	5.588
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	6.145	4.708	6.983	17.836
Virtual	Contáctenos	5.261	4.915	8.660	18.836
	ChatBot	815	809	873	2.497
Total		24.444	21.269	27.352	73.065

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, Enero – marzo 2023.

Dentro de los principales resultados evidenciados en la tabla N° 6, se encuentran un total de 73.065 atenciones realizadas por los canales de interacción con la ciudadanía, así mismo, el canal con un mayor número de atenciones, es el presencial, con un total de 33.896 correspondiente al 46% del total de las atenciones, lo cual es directamente proporcional al número de puntos de atención, de igual forma responde a las necesidades de atención desde el territorio, en cada uno de los espacios a disposición de la población en las diferentes Localidades del Distrito Capital.

De otra forma, el punto de atención con mayor número de solicitudes gestionadas se encuentra en el correo institucional Contáctenos (18.836), representando el 25.8%, es importante mencionar que en el total que se presenta para este canal, se incluye no sólo los motivos de orientación e información registrados en el Sí Cuéntanos Bogotá, sino también los registros, la asignación y los traslados

realizados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, el cual aporta aproximadamente al 30% de los requerimientos que ingresan por dicho correo.

En tercer lugar, de atenciones registradas se encuentra el canal telefónico, que, a través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía, con 17.836 llamadas atendidas durante el período, garantiza la orientación e información, así como la interposición de peticiones de las personas que consultan por este canal.

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

3.1 Atenciones individuales realizadas identificadas por sexo

Tabla N°. 7. Atenciones realizadas Por Sexo I Trimestre 2023.

Sexo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Hombre	5.632	3.740	4.484	13.856
Mujer	9.668	6.544	7.943	24.155
Intersexual	6	1	6	13
Total	15.306	10.285	12.433	38.024

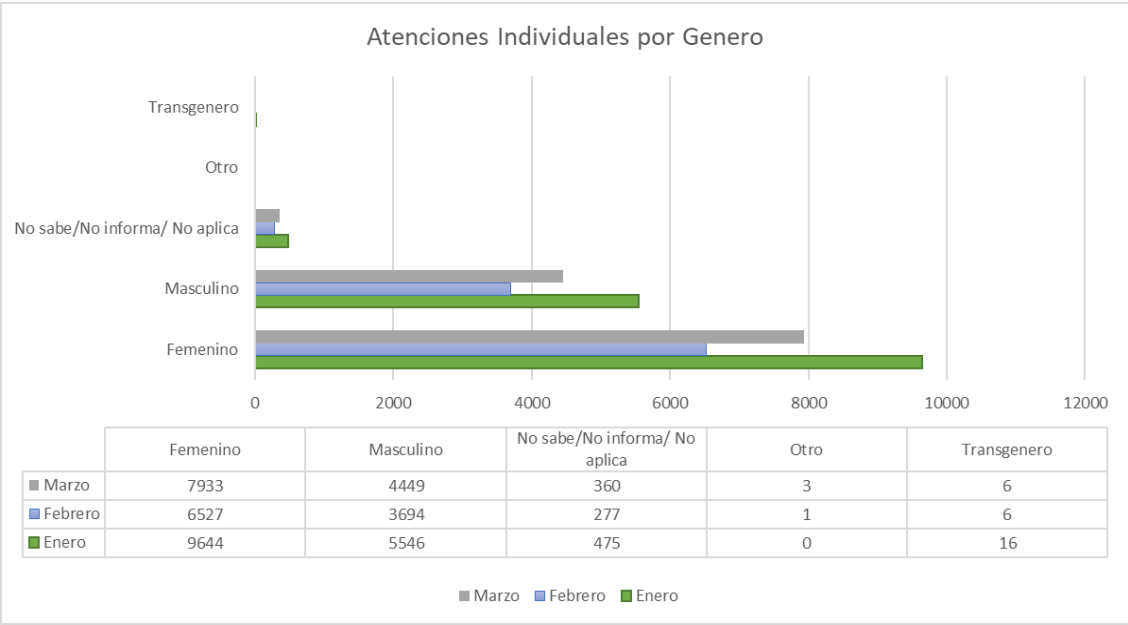
Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023.

El total de atenciones caracterizadas por sexo para el I trimestre es de 38.024 solicitudes de orientación e información a nivel individual, de las cuales 24.155 corresponde a las mujeres, siendo las que utilizan en mayor medida el canal presencial o telefónico para solicitar algún tipo de orientación e información relacionada con temas de salud, de acuerdo con la necesidad o interés de tipo personal o roles de cuidado.

Seguido se encuentran las solicitudes de los hombres, correspondiente a 13.856 atenciones individuales, y en menor número se presentan las atenciones individuales de la población que se identifica como intersexual con 13 solicitudes.

3.2 Atenciones individuales realizadas identificadas por género

Gráfico N°3 Atenciones individuales por género, I Trimestre 2023.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023.

Al igual que para períodos anteriores, se evidencia un mayor número de solicitudes para el género femenino, representado en el 62% del total de las atenciones, evidenciando que, sigue siendo este género el encargado de realizar solicitudes relacionadas con trámites, programas y lineamientos en salud.

En segundo lugar, encontramos al género masculino con el 35%, y personas que se identifican como Transgénero con el 0.07%. De otra manera, se observa que, 1.112 personas no brindan información frente a la caracterización de género, por lo cual es necesario tener en cuenta que la información de la caracterización poblacional se encuentra directamente relacionada con los datos brindados por la población.

3.3 Atenciones individuales por orientación sexual

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas por orientación sexual I Trimestre 2023.

Orientación Sexual	Enero	Febrero	Marzo	Total
Bisexual	10	9	12	31
Gay	24	12	23	59
Heterosexual	14.041	9.497	11.288	34.826
Homosexual	78	68	78	224
Lesbiana	12	12	17	41
Otro	4	2	5	11
Total	14.169	9.600	11.423	35.192

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023.

Dentro de los resultados obtenidos en la caracterización realizada y de acuerdo con la tabla número 8, es posible evidenciar que, para el primer trimestre del año 2023, el grupo poblacional que acudió en mayor número a los canales de atención, gestión y orientación e información en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, fue la población heterosexual, teniendo allí un total de atenciones de 34.826, seguido de la población identificada como homosexual con un total de 224.

Continuando con los resultados para el período del informe encontramos a la población identificada como gay con un total de 59 atenciones, seguido de las personas que se clasifican como lesbianas con un total de atenciones de 41 y finalmente, las personas que se identificaron con la orientación de bisexual con un total de 31.

De otra manera, se identificaron 11 atenciones que se registraron con la orientación sexual “otro”, lo cual permite sugerir realizar ajustes en el Sistema de Información Cuéntanos Bogotá para el registro de otras orientaciones sexuales, que permita la caracterización para la toma de decisiones e implementación de acciones por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía hacia la atención diferencial.

3.4 Atenciones individuales por enfoque poblacional

**Tabla N°. 9. Atenciones caracterizadas por enfoque poblacional
I Trimestre 2023.**

Enfoque Poblacional	Enero	Febrero	Marzo	Total
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	941	605	529	2.075
Víctimas de Conflicto Armado Interno	552	353	386	1.291
Migrante venezolano irregular	101	68	89	258
Población Colombiana migrante de Venezuela	73	49	61	183
Población Habitante de calle	28	20	27	75
Comunidades Indígenas	16	12	13	41
Personas incluidas programa de protección a testigos	16	15	5	36
Adulto mayor en centros de protección	9	8	5	22
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	8	1	5	14
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	8	3	2	13
Población rural migratoria	6	2	1	9
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	1	2	2	5
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	0	1	2	3
Población infantil abandonada a cargo ICBF	2	1		3
Población ROM	0	1	1	2
Total	1.761	1.141	1.128	4.030

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023

De acuerdo a las variables de caracterización y enfoque poblacional, para el I trimestre se caracteriza un total de 4.030 personas en atenciones individuales, de la cuales 2.075 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 les realiza orientación frente a temas como aseguramiento y atención en salud. De igual forma, se evidencian 1.291 atenciones a población Víctimas de Conflicto Armado Interno, con temas de consulta asociados principalmente a portabilidad y aseguramiento en salud.

Así mismo, para las 664 atenciones restantes, se identifican grupos poblacionales entre los cuales se encuentran: Habitante de calle, Comunidades indígenas y Personas incluidas en programa de protección a testigos.

3.5 Atenciones individuales por población prioritaria

Tabla N°. 10. Atenciones realizadas por población prioritaria I Trimestre 2023.

Población Prioritaria	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total
Discapacidad	Cognitiva	440	323	316	1.079
	Física	1.038	771	729	2.538
	Múltiple	608	353	434	1.395
	Psicosocial	152	124	139	415
	Sensorial	329	213	232	774
	Discapacidad Certificada	45	34	25	104
	No informa	414	325	412	1.151
Gestantes		249	159	188	596
Mayores de 60 Años		1.003	715	720	2.438
Menores de 5 Años		228	131	133	492
Personas con enfermedad crónica		596	364	441	1.401
Personas con enfermedad alto costo		121	84	87	292
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		12	2	8	22
Total		5.235	3.598	3.864	12.697

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023

Respecto a la atención prioritaria se identifica que 2.538 orientaciones fueron realizadas a población con discapacidad física, seguida de discapacidad múltiple con (1.395), cognitiva con (1.079), sensorial con (774) y psicosocial con (415), siendo un porcentaje significativo de población que acude a los diferentes puntos de atención, quienes en su mayoría requieren información frente al trámite de certificado de discapacidad. Se evidencia en la atención realizada que, en la mayoría de los casos es el cuidador quien realiza el acercamiento a los puntos de orientación, esto dado por la alta complejidad de la discapacidad de las personas, en especial lo relacionado con la discapacidad múltiple.

Continuando con la descripción de los resultados para la población prioritaria, encontramos a las personas mayores de 60 años con (2.438) atenciones, las cuales acuden de manera constante a los puntos de orientación, para consultas relacionadas con temas como barreras en la accesibilidad a los servicios de salud, aumentando así su condición de vulnerabilidad.

De igual forma, se presentan las personas con alguna enfermedad crónica con (1.401) atenciones y las mujeres gestantes con (596) atenciones, los cuales son grupos representativos y dada su condición, requieren acciones resolutivas que permitan el restablecimiento de sus derechos o acceso al sistema general de seguridad social en salud.

3.6 Atenciones individuales por Etnia

Tabla N°. 11. Atenciones Individuales realizadas Por Etnia I Trimestre 2023.

Etnia	Subtipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Indígena	Ambiká Pijao	0	4	3	7
	Camêntsá BIYA	1	0	0	1
	Kichwa	2	0	1	3
	Misak	0	4	0	4
	Muisca de Bosa	0	0	2	2
	Muiska de Suba	10	3	3	16
	Uitoto	0	0	1	1
	Sin Información	35	23	32	90
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		230	175	159	564
Palenquera de San Basilio		0	3	0	3
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		6	1	2	9
ROM		2	4	3	9
Otro		15	17	5	37
Total		301	234	211	746

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023

En los resultados expuestos anteriormente es posible evidenciar que la población étnica que realiza un mayor número de solicitudes en los canales telefónico y presencial corresponde a los identificados como Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente con el 75.6% del total de las atenciones individuales.

De otra manera, se destacan las solicitudes realizadas por indígenas (124) de diferentes cabildos reconocidos en el Distrito Capital, dentro de los cuales el mayor número de requerimientos realizados en el primer (I) trimestre del año 2023 son por integrantes del cabildo Muiska de Suba (16); en tal sentido, representa un reto importante las diferentes articulaciones que se generan para la implementación de las acciones afirmativas, que garanticen una atención diferencial y la disminución de las barreras de acceso a los servicios de salud para este grupo poblacional.

3.7 Atenciones individuales realizadas identificadas por régimen

Tabla N°. 12. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen I Trimestre 2023.

Régimen	Enero	Febrero	Marzo	Total
Contributivo	6.090	4.100	5.171	15.361
Especial	65	51	47	163
Excepción	151	91	85	327
No Asegurado	2.391	1.481	1.747	5.619
Subsidiado	6.984	4.782	5.701	17.467
Total	15.681	10.505	12.751	38.937

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023

De acuerdo con la información suministrada y verificada en los diferentes puntos del canal presencial y telefónico, se obtiene como resultado la clasificación de la población que acude a dichos canales para realizar sus solicitudes, por régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, encontrando que, en un mayor porcentaje se encuentra el Régimen Subsidiado con el 44.8%, para el Distrito capital, dichas solicitudes en un mayor número están asociadas a la Entidad Administradora de Planes de Beneficios – Capital Salud.

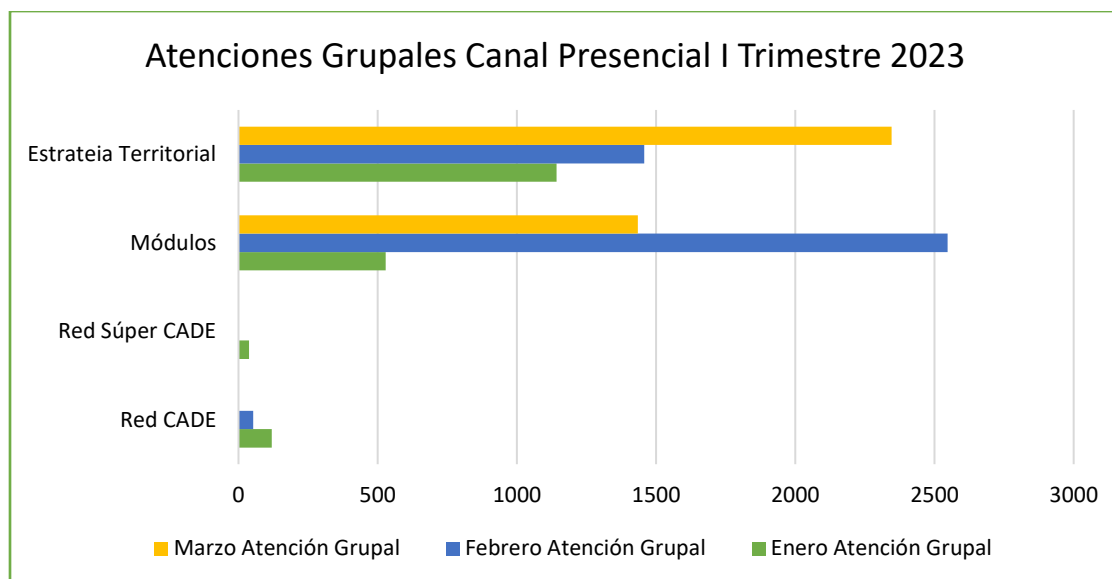
Posteriormente encontramos el Régimen Contributivo con el 39.5%, es importante mencionar que la Secretaría Distrital de Salud, en su función como ente rector del sector, realiza acciones de inspección, vigilancia y control, frente a la prestación de los servicios de salud, y en este orden de ideas la población identifica a la Entidad como actor clave para la garantía del derecho a la salud, así mismo como principal fuente de información frente a planes y programas de sector en el Distrito Capital.

Así mismo, en la tabla N° 12 se evidencia un número significativo (5.619) de población No Asegurada, población que acude a la SDS, para obtener la orientación necesaria que les permita acceder a los servicios para mantener sus condiciones de vida y salud, así como para aclarar las dudas frente a los requisitos necesarios para la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Dentro de esta clasificación encontramos un 30,1% correspondiente a población migrante (1.692).

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones grupales canal presencial

Gráfico N°. 4. Atenciones grupales I Trimestre 2023.



Las atenciones grupales se concentran para el primer trimestre del año 2023, en diferentes puntos del canal presencial (9.666), destacándose la Estrategia Territorial con 4.945 atenciones, seguida de módulos de la SDS con 4.510, Red CADE con 173 y finalmente Red Súper CADE con 38 atenciones.

Lo anterior, evidencia las acciones de orientación e información en las diferentes localidades de Bogotá, que responden a las necesidades identificadas; y en este orden de ideas, es preciso mencionar las acciones dirigidas a acompañar a la comunidad a través de jornadas de socialización para el trámite de certificación de Discapacidad y Registro para la Localización y Caracterización, las cuales representan un componente importante de las actividades desarrolladas en los territorios, como parte de la atención diferencial, brindada a la comunidad.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

5.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

Tabla N°. 13. Motivos de Orientación e Información I Trimestre 2023.

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la secretaria Distrital de Salud - SDS.	11.962	5.913	8.716	26.591
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	6.001	1.982	1.053	9.036
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	7.797	541	93	8.431
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	3.690	385	2.715	6.790
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.310	171	2.741	4.222
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	3.059	12	38	3.109
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	1.339	178	239	1.756
COVID	1.334	0	332	1.666
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.082	184	21	1.287
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	71	282	251	604
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	261	12	20	293
Procesos masivos de aseguramiento.	87	6	48	141
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	81		1	82
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	37	0	8	45
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	1	0	3	4
Atención Línea Salud Para Todos	17	0	0	0
Total	38.129	9.666	16.279	64.057

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023

Durante el primer trimestre de 2023 se realizaron (64.057) orientaciones en salud, donde el Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS con (26.591) es el motivo más recurrente por parte de la ciudadanía, especialmente lo que respecta al certificado de discapacidad, registro de autorización de título en el área de la salud y licencia para la prestación de seguridad y salud en el trabajo. En segundo lugar, cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad con (9.036), dentro de los cuales se identifica el levantamiento de suspensión, re afiliación, consulta grupo de Sisben, excepción de copagos y cuotas de recuperación. Y en un tercer lugar, se evidencia el motivo “Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS” con (8.431).

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Atenciones por Motivos de Problemáticas de Acceso

Tabla N°. 14. Motivos de Orientación e Información I Trimestre 2023.

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
No oportunidad servicios	268	201	469
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	307	3	310
Dificultad accesibilidad administrativa	105	32	137
No Suministro Medicamentos	35	41	76
COVID	41	12	53
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	20	23
Problemas recursos económicos	16	3	19
Negación Servicios	8	6	14
COVID	0	3	3
Dificultad Tutelas	2	0	2
Total	785	321	1.106

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Enero – marzo 2023

De acuerdo con la tabla 14, para el primer trimestre del año 2023 las solicitudes relacionadas con la problemática de acceso “No oportunidad en la prestación de servicios de salud” es la más representativa y por la que acuden más personas a los canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, teniendo allí un total de 469 atenciones, lo cual se encuentra asociado con la asignación de citas de medicina especializada y/o procedimientos de apoyo diagnóstico.

De otra forma, se identifica el ingreso de un total de 310 solicitudes por barreras de “Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento”, asociado esto a los cambios establecidos en la normatividad vigente; por otra parte, se registran 137 problemáticas asociadas a las “dificultades por accesibilidad administrativa”, las cuales se encuentran directamente relacionadas con las autorizaciones para los servicios ordenados. Adicionalmente, se presentan barreras de acceso por las solicitudes ciudadanas relacionadas con las problemáticas “no Suministro Medicamentos” con un total de 76, “COVID 19” con un total de 56, “presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)” con un total de 23, “problemas recursos económicos” con un total de 19, “negación de servicios” con un total de 14, y por último “dificultad tutelas” con 2 atenciones.

7. 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 acciones individuales y grupales de la Estrategia Territorial.
- 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.
- Desarrollo de una jornada de soluciones en salud para disminuir las barreras de atención que presenta la ciudadanía por las diferentes EAPB, dando respuesta resolutoria a las barreras o problemáticas en la prestación de los servicios de salud.
- Apertura de un cuarto módulo de orientación en salud en la sede principal de la Secretaría Distrital de Salud, lo que permite tener mayor cobertura para la población.
- 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 resolutoria 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.
- 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.
- 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.

8. CONCLUSIONES

- En el primer trimestre del año 2023, se gestionan 73.065 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 canal presencial gestiona 33.874 solicitudes de la población, siendo el principal canal por el cual se reciben requerimientos para la Entidad; así mismo se evidencia que el punto de atención por el cual se registran mayor número de solicitudes es el correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, con un número total entre enero y marzo del 2023 de 18.836 atenciones.
- Dentro de los motivos de problemáticas de acceso se destacan las relacionadas con no oportunidad en los servicios de salud (469), especialmente las asociadas a citas de medicina especializada y/o apoyo diagnóstico.
- La población con discapacidad evidencia una alta demanda respecto al trámite de certificado de discapacidad, para lo cual los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud cuentan con las herramientas que permiten brindar una orientación y gestión teniendo en cuenta las necesidades de la población.
- Dentro de los datos poblacionales, se destaca que el mayor número de requerimientos que se realizan a través de las atenciones individuales (Canal presencial y telefónico), se encuentran relacionados con:
 - Población asegurada en el régimen subsidiado (17.467)
 - Solicitudes realizadas por mujeres (24.155),
 - El grupo étnico con el mayor porcentaje de requerimiento es Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente 75.6% (564)
 - se presenta un mayor número de atenciones (2.075) para la población Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido.