

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN I TRIMESTRE 2024

“Estamos al servicio de la Ciudadanía”

Clara Rocío Lasso Castelblanco
Daily Jasbleidy Albarracín Benítez
Adriana Milena Rubiano Martínez
Jorge Armando Cárdenas López
Siliana María Larios Rivera

Equipo de Apoyo Técnico – Gestión de Orientación e Información

DIRECCIÓN DE SERVICIO
A LA CIUDADANÍA -
SUBSECRETARÍA DE
GESTIÓN TERRITORIAL,
PARTICIPACIÓN Y
SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL
DE SALUD - 2024.

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

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Mayor de Bogotá, de acuerdo con el Decreto 542 del 2023 adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, dando repuesta a la necesidad de crear una dependencia o entidad única que garantice la relación con las personas, bajo el liderazgo del sector Central, cumpliendo con el propósito de generar lineamientos que permitan gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

Este modelo integra 4 políticas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:

- Transparencia y acceso a la información pública.
- Racionalización de trámites.
- Servicio a la ciudadanía.
- Participación ciudadana en la gestión pública.

En este orden de ideas, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, definida desde el Decreto 197 de 2014 y actualizada desde el Decreto 847 de 2019, buscando un acceso oportuno, eficaz, eficiente, y transparente a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

La línea estratégica 2 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establece “Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:

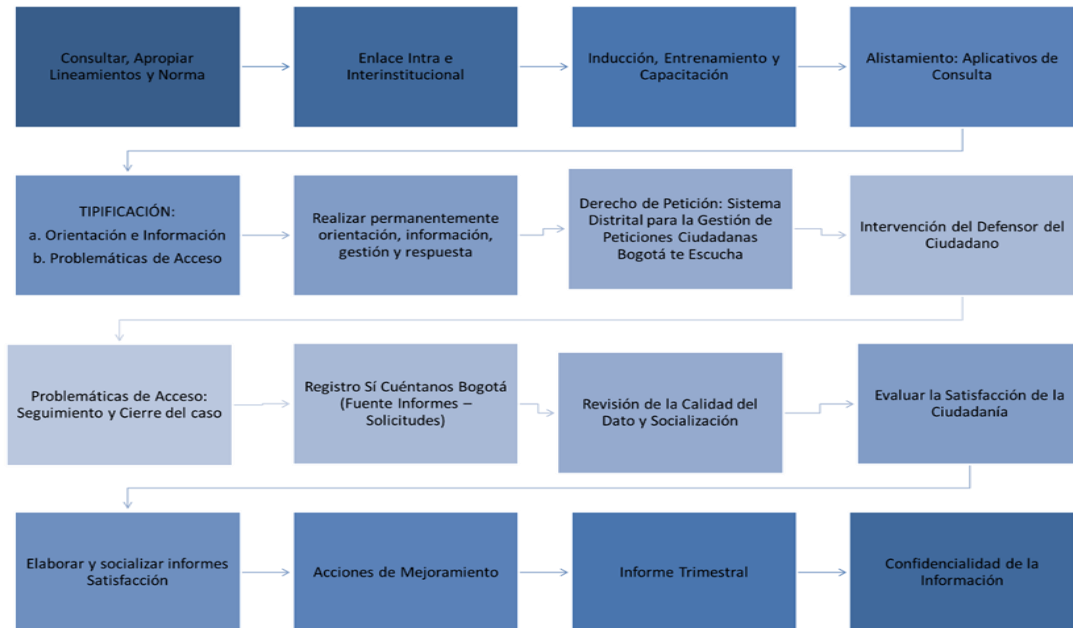
- a. Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.
- b. Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

Por lo anterior la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, n cumplimiento a las Líneas estratégicas y transversales de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, implementa tres canales de atención:

- Virtual

- Telefónico
- Presencial

Imagen N° 1. Procedimiento Gestión de Orientación e Información



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

1. CONTEXTUALIZACIÓN CANALES

1.1 CANAL TELEFÓNICO

Para el primer trimestre del año 2024, se mantiene el canal de atención telefónico operado desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y destinado para la orientación e información en salud, su número de contacto es 601-3295090 “Línea de Servicio a la Ciudadanía”, cuyo objetivo radica en brindar la información y orientación a la ciudadanía, relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el portafolio de trámites y servicios del sector salud, generando las acciones necesarias orientadas a la disminución de las barreras de acceso al Sistema. Adicionalmente, permite la interposición de derechos de petición requeridos por la comunidad, manteniendo así, los procesos de orientación e información en salud bajo los criterios de lenguaje claro, oportunidad y amabilidad en la atención.

1.2 CANAL VIRTUAL

Desde el correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, se registran y gestionan solicitudes de orientación e información frente a trámites y servicios del sector salud en el Distrito Capital interpuestas ante la SDS, adicionalmente ingresan peticiones ciudadanas y

solicitud de entidades que son tramitadas teniendo en cuenta los lineamientos y normatividad vigente.

Para la operatividad de las acciones se mantiene un proceso de planeación con el equipo de trabajo, lo que permite llevar a cabo una organización a través de sub-equipos para la gestión iniciando con un filtro que permite establecer las categorías y la prioridad para su trámite bajo los criterios establecidos para la operación, así mismo se mantienen la elaboración y actualización de plantillas para entregar respuesta a la ciudadanía de acuerdo con el requerimiento realizado.

1.3 CANAL PRESENCIAL

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

Respecto a la Estrategia Intégrate, se mantiene proceso de articulación, lo cual ha permitido fortalecer y desarrollar acciones de abordaje para la población migrante en los 3 Super CADES que hace presencia.

- SuperCADE Suba
- SuperCADE CAD
- SuperCADE Engativá

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

A continuación, se enuncian y describen las actividades realizadas en los puntos de atención presencial que operaron en el IV Trimestre del 2023:

1.3.1 Red CADE y Súper CADE

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

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

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

Los módulos de atención presencial están en el primer piso de la Secretaría Distrital de Salud - SDS (Carrera 32 # 12-81), para el primer trimestre 2024 se redistribuyó el talento humano por contratación, y actualmente hay 3 módulos de orientación en salud, donde se realiza orientación e información sobre trámites, servicios, programas y lineamientos del sector, especialmente aquellas solicitudes relacionadas con barreras de acceso a los servicios.

Se mantienen la presencia del orientador, quien es el encargado de realizar los filtros respectivos para la gestión de las solicitudes y con profesional de lengua de señas para la atención a personas con discapacidad auditiva, permitiendo la accesibilidad a los diferentes servicios ofertados y priorizando la atención a población especial y prioritaria, se mantiene articulación con el área de provisión de servicios para la revisión de historias Clínicas de las personas que requieren tramitar el certificado de discapacidad.

Para el I trimestre desde la Estrategia Territorial se brindó herramientas a la ciudadanía a través de la orientación e información para la autogestión, corresponsabilidad y autocuidado en los diferentes temas de salud como derechos y deberes, aseguramiento, canales de atención, trámites y servicios, entre otros; en la línea de atención individual como grupal. Estas actividades grupales se realizan en las localidades en articulación con el Entorno Cuidador Comunitario de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN I TRIMESTRE 2024

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

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

Puntos de atención	Enero		Febrero		Marzo		Total
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Red CADE	2.306	252	1.036	0	254	0	3.848
Red Súper CADE	3.745	0	2.807	27	1.347	0	7.926

Módulos	1.526	169	1.458	78	1.151	64	4.446
Estrategia Intégrate	1.156	0	2.060	0	1.507	0	4.723
Estrategia Territorial	0	34	19	42	12	0	107
Total General	8.733	455	7.380	147	4.271	64	21.050
Total Mes	9.188		7.527		4.335		

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

Para el primer trimestre 2024 se realizó un total de 21.050 atenciones en el canal presencial, donde los Super CADES con un total de 7.926 atenciones son el punto con mayor concurrencia de ciudadanía, esto generado por la amplia presencia de instituciones de orden Nacional y Distrital, lo que permite que la ciudadanía pueda acceder a diferentes trámites y servicios en un mismo espacio.

Se resaltan las atenciones de los colaboradores de la Estrategia Intégrate quienes para el periodo del informe realizaron 4. 723, evidenciando la importancia de este espacio con el abordaje de la población migrante, cada uno de los puntos cuenta con su respectivo usuario de registro.

Enero con 9.188 atenciones fue el con mayor número de atenciones y marzo con 4.335 atenciones, el mes con menor representatividad, lo anterior generado por la suspensión del convenio interadministrativo, ya que la entidad estaba realizando proceso de contratación del talento humano por culminación de vínculo contractual.

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

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

Año 2024	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Enero	9.010	8.538	472	95%	0:10:02	0:00:32
Febrero	10.127	9.449	678	93%	0:10:02	0:00:45
Marzo	8.042	7.809	531	93%	0:10:37	0:00:44
Total	27.179	25.796	1.681	94%	0:10:14	0:00:40

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

Línea Servicio a la Ciudadanía evidencian 25.796 llamadas contestadas, de las cuales el mayor número se atendieron en febrero (37 %). Para los ítems de TMO y ASA se mantienen los niveles óptimos de atención durante el periodo. Para los valores de llamadas abandonadas, se aprecia un incremento en el mes de febrero, que puede corresponder a la alta demanda de llamadas relacionadas con fallas técnicas en la Ventanilla única digital de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante aclarar que, del total de llamadas contestadas en el trimestre 1.553 presentan novedad en el protocolo de saludo, 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

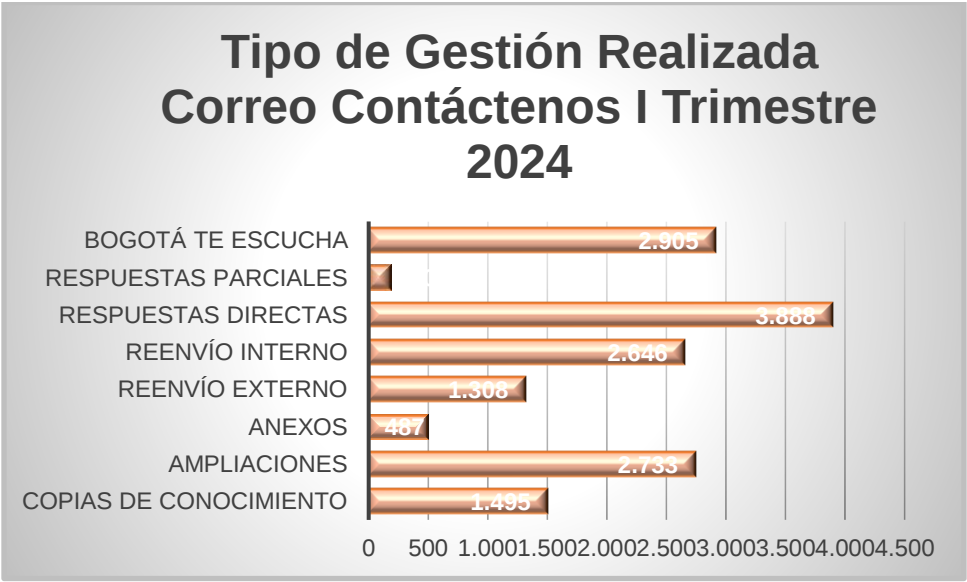
Tabla N°. 4. Atenciones realizadas por el Virtual – Email Contáctenos I Trimestre 2024.

Correo Electrónico Contáctenos	Enero		Febrero		Marzo		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	5.685	876	2.914	879	4.128	1.150	

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

Durante el I trimestre 2024, se gestionaron un total de 15.632 solicitudes a través del correo institucional Contáctenos, de las cuales 12.727 corresponden a solicitudes de orientación e información que se registran en el sistema de información SI Cuéntanos Bogotá. Las demás solicitudes, correspondientes al 18% del total, se identifican como peticiones ciudadanas y son registradas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Gráfico N°. 1. Tipo de Gestión Realizada por Número de Solicitudes Atendidas Correo Contáctenos - I 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, enero – marzo 2024.

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

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

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Presencial	9.188	7.527	4.335	21.050
Telefónico	8.538	9.449	7.809	25.796
Virtual	6.561	3.793	5.278	15.632
Total	24.287	20.769	17.422	62.478

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

Para el primer trimestre las atenciones realizadas por los diferentes canales fueron de 62.478, siendo el canal telefónico, el canal con mayores atenciones 25.796, seguido del canal presencial con 21.050 atenciones. El mes con mayor atención es enero con 24.287 atenciones, seguido de febrero con 20.769 atenciones

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

Canal de Atención		Enero	Febrero	Marzo	Total
Punto de Atención					
Presencial	Red CADE	2.558	1.036	254	3.848
	Red Súper CADE	3.745	2.834	1.347	7.926
	Módulos	1.695	1.536	1.215	4.446
	Estrategia Intégrate	1.156	2.060	1.507	4.723
	Estrategia Territorial	34	61	12	107
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	8.538	9.449	7.809	25.796
Virtual	Contáctenos	6561	3793	5278	15.632
Total		24.287	20.769	17.422	62.478

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

En el presente periodo se gestionaron 62.478 solicitudes ciudadanas, realizadas 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 25.796 seguido del canal presencial con 21.050 atenciones; contenidas principalmente en los puntos de atención de la Red Súper CADE.

Con 24.287 atenciones, enero es el mes con mayor número de registros, de los cuales el canal presencial con su Red CADE, Super CADE, módulos, estrategia intégrate y territorial representa el mayor mes de atención.

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 I Trimestre 2024.

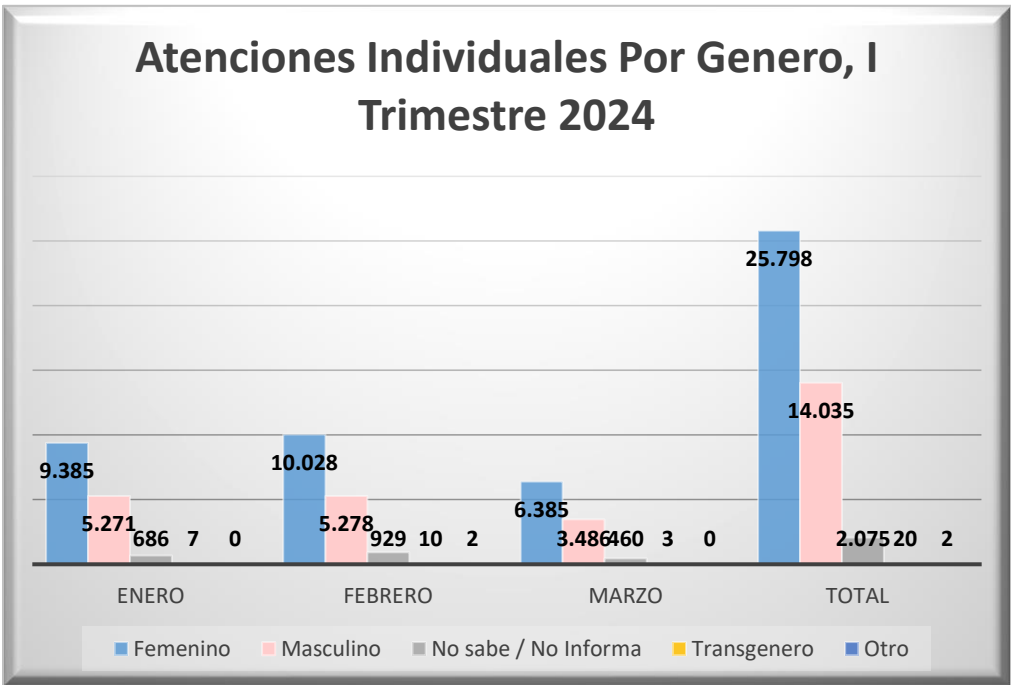
Sexo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Mujer	9.462	10.082	6.417	25.961
Hombre	5.371	5.365	3.487	14.223
Intersexual	7	3	3	13
No sabe / No Informa	509	797	427	1.733
Total	15.349	16.247	10.334	41.930

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

Durante el I trimestre se realizó un total de 41.930 atenciones individuales que estuvieron enmarcadas dentro de la categoría sexo, siendo las mujeres con el mayor porcentaje de atenciones del 62% las que prevalecen en los procesos de orientación e información; en cuanto a la población Intersexual se identifica un bajo porcentaje de personas que acuden a nuestros canales.

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

Gráfico N°.3. Atenciones Individuales por Genero I Trimestre 2024.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

Para el primer trimestre 2024 la mayor representatividad de población atendida en los puntos corresponde al género femenino, seguida del masculino con 14.035 y con una menor representatividad 2.075 encontramos la población que refiere no brindar información o no sabe a qué hace referencia la variable correspondiente.

Dado el rol que culturalmente se ha asignado a las mujeres el cual está relacionado con la protección y el cuidado de la familia, además se estar expuestas a mayores condiciones de afectación a su salud (embarazo, cáncer, etc.) son quienes acuden de manera constante a los puntos, no solamente para hacer la gestión propia de sus solicitudes, sino para tramitar la de los integrantes del núcleo familiar, las cuales también corresponden al género femenino.

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas por orientación sexual I Trimestre 2024.

Orientación Sexual	Enero	Febrero	Marzo	Total
Heterosexual	13.642	14.467	9.044	37.153
Homosexual	68	86	48	202
Gay	31	31	24	86
Lesbiana	17	28	12	57
Otro	10	11	6	27
Bisexual	8	12	9	29
No sabe/ No Informa	1.573	1.612	1.191	4.376
Total	15.349	16.247	10.334	41.930

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

De las atenciones realizadas en el primer trimestre 2024, 37.153 son de orientación heterosexual; febrero reportó más registros con esta variable, de población homosexual se realizaron 202 registros, lo que denota la confianza de los profesionales para que la ciudadanía suministre información clara y veraz según sus particularidades.

3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

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

Enfoque Poblacional	Enero	Febrero	Marzo	Total
Victimas de Conflicto Armado Interno	514	558	411	1.483
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	495	532	353	1.380
Migrante venezolano irregular	93	95	54	242
Población Colombiana migrante de Venezuela	44	27	30	101
Población Habitante de calle	24	15	14	53

Comunidades Indígenas	9	25	7	41
Población rural migratoria	13	11	4	28
Adulto mayor en centros de protección	11	7	2	20
Personas incluidas programa de protección a testigos	5	5	5	15
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	4	7	0	11
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	3	3		6
Población infantil abandonada a cargo ICBF	5	0	1	6
Desplazados en general	3	1	0	4
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	2	2	0	4
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar_x00D_	1	3	0	4
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas	2	0	0	2
Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	1	0	1	2
Desplazados indígenas	1	0	0	1
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	0	1	0	1
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	0	1	0	1
Ninguno	14.119	14.954	9.452	38525
Total	15.349	16.247	10.334	41.930

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

Las atenciones individuales por enfoque poblacional para el I trimestre del 2023 se refieren a 41.930 atenciones de orientación e información, 1.483 corresponden a población Víctimas de Conflicto Armado Interno, con temas de consulta asociados a portabilidad y aseguramiento en salud.

En un segundo lugar se encuentran las atenciones a Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido con 1.380 atenciones, las cuales, de acuerdo con la identificación realizada, se brinda orientación e información en temas relacionados con la afiliación al sistema de salud, aseguramiento y la oferta de trámites y servicios del sector salud.

En el tercer lugar encontramos 242 atenciones a migrantes venezolanos que se encuentran de manera irregular en el país, los cuales requieren información en temas como los servicios prestados en diferentes Entidades Distritales y la afiliación al sistema. Y el mes con mayor atención individual por enfoque poblacional es febrero con 16.247 atenciones

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

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

Población Prioritaria	Subtipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Discapacidad	Cognitiva	386	450	288	1.124
	Física	673	789	554	2.016
	Múltiple	397	361	247	1.005
	Psicosocial	178	139	103	420
	Sensorial	261	269	187	717
	Con Discapacidad Certificada	35	42	18	95
	Sin Información	560	406	206	1.172
Gestantes		268	196	134	598
Mayores de 60 Años		746	633	385	1.764
Menores de 5 años		174	146	89	409
Personas con enfermedad crónica		533	364	277	1.174
Personas con enfermedad de alto costo		159	142	110	411
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		17	7	6	30
Ninguna		8.894	9.268	6.035	24.197
No sabe/ No responde		2.068	3.035	1.695	6.798
Total		15.349	16.247	10.334	41.930

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 2024.

Los 41.930 registros 6.549 de población prioritaria son de discapacidad, en los que la discapacidad física es la más reportada por la ciudadanía con 2.016 atenciones, seguida de la cognitiva 1.124, la mayoría de la población se acercan a los canales para informar sobre el trámite de trámite de Certificado de Discapacidad y Registro para la Localización y Caracterización, ya que algunas entidades lo requieren para que el ciudadano pueda acceder a algún beneficio.

En cuanto a las demás categorías, población mayor de 60 años con 1.764 atenciones y personas con enfermedad crónica 1.174 atenciones, son los grupos prioritarios con mayores registros, que pueden tener varias condiciones a la vez, lo que evidencia la importancia del proceso de orientación e información en salud para garantizar el acceso a los servicios de salud.

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

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

Etnia	Subtipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Indígena	Ambiká Pijao	4	4	0	8
	Kichwa	1	1	0	2
	Muiska de Suba	2	9	1	12
	Muiska de Bosa	0	1	0	1
	Los Pastos	3	1	1	5
	Yanacona	1	0	0	1
	Uitoto	0	3	0	3
	Wounaan	0	2	0	2
	Nasa	0	2	0	2
	Camëntsá BIYA	1	0	0	1
	Sin Información	32	35	22	89
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		228	208	169	605
Palenquera de San Basilio		1	1	1	3
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		2	1	3	6
ROM		1	0	0	1
Otro		23	33	23	79
Total		299	301	220	820

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

La tabla anterior nos permite evidenciar los resultados de la caracterización poblacional realizada en las atenciones individuales, se destaca en primer lugar el grupo poblacional Negro, Mulato, Afrocolombiano y Afrodescendiente con el mayor porcentaje (73,9%), seguido de indígenas con el (15,2%).

Es importante mencionar que dentro de los cabildos identificados en las solicitudes se encuentra en primer lugar para el año 2024 es Muiska de Suba (12); en tal sentido, representa un reto importante las diferentes articulaciones que se generan para la

implementación de las acciones afirmativas, que garanticen una atención diferencial y la disminución de las barreras de acceso a los servicios de salud para este grupo poblacional.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

Tabla N°. 12. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen I Trimestre 2024.

Régimen	Enero	Febrero	Marzo	Total
Subsidiado	6.300	6.276	3.895	16.471
Contributivo	6.091	6.765	4.461	17.317
No Asegurado	2.789	2.950	1.832	7.571
Excepción	109	161	93	363
Especial	60	95	53	208
Total	15.349	16.247	10.334	41.930

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

Con relación a las atenciones individuales realizadas por régimen de afiliación en salud, para el I trimestre se identificó un total de 41.930 atenciones, para el presente trimestre el régimen contributivo presenta la mayor atención de orientación e información en salud con 17.317 atenciones, seguido del régimen subsidiado con 16.471 atenciones.

En el mes de febrero se presentó el mayor número de atenciones por régimen de afiliación en salud con 16.247 atenciones, específicamente del régimen contributivo con 6.765.

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

Tabla N° 13. Atenciones Grupales I Trimestre 2024.

Puntos de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
	Atención Grupal	Atención Grupal	Atención Grupal	
Red CADE	252	0	0	252
Red Súper CADE	0	27	0	27
Módulos	169	78	64	311
Estrategia Territorial	34	42	0	76
Total General	455	147	64	666

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

En el I trimestre del año 2024 las atenciones grupales se refieren a 666 atenciones, respecto al punto con mayor atención se identifica los módulos de la Secretaría Distrital de Salud con 311 atenciones, seguido de la Red CADE con 252 y la Estrategia Territorial con 76 atenciones.

El mes de enero presenta mayor atención con 455 concentrando las atenciones en la Red CADE donde se le brindó orientación e información en salud a la ciudadanía cercana a los puntos de la Red CADE.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

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

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	16.114	365	6.864	23.343
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	8.339	0	69	8.408
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	5.864	0	1.425	7.289
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	3.734	301	789	4.824
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.445	0	2.874	4.319
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	2.248	0	30	2.278
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1.249	0	15	1.264
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	1.172	0	2	1.174
COVID	927	0	113	1.040
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	373	0	1	374
Procesos masivos de aseguramiento.	155	0	45	200
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	4	0	158	162
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN.	44	0	0	44

Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	10	0	18	28
Atención Línea de Servicio a la Ciudadanía	21	0	0	21
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	1	0	1	2
Total	41.700	666	12.404	54.770

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

Frente a los motivos de orientación e información, para el I trimestre 2024 se realizaron 54.770 orientaciones en salud, siendo el motivo Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS con 23.343 el motivo con mayor número de orientaciones realizadas a la ciudadanía. El motivo de Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS., y Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas., con 8.408 y 7.289 atenciones respectivamente, son los que se ubican en segundo y tercer lugar de las solicitudes ciudadanas. La atención individual sigue siendo la de mayor consulta por parte de la ciudadanía, con 41.700 registros y un 76 % 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 2 solicitudes durante el trimestre, es el que menor porcentaje de participación presenta.

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Atenciones por Motivos de Problemáticas de Acceso

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

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
No oportunidad servicios	56	194	250
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	113	2	115
No Suministro Medicamentos	11	57	68
Dificultad accesibilidad administrativa	22	34	56
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	2	14	16
Negación Servicios	4	10	14
Atención deshumanizada	4	4	8
Dificultad Tutelas	0	5	5
Problemas recursos económicos	2	2	4
COVID	2	0	2

Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	1
Dificultad Alto Costo	0	1	1
Total	217	323	540

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2024.

Respecto a las problemáticas de acceso registradas en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, se identifica que el motivo de no oportunidad en servicios con el 46% es el más consultado por parte de la ciudadanía, en especial todo lo relacionado con asignación de citas de medicina especializada, apoyo diagnóstico, levantamiento de suspensiones y cirugía no programadas, siendo el canal WEB el que más recibe solicitudes de esta problemática.

En segundo lugar, se identifica como problemática recurrente las inconsistencias en sistemas de información, relacionados con bases de datos y la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, para lo cual se verifican los aplicativos y así brindar una orientación oportuna.

Seguidamente se encuentra no suministro de medicamentos y dificultad accesibilidad administrativa, casos en los cuales acorde a características se realiza registro en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas, dado la recurrencia del caso y los tiempos de no respuesta por parte de los entes correspondientes.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTRATEGIA TERRITORIAL

Para el I trimestre del año 2024 se aplicó la encuesta territorial en las actividades grupales, pero dadas las fallas técnicas en la plataforma del sistema de la Secretaría Distrital de Salud, no se logró acceder a la información.

8. LOGROS

- Se implementó la Estrategia Territorial realizando actividades grupales en lugares clave de las localidades como fundaciones, organizaciones comunitarias, juntas de acción comunal, ferias de servicios, entre otros; orientando e informando sobre derechos y deberes, canales de atención, aseguramiento, trámites y servicios.
- Se dinamizan actividades con el equipo de Gestión de orientación e información lo que permite fortalecer herramientas de abordaje con la ciudadanía.
- Se mantiene atención en los diferentes canales, priorizando la gestión de problemas de acceso a los servicios de salud, desde los diferentes puntos y canales de atención, mediante la organización, estructuración y consolidación de los equipos

de trabajo para implementar el procedimiento de Gestión de Orientación e Información con enfoque diferencial.

- Se fortalecen herramientas a los equipos de ventanillas con profesional de lengua de señas para el abordaje de población con discapacidad auditiva.
- A partir del acompañamiento a los equipos y de la revisión de la calidad del dato, se identifican mejoras en el diligenciamiento óptimo de las variables que establece el sistema de información.

9. CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre del año 2024, se gestionan 62.180 solicitudes ciudadanas a través de los canales presencial, virtual y telefónico dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, para la Orientación e Información de la población.
- El motivo de orientación e información más consultado por la ciudadanía es portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS destacándose el trámite de certificado de discapacidad, para el cual se continúa con un trabajo articulado con la Dirección de provisión de Servicios.
- Los Ciudadanos de régimen contributivo son los que solicitan mayor atención de orientación e información en salud con 17.317 atenciones, seguido del régimen subsidiado con 16.471 atenciones.
- Se realizaron 41.930 atenciones individuales enmarcadas en la categoría sexo, siendo las mujeres con un 62% las que prevalecen en los procesos de orientación e información.

10. RECOMENDACIONES

- Es importante dar continuidad al fortalecimiento técnico para el equipo de profesionales del procedimiento de Gestión de Orientación e Información, para la apropiación de conceptos y acciones a desarrollar en los diferentes canales de atención.
- Es importante poder contar con un equipo de técnicos para la implementación de la Estrategia Territorial tanto en las acciones individuales como grupales de acuerdo con las solicitudes que llegan de las diferentes localidades.
- Continuar con el desarrollo de actividades relacionadas con el seguimiento a la calidad del dato, para de esta forma, mejorar el registro de la información, que permita su análisis y la toma de decisiones, orientada a brindar respuestas integrales a las necesidades de la ciudadanía.

- Es importante que la Secretaría Distrital de Salud establezca una estrategia para mitigar la contingencia de los canales de atención durante el proceso de contratación.