

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN 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.

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

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

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, orienta sus acciones a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el cual, dentro de su marco presenta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía., definida desde el Decreto 197 de 2014 y actualizada desde el Decreto 847 de 2019, buscando un acceso oportuno, eficaz, eficiente, y transparente a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

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

1. Transparencia y acceso a la información pública.
2. Racionalización de trámites.
3. Servicio a la ciudadanía.
4. Participación ciudadana en la gestión pública.

De esta manera 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.

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), se realiza atención a dichas solicitudes en cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidez, eficiencia, inclusión, entre otros; permitiendo a partir del registro de la gestión realizada en los Sistemas de Información SI Cuéntanos Bogotá y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, consolidar datos como insumo para generar los resultados de la operación en cada uno de los puntos de atención.

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

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

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.

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

Imagen N° 1. Procedimiento Gestión de Orientación e Información



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

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

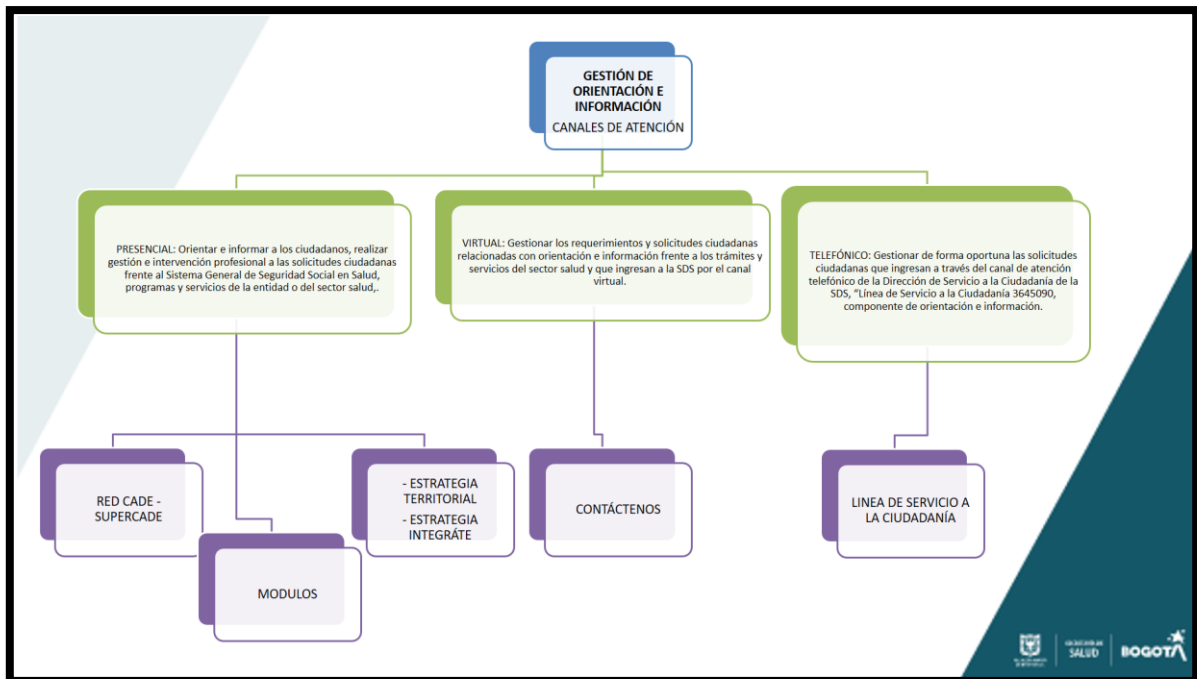
1. CONTEXTUALIZACIÓN CANALES

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

- Canal Presencial
- Canal telefónico
- Canal Virtual

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 2024



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

1.1 CANALTELEFÓNICO

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

La línea de servicio a la Ciudadanía (601-3295090) permite la interacción con las personas para la gestión de solicitudes ciudadanas relacionadas con el acceso al 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.

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

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

El e-mail contáctenos integra la gestión realizada desde el canal virtual, mediante la interacción realizada con la ciudadanía que realiza sus solicitudes a través de este medio,

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

este canal permite el envío de la documentación e información necesaria para el trámite de solicitudes ciudadanas relacionadas con el portafolio de servicios y programas que oferta la Entidad, adicionalmente se realiza registro de las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Su operación parte de la organización y fortalecimiento del talento humano, para la revisión y categorización de los correos que se encuentran en la bandeja de entrada en orden cronológico partiendo del más antiguo y finalizando con el más reciente.

1.3 CANAL PRESENCIAL

Para la vigencia 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 implementan 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”*.

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

A través de convenio interadministrativo 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

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

Tabla N°1. Puntos de Atención Red CADE - Súper CADE, 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, enero – diciembre 2024.

Los módulos de atención presencial están en el primer piso de la Secretaría Distrital de Salud - SDS (Carrera 32 # 12-81), para el año 2024 se reorganizó el talento humano por contratación, y se cuenta con 4 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.

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

Durante el periodo se realizaron ajustes razonables (instalación pisos podo táctiles) los cuales han permitido que la población con discapacidad tenga mayor accesibilidad a las instalaciones de la entidad, contribuyendo a una relación más cercana y empáticas con las características de la ciudadanía.

Para el período del informe, se mantiene su operación en el marco del Decreto Distrital No. 546 de 2007, para lo cual la Alcaldía Mayor del Distrito Capital, suscribió acuerdo memorando de entendimiento de fecha 29 de marzo de 2022 con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, con el objetivo de trabajar en conjunto para promover, desarrollar y fortalecer la cooperación mutua que aporta al intercambio de experiencias, conocimientos, además de extender el impacto de los programas de atención para la población migrante residente en Bogotá.

la Estrategia de los Centros Intégrate, los cuales hacen parte del canal presencial RED CADE en tres (3) puntos de atención, donde población migrante accede a los servicios

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

ofertados por la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia y a los planes, programas, trámites y servicios del Sector Salud en el Distrito Capital, para mediados del mes de diciembre 2024 los colaboradores de la Estrategia Intégrate son contratados por el Fondo Financiero Distrital de Salud, lo anterior debido a dinámicas de operación del agente cooperante.

- SuperCADE Suba
- SuperCADE CAD
- SuperCADE Engativá

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

También se brindan 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 2024 se contó con 1 punto de atención individual ubicado en la localidad de Puente Aranda, así mismo desde las acciones desarrolladas por la profesional líder de enfoque diferencial quien realiza la gestión de solicitudes ciudadanas.

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN 2024

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

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

Canal de Atención		I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Total 2024		Total Por Canal
Punto de Atención		Individual	Grupal	Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Presencial	Red CADE	3.596	252	6.645	0	6.372	79	5.648	227	22.261	558	22.819
	Red Súper CADE	7.899	27	8.799	79	8.162	49	8.324	237	33.184	392	33.576

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

	Módulos	4.135	311	2.563	1.042	2.597	291	1.626	604	10.921	2.248	13.169
	Estrategia Intégrate	4.723	0	3.855	0	3.458	0	2.661	0	14.697	0	14.697
	Estrategia Territorial	31	76	40	453	40	116	58	776	169	1.421	1.590
Total General		20.384	666	21.902	1.574	20.629	535	18.317	1.844	81.232	4.619	
Total Mes		21.050		23.476		21.164		20.161		85.851		

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

Para el 2024 se realizó un total de 85.851 atenciones en el canal presencial, donde los SuperCADES con un total de 33.576 atenciones son el punto con mayor concurrencia de ciudadanía, esto generado por la amplia presencia en estos espacios 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 14.697, evidenciado la importancia de este espacio con el abordaje de la población migrante, cada uno de los puntos cuenta con su respectivo usuario de registro.

El segundo trimestre del año se presenta como el período con mayor número de atenciones (23.476) el período con menor representatividad fue el cuarto trimestre con (20.161) atenciones, lo cual se relaciona con período de vacaciones de fin de año que de acuerdo con el histórico se presentan disminuciones en las solicitudes realizadas por la ciudadanía.

Es importante aclarar que, para el último trimestre del año 2024, se realizaron acciones desde usuario de enfoque diferencial, que permitieron la atención y registro de 7 atenciones individuales realizadas con este grupo poblacional.

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

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

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

Año 2024	Llamadas Entrantes	Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
I Trimestre	27.179	25.796	1681	94%	0:10:14	0:00:40
II trimestre	24.144	22.607	1537	94%	0:10:10	0:00:40
III trimestre	23.636	22.025	1611	93%	0:10:26	0:00:44
IV Trimestre	22.191	20.182	2009	93%	0:10:15	0:00:59
Total	97.150	90.610	6.838	94%	0:10:16	0:00:46

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

Frente a las atenciones realizadas desde el canal telefónico, se evidencia una disminución de atenciones en el cuarto trimestre (20.182), al igual que la cantidad de llamadas abandonadas, es importante mencionar que en este período finaliza la orden de compra con el operador y se inicia nuevo contrato para la implementación de la Línea de Servicio a la Ciudadanía. Para el I trimestre, se presenta un aumento en el número de llamadas contestadas con 25.796, lo que puede corresponder a su vez, con la alta demanda de llamadas entrantes. Para el año se evidencia un nivel de porcentaje de atención del 94% y un TMO que se mantiene sobre los 10 minutos promedio.

Es importante aclarar que, del total de llamadas contestadas en algunas ocasiones se presentan novedades en el protocolo de salud, generando 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

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

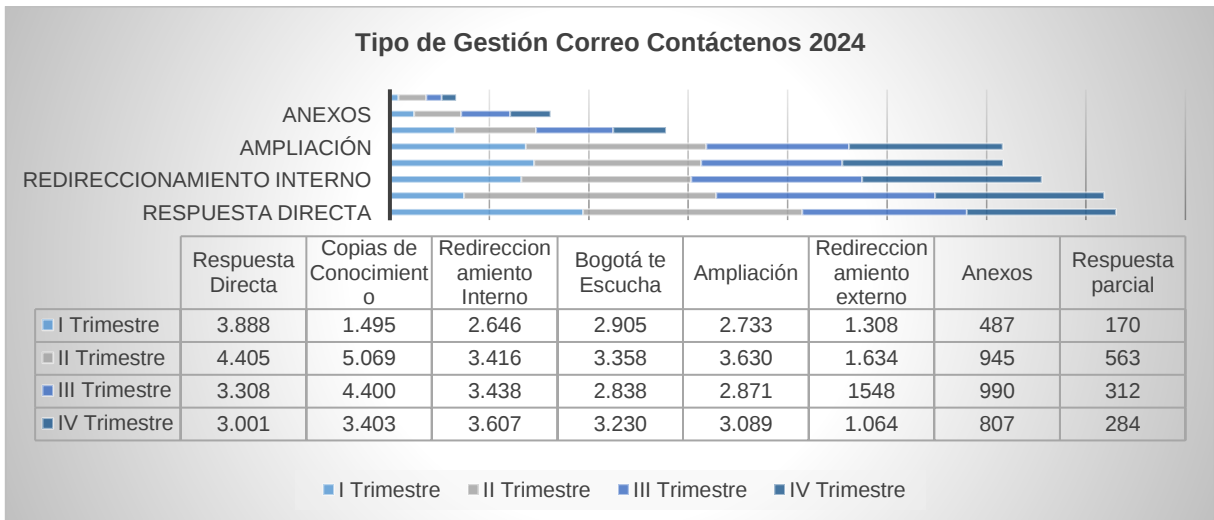
Tabla N°. 4. Atenciones realizadas por el Virtual – Email Contáctenos 2024

Correo Electrónico Contáctenos	I Trimestre		II Trimestre		III Trimestre		IV Trimestre		Total
	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
	12.727	2.905	19.662	3.358	16.867	2838	15.255	3.230	76.842

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

Durante el período del informe, se gestionaron un total de 76.842 solicitudes a través del correo institucional Contáctenos, de las cuales (64.511) corresponden a solicitudes de orientación e información que se registran en el sistema de información Si Cuéntanos Bogotá. Las demás solicitudes, correspondientes al 16% (12.331), 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 - 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 - diciembre 2024.

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

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. En el gráfico anterior, se presentan los principales resultados de la gestión realizada en el año 2024.

Dentro de las principales categorías encontramos Respuestas Directas con 14.602 gestiones de orientación e información entregadas a la ciudadanía, frente a trámites, servicios, programas y lineamientos del sector salud en Bogotá D.C, en segundo lugar encontramos copias informativas con (14.367) y en tercer lugar reenvíos internos con (13.107) 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, para su ingreso por radicado al Sistema de Gestión Documental.

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

Tabla N°. 5. Atenciones realizadas por Canal 2024.

Canal de Atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Presencial	21.050	23.476	21.164	20.161	85.851
Telefónico	25.796	22.607	22.025	20.182	90.610
Virtual	15.632	23.020	19.705	18.485	76.842
Total	62.478	69.103	62.894	58.828	253.303

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, enero – diciembre 2024.

Para la vigencia 2024 las atenciones realizadas por los diferentes canales fueron de 253.303, siendo la Línea de Servicio a la Ciudadanía, el canal con mayores atenciones 90.610, seguido del canal presencial con 85.851 atenciones y finalmente el canal virtual a través del correo contáctenos con 76.842 correos gestionados. El trimestre con mayor atención es el segundo con 69.103 solicitudes, seguido del tercero con 62.894 atenciones.

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

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

Canal de Atención		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	Total Por Canal
Punto de Atención							
Presencial	Red CADE	3.848	6.645	6.451	5.875	22.819	85.851
	Red Súper CADE	7.926	8.878	8.211	8.561	33.576	
	Módulos	4.446	3.605	2.888	2.230	13.169	
	Estrategia Intégrate	4.723	3.855	3.458	2.661	14.697	
	Estrategia Territorial	107	493	156	834	1.590	
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	25.796	22.607	22.025	20.182	90.610	90.610
Virtual	Contáctenos	15632	23020	19705	18.485	76.842	76.842
Total		62.478	69.103	62.894	58.828	253.303	253.303

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, enero – diciembre 2024.

La tabla anterior permite evidenciar que se realizó la gestión de 253.303 solicitudes ciudadanas en el año 2024, a través de los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Se evidencia que el canal telefónico cuenta con el mayor número de atenciones con 90.610 atenciones correspondiente al 35,8%. En un segundo lugar se cuenta con el canal presencial con 85.851 atenciones, correspondiente al 33,9%; en este canal se cuenta con la Red CADE y SuperCADE, estrategia intégrate, módulos de la Secretaría Distrital y estrategia territorial. Finalmente, el canal virtual a través del correo electrónico con el 30.3%.

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

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

3.1 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Sexo

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

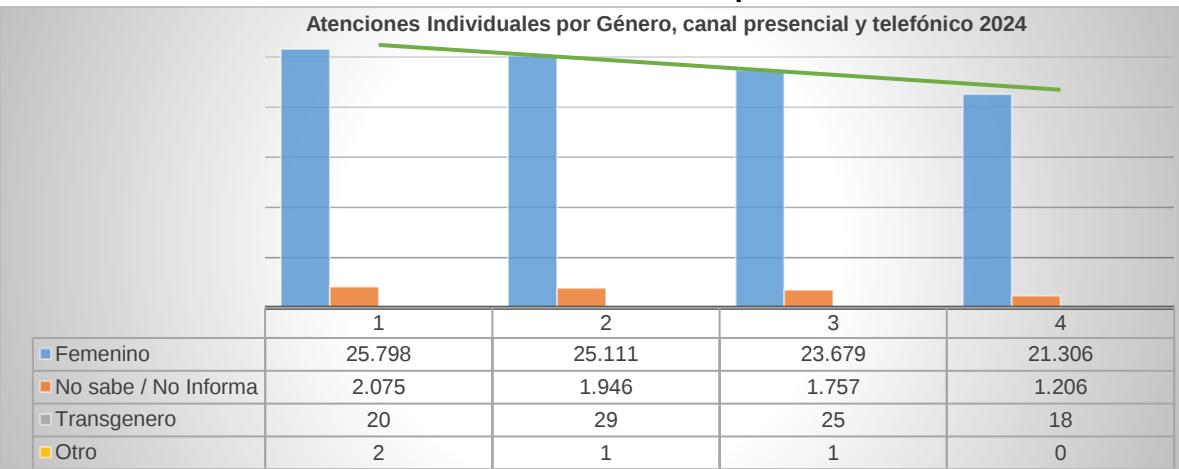
Sexo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Mujer	25.961	25.190	23.790	21.410	96.351
Hombre	14.223	13.976	13.817	12.459	54.475
Intersexual	13	22	18	9	62
No sabe / No Informa	1733	1697	1541	997	5.968
Total	41.930	40.885	39.166	34.875	156.856

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2024.

Durante el periodo se realizó un total de 156.856 registros individuales que estuvieron enmarcadas dentro de la categoría sexo, donde las mujeres cuentan con una representatividad del 61,4%, 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 (5.968).

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

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



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - diciembre 2024.

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

Para el año 2024 la mayor representatividad de población atendida en los puntos corresponde al género femenino con 95.894, seguida del masculino con 53.882 y con una menor representatividad encontramos a las personas transgénero 92, es importante mencionar que el 4% de la población no brindar información correspondiente a esta variable.

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 2024.

Orientación Sexual	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Heterosexual	37.153	36.183	34.922	31.772	140.030
Homosexual	202	232	194	163	791
Gay	86	103	101	93	383
Lesbiana	57	51	53	39	200
Otro	27	23	16	16	82
Bisexual	29	35	37	52	153
No sabe/ No Informa	4.376	4.258	3.843	2.740	15.217
Total	41.930	40.885	39.166	34.875	156.856

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - diciembre 2024.

Respecto a las atenciones realizadas por orientación sexual para el año 2024, se evidencia que el mayor número de solicitudes la realizaron personas que se identifican como heterosexual con 140.030 correspondiente al 89.2%, seguido de personas homosexuales con 791 correspondiente al 0.5%. El primer trimestre se identifica como el período con mayor número de registros de caracterización para orientación sexual con 41.930 datos en el sistema de información SI Cuéntanos Bogotá.

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

3.4 Atenciones Individuales por Enfoque Poblacional

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

Enfoque Poblacional	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	1.380	1.430	1.619	1.508	5.937
Victimas de Conflicto Armado Interno	1.483	1.438	1.422	1.413	5.756
Migrante venezolano irregular	242	292	254	232	1.020
Población Colombiana migrante de Venezuela	101	124	144	139	508
Población Habitante de calle	53	75	71	71	270
Comunidades Indígenas	41	52	85	42	220
Población rural migratoria	28	24	78	38	168
Adulto mayor en centros de protección	20	16	20	8	64
Personas incluidas programa de protección a testigos	15	17	10	9	51
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	11	18	8	11	48
Población infantil abandonada a cargo ICBF	6	8	7	4	25
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	6	5	9	4	24
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	4	6	2	4	16
Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	2	4	5	0	11
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar_x00D_	4	1	1	1	7
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	1	0	4	1	6

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

Desplazados en general	4	0	0	0	4
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas	2	0	0	2	4
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	1	0	0	3	4
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de paz	0	1	0	1	2
Desplazados indígenas	1	0	0	0	1
Ninguno	38.525	37.374	35.427	31.384	142.710
TOTAL	41.930	40.885	39.166	34.875	156.856

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2024.

De acuerdo con las variables de caracterización del Sistema de información, se identifica que las atenciones individuales para enfoque poblacional durante el tercer trimestre 2024 se presentaron un total de 156.856 registros, de los cuales 5.937 corresponden a Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido, quienes realizan solicitudes relacionadas con procesos de afiliación, acreditación de domicilio y consulta de cómo aparecen en base de datos, con 5.756 identificamos a la población Víctima de Conflicto Armado Interno con solicitudes relacionadas con aseguramiento y en tercer lugar encontramos a la población Migrante venezolano irregular con 1.020 solicitudes, relacionadas con temas de afiliación y atención prioritaria.

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

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

Población Prioritaria	Subtipo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Discapacidad	Cognitiva	1.124	1.048	1.141	1029	4342
	Física	2.016	1.816	1.901	1.709	7442
	Múltiple	1.005	964	1.121	1109	4199
	Psicosocial	420	388	391	344	1543
	Discapacidad severa	0	0	643	0	643

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

	Sensorial	717	681	2	629	2029
	Con Discapacidad Certificada	95	93	81	64	333
	Sin Información	1.172	1.112	1.111	808	4203
Gestantes		598	724	631	641	2594
Mayores de 60 Años		1.764	2.010	1.930	1867	7571
Menores de 5 años		409	506	489	470	1874
Personas con enfermedad crónica		1.174	1.519	1.409	1400	5502
Personas con enfermedad de alto costo		411	352	389	375	1527
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		30	36	21	53	140
Ninguna		24197	23160	22418	20798	90573
No sabe/ No responde		6798	6476	5488	3579	22341
Total		41.930	40.885	39.166	34.875	156.856

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - diciembre 2024.

Respecto a la población prioritaria, la población con discapacidad con 24.734 orientaciones es la que tienen mayor acercamiento a los canales de atención, lo cual está relacionado con la gestión del trámite del certificado de discapacidad, que les permite acceder a diferentes beneficios que ofrecen algunas de las entidades del Distrito. Frente a la tipología de discapacidad la física con 7.442 es la que tiene mayor representatividad seguida de la cognitiva 4.342 y la múltiple 4.199.

Respecto a las personas mayores de 60 años son un grupo representativo con 7.571 atenciones, siendo una población que, dada su edad, suele presentar dificultades y barreras de salud; en algunas oportunidades se evidencian 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

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

Tabla N°. 11. Atenciones Individuales realizadas por Etnia 2024.

Etnia	Subtipo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Indígena	Ambiká Pijao	8	6	10	4	28
	Kichwa	2	2	3	0	7
	Muisca de Suba	12	12	19	23	66
	Muisca de Bosa	1	3	3	9	16
	Los Pastos	5	1	5	5	16
	Tubú	0	0	1	0	1
	Yanacona	1	1	0	1	3
	Uitoto	3	0	3	3	9
	Wounaan	2	1	1	1	5
	Nasa	2	4	5	1	12
	Inga	0	0	3	0	3
	Camëntsá BIYA	1	1	2	1	5
	Misak	0	0	1	1	2
	Sin Información	89	142	83	70	384
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		605	701	717	533	2.556
Palenquera de San Basilio		3	4	8	3	18
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		6	5	10	19	40
ROM		1	1	1	0	3
Otro		79	85	102	88	354
Total		820	969	977	762	3.528

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 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 (72,4%), seguido de indígenas con el (15,8%).

Es importante mencionar que dentro de los cabildos identificados en las solicitudes se encuentra en primer lugar para el año 2024 es Muisca de Suba (66); en tal sentido, representa un reto importante las diferentes articulaciones que se generan para la

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

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

Tala N°. 12. Atenciones Individuales realizadas por Régimen 2024.

Régimen	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Subsidiado	16.471	16.615	16.207	14.404	63.697
Contributivo	17.317	15.480	14.806	13.201	60.804
No Asegurado	7.571	8.270	7.651	6.791	30.283
Excepción	363	292	313	325	1.293
Especial	208	228	189	154	779
Total	41.930	40.885	39.166	34.875	156.856

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - diciembre 2024.

Respecto a las afiliaciones por régimen, se identifica que el subsidiado con 63.697 atenciones continúa siendo el de mayor consulta ciudadana, especialmente en temas relacionados a afiliación, traslados, verificación en bases de datos, seguidamente identificamos al régimen contributivo con 60.804 orientaciones, relacionadas con barreras administrativas e interposición de peticiones ciudadanas a sus Entidad Administradora de Planes de Beneficio - EAPB.

Para la población con afiliación a entidades con régimen de Excepción y Especial, se presentan 2.072 atenciones, siendo el porcentaje más bajo del total de atenciones para el período.

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

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

Tabla N° 13. Atenciones Grupales 2024.

Puntos de Atención Grupal	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Red CADE - SuperCADE	279	79	358	464	1.180
Módulos	311	1.042	1.353	604	3.310
Estrategia Territorial	76	453	529	776	1.834
Total General	666	1.574	2.240	1.844	6.324

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – diciembre 2024.

En lo que respecta a las atenciones grupales, durante el periodo se abordó un total de 6.324 ciudadanos, de los cuales, 3.310 participaron en actividades realizadas en los módulos de la Entidad, 1.180 participaron de las actividades desarrolladas en los puntos de la Red CADE - SuperCADE, y 1.834 en la Estrategia Territorial, las temáticas desarrolladas estuvieron enmarcadas en Portafolio de servicios y programas de la secretaria Distrital de Salud – SDS (como acceder al certificado de discapacidad), cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad y Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, o IPS Privada,

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

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

Motivos de Orientación	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	23.343	23.370	20.606	17.861	85.180
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, o IPS Privadas.	7.289	8.246	8.399	8.033	31.967
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE o IPS.	8.408	8.993	8.027	6.506	31.934
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	4.319	6.160	6.386	6.914	23.779
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	4.824	7.819	5.911	5.161	23.715

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

Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	2.278	2.647	2.620	2.209	9.754
Cómo solicitar, retirarse o revisar puntaje de la encuesta SISBEN o SISBEN de otros Municipios.	1.264	1.362	1444	1.164	5.234
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	1.174	1.276	1.232	784	4.466
COVID	1.040	596	420	420	2.476
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	374	375	355	271	1.375
Procesos masivos de aseguramiento.	200	115	165	58	538
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	162	239	90	25	516
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	44	66	75	73	258
Atención Línea de Servicio a la Ciudadanía	21	7	22	14	64
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	28	10	13	11	62
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	2	6	3	8	19
Total	54.770	61.287	55.768	49.512	221.337

Fuente: Si Cuéntanos Bogotá, enero - diciembre 2024.

Frente a los motivos de orientación e información, para el año 2024 se realizaron 221.337 orientaciones en salud, siendo el motivo Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud – SDS con 85.180 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, o IPS Privadas como afiliarse, trasladarse o retirarse, de una EPS-S, EPS-C, ESE o IPS con 31.967 y 31.934 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 Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores con 23.779 consultas.

El motivo de Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social, con un total de 19 solicitudes durante el año, es el que menor porcentaje de participación presenta.

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

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Gestión realizada ante Motivos de Problemáticas de Acceso

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

Motivos Problemáticas de acceso	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	115	251	395	1.741	2502
No oportunidad servicios	250	322	253	342	1167
Dificultad accesibilidad administrativa	56	117	69	191	433
No Suministro Medicamentos	68	57	35	62	222
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	16	29	12	25	82
Atención deshumanizada	8	5	15	30	58
Negación Servicios	14	5	6	26	51
Problemas recursos económicos	4	13	15	16	48
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	9	2	12	24
Dificultad Tutelas	5	5	2	3	15
COVID	2	1	2	4	9
Dificultad Alto Costo	1	1	2	2	6
Total	540	815	808	2454	4617

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá enero - diciembre 2024.

Respecto a las problemáticas de acceso registradas en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, se identifica que el motivo inconsistencias en los sistemas de información y aseguramiento con el 54.2% es el más consultado por parte de la ciudadanía, en especial todo lo relacionado con la validación en sistemas de información como el comprobador de derechos y la ADRES, así como y la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, para lo cual se verifican los aplicativos y así brindar una orientación oportuna.

En segundo lugar, se identifica como problemática recurrente la no oportunidad en los servicios con el 25.2%, relacionada con las demoras en la 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.

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

Seguidamente se encuentra la dificultad accesibilidad administrativa con el 9,4%, casos en los cuales se presentan inconvenientes con las autorizaciones para acceder a los servicios requeridos por la ciudadanía.

7. LOGROS

- **Fortalecimiento de los equipos de trabajo:** 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. Adicionalmente, Se fortalecen herramientas a los equipos de ventanillas con profesional de lengua de señas para el abordaje de población con discapacidad auditiva.

Se continúa con las acciones de fortalecimiento en orientación e información para el talento humano, socializando herramientas de promoción de la salud mental, Política Pública de acogida e inclusión para los nuevos Bogotanos, temas de aseguramiento en salud, calidad del dato etc.

Se cuenta con un equipo consolidado de profesionales que realiza orientación e información en salud a la ciudadanía, identifica y activa rutas, reconoce los sistemas de información, realizando el respectivo registro según las solicitudes ciudadanas.

Cualificación del 100% de los colaboradores de los diferentes canales de atención en el Modelo de Atención en salud de Bogotá Mas Bienestar y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.

- **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.

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

- Implementación de estrategias:** 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.
- Fortalecimiento de la alianza en el marco de la Estrategia Intégrate, lo cual contribuye a mejorar el proceso de orientación e información de la población migrante.
- Seguimiento a la calidad del dato:** 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.
- 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 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.

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

Adicionalmente, se realizaron ajustes en la organización para el fortalecimiento de la gestión realizada.

8. CONCLUSIONES

- Para el año 2024, se gestionan **253.303** 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 subsidiado son los que solicitan mayor atención de orientación e información en salud con 63.697 atenciones, seguido del régimen contributivo con 60.804 atenciones.
- El canal telefónico, es el de mayor consulta por parte de la ciudadanía, con un 35,8%, destacándose las actividades desarrolladas desde la Línea de Servicio a la Ciudadanía con un total de (90.610) llamadas atendidas.
- La población con discapacidad con 24.734 solicitudes es la población prioritaria que realiza consulta de los trámites y servicios de la entidad, en especial lo relacionado al trámite de Certificación de Discapacidad y Registro para la Localización y Caracterización.

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.

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

- 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.
- Fortalecimiento continuo del equipo:** Se recomienda continuar con el fortalecimiento del equipo encargado del procedimiento de Gestión de Orientación e Información en los distintos canales de atención. Es crucial seguir avanzando en la apropiación conceptual y en el desarrollo de competencias, lo que permitirá dotar al equipo de las herramientas e información necesarias para brindar una atención integral a la ciudadanía.
- Mejorar calidad de los registros:** La calidad en el registro de la información, que permita su análisis y la toma de decisiones, orientada a brindar respuestas integrales a las necesidades de la población.