

# INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN IV TRIMESTRE 2024

*"Estamos al servicio de la Ciudadanía"*

Clara Rocío Lasso Castelblanco  
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.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                          |  |
|                                                                                                                                                  | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                                          |                                                                                     |
|                                                                                                                                                  | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
|                                                                                                                                                  | Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera<br>/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**  
**IV TRIMESTRE 2024**

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, desde el procedimiento de Gestión de Orientación e Información de la Ciudadanía en Salud, gestiona las solicitudes de la población que ingresan por los diferentes canales de atención Presencial, Virtual y Telefónico, buscando un acceso oportuno, eficaz, eficiente y transparente, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, permitiendo 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 período comprendido entre los meses de septiembre a diciembre del año 2024.

**Imagen N° 1. Procedimiento Gestión de Orientación e Información**



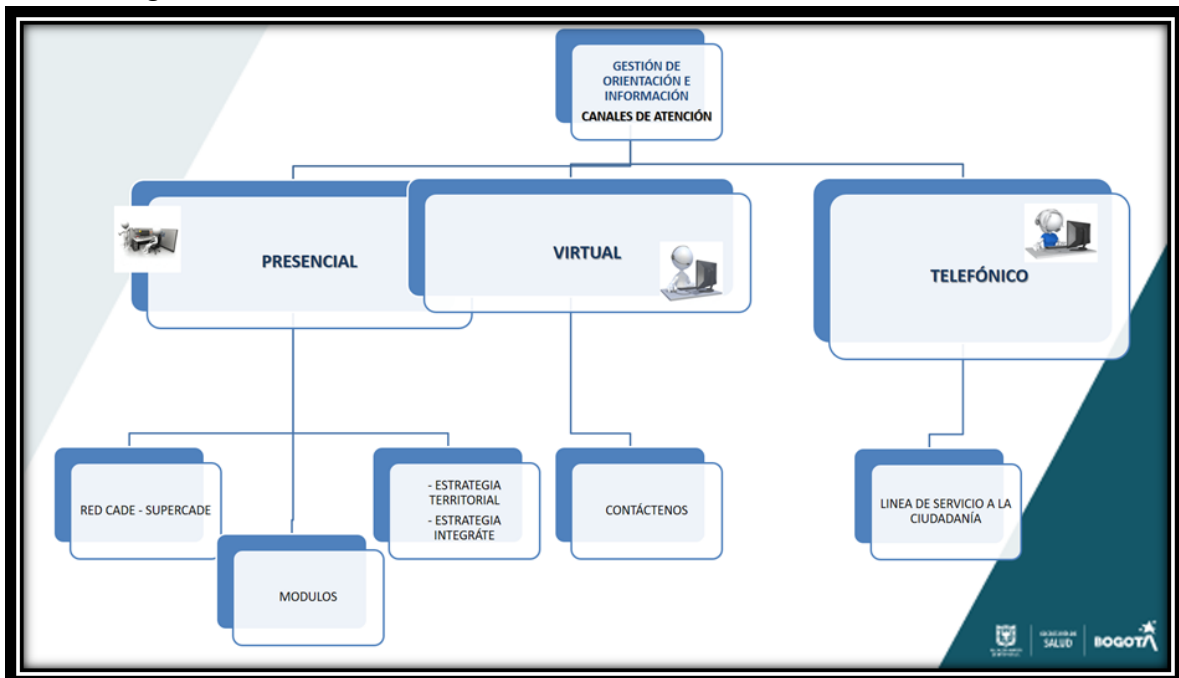
Fuente: Procedimiento SDS-GSS-PR-002 - Isolucion, Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Año 2024.

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

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN CANALES

A continuación, se describen las principales acciones desarrolladas por cada uno de los canales y puntos de atención gestionados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía:

**Imagen N° 2. Canales de Atención Dirección de Servicio a la Ciudadanía**



Fuente: Procedimiento SDS-GSS-PR-002 - Isolucion, Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Año 2024.

### 1.1 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico se implementa a través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía, la cual está a cargo de operador externo a través del número 601 - 3295090. A través de la línea de Servicio a la Ciudadanía, se realiza gestión de solicitudes de orientación e información frente a trámites y servicios de sector salud, así mismo este servicio se encuentra habilitado para la recepción y registro de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

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

El canal telefónico se implementó hasta el 25 de diciembre del 2024, a través de orden de compra 104363 del 2023, bajo operador externo para el Contact Center (Outsourcing S.A), quienes realizaron la atención de la Línea de Servicio a la Ciudadanía, a través de 13 agentes profesionales, los cuales gestionaron las solicitudes ciudadanas de orientación e información del sector salud en el Distrito Capital, así como el registro de peticiones ciudadanas.

A partir del 27 de diciembre del año 2024, a través del contrato 7156153 de 2024, inicia nueva operación a través de la Unión Temporal BPO Salud para la Línea de Servicio a la Ciudadanía, realizando durante los días correspondientes a la ejecución para este mes, las acciones propias de del período de estabilización para la prestación del servicio.

## 1.2 CANAL VIRTUAL

En el cuarto trimestre del año 2024, se realiza gestión en el canal virtual a través del correo electrónico [contáctenos@saludcapital.gov.co](mailto:contáctenos@saludcapital.gov.co), desde el cual se realiza orientación e información a la ciudadanía, registro, asignación y traslado de peticiones ciudadanas, así como asignación a las diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud. De igual manera el correo institucional [contáctenos](mailto:contáctenos@saludcapital.gov.co), es receptor de solicitudes enviadas por diferentes entidades del orden Distrital y Nacional, para las cuales se realiza gestión con el área de correspondencia que permita su radicación a través del Sistema de Gestión Documental AGILSALUD.

La gestión realizada desde [contáctenos](mailto:contáctenos@saludcapital.gov.co), implica la revisión de los correos que ingresan a la Entidad a través de este punto de atención, su priorización, categorización y trámite, realizando tipificación y respuesta frente a las solicitudes de orientación e información y /o barreras de acceso a los servicios de salud. Así como el análisis, registro y clasificación (Asignación- Traslado) de las peticiones ciudadanas en el sistema establecido para tal fin. De igual manera el correo institucional [contáctenos](mailto:contáctenos@saludcapital.gov.co), es receptor de solicitudes enviadas por diferentes entidades del orden Distrital y Nacional, para las cuales se realiza articulación con el área de correspondencia que permita su radicación a través del Sistema de Gestión Documental AGILSALUD.

## 1.3 CANAL PRESENCIAL

El canal presencial es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con las diferentes entidades de la Administración Distrital, este opera a través de módulos de la Secretaría

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

Distrital de Salud, estrategia intégrate, puntos de atención de la Red CADE SuperCADE y la estrategia territorial.

El objetivo del canal es brindar orientación, e información frente al portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, así mismo se realiza la gestión del registro de los derechos de petición de los ciudadanos con problemáticas de acceso, con el fin de garantizar el derecho a la salud de la población que habita en la ciudad de Bogotá, a partir del mes de diciembre se inicia con la implementación de la estrategia + Ágil+ Bienestar cuyo objetivo es reducir las acciones de tutela de las personas afiladas al SGSS en el Distrito Capital, que manifiesten barreras de mayor impacto en el acceso a los servicios de salud.

A través de convenio interadministrativo 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, prestando servicios de orientación e información en temas de salud, especialmente en lo relacionado con los trámites y servicios y 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, IV Trimestre 2024.**

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

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

La Secretaría Distrital de salud cuenta con 4 módulos de orientación e información en salud para la ciudadanía, se registran derechos de petición que interpone la población a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

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

Es importante resaltar que se continua con el talento humano que realiza filtro y orientación permanente a la ciudadanía que solicita algún trámite o servicio de las diferentes ventanillas de atención. Así mismo se mantiene la atención preferencial para la población con discapacidad visual y auditiva por parte de la intérprete de lengua de señas, fortaleciendo el servicio y la accesibilidad en la atención.

Para el respectivo trimestre 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 la población migrante accede a los diferentes servicios ofertados por la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia y a los trámites y servicios del Sector Salud en el Distrito Capital; en el mes de diciembre por dinámicas administrativas de la operación de la estrategia, el equipo de profesionales es contratado por el Fondo Financiero Distrital de salud con el objetivo de mantener la implementación de la Estrategia en los puntos establecidos.

- 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 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 cuarto trimestre del **2024** se contó con **1** punto de atención individual distribuido así.

Las atenciones individuales realizadas durante el IV trimestre por el punto de Coinversión de Puente Aranda estuvieron enfocadas en orientación e información en salud con énfasis en aseguramiento y consulta de bases de datos.

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                          | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E</b><br><b>INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                              |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                      |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | 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 |  |                                                                                     |

De acuerdo con la línea de acción grupal para el cuarto 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; realizando 18 jornadas de salud y ferias de servicios y abordando a 358 ciudadanos.

Para el cuarto trimestre las actividades grupales desde la Estrategia Territorial se desarrollaron en los consejos locales de discapacidad, en los grupos de adulto mayor bono tipo C, en colegio distrital, en salones comunales y parques de grupos adultos mayores, kilombos, asociaciones de madres comunitarias, centro de desarrollo comunitario, grupo con población con discapacidad; para lo cual se trabajó en 15 grupos abordando a 418 ciudadanos. En estos grupos de socializo temas de derechos y deberes, aseguramiento, canales de atención, trámite certificado de discapacidad.

## 2. RESULTADOS DE OPERACIÓN IV TRIMESTRE 2024

### 2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

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

| Puntos de atención     | Octubre             |                 | Noviembre           |                 | Diciembre           |                 | Total  |
|------------------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|--------|
|                        | Atención Individual | Atención Grupal | Atención Individual | Atención Grupal | Atención Individual | Atención Grupal |        |
| Red CADE               | 2.213               | 104             | 1.964               | 75              | 1.471               | 48              | 5.875  |
| Red Súper CADE         | 3.278               | 49              | 2.855               | 76              | 2.191               | 112             | 8.561  |
| Módulos                | 856                 | 321             | 457                 | 195             | 313                 | 88              | 2.230  |
| Estrategia Intégrate   | 1.107               | 0               | 801                 | 0               | 753                 | 0               | 2.661  |
| Estrategia Territorial | 29                  | 276             | 20                  | 330             | 9                   | 170             | 834    |
| Total General          | 7.483               | 750             | 6.097               | 676             | 4.737               | 418             | 20.161 |
| Total Mes              | 8.233               |                 | 6.773               |                 | 5.155               |                 |        |

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

Durante el cuarto trimestre se realizó un total de 20.161 atenciones por el canal presencial, donde los SuperCADES con un total de 8.561 atenciones es el punto al cual la ciudadanía acude con mayor frecuencia, dado que en este espacio se cuenta con oferta institucional de las diferentes entidades del distrito, permitiendo así que el ciudadano realice deferentes trámites administrativos.

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

Octubre con 8.233 atenciones fue el mes con mayor número de atenciones, asociado a la semana de receso donde las personas aprovechan para realizar sus solicitudes, con 5.155 registros el mes de diciembre tiene el menor porcentaje de atenciones, asociado al periodo de vacaciones y desplazamiento de la población a otras ciudades.

Con un 72% la Red CADE y SuperCADE son los puntos de atención presencial que tienen mayores solicitudes ciudadanas, por lo tanto, es importante continuar fortaleciendo los equipos de trabajo.

Es de mencionar que para el canal presencial se obtiene como resultado para gestión resolutive, de 2.227 atenciones en los diferentes puntos del canal presencial.

## 2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

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

| Año 2024     | Llamadas Entrantes | Llamadas Contestadas | Llamadas Abandonadas | Nivel de Atención | TMO            | ASA            |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------|----------------|
| Octubre      | 8.672              | 7.860                | 812                  | 91%               | 0:11:10        | 0:00:55        |
| Noviembre    | 7.921              | 7.150                | 771                  | 90%               | 0:10:06        | 0:01:04        |
| Diciembre    | 5.598              | 5.172                | 426                  | 92%               | 0:09:30        | 0:00:46        |
| <b>Total</b> | <b>22.191</b>      | <b>20.182</b>        | <b>2.009</b>         | <b>93%</b>        | <b>0:10:15</b> | <b>0:00:59</b> |

Fuente: Seguimiento indicadores línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, octubre – diciembre 2024.

En la tabla anterior se presentan los resultados obtenidos en el período comprendido entre octubre y diciembre del año 2024 por la línea de Servicio a la Ciudadanía, como dato relevante se encuentra que se atienden un total de 20.182 llamadas. En cuanto a los tiempos de atención (TMO y ASA) se presenta un leve aumento comparado con el trimestre inmediatamente anterior, adicionalmente se presenta un aumento de las llamadas abandonadas, no obstante, se mantiene el nivel de atención en el 93%.

Es importante mencionar que, como estrategia se estableció para la línea la devolución de las llamadas abandonadas en los tiempos en los que el servicio así lo permita, especialmente los días sábado, facilitando la interacción con las personas que inicialmente, no pudieron establecer la comunicación con la Línea.

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                          | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E</b><br><b>INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                              |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                      |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | 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 844 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 IV Trimestre**

| Atenciones realizadas en el canal virtual | Octubre      |                   | Noviembre    |                   | Diciembre    |                   | Total |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|-------|
|                                           | Si Cuéntanos | Bogotá te Escucha | Si Cuéntanos | Bogotá te Escucha | Si Cuéntanos | Bogotá te Escucha |       |
|                                           | 7.257        | 1.108             | 3.997        | 1.128             | 4.001        | 994               |       |

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

La tabla número 4 consolida las atenciones realizadas por el correo contáctenos en el último trimestre del año 2024, como dato representativo se puede observar un total de 18.485 solicitudes gestionadas, de las cuales el 83% corresponde a registros de solicitudes de orientación e información de trámites y servicios del sector salud registrados en el sistema de información SI Cuéntanos Bogotá, mientras que el 17% corresponde a peticiones ciudadanas que se ingresaron, asignaron y/o trasladaron a través del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Es importante destacar que el mes en el cual se gestionaron un mayor número de solicitudes ciudadanas es octubre (8.365), seguido por el mes de noviembre (5.125) y finalmente diciembre con un menor número de gestiones realizadas (4.995), lo cual se asocia con el período de vacaciones y festividades de fin de año, período en el cual históricamente se disminuyen las solicitudes de la ciudadanía.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                          |  |
|                                                                                                                                                  | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                                           |                                                                                     |
|                                                                                                                                                  | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
|                                                                                                                                                  | Elaborado por: Clara Rocío Lasso Castelblanco, Jorge Armando Cárdenas, Adriana Milena Rubiano, Siliana María Larios Rivera<br>/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 - IV 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, octubre - diciembre 2024.

Dentro de las actividades realizadas desde el correo contáctenos se realiza una categorización de las solicitudes que ingresan a través de este canal, identificando y priorizando la gestión a realizar en cada una de estas. A continuación, se presentan los principales resultados de la gestión realizada en el último trimestre del año 2024:

Dentro de las principales categorías encontramos Reenvíos Internos con 3.607 gestiones, que hacen referencia a solicitudes de diferentes Entidades del orden Nacional o Distrital, las cuales envían requerimientos a la Secretaría Distrital de Salud, que son tramitados a través del correo [correspondenciadigital@saludcapital.gov.co](mailto:correspondenciadigital@saludcapital.gov.co), para su ingreso por radicado al Sistema de Gestión Documental.

En segundo lugar, tenemos las copias informativas o correos publicitarios que ingresan al correo y se registran en el sistema SI Cuéntanos Bogotá. En tercer lugar, se identifican los

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                          | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E</b><br><b>INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                              |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                      |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | 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 |  |                                                                                     |

registros en el Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, con su respectiva clasificación al área o traslado a la Entidad Competente.

Finalmente, es de destacar que de acuerdo con los registros se identifican 680 solicitudes que presentaron una respuesta resolutive en punto a través del correo contáctenos durante el último trimestre del 2024.

## 2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

**Tabla N°. 5. Atenciones realizadas Por Canal IV Trimestre 2024.**

| Canal de Atención | Octubre       | Noviembre     | Diciembre     | Total         |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Presencial</b> | 8.233         | 6.773         | 5.155         | <b>20.161</b> |
| <b>Telefónico</b> | 7.860         | 7.150         | 5.172         | <b>20.182</b> |
| <b>Virtual</b>    | 8.365         | 5.125         | 4.995         | <b>18.485</b> |
| <b>Total</b>      | <b>24.458</b> | <b>19.048</b> | <b>15.322</b> | <b>58.828</b> |

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, octubre – diciembre 2024.

Durante el cuarto trimestre se orientó un total de 58.828 ciudadanos por los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaria Distrital de salud, donde el canal presencial y telefónico con un global del 69% fueron los canales con mayor recurrencia por parte de la ciudadanía, donde la línea de servicio a la ciudadanía viene siendo una alternativa relevante para la población que por características propias desea realizar sus solicitudes por este medio; el canal virtual con un 31% de representatividad se mantiene en un segundo lugar de consulta, sin embargo no se evidencia una diferencia notable en la atención brindada por los diferentes canales.

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

| Canal de Atención | Punto de Atención     | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total        | Total         |
|-------------------|-----------------------|---------|-----------|-----------|--------------|---------------|
| <b>Presencial</b> | <b>Red CADE</b>       | 2.317   | 2.039     | 1.519     | <b>5.875</b> | <b>20.161</b> |
|                   | <b>Red Súper CADE</b> | 3.327   | 2.931     | 2.303     | <b>8.561</b> |               |

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                          | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E<br/>INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                      |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | 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 |  |                                                                                     |

|                   |                                       |               |               |               |               |               |
|-------------------|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                   | <b>Módulos</b>                        | 1.177         | 652           | 401           | <b>2.230</b>  |               |
|                   | <b>Estrategia Intégrate</b>           | 1.107         | 801           | 753           | <b>2.661</b>  |               |
|                   | <b>Estrategia Territorial</b>         | 305           | 350           | 179           | <b>834</b>    |               |
| <b>Telefónico</b> | <b>Línea Servicio a la Ciudadanía</b> | 7.860         | 7.150         | 5.172         | <b>20.182</b> | <b>20.182</b> |
| <b>Virtual</b>    | <b>Contáctenos</b>                    | 8.365         | 5.125         | 4.995         | <b>18.485</b> | <b>18.485</b> |
| <b>Total</b>      |                                       | <b>24.458</b> | <b>19.048</b> | <b>15.322</b> | <b>58.828</b> | <b>58.828</b> |

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, octubre – diciembre 2024.

Para el respectivo trimestre se gestionaron 58.828 solicitudes ciudadanas ingresadas mediante los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. El canal telefónico-línea de servicio a la ciudadanía presenta el mayor número de atenciones con 20.182 seguido del canal presencial con 20.161 atenciones; contenidas principalmente en los puntos de atención de la Red Súper CADE.

Con 24.458 atenciones, octubre es el mes con mayor número de registros, de los cuales el canal virtual recibió el mayor número de solicitudes con 8.365, seguido canal presencial 8.233 y canal telefónico 7.860 solicitudes.

### 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 IV Trimestre 2024.**

| Sexo                        | Octubre       | Noviembre     | Diciembre    | Total         |
|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| <b>Mujer</b>                | 8.608         | 7.267         | 5.535        | <b>21.410</b> |
| <b>Hombre</b>               | 4.991         | 4.235         | 3.233        | <b>12.459</b> |
| <b>Intersexual</b>          | 6             | 1             | 2            | <b>9</b>      |
| <b>No sabe / No Informa</b> | 389           | 363           | 245          | <b>997</b>    |
| <b>Total</b>                | <b>13.994</b> | <b>11.866</b> | <b>9.015</b> | <b>34.875</b> |

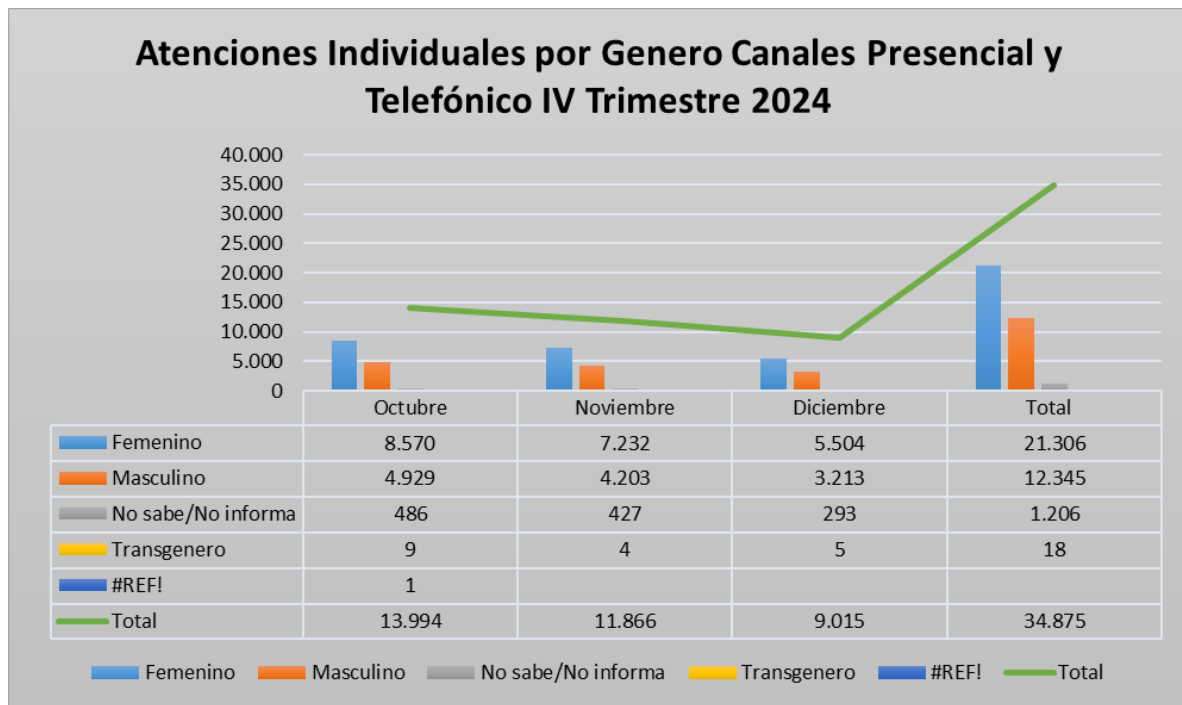
Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre – diciembre 2024.

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

Durante el periodo se realizó un total de 34.875 atenciones individuales que estuvieron enmarcadas dentro de la categoría sexo, donde las mujeres cuentan con una representatividad del 61%, evidenciándose que son estas quienes lideran o a quienes se les asigna la gestión de las solicitudes de familiares o personas que tienen a cargo, en cuanto a la población Intersexual se identifica un bajo porcentaje de personas que acuden a nuestros canales, sin embargo se cuenta con una cifra representativa de personas que no brindan información.

### 3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

**Gráfico N°.2. Atenciones Individuales por Genero IV Trimestre 2024.**



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2024.

Respecto a las atenciones por genero el porcentaje más representativo se visualiza en las personas identificadas con el género femenino, con un porcentaje de atención del (61%), de lo anterior es posible analizar que la población identificada con este género tuvo más necesidades de atención, gestión, orientación e información en salud. Por otro lado, se

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

evidencia con un porcentaje menor en las atenciones individuales a la población del género masculino a quienes se les brindó atención en un (35%), seguido de la población que no brinda información al respecto, con un porcentaje de (3%), y finalizando con las atenciones a la población transgénero en un (0.051%).

### 3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

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

| Orientación Sexual  | Octubre       | Noviembre     | Diciembre    | Total         |
|---------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Heterosexual        | 12.753        | 10.811        | 8.208        | 31.772        |
| Homosexual          | 59            | 41            | 63           | 163           |
| Gay                 | 32            | 40            | 21           | 93            |
| Lesbiana            | 17            | 12            | 10           | 39            |
| Otro                | 6             | 6             | 4            | 16            |
| Bisexual            | 21            | 20            | 11           | 52            |
| No sabe/ No Informa | 1.106         | 936           | 698          | 2.740         |
| <b>Total</b>        | <b>13.994</b> | <b>11.866</b> | <b>9.015</b> | <b>34.875</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2024.

A partir de la caracterización realizada y registrada en el sistema de información, identificamos que, de los 34.875 registros, la población heterosexual es la que hace uso en mayor porcentaje de los canales presencial y telefónico con un (91%), en segundo lugar, se puede observar que se presenta en menor porcentaje (0.46%) las consultas por homosexuales, gay (0.26), bisexual (0.14%) lesbiana (0.11%) y otro (0.04%). Lo anterior denota la implementación de acciones por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía hacia la atención diferencial e incluyente, así como la confianza brindada por los profesionales para que la ciudadanía suministre información confiable y veraz según sus características.

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

### 3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

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

| Enfoque Poblacional                                                                                                        | Octubre       | Noviembre     | Diciembre    | Total         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido                                                   | 613           | 537           | 358          | 1.508         |
| Víctimas de Conflicto Armado Interno                                                                                       | 607           | 463           | 343          | 1.413         |
| Migrante venezolano irregular                                                                                              | 100           | 78            | 54           | 232           |
| Población Colombiana migrante de Venezuela                                                                                 | 62            | 46            | 31           | 139           |
| Población Habitante de calle                                                                                               | 31            | 22            | 18           | 71            |
| Comunidades Indígenas                                                                                                      | 15            | 16            | 11           | 42            |
| Población rural migratoria                                                                                                 | 26            | 10            | 2            | 38            |
| Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables                                     | 5             | 3             | 3            | 11            |
| Personas incluidas programa de protección a testigos                                                                       | 4             | 3             | 2            | 9             |
| Adulto mayor en centros de protección                                                                                      | 4             | 0             | 4            | 8             |
| Población desmovilizada de grupo armado ilegal                                                                             | 0             | 1             | 3            | 4             |
| Población infantil abandonada a cargo ICBF                                                                                 | 4             | 0             | 0            | 4             |
| Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual                                                                 | 2             | 0             | 2            | 4             |
| Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF                                          | 3             | 0             | 0            | 3             |
| Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas                                                                 | 0             | 1             | 1            | 2             |
| Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección                                                                 | 0             | 1             | 0            | 1             |
| Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar_x00D_ | 1             | 0             | 0            | 1             |
| Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz.                                                                | 1             | 0             | 0            | 1             |
| Ninguno                                                                                                                    | 12.516        | 10.685        | 8.183        | 31.384        |
| <b>Total</b>                                                                                                               | <b>13.994</b> | <b>11.866</b> | <b>9.015</b> | <b>34.875</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre – diciembre 2024.

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

Para el cuarto trimestre en la caracterización de enfoque poblacional se identifica que, el migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido y las víctimas del conflicto armado son quienes realizan mayor número de consultas en los canales de atención cada uno con un (4%), las cuales están relacionadas con temas de levantamientos de suspensión, acreditación de domicilio y afiliación al SGSSS, gratuidad en la atención etc., en un menor porcentaje (0.66%) encontramos al migrante irregular donde las solicitudes están relacionadas con temas de aseguramiento y atención por urgencias.

### 3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

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

| Población Prioritaria                            | Subtipo                      | Octubre       | Noviembre     | Diciembre    | Total         |
|--------------------------------------------------|------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| Discapacidad                                     | Cognitiva                    | 422           | 367           | 240          | <b>1.029</b>  |
|                                                  | Física                       | 696           | 573           | 440          | <b>1.709</b>  |
|                                                  | Múltiple                     | 489           | 374           | 246          | <b>1.109</b>  |
|                                                  | Psicosocial                  | 145           | 118           | 81           | <b>344</b>    |
|                                                  | Sensorial                    | 247           | 211           | 171          | <b>629</b>    |
|                                                  | Con Discapacidad Certificada | 33            | 11            | 20           | <b>64</b>     |
|                                                  | Sin Información              | 382           | 254           | 172          | <b>808</b>    |
| Gestantes                                        |                              | 234           | 231           | 176          | <b>641</b>    |
| Mayores de 60 Años                               |                              | 744           | 627           | 496          | <b>1.867</b>  |
| Menores de 5 años                                |                              | 197           | 158           | 115          | <b>470</b>    |
| Personas con enfermedad crónica                  |                              | 556           | 485           | 359          | <b>1.400</b>  |
| Personas con enfermedad de alto costo            |                              | 145           | 124           | 106          | <b>375</b>    |
| Personas consumidoras de sustancias psicoactivas |                              | 19            | 18            | 16           | <b>53</b>     |
| Ninguna                                          |                              | 8.224         | 7.151         | 5.423        | <b>20.798</b> |
| No sabe/ No responde                             |                              | 1.461         | 1.164         | 954          | <b>3.579</b>  |
| <b>Total</b>                                     |                              | <b>13.994</b> | <b>11.866</b> | <b>9.015</b> | <b>34.875</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2024.

Respecto a la población prioritaria, la población con discapacidad con 5.692 orientaciones es la que tienen mayor acercamiento a los canales de atención, lo cual está relacionado

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

con la gestión del trámite del certificado de discapacidad, el cual les permite acceder a diferentes beneficios que ofrecen algunas de las entidades del Distrito. Frente a la tipología de discapacidad la física con 1.709 es la que tiene mayor representatividad seguida de la múltiple 1.109 y la cognitiva 1.029.

Respecto a las personas mayores de 60 años son un grupo representativo con 1.867 atenciones, siendo una población que, dada su edad, suele presentar dificultades y barreras de salud; en algunas oportunidades suelen presentar dificultades asociadas a enfermedades crónicas, auditivas, visuales entre otras, generándoles una barrera adicional para el acceso a los servicios.

### 3.6 Atenciones Individuales por Etnia

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

| Etnia                                               | Subtipo         | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|-----------------------------------------------------|-----------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Indígena                                            | Ambiká Pijao    | 1       | 2         | 1         | 4     |
|                                                     | Yanacona        | 1       | 0         | 0         | 1     |
|                                                     | Muisca de Suba  | 10      | 10        | 3         | 23    |
|                                                     | Muisca de Bosa  | 3       | 4         | 2         | 9     |
|                                                     | Los Pastos      | 1       | 2         | 2         | 5     |
|                                                     | Wounaan         | 1       | 0         | 0         | 1     |
|                                                     | Nasa            | 0       | 1         | 0         | 1     |
|                                                     | Camëntsá BIYA   | 0       | 0         | 1         | 1     |
|                                                     | Uitoto          | 2       | 1         | 0         | 3     |
|                                                     | Misak           | 0       | 0         | 1         | 1     |
|                                                     | Sin Información | 34      | 26        | 10        | 70    |
| Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente     |                 | 206     | 186       | 141       | 533   |
| Palenquera de San Basilio                           |                 | 1       | 0         | 2         | 3     |
| Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia |                 | 5       | 10        | 4         | 19    |
| Otro                                                |                 | 31      | 40        | 17        | 88    |

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                          | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E<br/>INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                                    |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                      |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | 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 |  |                                                                                     |

|              |              |              |             |              |
|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Ninguna      | 13.698       | 11.584       | 8.831       | <b>34113</b> |
| <b>Total</b> | <b>13994</b> | <b>11866</b> | <b>9015</b> | <b>34875</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre – diciembre 2024.

Durante el periodo se identifica que la población étnica que realiza con mayor frecuencia consulta por los canales de atención es la Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente con un (1.5%) evidenciando que esta población presento más necesidades o inquietudes respecto a la prestación de los servicios de salud, este grupo se caracteriza por solicitar garantía del derecho a la salud en las barreras administrativas presentadas en la prestación de servicios

Seguidamente se identifica la etnia indígena con (0.3%), estas solicitudes están relacionadas con temas de aseguramiento y barreras en la prestación del servicio. Con un porcentaje significativo (98%) se identifica a las personas que no cuenta con ningún tipo de reconocimiento étnico.

### 3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

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

| Régimen             | Octubre       | Noviembre     | Diciembre    | Total         |
|---------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| <b>Subsidiado</b>   | 5.964         | 4.901         | 3.539        | <b>14.404</b> |
| <b>Contributivo</b> | 5.146         | 4.447         | 3.608        | <b>13.201</b> |
| <b>No Asegurado</b> | 2.707         | 2.355         | 1.729        | <b>6.791</b>  |
| <b>Excepción</b>    | 121           | 113           | 91           | <b>325</b>    |
| <b>Especial</b>     | 56            | 50            | 48           | <b>154</b>    |
| <b>Total</b>        | <b>13.994</b> | <b>11.866</b> | <b>9.015</b> | <b>34.875</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2024.

Frente a la categorización por régimen de afiliación se identifica que el subsidiado con un (41%) es el que presenta mayor número de consultas ciudadanas por los diferentes canales de atención, esto dado por la inoportunidad en la prestación de los servicios de salud, e Inconsistencias en sistemas de información-aseguramiento, seguido del régimen contributivo con un (38%) donde las solicitudes están asociadas a gestiones que ya HAN realizado con sus ESP – IPS y no han obtenido una a respuesta o esta no ha sido satisfactoria según el requerimiento.

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                          | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E</b><br><b>INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                              |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                      |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | 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 cuanto a las orientaciones de personas no aseguradas con un 19%, este tiene una relación directa con la población migrante y aquellas personas que por alguna situación particular solicitan orientación e información sobre la gestión de su afiliación o la de su núcleo familiar.

#### 4. ATENCIONES GRUPALES

##### 4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

**Tabla N° 13. Atenciones Grupales IV Trimestre 2024.**

| Puntos de atención            | Octubre         | Noviembre       | Diciembre       | Total       |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
|                               | Atención Grupal | Atención Grupal | Atención Grupal |             |
| <b>Red CADE - SUPERCADE</b>   | 153             | 151             | 160             | <b>464</b>  |
| <b>Módulos</b>                | 321             | 195             | 88              | <b>604</b>  |
| <b>Estrategia Territorial</b> | 276             | 330             | 170             | <b>776</b>  |
| <b>Total General</b>          | <b>750</b>      | <b>676</b>      | <b>418</b>      | <b>1844</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre – diciembre 2024.

Con relación a las actividades grupales, durante el periodo se abordaron 1.844 ciudadanos, donde la estrategia territorial dado su alcance es la que logra un mayor abordaje, ya que se realizan actividades directamente en los territorios, permitiendo así que la ciudadanía pueda acceder a orientación e información en salud, disminuyendo barreras y brindando rutas de atención a las solicitudes. Seguidamente encontramos a los módulos ubicados en la secretaria Distrital de Salud, donde la profesional de filtro y la intérprete de lengua de señas dinamizan actividades de fortalecimiento a la capacidad ciudadanía con enfoque diferencial, las cuales contribuyen al goce efectivo de los derechos de la población.

#### 5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

##### 6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

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

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

| Motivos de Orientación                                                                          | Atención Individual | Atención Grupal | Atención WEB | TOTAL         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|---------------|
| Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.                  | 10.785              | 0               | 7.076        | <b>17.861</b> |
| Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.                  | 5.477               | 0               | 2.556        | <b>8.033</b>  |
| Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.                            | 931                 | 1029            | 4954         | <b>6.914</b>  |
| Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.                         | 6.339               | 110             | 57           | <b>6.506</b>  |
| Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.  | 4.262               | 705             | 194          | <b>5.161</b>  |
| Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.                     | 2.202               | 0               | 7            | <b>2.209</b>  |
| Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios. | 1.158               | 0               | 6            | <b>1.164</b>  |
| Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.         | 783                 | 0               | 1            | <b>784</b>    |
| COVID                                                                                           | 386                 | 0               | 34           | <b>420</b>    |
| Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.       | 269                 | 0               | 2            | <b>271</b>    |
| Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN.                                     | 71                  | 0               | 2            | <b>73</b>     |
| Procesos masivos de aseguramiento.                                                              | 58                  | 0               |              | <b>58</b>     |
| Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.                                                    | 15                  | 0               | 10           | <b>25</b>     |

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

|                                                                                                 |               |              |               |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Atención Línea Salud Para Todos - Línea de Servicio a la Ciudadanía                             | 14            | 0            | 0             | <b>14</b>     |
| Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes. | 7             | 0            | 4             | <b>11</b>     |
| Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.             | 3             | 0            | 5             | <b>8</b>      |
| <b>Total</b>                                                                                    | <b>32.760</b> | <b>1.844</b> | <b>14.908</b> | <b>49.512</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, octubre - diciembre 2024.

Frente a los motivos de orientación e información, para el IV trimestre 2024 se realizaron 49.512 orientaciones en salud, siendo el motivo Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS con 17.861 el motivo con mayor número de orientaciones realizadas a la ciudadanía.

Continuando con los resultados expuestos en la tabla anterior, es posible identificar que el Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas y Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores, con 8.033 y 6.914 atenciones respectivamente, son los que se ubican en segundo y tercer lugar de las solicitudes ciudadanas. Es importante mencionar que dentro de los principales motivos consultados también se encuentra Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS., con 6.506 solicitudes.

La atención individual sigue siendo la de mayor consulta por parte de la ciudadanía, con 32.760 registros y un 66,2 % de participación en el periodo. El motivo de Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social, con un total de 8 solicitudes durante el trimestre, es el que menor porcentaje de participación presenta.

## 6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

### 6.1 Gestión realizada ante Motivos de Problemáticas de Acceso

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

**Tabla N°. 15. Motivos de Problemáticas de Acceso IV Trimestre 2024.**

| Motivos Problemáticas de acceso                       | Atención Individual | Atención WEB | TOTAL       |
|-------------------------------------------------------|---------------------|--------------|-------------|
| Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento | 1.738               | 3            | <b>1741</b> |
| No oportunidad servicios                              | 153                 | 189          | <b>342</b>  |
| Dificultad accesibilidad administrativa               | 131                 | 60           | <b>191</b>  |
| No Suministro Medicamentos                            | 14                  | 48           | <b>62</b>   |
| Problemas recursos económicos                         | 8                   | 8            | <b>16</b>   |
| Atención deshumanizada                                | 19                  | 11           | <b>30</b>   |
| Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)       | 1                   | 24           | <b>25</b>   |
| Negación Servicios                                    | 22                  | 4            | <b>26</b>   |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional                  | 12                  | 0            | <b>12</b>   |
| Dificultad Tutelas                                    | 3                   | 0            | <b>3</b>    |
| COVID                                                 | 4                   | 0            | <b>4</b>    |
| Dificultad Alto Costo                                 | 2                   | 0            | <b>2</b>    |
| <b>Total</b>                                          | <b>2107</b>         | <b>347</b>   | <b>2454</b> |

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá octubre - diciembre 2024.

La anterior tabla permite evidenciar la tipificación por problemática de acceso registrada en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2024, a través del sistema SI Cuéntanos Bogotá; es así como se identifica que, se encuentran en primer lugar las solicitudes relacionadas con las inconsistencias en los sistemas de información con 1.741 (71%) solicitudes gestionadas, seguido de no oportunidad en la prestación de los servicios de salud, con un total de 342 (14%) atenciones, y en tercer lugar, la problemática Dificultad Accesibilidad Administrativa con 191 (8%) casos.

En relación con las inconsistencias en los sistemas de aseguramiento, estas orientaciones se acompañan de la consulta en bases de datos como (ADRES y Comprobador de Derechos), buscando la identificación de situaciones que afectan el acceso de los ciudadanos a los servicios de salud, adicionalmente en algunas ocasiones requieren de la articulación directa y desde el punto con la Dirección de Aseguramiento, para generar respuesta y superar la dificultad presentada por la persona afectada.

El segundo grupo de problemáticas identificadas con la no oportunidad en el acceso a los servicios de salud se relaciona directamente con demoras en la atención, generalmente asociada a medicina especializada, y finalmente, como tercer motivo, encontramos las

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

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

Es importante mencionar que, durante el IV trimestre desde los diferentes canales de relacionamiento con la ciudadanía, registran en total 7.132 registros en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, de solicitudes en su mayoría por barreras de acceso a diferentes servicios de salud y aquellos directamente relacionados con la oferta de la Entidad.

## 7. LOGROS

- **Fortalecimiento en registro de peticiones ciudadanas:** Durante el último trimestre del año 2024, se realizaron acciones que permitieron fortalecer el talento humano de los diferentes canales para el registro y clasificación de las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha; tales acciones parten del reconocimiento de la ciudadanía de los canales y puntos de atención, así como del entrenamiento y socialización de los equipos del manejo adecuado de sistema mencionado anteriormente.

De igual forma, se generaron espacios para la apropiación de las competencias de la Entidad, especialmente del talento humano del canal presencial, entrenado inicialmente para el registro; con el objeto de implementar nuevos usuarios para la asignación directamente a las áreas competentes; especialmente de aquellas solicitudes identificadas con criterios de priorización para la estrategia MAS Ágil MAS Bienestar. Lo anteriormente descrito permitió aumentar en un 13% el registro de las peticiones, comparado con el tercer trimestre del año 2024.

- **Actualización de la Operación del canal virtual:** Se logra ajustar y consolidar las diferentes acciones desarrolladas desde el canal virtual a través de la actualización del instructivo para el canal, incluyendo la implementación de herramientas como copias a correo certificado 472, garantizando la entrega de correos para algunas tipologías establecidas desde el correo, así como la trazabilidad, importante para la respuesta a entes de control y entidades de la rama judicial del poder público. Adicionalmente, se realizaron ajustes en la organización para el fortalecimiento de la gestión realizada.

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b>                                                                       |  |  |
|                                                                                                                                                          | <b>INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE ORIENTCIÓN E</b><br><b>INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN SALUD</b>                                                                                                              |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | <b>DOCUMENTO CONTROLADO NO CODIFICADO</b>                                                                                                                                                                      |  |                                                                                     |
|                                                                                                                                                          | 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 |  |                                                                                     |

- **Verificación de acciones resolutivas en punto:** En el último trimestre del año 2024, se generó estrategia, para desde los registros en bases de datos identificar las atenciones de carácter resolutivo, en las cuales se entrega respuesta ante la solicitud o consulta ciudadana desde el canal virtual y/o punto de atención del canal virtual; lo anterior fortaleciendo al equipo y los procesos de articulación con otras áreas. En el trimestre se registran 2.907 respuestas resolutivas en punto.

## 8. CONCLUSIONES

Por los diferentes canales de atención dispuestos por la secretaria Distrital de Salud, se gestionaron **58.828** solicitudes ciudadanas, brindando respuesta a los requerimientos, los cuales están relacionados con la gestión de trámites o consultas de situaciones particulares del sector salud.

La distribución frente al canal de ingreso de las atenciones gestionadas durante el IV trimestre del año 2024, se presenta de la siguiente manera: El canal telefónico, registro **20.182** interacciones por parte de la ciudadanía, seguido del canal presencial con **20.161**, y el canal virtual con **18.485**, lo anterior permite realizar análisis frente al reconocimiento de los diferentes canales por parte de la ciudadanía, encontrando que se presentan porcentajes de ingreso similares para cada uno de estos 34,31%, 34,27% y 31,42%, con una leve disminución para el canal virtual, evidenciando su reconocimiento por parte de la población.

Se realizaron **49.512** orientaciones en salud, siendo el motivo Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS con **17.861** (36.1%) el motivo con mayor número de orientaciones realizadas a la ciudadanía.

En relación con la caracterización poblacional, encontramos que consultan en mayor medida las mujeres con un total de **21.410**, asimismo, se destaca en la identificación por enfoque poblacional que el grupo con mayor número de solicitudes es Migrantes venezolanos con Permiso Especial de Permanencia e hijos menores de edad con documento válido régimen subsidiado con un total de **1.508** interacciones y en relación con la población prioritaria los registros presentan que las personas con discapacidad realizaron **5.692** solicitudes. Adicionalmente, en cuanto a población étnica se encuentra que los Negros, Mulatos, Afrocolombianos, Afrodescendientes con el mayor número de consultas **533** para este último trimestre del año 2024.

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

De otra manera, en relación con la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el 41% (**14.404**) de los requerimientos los realizan ciudadanos del régimen subsidiado. Los resultados obtenidos, permitieron de igual forma, establecer que las principales barreras de acceso gestionadas se relacionan con: Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento (**1.741**), No oportunidad servicios (**342**) y Dificultad accesibilidad administrativa, especialmente en lo relacionado con autorizaciones (**191**).

## 9. RECOMENDACIONES:

- **Articulación Interdependencias:** Es necesario continuar con las acciones de articulación con las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de identificar los principales temas de competencia, facilitando la gestión de estos, adicionalmente estableciendo rutas y canales de comunicación que faciliten y agilicen las respuestas ante las solicitudes ciudadanas.
- **Estructuración del procedimiento y acompañamiento técnico:** Se requiere continuar con la verificación y actualización del marco documental del procedimiento de Gestión de Orientación e Información en Salud, consolidando las acciones desarrolladas desde los diferentes canales y las herramientas que permitan realizar procesos unificados de acompañamiento técnico, seguimiento y monitoreo de las actividades desarrolladas, mejorando la calidad, oportunidad y eficacia en la gestión realizada, fortaleciendo los canales de relacionamiento con la ciudadanía.
- **Fortalecimiento tecnológico:** Implementar herramientas tecnológicas, así como fortalecimiento de los canales y sistemas de información en el marco de la interoperabilidad que permitan mejorar la calidad de la atención y disminuir tiempos para la gestión de las solicitudes.