

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN II 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.

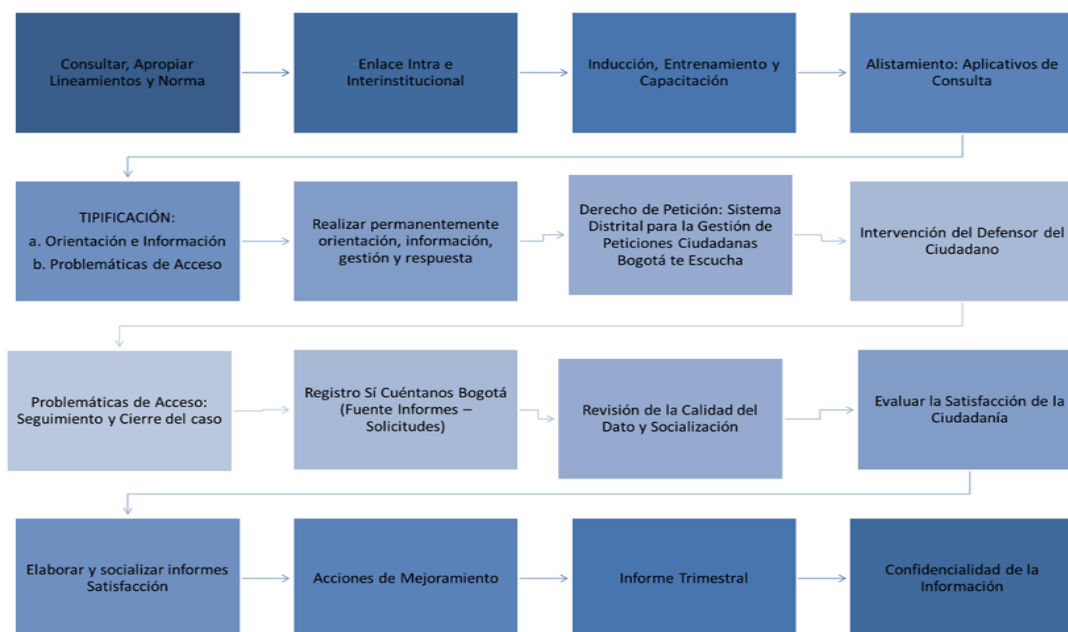
INFORME DE RESULTADOS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
II TRIMESTRE 2024

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, orienta sus acciones a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el cual, dentro de su marco presenta 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 sin discriminación alguna.

El informe incluye los resultados de la operación de los canales de relacionamiento con la Ciudadanía obtenidos en el segundo trimestre del año 2024, describiendo las acciones desarrolladas bajo el procedimiento de Gestión de Orientación e Información en salud, para responder a las solicitudes presentadas por la comunidad.

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.

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 hacia la ciudadanía:

- Canal Presencial
- Canal telefónico
- Canal Virtual

1.1 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico administrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía presta sus servicios a través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía. Este canal tiene como objeto la gestión de las solicitudes presentadas por la comunidad, relacionadas con la orientación, información, trámites, lineamientos y programas del sector salud.

La línea se contrata con operador externo, 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

Durante el segundo trimestre del año 2024, el canal virtual es operado a través del correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, en el cual ingresan solicitudes ciudadanas y de entidades, las cuales implican el generar rutas de articulación para el trámite de estas, con respuestas directas, registros de peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te Escucha y envíos para la radicación a través del sistema de gestión documental AGILSALUD.

A través de este correo institucional se registran, gestionan y trasladan las solicitudes ciudadanas que ingresan por este medio a la Secretaría Distrital de Salud, en cumplimiento a los lineamientos y normas del derecho de petición.

En tal sentido, 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.

1.3 CANAL PRESENCIAL

En el segundo trimestre del año 2024, el canal presencial opera con diferentes puntos de relacionamiento con la ciudadanía, que realizan atenciones individuales y/o grupal, orientando e informando a la comunidad, socializando trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, y facilitando el acceso a los servicios en salud en el Distrito Capital. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el período del informe en cada uno de estos puntos:

A través de convenio interadministrativo firmado entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Distrital de Salud, se implementan puntos de atención presencial en 14 puntos de la Red CADE y SuperCADE, de la ciudad, prestando servicios de información y orientación en temas de salud, especialmente en lo relacionado con el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Lo anterior, permite la interrelación con la población en diferentes localidades del Distrito, facilitando la accesibilidad al servicio.

Tabla N°1. Puntos de Atención Red CADE - Súper CADE, II 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, abril - junio 2024.

En total, como se presenta en el cuadro anterior, se cuenta con profesionales al servicio de la ciudadanía en 14 puntos estratégicos, 7 CADES y 7 SuperCADES, en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 4:30 pm y los SuperCADES los días sábados de 8:00 am a 12.00 pm.

En las instalaciones de la Entidad, se cuenta con 4 módulos para la atención integral de la ciudadanía en temas relacionados con la orientación e información para la ciudadanía. De igual manera, en estos puntos se registran derechos de petición que interpone la población a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Con el objeto de brindar atención diferencial, en este punto se cuenta con profesional en lengua de señas, para la atención a población con discapacidad auditiva. Asimismo, se cuenta con perfil de orientación en sala para facilitar y organizar la prestación de los servicios en todas las ventanillas dispuestas por la Entidad.

Se continua con 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 y Fronteras de Colombia. 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.

Los Centros Intégrate hacen parte de la RED CADE en tres (3) puntos del canal presencial:

- SuperCADE Suba
- SuperCADE CAD
- SuperCADE Engativá

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, ferias 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 segundo trimestre del **2024** se contó con **1** punto de atención individual distribuido así.

Una de las acciones realizadas desde la Estrategia Territorial para el segundo trimestre hace referencia a 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 33 niños, niñas y adolescentes.

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN II TRIMESTRE 2024

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

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

Puntos de atención	Abril		Mayo		Junio		Total
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Red CADE	2.491	0	2.242	0	1.912	0	6.645

Red SuperCADE	3.086	7	2.963	52	2.750	20	8.878
Módulos	1.229	405	726	555	608	82	3.605
Estrategia Intégrate	1.434	0	1.330	0	1.091	0	3.855
Estrategia Territorial	14	115	4	172	22	166	493
Total, General	8.254	527	7.265	779	6.383	268	23.476
Total, Mes	8.781		8.044		6.651		

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril – junio 2024

Las atenciones individuales y grupales del canal presencial para el II trimestre de 2024 fueron 23.476, siendo abril el mes con mayor número de atenciones a la ciudadanía con 8.781 registros, lo que corresponde a un 37% de participación. Entre los puntos con mayor atención en el periodo está la Red Super CADE, con 8.878 atenciones, entre atenciones individuales y grupal, seguida por la Red CADE, con 6.645 registros equivalentes al 28 %.

Para el periodo comprendido se mantienen las actividades desarrolladas desde la Estrategia Intégrate frente a la orientación e información en salud.

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

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

Año 2024	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Abril	9.245	8.588	657	93%	0:10:22	0:00:46
Mayo	7.853	7.360	493	94%	0:10:18	0:00:36
Junio	7.046	6.659	387	95%	0:09:49	0:00:37
Total	24.144	22.607	1.537	94%	0:10:10	0:00:40

Fuente: Seguimiento indicadores línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2024.

Frente a las atenciones realizadas desde el canal telefónico, se evidencia una disminución de atenciones en junio respecto a abril y mayo, igual que la cantidad de registros realizados históricamente. Para el mes de abril, se presenta un aumento en el número de llamadas abandonadas, lo que puede corresponder a su vez, con la alta demanda llamadas entrantes. Para el trimestre se evidencia un nivel de porcentaje de atención del 94% y un TMO que se mantiene sobre los 10 minutos promedio.

2.3 Atenciones Realizadas por Canal Virtual

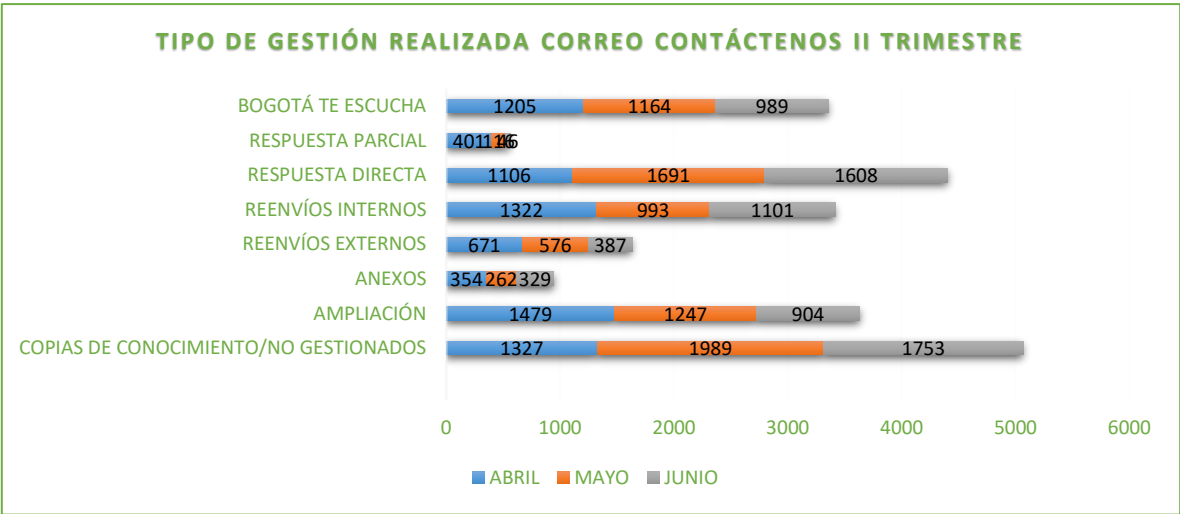
Tabla N°. 4. Atenciones realizadas por el Virtual – Email Contáctenos II Trimestre

Correo Electrónico Contáctenos	Abril		Mayo		Junio		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	6.660	1.205	6.874	1.164	6.128	989	

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

Durante el II trimestre 2024, se gestionaron un total de 23.020 solicitudes ciudadanas ingresadas por medio del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, de las cuales 19.662 fueron atendidas directamente desde el canal y 3.358 fueron tramitados como derechos de petición ciudadana, registrados y clasificados a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Junio con 7.117 registros, fue el mes con menor reporte de solicitudes ciudadanas en el periodo.

Gráfico N°. 1. Tipo de Gestión Realizada por Número de Solicitudes Atendidas Correo Contáctenos - II 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, abril - junio 2024.

Durante el segundo trimestre, la gestión realizada desde el correo contáctenos, durante los meses de abril a junio del año 2024 las copias de conocimiento y las respuestas directas fueron las solicitudes con mayor representación, con el 22% y 19% respectivamente. En el caso de las respuestas directas, se enfatiza en la importancia de la orientación e información frente a la guía de trámites y servicios de la SDS.

En un tercer lugar están las ampliaciones (16%), cabe mencionar que corresponden a correos en los que no se cuenta con la información necesaria y suficiente para tramitar la solicitud, aunque estas se tramitan cuando el ciudadano responde la solicitud adjuntando los documentos faltantes.

Adicionalmente 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.

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

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

Canal de Atención	Abril	mayo	Junio	Total
Presencial	8.781	8.044	6.651	23.476
Telefónico	8.588	7.360	6.659	22.607
Virtual	7.865	8.038	7.117	23.020
Total	25.234	23.442	20.427	69.103

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, abril – junio 2024.

En el segundo trimestre 2024 se evidencian 69.103 atenciones por los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se identifica que abril tuvo el mayor número de solicitudes ciudadanas con 25.234 correspondiente al 36.51%, seguido de mayo con 23.442 correspondiente al 33,92% solicitudes.

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

Canal de Atención	Punto de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total	Total
Presencial	Red CADE	2.491	2.242	1.912	6.645	23.476
	Red Súper CADE	3.093	3.015	2.770	8.878	
	Módulos	1.634	1.281	690	3.605	
	Estrategia Intégrate	1.434	1.330	1.091	3.855	
	Estrategia Territorial	129	176	188	493	
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	8.588	7.360	6.659	22.607	22.607
Virtual	Contáctenos	7.865	8.038	7.117	23.020	23.020
Total		25.234	23.442	20.427	69.103	69.103

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, abril – junio 2024.

Durante el segundo trimestre del 2024 se visualiza el canal presencial con mayor número de atenciones con 23.476. Seguido del canal virtual con 22.607. El mes de abril se contó con 25.234 atenciones ciudadanas, siendo el canal telefónico el que realizo mayores solicitudes ciudadanas con 8.588, seguido del canal virtual con 7.865

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 II Trimestre 2024.

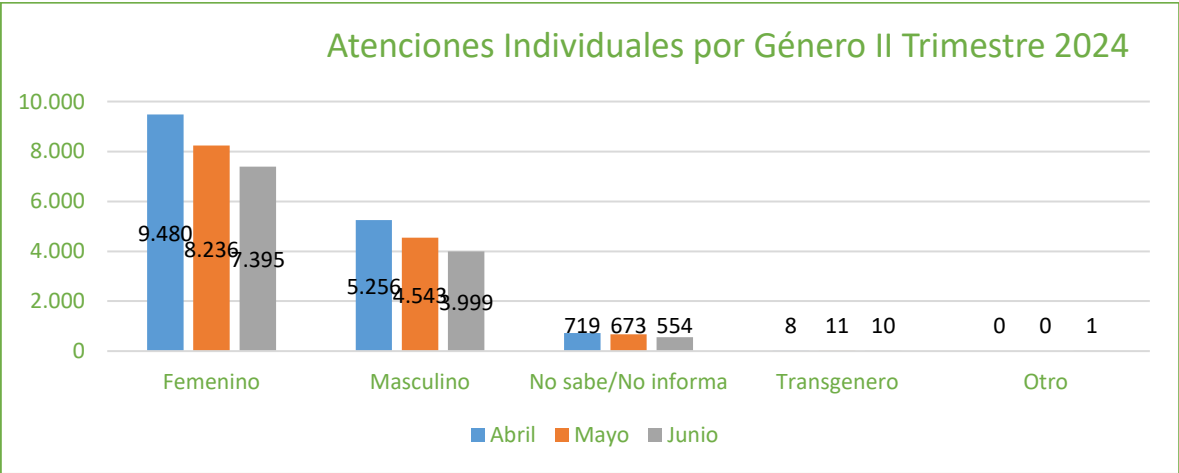
Sexo	Abril	Mayo	Junio	Total
Mujer	9.489	8.290	7.411	25.190
Hombre	5.328	4.601	4.047	13.976
Intersexual	10	6	6	22
No sabe / No Informa	636	566	495	1.697
Total	15.463	13.463	11.959	40.885

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril - junio 2024.

En el segundo trimestre del 2024 se contó con un total de 40.885 atenciones individuales por sexo, siendo las mujeres las que presentan un mayor número de consultas con 25.190 equivalente al 61.61% en los diferentes canales con los que se cuenta desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Igualmente se evidencia que el mes donde se contó con mayor número de registro de atenciones por sexo fue el mes de abril con 15.463 consultas.

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

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



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2024.

En cuanto a la población clasificada e identificada por género, se identifican 40.885 atenciones, de las que 25.111 el 61% corresponden al género femenino, lo que denota mayor participación con relación al género masculino 13.798 y el 34% en el uso de nuestros canales de atención, dado por la distribución de roles que se da al interior de los núcleos familiares, en especial al rol de cuidado femenino de los demás integrantes de la familia.

Los datos registrados dependen de la información entregada por la población que utiliza los servicios ofertados a través de los canales, en lo relacionado con las atenciones individuales.

Respecto a la población transgénero se identifica un mínimo porcentaje (0.070%) que hace uso de nuestros canales de atención, lo que evidencia que pueden estar haciendo uso de otro tipo de servicios y/o redes de apoyo para la atención diferencial.

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

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

Orientación Sexual	Abril	Mayo	Junio	Total
Heterosexual	13.641	11.912	10.630	36.183
Homosexual	80	95	57	232
Gay	32	39	32	103
Lesbiana	18	8	25	51
Otro	5	11	7	23
Bisexual	14	11	10	35
No sabe/ No Informa	1.673	1.387	1.198	4.258
Total	15.463	13.463	11.959	40.885

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril - junio 2024.

Respecto a las atenciones realizadas por orientación sexual para el segundo trimestre del 2024, se evidencia que el mayor número de solicitudes la realizaron personas que se identifican como heterosexual con 36.183 correspondiente al 88.49%, seguido de personas que se consideran homosexual con 232 correspondiente al 0.56%. El mes que mayores atenciones realizadas por orientación sexual fue abril con 15.463

3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

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

Enfoque Poblacional	Abril	Mayo	Junio	Total
Víctimas de Conflicto Armado Interno	560	471	407	1.438
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	463	507	460	1.430

Migrante venezolano irregular	101	96	95	292
Población Colombiana migrante de Venezuela	36	50	38	124
Población Habitante de calle	27	25	23	75
Comunidades Indígenas	23	15	14	52
Población rural migratoria	6	15	3	24
Personas incluidas programa de protección a testigos	12	0	6	18
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	5	5	7	17
Adulto mayor en centros de protección	8	5	3	16
Población infantil abandonada a cargo ICBF	6	0	2	8
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	3	0	2	5
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	1	3	2	6
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	3	1	0	4
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar_x00D_	0	0	1	1
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de paz	1	0	0	1
Ninguno	14.208	12.270	10.896	37.374
Total	15.463	13.463	11.959	40.885

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2024.

Las atenciones individuales realizadas por enfoque poblacional para el segundo trimestre del 2024 hacen referencia a 40.885 atenciones, siendo la población de víctima de conflicto armado interno con 1.438 atenciones equivalente al 3.51%, quien más utiliza los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, seguido de la población

Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido con 1.430 equivalente al 3.49% de atenciones. El mes donde se reporta el mayor número de atenciones por enfoque poblacional es abril con 15.463 atenciones.

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

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

Población Prioritaria	Subtipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Discapacidad	Cognitiva	484	323	241	1.048
	Física	736	589	491	1.816
	Múltiple	369	320	275	964
	Psicosocial	153	132	103	388
	Sensorial	282	241	158	681
	Con Discapacidad Certificada	45	22	26	93
	Sin Información	457	391	264	1.112
Gestantes		290	244	190	724
Mayores de 60 Años		709	628	673	2.010
Menores de 5 años		179	181	146	506
Personas con enfermedad crónica		538	493	488	1.519
Personas con enfermedad de alto costo		129	116	107	352
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		12	10	14	36
Ninguna		8.600	7.543	7.017	23.160
No sabe/ No responde		2.480	2.230	1.766	6.476
Total		15.463	13.463	11.959	40.885

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2024.

Dentro de las atenciones individuales realizadas a población prioritaria, continúa siendo la población con discapacidad con 4.990 atenciones la de mayor número de consultas, destacándose las solicitudes realizadas por población con discapacidad física con 1.816 atenciones.

El segundo grupo de población prioritaria con mayor número de solicitudes, son las personas mayores de 60 años con 2.010 atenciones, seguido de las personas con enfermedad crónica con 1.519 atenciones, generando acciones de orientación e información sobre las dificultades o barreras en salud que puede presentar estos grupos de población prioritaria.

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

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

Etnia	Subtipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Indígena	Ambiká Pijao	0	4	2	6
	Kichwa	0	2	0	2
	Muisca de Suba	4	3	5	12
	Muisca de Bosa	0	2	1	3
	Los Pastos	0	0	1	1
	Yanacona	0	0	1	1
	Wounaan	0	1	0	1
	Nasa	0	2	2	4
	Camëntsá BIYA	1	0	0	1
	Sin Información	51	54	37	142
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		259	245	197	701
Palenquera de San Basilio		2	2	0	4
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		1	2	2	5
ROM		0	1	0	1
Otro		35	34	16	85
Total		353	352	264	969

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2024.

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 con 701 consultas, seguido de la población indígena con 142 atenciones, dentro de los cuales la comunidad Muisca de Suba tiene mayor representatividad.

Con relación a las solicitudes estas se encuentran relacionadas con afiliación al Sistema General de Seguridad Social, así como consultas frente a los registros en las bases de datos para el aseguramiento en salud y barreras administrativas.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

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

Régimen	Abril	Mayo	Junio	Total
Subsidiado	6.153	5.502	4.960	16.615
Contributivo	6.039	5.067	4.374	15.480
No Asegurado	3.073	2.733	2.464	8.270

Excepción	131	86	75	292
Especial	67	75	86	228
Total	15.463	13.463	11.959	40.885

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2024.

Respecto a las afiliaciones por régimen, se identifica que el subsidiado con 16.615 atenciones continúa siendo el de mayor consulta ciudadana, especialmente en temas relacionados a afiliación, traslados, verificación en bases de datos, seguidamente identificamos al régimen contributivo con 15.480 orientaciones, relacionadas con barreras administrativas e interposición de peticiones ciudadanas a sus EAPB.

Para la población con afiliación a entidades con régimen de Excepción y Especial, se presentan 520 atenciones, siendo el porcentaje más bajo del total de atenciones para el trimestre.

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

Tabla N° 113. Atenciones Grupales II Trimestre 2024.

Puntos de atención	Abril	Mayo	Junio	Total
	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	
Red CADE	7	52	20	79
Módulos	405	555	82	1.042
Estrategia Territorial	115	172	166	453
Total, General	527	779	268	1574

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2024.

Respecto a las atenciones grupales para el segundo trimestre 2024 se abordó un total de 1.574 ciudadanos, a quienes se les brindo información de derechos y deberes en salud, como acceder a certificado de discapacidad, canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud para la orientación a la ciudadanía y trámites y servicios de la entidad.

En módulos de la Secretaría Distrital de Salud participa un total de 1.042 personas en las actividades grupales, Estrategia Territorial 453, mientras que en la red CADE Super CADE, se vinculan a 79 usuarios, para un total de 1.574 atenciones realizadas, lo que evidencia la importancia de estas actividades, dado que la ciudadanía, en especial aquella que se aborda por la Estrategia Territorial no se debe desplazar a un punto de atención para obtener la información que requiere.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

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

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	13.889	949	8.532	23.370
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	8.822	69	102	8.993
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	5.275	0	2.971	8.246
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	5.190	411	2218	7.819
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.236	25	4.899	6.160
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	2.581	42	24	2.647
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.306	30	26	1.362
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	1.205	2	69	1.276

COVID	439	24	133	596
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	351	22	2	375
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	2	0	237	239
Procesos masivos de aseguramiento.	49	0	66	115
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN.	66	0	0	66
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	7	0	3	10
Atención Línea Salud Para Todos	7	0	0	7
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	6	0	0	6
Total	40.431	1574	19.282	61.287

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2024.

Frente a los motivos de orientación e información, se realizaron 61.287 orientaciones en salud, siendo el “portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS” con 23.370 orientaciones el motivo más consultado por la ciudadanía en especial lo que respecta al trámite de certificado de discapacidad.

Como segundo motivo identificamos “Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS” con un total de 8.993 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, Continuando con los principales motivos de consulta, se presenta como tercer motivo “Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-

S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas. " con 8.246 orientaciones, las cuales están relacionadas con movilidad, portabilidad y traslado de ente territorial.

Se identifican 19 motivos sin clasificar, lo cuales son generados por una falla en el Sistema de Información Si Cuéntanos Bogotá al momento de guardar la información.

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Atenciones por Motivos de Problemáticas de Acceso

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

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
No oportunidad servicios	89	233	322
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	251	0	251
Dificultad accesibilidad administrativa	61	56	117
No Suministro Medicamentos	12	45	57
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	2	27	29
Problemas recursos económicos	10	3	13
Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	7	9
Dificultad Tutelas	1	4	5
Negación Servicios	5	0	5
Atención deshumanizada	0	5	5
COVID	1	0	1
Dificultad Alto Costo	1	0	1
Total	435	380	815

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá abril - junio 2024.

La anterior tabla permite evidenciar los resultados en las atenciones individuales relacionadas con problemáticas de acceso 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 322 atenciones, seguido de inconsistencias en los sistemas de información con 251 atenciones y en tercer lugar dificultades administrativas para la accesibilidad a los servicios de salud 117.

En relación con las no oportunidades a los servicios de salud que representa el 39% del total de las barreras de acceso, se identifica que estas se encuentran relacionadas con la demora en la asignación de citas para medicina especializada y apoyo diagnóstico.

El segundo grupo de problemáticas identificadas con el 31% 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. Como 3 motivo, 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 14% de las solicitudes realizadas.

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 11 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 segundo trimestre se aplicó 148 encuestas de la Estrategia Territorial siendo el mes de mayo el que cuenta con 72 encuestas aplicadas, seguido del mes de junio con 45 encuestas y abril con 31 encuestas aplicadas a la población.

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 II Trimestre 2024.

ENCUESTAS APLICADAS ESTRATEGIA TERRITORIAL	
LOCALIDAD	ENCUESTA
CIUDAD BOLIVAR	18
ENGATIVA	19
KENNEDY	9
TEUSAQUILLO	2

USME	31
BOSA	13
CHAPINERO	8
LOS MARTIRES	5
RAFAEL URIBE URIBE	20
La Candelaria	12
Suba	11
TOTAL	148

Fuente: Archivos Gestión de Orientación e Información, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2024.

8. LOGROS

- **Atención multicanal eficiente:** Se ha mantenido una atención integral a través de diversos canales, priorizando la gestión de problemas de acceso a los servicios de salud. Para ello, se ha organizado, estructurado y consolidado equipos de trabajo, permitiendo la implementación exitosa del procedimiento de Gestión de Orientación e Información.
- **Implementación de la Estrategia Territorial:** Durante este periodo, se implementó la Estrategia Territorial, llevando a cabo actividades grupales en fundaciones, organizaciones comunitarias, juntas de acción comunal, ferias de servicios y jornadas de salud en diversas localidades. Estas actividades han sido fundamentales para orientar e informar a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes, los canales de atención, el aseguramiento, y los trámites y servicios disponibles.
- **Fortalecimiento del talento humano:** Se ha continuado con acciones de fortalecimiento en orientación e información para el talento humano, socializando herramientas clave para la promoción de la salud mental, la Política Pública de acogida e inclusión para los nuevos Bogotanos, y temas de aseguramiento en salud y calidad del dato, entre otros.
- **Gestión efectiva de solicitudes:** Se ha logrado gestionar el 100% de las solicitudes ingresadas a través de los canales de atención administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, cumpliendo así con la meta establecida en el proyecto de inversión 7750.
- **Equipo profesional consolidado:** Se cuenta con un equipo sólido de profesionales dedicados a la orientación e información en salud a la ciudadanía, quienes identifican y activan rutas, reconocen los sistemas de información y realizan los registros correspondientes según las solicitudes ciudadanas.

9. CONCLUSIONES

- En el segundo trimestre de 2024, se gestionaron 69.103 solicitudes ciudadanas a través de los canales presencial, virtual y telefónico dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, lo que refleja una gestión eficiente en la orientación e información a la población.
- El 89% de las solicitudes recibidas a través de los canales de Servicio a la Ciudadanía se centraron en la orientación e información, lo que destaca la importancia de facilitar el acceso a los trámites, servicios, planes y programas de la Entidad y del Sector Salud en la ciudad.
- Entre las problemáticas de acceso más reportadas (322 casos) se encuentran las relacionadas con la falta de oportunidad en los servicios de salud, especialmente en lo referente a citas de medicina especializada y apoyo diagnóstico, lo que subraya la necesidad de mejorar la disponibilidad y acceso a estos servicios.
- El motivo más consultado en orientación e información (38%) fue el portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud, destacándose los trámites relacionados con certificados de discapacidad y la autorización de títulos en el área de la salud, lo que indica un alto interés en estos servicios.
- El canal presencial fue el más utilizado, con un 34% de las consultas, sobresaliendo las actividades desarrolladas en los Super CADES, donde se atendieron 8.878 solicitudes. Este dato evidencia la importancia de mantener y fortalecer la atención presencial.
- El canal virtual, a través del correo "Contáctenos", gestionó 23.020 solicitudes, representando el 33% del total, lo que demuestra la efectividad de este medio para atender a la ciudadanía.
- La alta demanda en los canales presencial y virtual subraya la importancia de ofrecer múltiples alternativas que se adapten a las necesidades y particularidades de las personas al realizar sus consultas.
- En cuanto a la caracterización poblacional, se destaca un número significativo de solicitudes realizadas por personas con discapacidad (6.102), afrodescendientes (701), víctimas del conflicto armado (1.438) y población subsidiada (16.615), lo que refleja un compromiso continuo en atender las

necesidades específicas de estas poblaciones a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS.

10. RECOMENDACIONES

- **Incorporación de profesionales en la Estrategia Territorial:** Es fundamental contar con profesionales dedicados a la implementación de la Estrategia Territorial, tanto en acciones individuales como grupales, adaptándose a las solicitudes provenientes de las diferentes localidades.
- **Fortalecimiento continuo del equipo de gestión:** Se recomienda continuar con el fortalecimiento del equipo encargado del procedimiento de Gestión de Orientación e Información en los distintos canales de atención. Es crucial seguir avanzando en la apropiación conceptual y en el desarrollo de competencias, lo que permitirá dotar al equipo de las herramientas e información necesarias para brindar una atención integral a la ciudadanía.
- **Mejora en el registro y clasificación de solicitudes:** Es necesario implementar acciones de fortalecimiento para todo el equipo, enfocadas en el registro y la clasificación de solicitudes (asignación por competencia) en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Esto asegurará una mayor precisión y eficiencia en la gestión de las peticiones.
- **Unificación de criterios técnicos:** Se debe continuar con el fortalecimiento técnico y la unificación de criterios del equipo del Procedimiento de Gestión de Orientación e Información, para garantizar una atención coherente y efectiva a la ciudadanía.
- **Mejora en la calidad del registro de información:** Es imperativo mejorar la calidad en el registro de la información, lo que permitirá un análisis más profundo y la toma de decisiones informadas, orientadas a brindar respuestas integrales a las necesidades de la población.
- **Fortalecimiento de la articulación interinstitucional:** Es crucial fortalecer las acciones de articulación a nivel inter e interinstitucional, con el objetivo de gestionar las solicitudes de manera oportuna y con calidad, respondiendo efectivamente a las necesidades de salud identificadas por la población.
- **Posicionamiento de los canales de atención:** Se recomienda posicionar las acciones desarrolladas por los canales de atención mediante estrategias que incluyan mesas de trabajo con las distintas áreas de la entidad. Esto permitirá establecer rutas claras para responder a los requerimientos de la población.

- **Optimización de la estructura y organización del procedimiento:** Es importante mantener y mejorar la estructura, organización y consolidación del procedimiento de gestión, con el fin de fortalecer la eficiencia en el cumplimiento de las actividades establecidas en el modelo de relacionamiento con la ciudadanía.