

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN III TRIMESTRE 2024

"Estamos al servicio de la Ciudadanía"

Clara Rocío Lasso Castelblanco
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 - 2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

INFORME DE RESULTADOS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
III TRIMESTRE 2024

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de Gestión de Orientación e Información de la Ciudadanía en Salud, tiene como objeto, la gestión de las solicitudes ciudadanas que ingresan a la Secretaría Distrital de Salud por los canales de atención Presencial, Virtual y Telefónico, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, definida desde el Decreto 197 de 2014 y actualizada desde el Decreto 847 de 2019, buscando un acceso oportuno, eficaz, eficiente y transparente a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos en salud sin discriminación alguna.

A continuación, se describen los resultados obtenidos de la gestión de las solicitudes a través de la operación de los canales dispuestos para la población durante el tercer (III) trimestre del año 2024.

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 2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

1. CONTEXTUALIZACIÓN CANALES

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud - SDS en cumplimiento de la normatividad vigente para la implementación y aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, realiza gestión desde tres canales de atención para la Orientación e Información en salud hacia la ciudadanía:

- Canal Presencial
- Canal telefónico
- Canal Virtual

1.1 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico permite la interacción con la ciudadanía a través del contacto por llamadas en las cuales la población realiza solicitudes relacionadas con trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud y en general del Sector Salud, permitiendo la orientación e información, así como fortalecer las competencias de la ciudadanía para la autogestión de las solicitudes, que permitan mejorar la prestación de los servicios de salud.

El canal telefónico se opera a través de Orden de Compra 104363, con un operador externo (Outsourcing SAS), que garantiza la atención a través de 13 agentes profesionales por el número (601)3295090, permitiendo interactuar con la población para resolver dudas, inquietudes y solicitudes frente al portafolio de trámites y servicios de la Entidad, y radicar peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

1.2 CANAL VIRTUAL

El canal virtual para el tercer trimestre del año 2024 se implementa a través de e-mail institucional contactenos@saludcapital.gov.co, favoreciendo el relacionamiento con la ciudadanía de manera no presencial, permitiendo la radicación de solicitudes ciudadanas, así como la comunicación entre entidades, para la gestión de trámites y servicios del sector salud, y/o aquellos temas relacionados con las condiciones de vida y salud de la comunidad. Para la gestión de dichas solicitudes, es necesaria la articulación permanente con diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud, que permita el trámite de dichos requerimientos y/o la generación de respuestas directas y el registro de las peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te Escucha.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

El e-mail contáctenos integra la gestión realizada desde el canal virtual, mediante la interacción realizada con la ciudadanía que realiza sus solicitudes a través de este medio, este canal permite el envío de la documentación e información necesaria para el trámite de solicitudes ciudadanas relacionadas con el portafolio de servicios y programas que oferta la Entidad, adicionalmente se realiza registro de las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.. Su operación parte de la organización y fortalecimiento del talento humano, para la revisión y categorización de los correos que se encuentran en la bandeja de entrada en orden cronológico partiendo del más antiguo y finalizando con el más reciente.

En el marco del procedimiento de Gestión de Peticiones, desde esta canal, se realiza una priorización y tipificación de la gestión a desarrollar, que depende estrictamente de la solicitud realizada, en la cual se tienen en cuenta solicitudes tales como: tutelas remitidas por juzgados, conciliaciones judiciales, solicitudes de entes de control, solicitudes de entidades Nacionales, Distritales y Locales, peticiones del Congreso de la República, del Concejo de Bogotá, de las Juntas Administradoras Locales, de la Superintendencia Nacional de Salud, los casos de urgencia manifiesta de pacientes y demás temáticas que ameriten intervención inmediata, así como solicitudes ciudadanas de gestión de orientación e información y peticiones requeridas por la Ciudadanía.

1.3 CANAL PRESENCIAL

Durante el tercer trimestre de 2024, el canal presencial mantiene su operación a través de los módulos centrales que se encuentran ubicados en la Secretaría Distrital de Salud, la estrategia territorial y los puntos de atención de la Red CADE y SuperCADE, los cuales desarrollan sus acciones en el marco del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría General y la secretaria Distrital de Salud, el cual tiene como objeto *“garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la Secretaría Distrital de Salud en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de atención presencial y virtual de la RED CADE”*.

La orientación e información realizada en los diferentes puntos de atención se relaciona con los trámites y servicios de la entidad, así como la recepción de solicitudes ciudadanas con barreras de acceso en la prestación de servicios de salud a lo que se les realiza el trámite correspondiente según solicitud y necesidades.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

1.3.1 Red CADE y Súper CADE

Tabla N°1. Puntos de Atención Red CADE - Súper CADE, III Trimestre 2024.

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

Fuente: Archivos Gestión de Orientación e Información, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio – septiembre 2024.

En el marco del convenio interadministrativo la Secretaria Distrital de Salud hace presencia en 7 Cades y 7 SuperCades, en los cuales el equipo de profesionales realiza orientación e información a las solicitudes ciudadanas relacionadas con los trámites y servicios del sector salud.

En la Secretaría Distrital de Salud, se brinda orientación e información a través de 3 módulos de atención, los cuales están dispuestos para la atención de las personas que realizan consultas de trámites y servicios de la entidad y aquellas relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud.

Para el respectivo periodo se continua con la implementación de la Estrategia de los Centros Intégrate, los cuales hacen parte del canal presencial RED CADE en tres (3) puntos de atención, donde 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.

- SuperCADE Suba
- SuperCADE CAD
- SuperCADE Engativá

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

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

También se brinda herramientas a la población con orientación e información para la autogestión, corresponsabilidad y autocuidado en los diferentes temas de salud en las líneas de acción de la estrategia territorial, como lo individual y lo grupal. Para el tercer trimestre del **2024** se contó con **1** punto de atención individual distribuido así.

Para el tercer trimestre desde la Estrategia Territorial se participó en jornadas de salud y ferias de servicios en las diferentes localidades, para brindar orientación e información en derechos y deberes, aseguramiento, canales de atención, trámites y servicios en salud; abordando a 55 ciudadanos distribuidas así.

Desde la Estrategia Territorial en el tercer trimestre se realizaron actividades para la estrategia de Bogotá Kids, donde se abordó a niños, niñas y adolescentes para brindar orientación e información en derechos y deberes, canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud; a partir de actividades lúdicas, para el presente periodo se abordó a 51 niños, niñas y adolescentes.

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN III TRIMESTRE 2024

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

Tabla N°. 2. Atenciones realizadas por el Canal Presencial III Trimestre 2024.

Puntos de atención	Julio		Agosto		Septiembre		Total
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Red CADE	2.365	20	1.896	21	2.111	38	6.451
Red Súper CADE	2.889	49	2.365	0	2.908	0	8.211

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Módulos	1.131	83	616	18	850	190	2.888
Estrategia Intégrate	1.284	0	1.154	0	1.020	0	3.458
Estrategia Territorial	20	116	13	0	7	0	156
Total General	7.689	268	6.044	39	6.896	228	21.164
Total Mes	7.957		6.083		7.124		

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio - septiembre 2024

Para el tercer trimestre 2024 se identifica un total de 21.164 atenciones realizadas en el canal presencial; durante el mes de julio se evidencia un total de 7.957 atenciones lo que representa el 37% de total de las atenciones realizadas.

A través de los puntos de la Red CADE y Súper CADE, se realiza gestión al 69% de las solicitudes ciudadanas que se registran por el canal presencial, lo que permite identificar que, la Ciudadanía continúa utilizando los puntos dispuestos en articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para recibir orientación e información en salud.

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

Tabla N°. 3. Atenciones realizadas por el Canal Telefónico III Trimestre 2024.

Año 2024	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Julio	8.121	7.663	458	94%	0:10:01	0:00:32
Agosto	7.519	7.077	442	94%	0:10:18	0:00:39
Septiembre	7.996	7.285	711	91%	0:10:59	0:01:00
Total	23.636	22.025	1.611	93%	0:10:26	0:00:44

Fuente: Seguimiento indicadores Línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio – septiembre 2024.

Para la Línea Servicio a la Ciudadanía se evidencian 22.025 llamadas contestadas, de las cuales el mayor número se atendieron en el mes de julio (34%). Para los ítems de TMO y ASA se mantienen los niveles óptimos de atención durante el periodo. Para los valores de llamadas abandonadas, se aprecia un incremento significativo en el mes de septiembre. Se mantiene un nivel de atención sobre el 93% para el trimestre.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL		
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD		
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO		
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Es importante aclarar que, del total de llamadas contestadas en el trimestre 967 presentan novedad en el protocolo de salud, presentando inconvenientes para su registro y gestión, debido a interrupción de la comunicación al iniciar la interacción, lo anterior, de acuerdo con los informes presentados por el operador.

2.3 Atenciones Realizadas por Canal Virtual

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

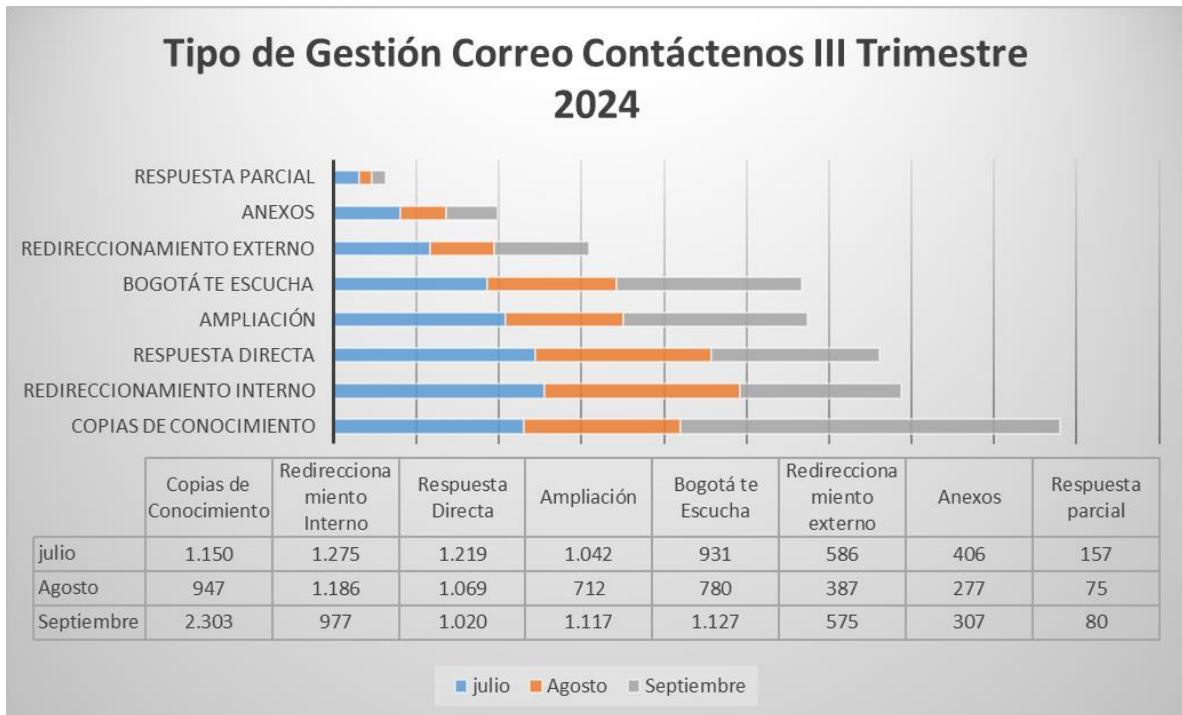
Atenciones realizadas en el canal virtual	Julio		Agosto		Septiembre		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	5.835	931	4.653	780	6.379	1.127	
							19.705

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio - septiembre 2024.

Durante el III trimestre 2024, se gestionaron un total de 19.705 solicitudes a través del correo institucional Contáctenos, de las cuales 16.867 corresponden a solicitudes de orientación e información que se registran en el sistema de información SI Cuéntanos Bogotá. Las demás solicitudes, correspondientes al 14% del total, se identifican como peticiones ciudadanas y son registradas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Gráfico N°. 1. Tipo de Gestión Realizada por Número de Solicitudes Atendidas Correo Contáctenos - III Trimestre 2024.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio - septiembre 2024.

Durante los meses de julio a septiembre del 2024, la gestión realizada a través del correo electrónico permite evidenciar la gestión de varias categorías, dentro de las que se encuentran las copias de conocimientos, reenvíos internos y respuestas directas, con un 22% para las primeras y un 17% para las dos últimas.

En relación con los reenvíos internos, estos se refieren a solicitudes entre entidades que son remitidas para su radicación mediante el sistema de gestión documental, con la posterior asignación a las áreas correspondientes. Por otro lado, las respuestas directas se centran en proporcionar orientación e información sobre la guía de trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS), destacando la importancia de estos servicios para la población residente en el Distrito Capital.

Se evidencia en cuarto lugar, las ampliaciones representadas con el (15%), que corresponden a correos en los que no se dispone de toda la información necesaria para

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL		
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD		
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO		
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

procesar la solicitud. Sin embargo, estas solicitudes se tramitan una vez se recibe la respuesta por parte del usuario, proporcionando los documentos faltantes.

Finalmente, se observan las peticiones ciudadanas que se identifican con el (14%), gestionadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, la gestión realizada se enmarca en el procedimiento establecido para tal fin, que permite su registro, clasificación, asignación y /o traslado.

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

Tabla N°. 5. Atenciones realizadas Por Canal III Trimestre 2024.

Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Presencial	7.957	6.083	7.124	21.164
Telefónico	7.663	7.077	7.285	22.025
Virtual	6.766	5.433	7.506	19.705
Total	22.386	18.593	21.915	62.894

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Seguimiento indicadores línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio - septiembre 2024.

Para el tercer trimestre, las atenciones realizadas por los diferentes canales fueron de 62.894, siendo el canal telefónico el que presenta mayor número de atenciones 22.025, seguido del canal presencial con 21.164 atenciones. El mes con mayor número de atenciones es julio con 22.386, seguido de septiembre con 21.915 atenciones para el periodo.

Tabla N°. 6. Atenciones realizadas por Canal y por Punto de Atención III Trimestre 2024.

Canal de Atención	Punto de Atención	Julio	Agosto	septiembre	Total	Total
Presencial	Red CADE	2.385	1.917	2.149	6.451	21.164
	Red Súper CADE	2.938	2.365	2.908	8.211	
	Módulos	1.214	634	1.040	2.888	
	Estrategia Intégrate	1.284	1.154	1.020	3.458	
	Estrategia Territorial	136	13	7	156	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	7.663	7.077	7.285	22.025	22.025
Virtual	Contáctenos	6.766	5.433	7.506	19.705	19.705
Total		22.386	18.593	21.915	62.894	62.894

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Seguimiento indicadores línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, julio - septiembre 2024.

En el trimestre en mención se realizó la gestión de 62.894 solicitudes ciudadanas, a través de los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Se evidencia que el canal telefónico cuenta con el mayor número de atenciones con 22.025 atenciones correspondiente al 35%. En un segundo lugar se cuenta con el canal presencial con 21.164 atenciones, correspondiente al 34%; en este canal se cuenta con la Red CADE y SuperCADE, estrategia integrada, módulos de la Secretaría Distrital y estrategia territorial.

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

3.1 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Sexo

Tabla N°. 7. Atenciones individuales realizadas por Sexo III Trimestre 2024.

Sexo	Julio	Agosto	septiembre	Total
Mujer	8.593	7.312	7.885	23.790
Hombre	5.038	4.150	4.629	13.817
Intersexual	9	2	7	18
No sabe / No Informa	616	491	434	1.541
Total	14.256	11.955	12.955	39.166

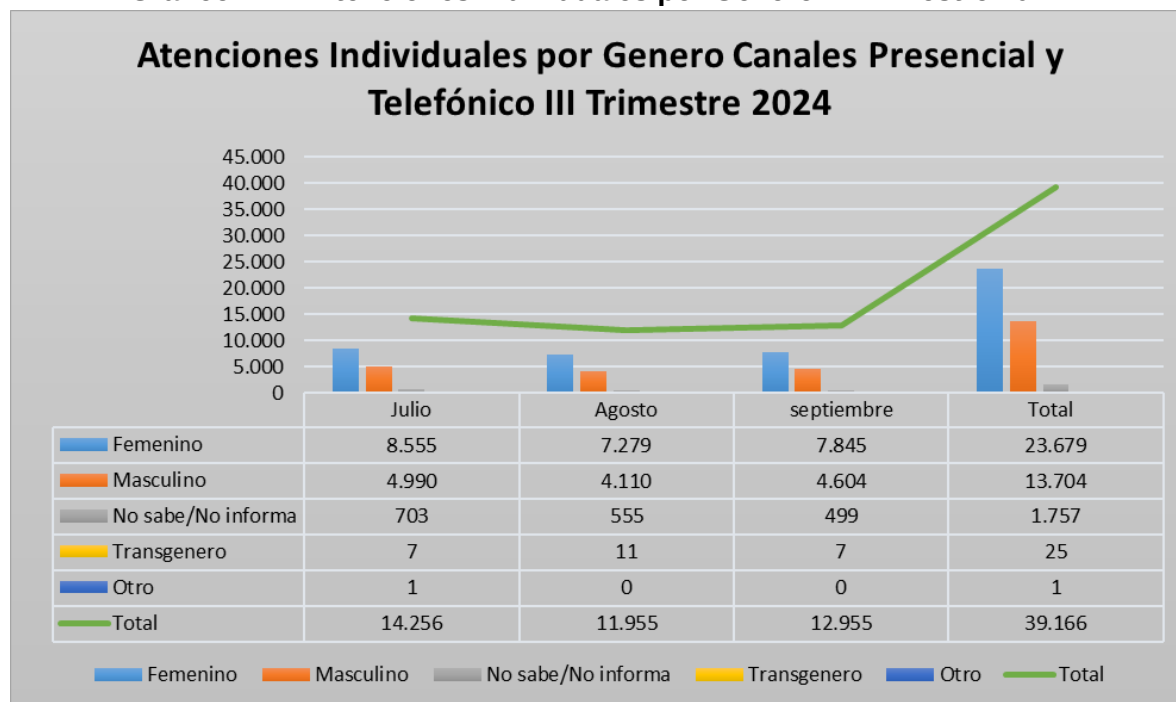
Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

Durante el III trimestre, se realizó un total de 39.166 atenciones individuales que estuvieron enmarcadas dentro de la variable de información sexo, siendo las mujeres con el mayor porcentaje de atenciones del 60% las que prevalecen en los procesos de orientación e información en salud. En cuanto a la población Intersexual se identifica un bajo porcentaje de personas que acuden a nuestros canales de atención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

Gráfico N°.2. Atenciones Individuales por Genero III Trimestre 2024.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

La población identificada por género se identifica un total de 39.166 atenciones, de las cuales 23.679 el 60% corresponden al género femenino, lo que denota mayor participación con relación al género masculino que presenta un total de atenciones de 13.704 con el 35% en el uso de nuestros canales de atención.

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas Por Orientación Sexual III Trimestre 2024.

Orientación Sexual	Julio	Agosto	septiembre	Total
Heterosexual	12.705	10.590	11.627	34.922
Homosexual	71	56	67	194
Gay	38	29	34	101
Lesbiana	22	16	15	53

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Otro	4	9	3	16
Bisexual	13	8	16	37
No sabe/ No Informa	1.403	1.247	1.193	3.843
Total	14.256	11.955	12.955	39.166

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

De acuerdo con las atenciones individuales realizadas por los diferentes canales, se evidencia que el mayor número de ciudadanos que solicitan orientación e información en salud, se identifican con orientación sexual heterosexual con 34.922 atenciones correspondiente al 89%, seguido con la orientación homosexual con 194 atenciones con el 0.49%.

3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

Tabla N°. 9. Atenciones realizadas Por Enfoque Poblacional III Trimestre 2024.

Enfoque Poblacional	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	575	477	567	1.619
Víctimas de Conflicto Armado Interno	509	382	531	1.422
Migrante venezolano irregular	84	104	66	254
Población Colombiana migrante de Venezuela	55	29	60	144
Comunidades Indígenas	36	30	19	85
Población rural migratoria	39	29	10	78
Población Habitante de calle	37	13	21	71
Adulto mayor en centros de protección	7	6	7	20
Personas incluidas programa de protección a testigos	4	3	3	10
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	3	2	4	9
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	4	1	3	8

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL		
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD		
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO		
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Población infantil abandonada a cargo ICBF	3	3	1	7
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	4	1	0	5
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	0	2	2	4
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	2	0	0	2
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar_x00D_	1	0	0	1
Ninguno	12.893	10.873	11.661	35.427
Total	14.256	11.955	12.955	39.166

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

Teniendo en cuenta las variables de caracterización del Sistema de información, se identifica que las atenciones individuales con la variable de enfoque poblacional durante el tercer trimestre 2024 tuvieron un total de 3.739 orientaciones, de las cuales 1.619 corresponden a Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido, quienes realizan solicitudes relacionadas con procesos de afiliación, acreditación de domicilio y consulta de cómo aparecen en base de datos, con 1422 identificamos a la población Víctima de Conflicto Armado Interno con solicitudes relacionadas con aseguramiento y en tercer lugar encontramos a la población Migrante venezolano irregular con 254 solicitudes, relacionadas con temas de afiliación y atención prioritaria.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

Tabla N°. 10. Atenciones realizadas Por Población Prioritaria III Trimestre 2024.

Población Prioritaria	Subtipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Discapacidad	Cognitiva	398	322	421	1.141
	Física	680	606	615	1.901
	Múltiple	351	321	449	1.121
	Psicosocial	140	99	152	391
	Sensorial	221	193	229	643
	Discapacidad Severa	0	2	0	2
	Con Discapacidad Certificada	20	34	27	81
	Sin Información	442	261	408	1.111
Gestantes		236	185	210	631
Mayores de 60 Años		717	592	621	1.930
Menores de 5 años		186	142	161	489
Personas con enfermedad crónica		536	422	451	1.409
Personas con enfermedad de alto costo		142	106	141	389
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		9	4	8	21
Ninguna		8.135	6.876	7.407	22.418
No sabe/ No responde		2.043	1.790	1.655	5.488
Total		14.256	11.955	12.955	39.166

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

Respecto a la atención de población prioritaria se identifica que el principal grupo caracterizado es la población con discapacidad con un total de 6.391 solicitudes, de las cuales 1.141 corresponden a discapacidad cognitiva, 1901 a física y 1.121 a múltiple, estas solicitudes están relacionadas con orientación frente al trámite de Certificación de Discapacidad y Registro para la Localización y Caracterización, barreras de acceso en la prestación de servicios de salud y orientación frente a cómo acceder a la oferta institucional de los diferentes sectores del Distrito.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Otro de los grupos representativos son las personas mayores de 60 años con 1.930 solicitudes y las personas con enfermedad crónica con 1.409; los procesos de orientación y gestión contribuyeron de manera positiva al acceso de servicios de salud y disminución de barreras.

Es importante resaltar como a partir de las gestiones realizadas, se ha abordado al grupo de gestantes con 631 orientaciones, incidiendo de manera integral a la salud de la gestante y la de su hijo, las solicitudes se encuentran relacionadas con controles prenatales en especial para la población migrante irregular, no oportunidad en servicios y desafiliaciones.

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

Tabla N°. 11. Atenciones Individuales realizadas Por Etnia III Trimestre 2024.

Etnia	Subtipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Indígena	Ambiká Pijao	3	2	5	10
	Kichwa	0	2	1	3
	Muisca de Suba	4	8	7	19
	Muisca de Bosa	0	1	2	3
	Los Pastos	2	3	0	5
	Tubú	0	1	0	1
	Wounaan	0	1	0	1
	Nasa	3	1	1	5
	Inga	3	0	0	3
	Camëntsá BIYA	0	1	1	2
	Uitoto	0	0	3	3
	Misak	0	1	0	1
	Sin Información	37	28	18	83
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		276	188	253	717
Palenquera de San Basilio		2	4	2	8
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		4	2	4	10

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

ROM	0	1	0	1
Otro	42	29	31	102
Ninguna	13.880	11.682	12.627	38189
Total	14256	11955	12955	39.166

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

Las atenciones individuales realizadas en el tercer trimestre 2024 relacionadas con población étnica denota que, la etnia Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente con 717 orientaciones fueron quienes más solicitaron orientación e información en salud en los diferentes puntos de atención, estas se encuentran relacionadas con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en salud, consultas frente a los registros en las bases de datos y barreras administrativas. seguido de la población indígena con 139 atenciones, dentro de los cuales la comunidad Muiska de Suba tiene mayor representatividad; el dato del subtipo sin información corresponde a aquellas personas que manifiestan pertenecer a una comunidad, pero no recuerdan la etnia.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

Tala N°. 12. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen III Trimestre 2024.

Régimen	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Subsidiado	5.870	4.824	5.513	16.207
Contributivo	5.288	4.678	4.840	14.806
No Asegurado	2.914	2.308	2.429	7.651
Excepción	103	93	117	313
Especial	81	52	56	189
Total	14.256	11.955	12.955	39.166

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

Respecto a las afiliaciones por régimen, se identifica que el subsidiado con 16.207 atenciones para el tercer trimestre 2024 continúa siendo el de mayor consulta ciudadana, especialmente en temas relacionados a traslados, verificación en bases de datos, aseguramiento, seguidamente identificamos al régimen contributivo con 14.806

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL		
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD		
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO		
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

orientaciones, relacionadas con barreras administrativas e interposición de peticiones ciudadanas a sus EAPB.

Frente a la población no asegurada, los diferentes puntos de atención orientaron e informaron a 7.651 ciudadanos sobre cómo realizar la afiliación al sistema de Seguridad Social en Salud o como acceder a consultas por urgencias cuando su situación médica lo amerite.

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

Tabla N° 13. Atenciones Grupales III Trimestre 2024.

Puntos de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	
Red CADE - SUPERCADÉ	69	21	38	128
Módulos	83	18	190	291
Estrategia Territorial	116	0	0	116
Total General	268	39	228	535

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

En lo que respecta a las atenciones grupales, durante el periodo se abordó un total de 535 ciudadanos, de los cuales 128 participaron de las actividades desarrolladas en los puntos de la Red CADE - SuperCADE, 291 en módulos de la SDS y 116 en la Estrategia Territorial, las temáticas desarrolladas estuvieron enmarcadas en Portafolio de servicios y programas de la secretaria Distrital de Salud – SDS (como acceder al certificado de discapacidad), cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad y Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

Tabla N°. 14. Motivos de Orientación e Información III Trimestre 2024.

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	12.825	378	7.403	20.606
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	5.587	20	2.792	8.399
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	7.926	8	93	8.027
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.199	0	5.187	6.386
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	4.885	154	872	5.911
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	2.609	0	11	2.620
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.431	0	13	1.444
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	1.218	0	14	1.232
COVID	372	0	48	420

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	352	0	3	355
Procesos masivos de aseguramiento.	126	0	39	165
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	4	0	86	90
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN.	74	0	1	75
Atención Línea Salud Para Todos	22	0	0	22
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	12	0	1	13
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	3	0	0	3
Total	38.645	560	16.563	55.768

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, julio - septiembre 2024.

Como resultado del proceso de orientación e información desarrollado por los diferentes canales de atención se identifica un total de 55.768 motivos de orientación para el tercer trimestre 2024, siendo el Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS con 20.606 solicitudes el más consultado por la ciudadanía, en especial lo relacionado a certificado de discapacidad y la Licencia de seguridad y Salud en el Trabajo.

En segundo lugar, identificamos a Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas 8.399 orientaciones las cuales están relacionadas con movilidad, portabilidad y traslado de ente territorial.

En tercer lugar, identificamos a Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS con 8.027 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Atenciones por Motivos de Problemáticas de Acceso

Tabla N°. 15. Motivos de Problemáticas de Acceso III Trimestre 2024.

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	392	3	395
No oportunidad servicios	47	206	253
Dificultad accesibilidad administrativa	44	25	69
No Suministro Medicamentos	7	28	35
Problemas recursos económicos	7	8	15
Atención deshumanizada	0	15	15
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	12	12
Negación Servicios	4	2	6
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	1	2
Dificultad Tutelas	0	2	2
COVID	0	2	2
Dificultad Alto Costo	2	0	2
Total	504	304	808

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá julio - septiembre 2024.

La tabla anterior permite evidenciar que el mayor número de solicitudes se encuentran asociadas a las inconsistencias en los sistemas de aseguramiento en salud (49%), y se registran en mayor medida a través de los canales de atención presencial y telefónico. De otra manera las problemáticas asociadas a no oportunidad de servicios se observan con un porcentaje del (31%), en su mayoría estas solicitudes se registran a través del canal virtual, lo cual puede sugerir que la población utiliza este canal para este tipo de requerimientos porque considera que se facilita su gestión, dado que, permite el envío de documentos o información para facilitar su gestión (órdenes médicas, autorizaciones).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL		
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD		
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO		
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

En tercer lugar, se presentan las dificultades ocasionadas por trámites administrativos, en especial lo relacionado con el proceso de autorizaciones, representado con un (8%).

Finalmente, es importante mencionar que a través de los canales de atención individual (Telefónico y Presencial), se puede evidenciar un mayor número de solicitudes que requieren una atención personal y que hacen referencia a problemáticas de orden administrativo, como las inconsistencias en las bases o sistemas de aseguramiento, asimismo, negación de servicios. mientras que para el canal virtual el mayor número de problemáticas registradas se relacionan con la no oportunidad de servicios, suministro de medicamentos, tutelas o la atención deshumanizada, permitiendo que la ciudadanía pueda describir sus inconformidades tanto con los servicios como quejas por la atención recibida por el personal de la salud.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTRATEGIA TERRITORIAL

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía realiza de manera permanente la encuesta rutinaria de satisfacción a la ciudadanía en todos sus canales de atención: presencial, virtual y telefónico.

Desde la Estrategia territorial se implementa la encuesta de satisfacción en las actividades grupales que se desarrollan en 3 localidades de manera aleatoria a la población, con la finalidad de conocer la percepción de la población 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 tercer trimestre se aplicó la encuesta de la Estrategia Territorial a 79 ciudadanos que participaron de las actividades grupales.

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

Tabla N°. 16. Encuestas aplicadas Estrategia Territorial III Trimestre 2024.

ENCUESTAS APLICADAS ESTRATEGIA TERRITORIAL	
LOCALIDAD	ENCUESTA
CHAPINERO	14
KENNEDY	37
USME	28
TOTAL	79

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá julio - septiembre 2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

8. LOGROS

- **Fortalecimiento del talento humano:** Se ha logrado cualificar a los profesionales encargados de la gestión en los canales de atención, mediante un acompañamiento permanente en el desarrollo de sus actividades. Esto ha mejorado la calidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía y la precisión de los registros en el sistema de información.
- **Alianza estratégica en la atención a migrantes:** El fortalecimiento de la alianza en el marco de la Estrategia Intégrate ha contribuido a optimizar los procesos de orientación e información dirigidos a la población migrante, facilitando el acceso a los servicios de salud.
- **Capacitación en modelos estratégicos:** Se logró la cualificación del 100% de los colaboradores de los diferentes canales de atención en el Modelo de Atención en Salud Bogotá Más Bienestar y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fortaleciendo así la prestación de servicios en línea con los estándares establecidos.
- **Consolidación de equipos de trabajo:** Se ha avanzado en la organización, estructuración y consolidación de los equipos necesarios para la implementación del procedimiento de Gestión de Orientación e Información, lo que ha mejorado la eficiencia y coordinación de las actividades.

9. CONCLUSIONES

Durante el tercer trimestre de 2024, se gestionaron un total de **62.894 solicitudes** ciudadanas, lo que contribuyó significativamente a la disminución de barreras en el acceso a los servicios de salud y al fortalecimiento de la capacidad ciudadana en el reconocimiento de derechos y deberes en este ámbito.

El canal telefónico, con **22.025 solicitudes**, se posicionó como el principal medio de interacción, evidenciando su reconocimiento y utilidad por parte de la población. Asimismo, la mayoría de las solicitudes recibidas a través de los canales de Servicio a la Ciudadanía correspondieron a motivos de orientación e información, facilitando

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD	
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO	
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

el acceso y conocimiento sobre trámites, servicios, planes y programas tanto de la Entidad como del Sector Salud en la ciudad.

En cuanto a la población atendida, destacan las personas con discapacidad, quienes registraron **6.391 solicitudes**, priorizando trámites relacionados con la Certificación de Discapacidad y el Registro para Localización y Caracterización. Por otro lado, el régimen subsidiado, con **16.207 atenciones**, continúa siendo el de mayor demanda, principalmente en temas como traslados, verificación en bases de datos y aseguramiento; seguido del régimen contributivo, con **14.806 orientaciones**, relacionadas principalmente con barreras administrativas e interposición de peticiones ante sus respectivas Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB).

Estos resultados reflejan el impacto de los canales de atención en la gestión de solicitudes y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía.

10. RECOMENDACIONES

- **Fortalecimiento del equipo de gestión:** Se sugiere continuar reforzando las competencias y conocimientos del equipo encargado de la Gestión de Orientación e Información en los distintos canales de atención. Esto implica proporcionar herramientas actualizadas y formación continua para garantizar una atención integral y de calidad a la ciudadanía.
- **Divulgación de canales y acciones:** Es fundamental intensificar la promoción de los canales de atención y las actividades desarrolladas, con el propósito de que tanto la ciudadanía como las diferentes áreas de la entidad identifiquen y reconozcan los espacios y servicios en los que la Dirección tiene incidencia.
- **Optimización del procedimiento:** Mantener y mejorar la estructura, organización y consolidación del procedimiento de gestión es clave para garantizar una operación eficiente y fortalecer los resultados alcanzados.
- **Innovación tecnológica:** Se recomienda implementar nuevos desarrollos tecnológicos, como sistemas de digiturno y atención a través de WhatsApp, que fortalezcan los canales de atención. Además, es necesario priorizar la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL		
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD		
	DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO		
	Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información para optimizar procesos y mejorar la experiencia ciudadana.