

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AÑO 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
AÑO 2023**

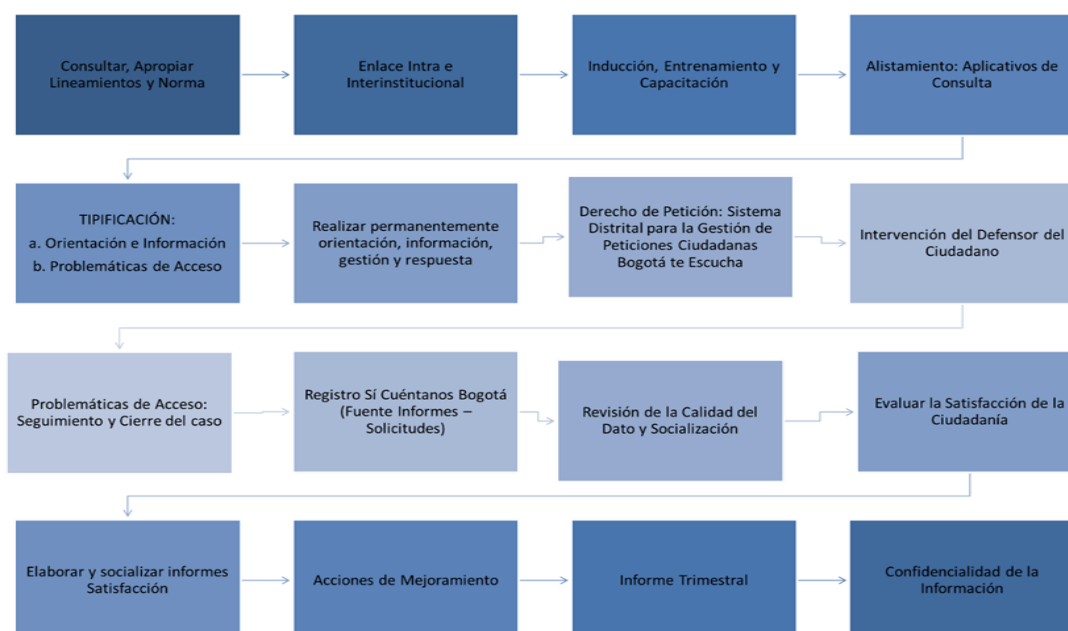
INTRODUCCIÓN

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el año 2023, realizó acciones para el fortalecimiento de los canales de interacción con la Ciudadanía, en el marco del procedimiento de Gestión de Orientación e Información (SDS-GSS-PR-002). Este documento describe los resultados obtenidos en la implementación del Procedimiento de Gestión de Orientación e Información, que opera mediante los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud y administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

La atención por los canales se orienta a la gestión de las solicitudes de la población, oportunamente, eficiente y mediante un servicio digno, buscando la garantía de derechos y la accesibilidad a los servicios, programas y trámites de salud en Bogotá. Así, desde el registro de la gestión realizada en los Sistemas de Información SI Cuéntanos Bogotá y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, se han consolidado datos que generan los resultados de la operación en cada punto de atención liderado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

En este orden de ideas, el presente informe busca consolidar la información de los resultados cuantitativos y cualitativos de las actividades desarrolladas desde cada uno de los canales y puntos de atención en el año 2023, así como, la gestión de orientación e información en la Secretaría Distrital de Salud y el relacionamiento con la Ciudadanía, adicionalmente, se presentan los datos de caracterización poblacional que se encuentran en los reportes de la atención individual realizados a través del Sistema Sí Cuéntanos Bogotá.

Imagen N° 1. Procedimiento Gestión de Orientación e Información



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

1. CONTEXTUALIZACIÓN CANALES

1.1 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico se define como el medio dispuesto por la Secretaría Distrital de 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 resolutoria 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.

Actualmente, se mantienen los procesos de orientación e información en salud bajo los criterios de lenguaje claro, oportunidad y amabilidad en la atención. Para la vigencia del

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

presente año (16-02-2023) la Línea tuvo un cambio de operador y ahora opera con Outsourcing S.A. y bajo la denominación de “Línea de Servicio a la Ciudadanía”.

1.2 CANAL VIRTUAL

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

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

Es importante mencionar que la herramienta digital ChatBot, se implementa hasta el 31 de diciembre del 2023.

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.”*²

El objetivo propuesto para este canal es orientar e información frente al portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, y se gestiona el registro de los derechos de petición de los ciudadanos con problemas de acceso, para garantizar el derecho a la salud de la población residente en Bogotá.

Los puntos de atención de la Red CADE Super CADE, operan en el marco del convenio interadministrativo 4220000-1215-2020 suscrito entre la secretaria general-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la secretaría Distrital de Salud. Estos puntos de atención permiten el relacionamiento de la ciudadanía con diferentes entidades Distritales, ofertando servicios de orientación, información, realización de trámites de acuerdo con las competencias de la Secretaría Distrital de Salud en forma oportuna, eficiente y eficaz a la

² 3 Manual de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría de Salud, 2023.

ciudadanía que hace uso de los diferentes canales de información presencial y virtual de la RED CADE.

La Entidad hace presencia en 7 CADES (Centros de Atención Distrital Especializados) y 7 puntos de orientación e información en salud ubicados en los Super CADES, incluido el punto de orientación e información del Super CADE Engativá el cual dinamiza sus acciones a partir de la implementación de la estrategia intégrate. En estos espacios, se brinda orientación e información en salud, permitiendo así la disminución de barreras en el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud; es importante mencionar que a partir 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 Súper CADE en los cuales hace presencia la SDS, a excepción de Engativá, el cual no brinda atención este día.

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

Los módulos de atención presencial están en el primer piso de la Secretaría Distrital de Salud - SDS (Carrera 32 # 12-81), es de aclarar que, para el período de este informe, se encuentran habilitados 4 puntos en las ventanillas de atención presencial de la SDS.

En estos módulos la Ciudadanía puede realizar solicitudes de orientación e información relacionadas con trámites, servicios, programas y lineamientos del sector, especialmente aquellas solicitudes relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud.

1.3.1 Estrategia Intégrate

A través del Decreto 510 del 14 de diciembre de 2021, se creó la Comisión Distrital Intersectorial del Distrito Capital para la Atención e Integración de la Población Proveniente de Flujos Migratorios Mixtos, en el marco del Decreto Distrital No. 546 de 2007. Con el fin

de dar cumplimiento a las funciones establecidas para la mencionada Comisión, la Alcaldía Mayor de Bogotá suscribió memorando de entendimiento de fecha 29 de marzo de 2022 con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, con el objetivo de trabajar en conjunto para promover, desarrollar y fortalecer la cooperación mutua que aporta al intercambio de experiencias, conocimientos, además de extender el impacto de los programas de atención.

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

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

- SuperCADE Suba
- SuperCADE CAD
- SuperCADE Engativá

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

1.3.2 Estrategia Territorial

La Estrategia Territorial 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.

Esta estrategia se diseñó e implementa 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 mediante la posibilidad de información oportuna gestionada y resolutive.

Durante el año 2023, se contó con un total de 14 puntos de atención individual distribuidos así:

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

PUNTOS DE ATENCION INDIVIDUAL		
SUBRED	LOCALIDAD	LUGAR
NORTE	CHAPINERO	ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO
	ENGATIVA	ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA
	SUBA	CASA DE LA PARTICIPACIÓN SUBA
SUR	CIUDAD BOLIVAR	ALCALDÍA LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR - AUDITORIO
CENTRO ORIENTE	ANTONIO NARIÑO	CASA DE LA JUVENTUD
	CANDELARIA	CASA COMUNITARIA EGIPTO
	RAFAEL URIBE	ALCALDÍA LOCAL DE RAFAEL URIBE
		CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO
	MARTIRES	CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO
	SANTA FE	CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO- SALÓN 103
	SAN CRISTOBAL	CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO SAN BLAS
SUR OCCIDENTE	FONTIBON	ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBÓN
	BOSA COINVERSION	CASA DE LA PARTICIPACIÓN BOSA
	PUENTE ARANDA COINVERSION	ALCALDÍA LOCAL DE PUENTE ARANDA

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

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN 2023

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

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.: Incluye los casos registrados para escalamiento de casos y quedan abiertos hasta dar 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. La información para la Línea de Servicio a la Ciudadanía se reporta según los datos de seguimiento socializados mensualmente por el operador de esta.

Tabla N°. 7. Atenciones realizadas por el Canal Presencial, 2023.

Puntos de atención	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestres		IV Trimestre		TOTAL	
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal
Red CADE	5.566	173	6.610	229	6.537	605	5.028	849	23.741	1.856
Red Súper CADE	7.556	38	10.092	12	11.178	53	8.193	53	37.019	156
Módulos	5.209	4510	4.801	2171	4.678	1908	3.589	364	18.277	8.953
Estrategia Intégrate	5.256	0	3.417	0	2.211	0	1.248	0	12.132	0
Estrategia Territorial	643	4.945	1.461	14.896	1.579	16.918	604	5.667	4.287	42.426
Total General	24.230	9.666	26.381	17.308	26.183	19.484	18.662	6.933	95.456	53.391
Total Mes	33.896		43.689		45.667		25.595		148.847	

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

Durante año 2023el canal presencial tuvo un total de 148.847 atenciones, de las cuales 95.456 (64%) corresponden a atenciones individuales y 53.391 (36%) a grupales.

La estrategia territorial, cuenta con el mayor número de atenciones con 46. 713, representado en el (31%), con mayor cobertura en las acciones grupales con 42.426 persona, 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 contaban con punto de atención individual desde la Estrategia Territorial.

Después encontramos a los Super CADES con (37.175) atención, quienes integran 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.

En tercer lugar, están los módulos de la Secretaría Distrital de Salud, que logra realizar 27.230 atenciones, generados por la contingencia administrativa de febrero y marzo, donde la ciudadanía acudió con mayor recurrencia, mientras se abre a los puntos de la Red CADE, y en este punto hay dos perfiles (Profesional de Lengua de Señas y Orientador), que permiten dinamizar y agilizar la gestión desarrollada

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas por el Canal Telefónico, 2023.

Descripción	Resultados de la Operación Línea de Servicio a la Ciudadanía 2023											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Llamadas Entrantes	6.594	5435	7.304	6.269	7.028	5.155	4.916	5.934	7.120	6.458	6.163	5.056
Llamadas Atendidas	6.145	4708	6.983	6.048	6.751	5.103	4.872	5.844	6.924	6.257	5.923	4.925
Nivel de Atención	93,00 %	85,34 %	95,61 %	96,47 %	96,06 %	98,99 %	99,10 %	98,48 %	97,25%	96,89%	96,11%	97,41%
TMO	0:10:33	0:11:20	0:11:51	0:11:38	0:11:24	0:10:44	0:10:33	0:10:12	0:10:16	0:10:49	0:11:12	0:10:02
ASA	0:02:38	0:02:25	0:00:29	0:00:26	0:00:29	0:00:09	0:00:08	0:00:10	0:00:19	0:00:22	0:00:25	0:00:14

Fuente: Seguimiento indicadores línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero – diciembre 2023.

En 2023, las atenciones de la línea de Servicio a la Ciudadanía se refieren a 70.483 llamadas entrantes, siendo marzo (9.91 %) donde más llamadas se registraron; seguido de septiembre (9.82 %).

Es importante mencionar que, se presenta un nivel de atención promedio de 95,89%, indicando niveles óptimos de operación. El período finaliza con un tiempo medio de operación (TMO) de 10 minutos y un tiempo de respuesta de 14 segundos.

Tras describir las acciones desarrolladas a través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía, se envían 95.577 mensajes de texto masivos (SMS), que informan a la ciudadanía frente a trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, eventos de salud pública, entre otros temas relevantes para la ciudadanía.

2.3 Atenciones Realizadas por Canal Virtual

Tabla N°. 9. Atenciones realizadas por el Virtual – Email Contáctenos, 2023.

Correo Electrónico Contáctenos	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	16.600	2.236	15.644	2.236	15.115	2.265	14.043	2.222	70.361

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 – diciembre 2023.

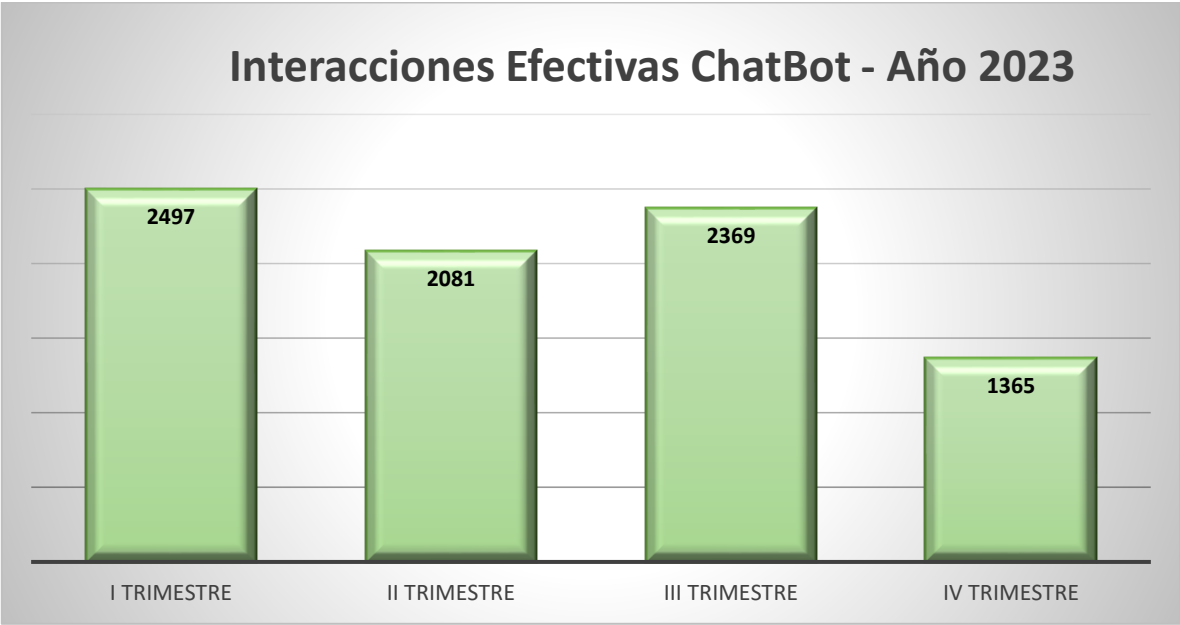
Durante el año 2023, se atendieron un total de 70.361 solicitudes ciudadanas ingresadas por medio del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co; 61.402 (87,27%) fueron atendidas directamente desde el canal y 8.959 (12,73%) fueron tramitados como derechos

de petición, registrados y clasificados a través del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Se evidencia que, durante el primer trimestre del año 2023, se gestiona el mayor número de solicitudes ciudadanas que ingresaron a través del correo institucional (18.836).

El último trimestre dada sus características y el período de vacaciones de fin de año tuvo menor reporte de solicitudes ciudadanas, a través de este canal. En cuarto lugar, encontramos los registros y clasificación de las peticiones (15%) a las diferentes dependencias de la SDS, o traslados por competencia a otras entidades del Distrito, en tal sentido los profesionales asignados a la gestión del canal virtual realizan la gestión pertinente través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. El registro realizado por profesionales del correo contáctenos responde al 27 % de las peticiones registradas en dicho sistema.

Gráfico N°. 1. Tipo de Gestión Realizada por Número de Solicitudes Atendidas por ChatBot, 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, enero – marzo 2024.

El gráfico anterior presenta los resultados de las interacciones efectivas durante el año 2023 (8.312), 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.

Es posible observar que, este punto de atención presenta para el primer trimestre el mayor número de interacciones efectivas con la Ciudadanía (2.497), representado en el 30% del total de las atenciones realizadas.

El gráfico anterior permite evidenciar una disminución significativa de las consultas realizadas a través de esta herramienta durante el último trimestre del año 2023 (1365), tal situación obedece a las fallas reportadas para el acceso a chat a través de la página WEB de la Secretaría Distrital de Salud. Por lo anterior, es importante mencionar que, esta herramienta se encontró disponible para la interacción con la ciudadanía hasta el 31 de diciembre del año 2023.

Tabla N°. 10. Atenciones realizadas por el Virtual Año 2023.

Punto de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Contáctenos	18.836	17.880	17.380	16.265	70.361
ChatBot	2.497	2.081	2.369	1.365	8.312
Total	21.333	19.961	19.749	17.630	78.673

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.

Los resultados obtenidos por el canal virtual permiten identificar que el mayor peso porcentual de atenciones recibidas, ingresan por el correo electrónico institucional contáctenos con un 89,4% del total de las solicitudes gestionadas; mientras que el ingreso por la herramienta digital ChatBot, representó el 10,6% de total de las atenciones.

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

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

Tabla N°. 11. Atenciones realizadas Por Canal, 2023.

Canal de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Presencial	33.896	43.689	45.667	25.595	148.847
Telefónico	17.836	17.902	17.640	17.105	70.483
Virtual	21.333	19.961	19.749	17.630	78.673
Total	73.065	81.552	83.056	60.330	298.003

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 – diciembre 2023.

El total de las atenciones para el año 2023 fue de 298.003 solicitudes ciudadanas ante la Secretaría Distrital de Salud. El III trimestre se presenta con el período de mayor número de gestiones realizadas con 27,9% del total de atenciones.

En relación con los canales de atención se puede evidenciar que el canal presencial a través de sus diferentes puntos de atención, es el de mayor interacción con la ciudadanía (49,9%), seguido del canal virtual con el (26,4%) y finalmente el canal telefónico por la Línea de Servicio a la Ciudadanía con el (23,7%).

Tabla N°. 12. Atenciones realizadas por Canal y por Punto de Atención, 2023.

Canal de Atención		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	Total Por Canal
Punto de Atención							
Presencial	Red CADE	5.739	6.839	7.142	5.877	25.597	148.847
	Red Súper CADE	7.594	10.104	11.231	8.246	37.175	
	Módulos	9.719	6.972	6.586	3.953	27.230	
	Estrategia Intégrate	5.256	3.417	2.211	1.248	12.132	
	Estrategia Territorial	5.588	16.357	18.497	6.271	46.713	
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	17.836	17.902	17.640	17.105	70.483	70.483
Virtual	Contáctenos	18.836	17.880	17.380	16.265	70.361	78.673
	ChatBot	2.497	2.081	2.369	1.365	8.312	
Total		73.065	81.552	83.056	60.330	298.003	298.003

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 – diciembre 2023.

Durante el periodo 2023, 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 298.003 solicitudes Ciudadanas.

Continuando con los resultados presentados en la tabla 11, que consolida la atención con los diferentes canales y puntos de atención, se observa un aumento en el número de solicitudes registradas para el III trimestre (83.056). 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 (49,9%), destacándose dentro de sus puntos de atención la estrategia territorial con 46.713 atenciones, la Red Súper CADE con 37.175 y los módulos de la Secretaría de Salud con 27.230 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 (78.673) requerimientos y por el canal telefónico (70.483) atenciones.

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

3.1 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Sexo

Tabla N°. 13. Atenciones individuales realizadas por Sexo, 2023.

Sexo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Mujer	24.155	25.752	25.154	19.703	94.764
Hombre	13.856	15.079	14.917	12.112	55.964
Intersexual	13	22	13	11	59
Total	38.024	40.853	40.084	31.826	150.787

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

Las atenciones individuales realizadas por sexo para el año hacen referencia a un total de 150.787 atenciones, en las cuales prevalece la atención en el sexo mujer con un total de 94.764 (62,8%); 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. De lo anterior se puede que, desde su papel de cuidadoras, son las mujeres las que asumen la gestión de trámites y servicios en el sector salud.

Igualmente se refleja que el mes donde más se tuvo consulta fue el II Trimestre del año (40.853) con solicitudes de orientación e información.

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

Tabla N°. 14. Atenciones Individuales por Genero, 2023.

Genero	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Femenino	24.104	25.654	25.031	19.552	94.341
Masculino	13.659	14.882	14.671	11.934	55.146
No sabe/No Informa/No aplica	1.112	1.216	1.518	1.383	5.229
Otro	4	8	2	2	16
Transgénero	28	33	29	24	114
Total	38.907	41.793	41.251	32.895	154.846

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

En relación con la población caracterizada por género se identifica un total de 154.846 atenciones, de las cuales 94.341 el (60,9%) corresponden al género femenino, lo que denota mayor participación con relación al género masculino con 55.146 con el (35,6%) en el uso de nuestros canales de atención.

Es importante así mismo, mencionar que, los datos registrados dependen de la información entregada por la población que utiliza los servicios ofertados a través de los diferentes canales, en lo relacionado con las atenciones individuales, no obstante, se presenta con el 3,4% datos relacionados con personas que no suministran información relacionada con el género, que presentó una disminución para el II trimestre del año 2023.

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N°. 15. Atenciones realizadas Por Orientación Sexual, 2023.

Orientación Sexual	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Bisexual	31	35	19	15	100
Gay	59	76	58	71	264
Heterosexual	34.826	36.390	36.138	29.568	136.922
Homosexual	224	233	188	155	800
Lesbiana	41	33	35	22	131
Otro	11	14	18	10	53
Total	35.192	36.781	36.456	29.841	138.270

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

En lo relacionado con la orientación sexual, para el período del informe se evidencia que el mayor número de solicitudes fue realizado en la atención individual por personas que se identifican como heterosexuales con el 99%, por el seguido de homosexuales representado

con el 0,6%. 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°. 16. Atenciones realizadas Por Enfoque Poblacional, 2023.

Enfoque Poblacional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Victimas de Conflicto Armado Interno	1.291	1.314	1.129	1.097	4.831
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	2.075	1.896	1.663	817	6.451
Migrante venezolano irregular	258	244	241	219	962
Población Colombiana migrante de Venezuela	183	166	129	129	607
Población Habitante de calle	75	115	123	81	394
Población rural migratoria	9	18	18	38	83
Adulto mayor en centros de protección	22	21	36	32	111
Comunidades Indígenas	41	80	81	29	231
Personas incluidas programa de protección a testigos	36	9	24	19	88
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	14	7	7	13	41
Población infantil abandonada a cargo ICBF	3	10	5	8	26
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	13	7	11	6	37
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	5	11	4	5	25

Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	0	35	11	5	51
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	3	0	3	3	9
Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	0	0	2	1	3
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar x00D	0	0	0	1	1
Personas que dejan de ser madres comunitarias y sustitutas	0	2	1	0	3
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz.	0	1	1	0	2
Población ROM	2	2	3	0	7
TOTAL	4.030	3.938	3.492	2.503	13.963

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

Según las variables de caracterización, en 2023 hay 13.963 personas identificadas como población especial en las atenciones individuales, realizadas por los canales presencial y telefónico de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

La tabla número 15, el mayor grupo con enfoque poblacional identificado son los migrantes venezolanos con Permiso Especial de Permanencia e hijos menores de edad con documento válido con 6.451 atenciones, a los cuales, de acuerdo con la identificación realizada, en su mayoría se les realiza orientación frente a temas como aseguramiento y atención en salud.

De igual forma, se evidencian 4.831 atenciones a población Víctimas de Conflicto Armado Interno, con temas de consulta asociados principalmente a portabilidad y aseguramiento en salud.

En tercer lugar, se encuentran las solicitudes realizadas por Migrantes Venezolanos que se encuentran en el país de manera irregular y cuyas consultas (962) se centran en el acceso y la orientación hacia a los trámites, servicios y programas del sector salud.

Así mismo, para las 1.719 atenciones restantes, se identifican grupos poblacionales como: Habitante de calle, Comunidades indígenas y Personas incluidas en programa de protección a testigos, entre otros.

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

Tabla N°. 17. Atenciones realizadas Por Población Prioritaria, 2023.

Población Prioritaria	Subtipo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Discapacidad	Cognitiva	1.079	1.073	1.108	880	4.140
	Física	2.538	2.302	2.142	1.803	8.785
	Múltiple	1.395	1.438	1.351	1134	5.318
	Psicosocial	415	567	514	373	1.869
	Sensorial	774	700	734	663	2.871
	Con Discapacidad Certificada	104	111	109	74	398
	Sin Información	1.151	1.428	1.358	950	4.887
Gestantes		596	627	562	485	2.270
Mayores de 60 Años		2.438	2.321	2.257	1.905	8.921
Menores de 5 años		492	435	492	392	1.811
Personas con enfermedad crónica		1.401	1.525	1.262	1.250	5.438
Personas con enfermedad de alto costo		292	330	287	327	1.236
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		22	27	34	18	101
Total		12.697	12.884	12.210	10.254	48.045

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 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 58.8%, y permite evidenciar el fortalecimiento de las acciones diferenciales que desarrolla la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y en este sentido, 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 segundo lugar, según los resultados presentados, hay personas mayores con el 18.6 % y en tercer lugar personas con enfermedad crónica, 11.3 %; permitiendo gestionar solicitudes que afectan la prestación de los servicios de salud para estos grupos poblacionales.

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

Tabla N°. 18. Atenciones Individuales realizadas Por Etnia, 2023

Etnia	Subtipo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Indígena	Ambiká Pijao	7	11	7	6	31
	Kichwa	3	2	2	1	8
	Muisca de Bosa	3	4	2	2	11
	Muisca de Suba	16	34	17	9	76
	Los Pastos	0	0	0	2	2
	Nasa	0	4	2	4	10
	Inga	0	3	3	1	7
	Uitoto	1	2	1	1	5
	Wounaan	0	0	0	2	2
	Yanacona	0	1	1	0	2
	Misak	4	0	1	0	5
	Esperara Siapidara	0	1	0	0	1
	Sin Información	90	114	100	96	400
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		564	657	755	628	2.604
Palenquera de San Basilio		3	7	3	4	17
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		9	6	5	1	21
ROM		9	4	2	0	15
Otro		37	61	72	63	233
Total		746	911	973	820	3.450

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

La caracterización de la población con atención individual en lo relacionado con etnias permite identificar que el grupo poblacional con mayor número de solicitudes son los negros, mulatos, afrocolombianos, afrodescendientes son la población con mayor número de datos registrados la correspondientes a su identificación étnica con el 75.5%, seguido de indígenas con el 16.2%. Dentro de este último grupo poblacional se destacan los Muiskas de Suba con el mayor número de solicitudes (76).

Las solicitudes relacionadas con afiliación al Sistema General de Seguridad Social para la población étnica siguen siendo consultas frecuentes y frente a los registros en las bases de datos para el aseguramiento en salud.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

Tabla N°. 19. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen, 2023.

Régimen	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Subsidiado	17.467	19.296	18.770	14.269	69.802
Contributivo	15.361	16.175	15.561	12.992	60.089
No Asegurado	5.619	5.915	6.518	5.213	23.265
Excepción	327	277	270	268	1.142
Especial	163	130	132	153	578
Total	38.937	41.793	41.251	32.895	154.876

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

En cuanto a las atenciones realizadas por régimen, se identifican 154.876 atenciones, de las que el 45,1% corresponden a régimen subsidiado, siendo el II trimestre el que obtuvo más solicitudes; con un 15,0% encontramos las personas no aseguradas quienes se acercan a los canales de atención para solicitar la orientación de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En cuanto al régimen contributivo con 60.089 lo que representa el 38,8% 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° 20. Atenciones Grupales, 2023.

Puntos de atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	
Red CADE	173	229	605	849	1.856
Red Súper CADE	38	12	53	53	156
Módulos	4.510	2.171	1.908	364	8.953
Estrategia Intégrate	0	0	0	0	0
Estrategia Territorial	4.945	14.896	16.918	5.667	42.426
Total General	9.666	17.308	19.484	6.933	53.391

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

Las atenciones grupales se concentran para el primer el año 2023, en diferentes puntos del canal presencial (53.391), destacándose la Estrategia Territorial con 42.426 atenciones, seguida de módulos de la SDS con 8.953, Red CADE con 1.856 y finalmente Red Súper CADE con 156 atenciones.

Es importante mencionar que las acciones grupales, dirigidas a acompañar a la comunidad a través de jornadas de socialización de información, frente al portafolio de trámites y servicios de la Entidad, especialmente en lo relacionado con 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

6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

Tabla N°. 21. Motivos de Orientación e Información, 2023.

Motivos de Orientación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	26.591	32.006	30.548	20.480	109.625
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	9.036	13.631	14.459	7.930	45.056
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	8.431	8.288	10.231	7.097	34.047
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	6.790	6.345	6.430	6.116	25.681
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	4.222	3.978	4.074	4.453	16.727
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	3.109	3.458	3.611	2.789	12.967
COVID	1.666	1.370	956	1.087	5.079
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.287	1.306	1.228	1.048	4.869
Aclaraciones a usuarios del Régimen	1.756	1.761	1.712	761	5.990

Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.					
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	604	436	1.038	660	2.738
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	293	265	250	262	1.070
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	45	31	43	174	293
Procesos masivos de aseguramiento.	141	165	149	147	602
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	82	70	85	54	291
Atención Línea de Servicio a la Ciudadanía	17	48	35	21	121
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	4	51	73	4	132
Total	64.074	73.209	74.922	53.083	265.288

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

En la tabla número 20 se presentan los resultados obtenidos frente a las solicitudes relacionadas con los motivos de orientación e información, para el año 2023 (265.288), siendo el “portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS” con 109.625 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 45.056 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 34.047 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°. 22. Motivos de Problemáticas de Acceso, 2023.

Motivos Problemáticas de acceso	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
No oportunidad servicios	469	776	367	339	1.951
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	310	463	287	228	1.288
Dificultad accesibilidad administrativa	137	108	95	64	404
No Suministro Medicamentos	76	53	64	63	256
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	23	29	35	23	110
Negación Servicios	14	16	8	13	51
Atención deshumanizada	0	20	8	8	36
COVID	56	19	7	7	89
Problemas recursos económicos	19	15	12	5	51
Dificultad Tutelas	2	3	1	3	9
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	4	3	1	8
Dificultad Alto Costo	0	0	1	0	1
Total	1.106	1.506	888	754	4.254

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2023.

Los resultados presentados en la tabla anterior permiten mostrar las atenciones realizadas relacionadas con problemáticas de acceso para el año 2023, es así como, se encuentra en primer lugar las solicitudes relacionadas con no oportunidad en la prestación de los servicios de salud, con un total de (1.951) atenciones, seguido de inconsistencias en los sistemas de información con (1.288) atenciones y en tercer lugar dificultades administrativas para la accesibilidad a los servicios de salud (404).

Respecto a las no oportunidades de los servicios de salud, que representan el 45,8 % del total de las barreras de acceso identificadas, relacionadas a veces con la demora en la asignación de citas para medicina especializada y apoyo diagnóstico.

Continuando con la descripción, el segundo grupo de problemáticas identificadas con el 30,3% son las asociadas a “Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento”, en las cuales la atención se enmarca en la búsqueda y registro en bases de datos y la orientación en temas de afiliación en salud.

Finalmente, encontramos las barreras asociadas a Dificultad Accesibilidad Administrativa, cuyas solicitudes se relacionan generalmente con demoras en la autorización de servicios de salud, en esta categoría se concentra el 9,5% de las solicitudes realizadas.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTRATEGIA TERRITORIAL

Tabla N°. 23. Encuesta de satisfacción de la Estrategia Territorial, 2023.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA ESTRATEGIA TERRITORIAL		
SUBRED	LOCALIDAD	ENCUESTAS
NORTE	CHAPINERO	102
	ENGATIVA	101
	SUBA	546
	TEUSAQUILLO	23
	USAQUEN	515
	BARRIOS UNIDOS	32
CENTRO ORIENTE	ANTONIO NARIÑO	130
	CANDELARIA	284
	RAFAEL URIBE	84
	MARTIRES	72
	SANTA FE	140
	SAN CRISTOBAL	45
SUR OCCIDENTE	KENNEDY	873
	BOSA	341
	FONTIBON	43
	PUENTE ARANDA	85
SUR	CIUDAD BOLIVAR	58
	USME	538

	TUNJUELITO	148
	SUMAPAZ	67
	TOTAL	4.227

Fuente: Archivos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, mayo – diciembre 2023.

La encuesta de satisfacción de la Estrategia Territorial se aplicó en las actividades grupales desarrolladas en las diferentes localidades aleatoriamente a la ciudadanía participante de las acciones grupales, 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 año 2023 se aplicaron 4.227 encuestas de la Estrategia Territorial.

8. LOGROS

- Implementación del nuevo convenio interadministrativo entre las Subredes Integradas de Servicios de Salud y la secretaria 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 resolutive 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 que mejora el proceso de orientación e información en los puntos donde 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.

- 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.

9. CONCLUSIONES

- En el año 2023, se gestionan 298.003 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 148.847 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 en el 2023 de 70.361 atenciones.
- El mayor porcentaje de las solicitudes que ingresan por los canales de Servicio a la Ciudadanía, se tipifican como motivos de orientación e información permitiendo el reconocimiento de los trámites, servicios, planes y programas de la Entidad y en general del Sector Salud en la Ciudad.
- Dentro de los motivos de problemáticas de acceso se destacan las relacionadas con no oportunidad en los servicios de salud (1.951), especialmente las asociadas a citas de medicina especializada y/o apoyo diagnóstico.
- La población con discapacidad evidencia una demanda respecto al trámite de certificado de discapacidad, para lo que los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud cuentan con las herramientas que permiten orientar y gestionar considerando 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 (69.802)
 - Solicitudes realizadas por mujeres (94.764)
 - El grupo étnico con el mayor porcentaje de requerimiento es Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente (.604)
 - Se presenta un mayor número de atenciones (6.401) para la población Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido.

- 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.

10. RECOMENDACIONES

- Continuar y fortalecer la ruta de Escalamiento de Casos para la gestión resolutive de las solicitudes que ingresan por los diferentes canales.
- Mantener el convenio interadministrativo para la implementación de los diferentes puntos de atención en la Red CADE Súper CADE.
- Reforzar los procesos de entrenamiento y fortalecimiento de capacidades y habilidades para los colaboradores de la entidad, brindando herramientas que contribuyan fortalecer el procedimiento de orientación e información.
- Generar acciones continuas de apropiación y reconocimiento del procedimiento por parte del equipo de trabajo, así como, su importancia en la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía.
- Mejorar la calidad en el registro de la información, que permita su análisis y la toma de decisiones, orientada a brindar respuestas integrales a las necesidades de la población.
- Continuar con la orientación técnica unificada, articulando las acciones necesarias desde los diferentes canales de atención.
- Posicionar las acciones desarrolladas por los canales de atención, mediante estrategias, incluyendo mesas de trabajo con las áreas de la entidad, donde se establezcan rutas que permitan responder a los requerimientos de la población.
- Implementar nuevos desarrollos tecnológicos, para el fortalecimiento de los canales de atención (digiturno, e-mail contáctenos). Así mismo, la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información.

- Mantener y mejorar la estructura, organización y consolidación del procedimiento, para fortalecer la gestión realizada, respecto al cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de trabajo.
- Fortalecer los espacios y mesas de trabajo con las dependencias de la SDS, para evaluar y mejorar las diferentes rutas de escalamiento de casos para la gestión resolutive de las solicitudes que ingresan por los canales de atención.
- Mantener y mejorar la estructura, organización y consolidación del procedimiento, para fortalecer la gestión realizada, respecto al cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de trabajo.
- Realimentar con los equipos que realizan registros en el Sistema de Información Si Cuéntanos Bogotá, según los análisis de la revisión de la calidad del dato, para fomentar respuestas integrales a las necesidades de la ciudadanía.
- Mantener la orientación técnica unificada, articulando las acciones desde los diferentes canales de atención.

Las acciones desarrolladas desde el Procedimiento de Gestión de Orientación e Información se encuentran en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, la cual, de acuerdo con sus líneas estratégicas se orienta a la prestación de servicios con características de calidez, oportunidad, respeto, dignidad, amabilidad, efectividad y confiabilidad. Es así como, los logros y avances que se evidencian en este procedimiento se han generado en el marco del fortalecimiento de canales de atención aumentando capacidad instalada y talento humano asignado a canales.