

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN II TRIMESTRE 2025

“Estamos al servicio de la Ciudadanía”

Clara Rocío Lasso Castelblanco
Tito Fernando Fernández Sánchez
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 - 2025.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

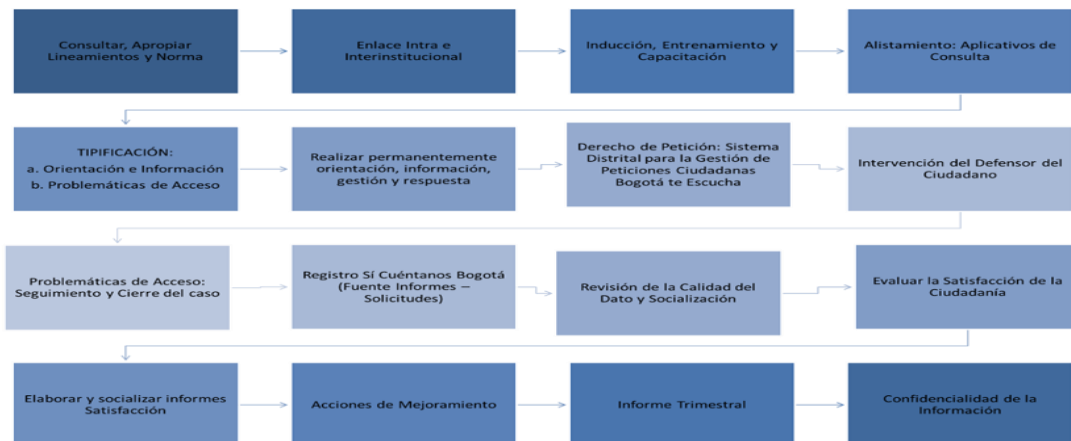
INFORME DE RESULTADOS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
II TRIMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de Gestión de Orientación e Información de la Ciudadanía en Salud, consolida la operación de los canales de atención presencial, virtual y telefónico de la Secretaría Distrital de Salud, en el marco de la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía y especialmente en cumplimiento de las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, orientando las acciones al fortalecimiento de los canales de atención y la cualificación de los equipo de trabajo que permita mejorar los servicios prestados.

En este orden de ideas, el presente informe describe los resultados obtenidos en el segundo trimestre del año 2025, en cuanto a la operación de los diferentes canales y sus puntos de atención, los resultados de la información recolectada en las atenciones realizadas a través de los sistemas de información, los logros y recomendaciones para fortalecer el proceso.

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, abril – junio 2025.

 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 Cavanzo / 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, abril – junio 2025.

1.1 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico de la Secretaría Distrital de Salud permite la interacción en tiempo real de la ciudadanía con la Entidad, con el objeto de recibir información frente a los trámites, servicios, planes, programas desarrollados, asimismo facilita la interposición de peticiones ciudadanas de manera ágil, poniendo a disposición un canal de fácil acceso para la comunidad.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

La operación del canal telefónico está dada por la Línea de Servicio a la Ciudadanía, no obstante, a partir del mes de junio del presente año, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se asume la administración del conmutador de la Entidad 601-3295090, por lo cual, al finalizar el trimestre en estudio, se realizan acciones de articulación, para la socialización de las variables bajo las cuales se presta el servicio a través de este número.

La línea de servicio a la Ciudadanía 601-3295090, presta sus servicios en horario continuo de lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm y los sábados de 7:00am a 12:00m; estos servicios se establecen bajo la orientación e información del portafolio de trámites y servicios de la Entidad, y en general de la operación del sector salud en el Distrito Capital.

Esta línea opera a través de contrato con la unión temporal BPO, bajo las condiciones técnicas, seguimiento y supervisión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. El servicio se presta por once (11) agentes profesionales, los cuales realizan la atención de las solicitudes ciudadanas, así como el registro de las peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

1.2 CANAL VIRTUAL

El canal virtual consolida las herramientas digitales y plataformas con las que cuenta la entidad para el relacionamiento con la ciudadanía. En este sentido, la Secretaría Distrital de Salud pone a disposición de la comunidad el correo contactenos@saludcapital.gov.co, así como el servicio WhatsApp para la orientación e información en salud. La gestión del correo para este período se realizó por 10 agentes profesionales.

Adicionalmente, la entidad cuenta con redes sociales las cuales son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones (Facebook, Instagram, Twitter), a través de las cuales se interactúa con la ciudadanía; a partir del mes de junio del año 2025, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía realiza el registro de dichas solicitudes de orientación e información a través del sistema de información SI Cuéntanos Bogotá.

La cuenta de correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, hace referencia a una dirección de E-mail, que la entidad pone al servicio de la ciudadanía para su comunicación, orientación e información en temas relacionados con la oferta de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud, así como la interposición de peticiones ciudadanas. De igual forma a través de este canal se reciben solicitudes entre entidades, así como la entrega de información de interés y comunicaciones dirigidas a las diferentes áreas.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Es importante mencionar que, durante este período se realizaron ajustes a la operación del correo, con el objeto de optimizar los recursos, fortaleciendo el accionar y garantizando la gestión de las solicitudes que ingresan a través de este medio, dichos ajustes se consignaron en el instructivo del canal virtual.

El servicio de WhatsApp de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se define como una aplicación de mensajería a disposición de la ciudadanía para la orientación en trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud. El número a través del cual se generan las diferentes interacciones es el 3022331823. Es preciso mencionar que, dentro de los desarrollos realizados se encuentra la identificación de preguntas frecuentes, que permiten entregar respuestas con de manera ágil durante la comunicación con la ciudadanía.

Para la operación de este servicio se realizó contrato con la unión temporal BPO. Se cuenta con dos (2) agentes profesionales, los cuales realizan las acciones de orientación e información, así como radican las peticiones que se registran a través de este aplicativo.

1.3 CANAL PRESENCIAL

Para el segundo trimestre del 2025 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 Nro 4220000-1215-2020 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

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

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 II Trimestre del 2025:

1.3.1 Red CADE y Súper CADE

Tabla N°1. Puntos de Atención Red CADE - Súper CADE, II Trimestre 2025.

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, abril - junio 2025.

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 2025 se redistribuyó el talento humano por contratación, y actualmente hay 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. 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 la población de especial protección constitucional 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.

La Estrategia intégrate busca una servicio integral a la población migrante con el fin de facilitar la atención e integración al sistema general de seguridad social en salud, desde 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Red CADE se generó un espacio para la atención integral a la población venezolana y a la población retornada con el objeto de “Aunar esfuerzos para brindar orientación o información o prestación de servicios o la realización de trámites en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la RED CADE”.

Actualmente la estrategia intégrate se presta en los SuperCADE CAD, superCADE Suba y SuperCADE Engativá con servicios dirigidos a la población migrante y colombianos retornados para su acogida e inclusión

En los puntos de atención de la Red CADE se presentan atenciones relacionadas con Afiliación al Sistema de Salud, acceso de medicamentos para enfermedades crónicas, atención en urgencias y emergencias, atención en salud mental.

El objetivo de la Estrategia Territorial es brindar herramientas a la ciudadanía en los territorios mediante estrategias participativas que contribuyan al fortalecimiento de la capacidad ciudadana, promoviendo la garantía del acceso efectivo a sus derechos; esta se enmarca en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y sus políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano.

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

Es así como las actividades que se desarrollan son transversales a las diferentes políticas, ya que en el abordaje se intervienen diferentes grupos de valor con necesidades propias.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Tabla N°2. Puntos de Atención Individual Estrategia Territorial, II Trimestre 2025.

ORIENTACIONES INDIVIDUALES ESTRATEGIA TERRITORIAL		
SUBRED	LOCALIDAD	ORIENTACIONES
SUR	USME	11
	RAFAEL URIBE URIBE	5
CENTRO ORIENTE	ANTONIO NARIÑO	1
	CHAPINERO	9
NORTE	TOTAL	26

Fuente: Archivos Gestión de Orientación e Información, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril – junio 2025.

Respecto a las orientaciones individuales el equipo de la estrategia territorial realiza el registro de las solicitudes ciudadanas en el sistema de información Si Cuéntanos, las cuales están relacionadas con el trámite de certificado de discapacidad, entrega carné de vacunación, consulta grupo de SISBEN y subsanaciones en plataforma agilinea, este registro se realiza directamente en territorio en el marco de las ferias de servicio, jornadas o actividades grupales que se desarrollan en las diferentes localidades del Distrito.

Durante el segundo semestre se realizó un total de 26 registros, los cuales estuvieron relacionados con el cargue de la documentación en plataforma AGILINEA del certificado de discapacidad y la orientación en la documentación requerida para su solicitud.

Tabla N°3. Jornadas de Salud y Ferias de Servicios Estrategia Territorial, II Trimestre 2025.

JORNADAS Y/O FERIAS	LOCALIDAD	ACTIVIDADES	PERSONAS
	USME	2	65

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

CUENTANOS TERRITORIAL	CHAPINERO	1	20
	CIUDAD BOLIVAR	1	42
	SANTA FE	1	17
	ANTONIO NARIÑO	1	31
	USAQUEN	1	17
	RAFAEL URIBE IRIBE	1	60
	SAN CRISTOBAL	1	11
	BOSA	1	6
	MARTIRES	1	35
	KENNEDY	3	89
	FONTIBON	1	4
	TOTAL	15	397

Fuente: Archivos Gestión de Orientación e Información, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril – junio 2025.

En el marco de las jornadas y ferias de servicio, durante el segundo trimestre se participó en 15 actividades, abordando un total de 397 personas.

En lo que respecta a la Ferias a Tu Servicio las cuales son convocadas y lideradas por Secretaria General y cuyo objetivo es acercar los servicios, trámites e información de las

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

diferentes entidades a la ciudadanía, facilitado su acceso, se participó en 5 ferias abordando un total de 225 personas, respecto a las jornadas se participó en 10 actividades abordando 172 personas, algunas convocadas por el equipo de líderes APS de la Dirección de participación y otras en articulación con líderes comunitarios, coordinadores de centro crecer y referentes locales proyecto generación de bien-estar de la Secretaria Distrital de Integración Social, en estos espacios se realizó orientación y cargue de documentación en plataforma AGILINEA para certificado de discapacidad, registro de peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y orientaciones generales del sistema Distrital de Seguridad Social en Salud.

Tabla N°4. Actividades Grupales Estrategia Territorial, II Trimestre 2025

SUBRED	LOCALIDAD	ACTIVIDADES	PERSONAS
SUR	USME	9	152
	CIUDAD BOLIVAR	9	178
CENTRO ORIENTE	ANTONIO NARIÑO	1	35
SUR OCCIDENTE	BOSA	5	113
	KENNEDY	11	179
	FONTIBON	6	78
	PUENTE ARANDA	1	33
NORTE	USAQUEN	3	42
	SUBA	7	131
	CHAPINERO	4	85
	ENGATIVA	4	75
	BARRIOS UNIDOS	5	179
TOTAL		65	1.280

Fuente: Archivos Gestión de Orientación e Información, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2025.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Para el desarrollo de las actividades grupales se han realizado procesos de articulación sectorial e interinstitucional con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, grupos comunitarios, subdirecciones locales de Integración Social, Secretaría de Gobierno, Fundación Educativa San Juan de Dios, Fundación Universitaria del Área Andina entre otras, desarrollando un total de 65 actividades abordando 1280 personas.

En el marco de estos espacios se brindó orientación e información en salud, aseguramiento (traslado, portabilidad, movilidad, régimen de salud, consulta ADRES, comprobador de derechos), trámites y servicios de la entidad, se socializaron los canales de atención que tiene dispuesta la entidad para toda la ciudadanía (presencial, telefónico, virtual), así como la ruta establecida para la solicitud virtual de la encuesta del Sisbén e interposición de peticiones ciudadanas.

En articulación con la Fundación Educativa San Juan de Dios y Fundación Universitaria del Área Andina se socializo a los estudiantes la información correspondiente al trámite Registro y Autorización de Títulos en el Área de la Salud, ruta para el registro en plataforma AGILIENA y documentación requerida, esta actividad se realizó en articulación con la Dirección de Calidad de Servicios de Salud.

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN II TRIMESTRE 2025

2.1 Atenciones Realizadas por Canal Presencial

Tabla N°. 5. Atenciones realizadas por el Canal Presencial II Trimestre 2025.

Puntos de atención	Abril		Mayo		Junio		Total
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Red CADE	2.183	112	2.330	20	1.882	20	6.547
Red Súper CADE	3.095	0	3.241	0	2.934	0	9.270
Módulos	619	20	731	63	709	42	2.184
Estrategia Intégrate	1.106	12	1.018	208	910	144	3.398
Estrategia Territorial	0	489	0	604	26	584	1.703
Total General	7.003	633	7.320	895	6.461	790	23.102
Total Mes	7.636		8.215		7.251		

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2025

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Para el segundo trimestre 2025 se realizó un total de 23.102 atenciones en el canal presencial, donde los SuperCADES con un total de 9.270 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 3.398, 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. mayo con 8.215 atenciones fue el mes con mayor número de atenciones y junio con 7.251 atenciones, el mes con menor representatividad.

Tabla N°. 6. Clasificación de las atenciones realizadas por el Canal Presencial II Trimestre 2025.

Puntos de atención	II Trimestre 2025						Total
	Orientaciones (sin clasificar)	Resolutividad (orientaciones)	Resolutividad (problemáticas)	O. Grupales	Total Si Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
Red CADE	5.759	611	25	152	6.547	270	6.817
Red Súper CADE	8.605	634	31	0	9.270	236	9.506
Módulos	1.982	35	42	125	2.184	733	2.917
Estrategia Intégrate	2.542	470	22	364	3.398	174	3.572
Estrategia Territorial	7	19	0	1677	1.703	56	1.759
Total Mes	18.895	1.769	120	2.318	23.102	1.469	24.571

Fuente: Si Cuéntanos Bogotá, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2025.

Las atenciones individuales y grupales del canal presencial para el II trimestre del 2025 fueron 24.571, siendo los súper CADE quienes más atenciones registraron con un total de 9.506 atenciones, lo que corresponde a un 38.7% de las atenciones, seguida por los CADES con 6.817 atenciones que corresponden al 27.7% de las atenciones.

Del total de atenciones el 5.9% son derechos de petición gestionados por el sistema distrital de gestión de peticiones, el 76.8% corresponden a orientaciones. Para el periodo comprendido se mantienen las actividades desarrolladas desde la Estrategia Intégrate con una participación del 14.53% de las atenciones realizadas frente a la orientación e información en salud.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

Tabla N°. 7. Atenciones realizadas por el Canal Telefónico II Trimestre 2025.

Año 2025	Ingreso llamadas	solicitudes de Orientación e Información	Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha	Llamadas con fallas técnicas	Total Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Abril	8.064	5.863	1.030	187	7.080	984	87,8%	0:09:43	0:01:15
Mayo	8.120	5.989	1.013	135	7.137	983	87,9%	0:09:51	0:00:46
Junio	6.736	4.939	882	146	5.967	769	88,6%	0:10:25	0:00:50
Total	22.920	16.791	2.925	468	20.184	2.736	88,1%	0:10:00	0:00:57

Fuente: Si Cuéntanos Bogotá, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2025.

Durante el segundo trimestre del año 2025, a través de la Línea de Servicio a la ciudadanía se contestaron un total de 20184 llamadas, con un nivel de atención promedio del 88,1%, un tiempo medio de atención de 10 minutos y un tiempo de respuesta de 57 segundos, en este orden de ideas, se puede evidenciar que los indicadores establecidos para la medición de los tiempos de atención se encuentran dentro de los niveles de acuerdo de servicio.

Los resultados evidenciados permiten observar 2.738 llamadas abandonadas, por lo que se mantiene la estrategia de devolución de llamadas los días sábados y en los horarios en los que la operación permite comunicarse con los ciudadanos que abandonan la llamada, para garantizar la orientación requerida.

Del período destaca mayo por presentar el mayor número de llamadas contestadas (7.137), a diferencia de junio donde las atenciones disminuyeron un 16,4%, lo que se relaciona directamente con un menor número de ingresos de llamadas (1.170).

Es de mencionar que en la tabla 7, se puede identificar que el 83% de las solicitudes corresponden a solicitudes de orientación e información, mientras que el 15% corresponden a peticiones ciudadanas registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha. El 2% restante hacen parte de las llamadas identificadas como falla técnica

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

2.3 Atenciones Realizadas por Canal Virtual

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas por el Virtual – II Trimestre 2025

Atenciones realizadas en el canal virtual	Abril			Mayo			Junio			Total
	Contáctenos	WhatsApp	Redes sociales	Contáctenos	WhatsApp	Redes sociales	Contáctenos	WhatsApp	Redes sociales	
Orientación e Información	4.816	625	0	5.574	613	0	3.955	585	218	16.386
Gestión de Peticiones	1.155	155	0	1.471	221	0	1.653	169	0	4.824
Total	5.971	780	0	7.045	834	0	5.608	754	218	21.210
Total Mes	6.751			7.879			6.580			

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril – junio 2025.

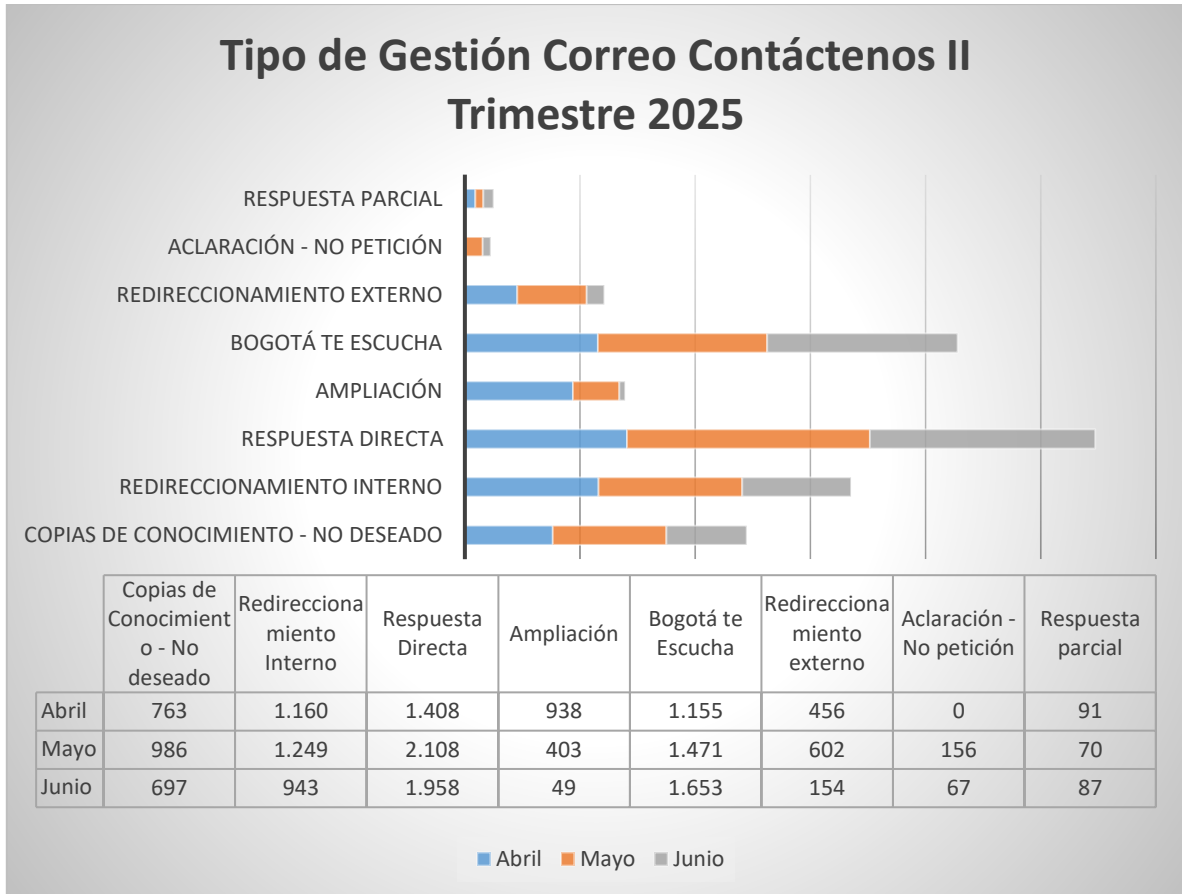
En la tabla número 8 se presentan los resultados obtenidos a través de la gestión del canal virtual durante el segundo trimestre del año 2025. Desde junio se registra en el sistema SI Cuéntanos las solicitudes que ingresan por las redes sociales de la entidad administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Entre el primero de abril al 30 de junio de esta anualidad a través del canal virtual se gestionaron 21.210 solicitudes ciudadanas en su mayoría relacionadas con orientación e información en el portafolio de servicios de la Secretaría Distrital de Salud representando el 77,3% del total de las atenciones, mientras que la interposición de peticiones a través del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas corresponde al 22,7%.

Se destaca el correo institucional contáctenos, como el mayor punto de atención para el canal virtual con el 87,8% correspondiente a 18.624 solicitudes gestionadas. En segundo lugar, con un 11,2% (2.368) atenciones y finalmente redes sociales con el 1% (218) registros de solicitudes de orientación e información.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

**Gráfico N°. 1. Tipo de Gestión Realizada por Número de Solicitudes Atendidas
Correo Contáctenos - II Trimestre 2025.**



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2025.

El gráfico número 1, permite evidenciar la gestión realizada desde el correo contactenos@saludcapital.gov.co, durante el segundo trimestre del año 2025, identificando que las respuestas directas de orientación e información frente a trámites, servicios, planes, programas y lineamientos del sector salud en el Distrito Capital ocupa el primer lugar en las acciones realizadas con el 29,4%, correspondiente a 5.474 solicitudes; seguido del registro de requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha con el 23%, en este particular, se debe indicar que a partir del mes de junio desde el correo se realiza el registro del total de las peticiones ciudadanas a través de dicho sistema, que incluyen las ampliaciones y reenvíos internos relacionados con 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

2.4 Atenciones Consolidadas por Canal

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas Por Canal II Trimestre 2025.

Canal de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total
Presencial	8.130	8.705	7.736	24.571
Telefónico	6.893	7.002	5.821	19.716
Virtual	6.751	7.879	6.580	21.210
Total	21.774	23.586	20.137	65.497

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Seguimiento indicadores línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2025.

Entre abril y junio de 2025, se gestionan 65.497 solicitudes a través de los diferentes canales de atención administrados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, destacando el canal presencial con 24.571, correspondiente al 37,5%, evidenciando que la población prefiere la atención personalizada y cercana a su territorio. En segundo lugar, encontramos con el 32,4% al canal virtual y en tercer lugar el canal telefónico con el 30.1%.

Tabla N°. 9. Atenciones realizadas por Canal y por Punto de Atención II Trimestre 2025.

Canal de Atención	Punto de Atención	Abril	Mayo	Junio	Total	Total
Presencial	Red CADE	2.366	2.472	1.979	6.817	24.571
	Red Súper CADE	3.159	3.309	3.038	9.506	
	Módulos	918	1.017	982	2.917	
	Estrategia Intégrate	1.167	1.289	1.116	3.572	
	Estrategia Territorial	520	618	621	1.759	
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	6.893	7.002	5.821	19.716	19.716
Virtual	Contáctenos	5.971	7.045	5.608	18.624	21.210
	WhatsApp	780	834	754	2.368	
	Redes Sociales	0	0	218	218	
Total		21.774	23.586	20.137	65.497	65.497

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, Seguimiento indicadores línea, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, abril - junio 2025.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

El resultado presentado en la tabla anterior nos permite identificar la gestión realizada por los diferentes puntos de atención, identificando que para el canal presencial el punto por el cual se registra un mayor número de solicitudes corresponde a los SuperCADEs con (9.506) representando el 38,7% del total de lo gestionado por el canal, asimismo para el canal virtual el correo electrónico contáctenos con (18.624) solicitudes, correspondiente a al 88%.

Es importante indicar que, el canal telefónico está representado para este período por la Línea de Servicio a la Ciudadanía, por la cual se realizaron 19.716 atenciones.

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

3.1 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Sexo

Tabla N°. 10. Atenciones individuales realizadas por Sexo II Trimestre 2025.

Sexo	Abril	Mayo	Junio	Total
Mujer	8.003	8.313	6.994	23.310
Hombre	4.434	4.543	4.024	13.001
Intersexual	5	8	4	17
No sabe / No Informa	426	447	380	1.253
Total	12.868	13.311	11.402	37.581

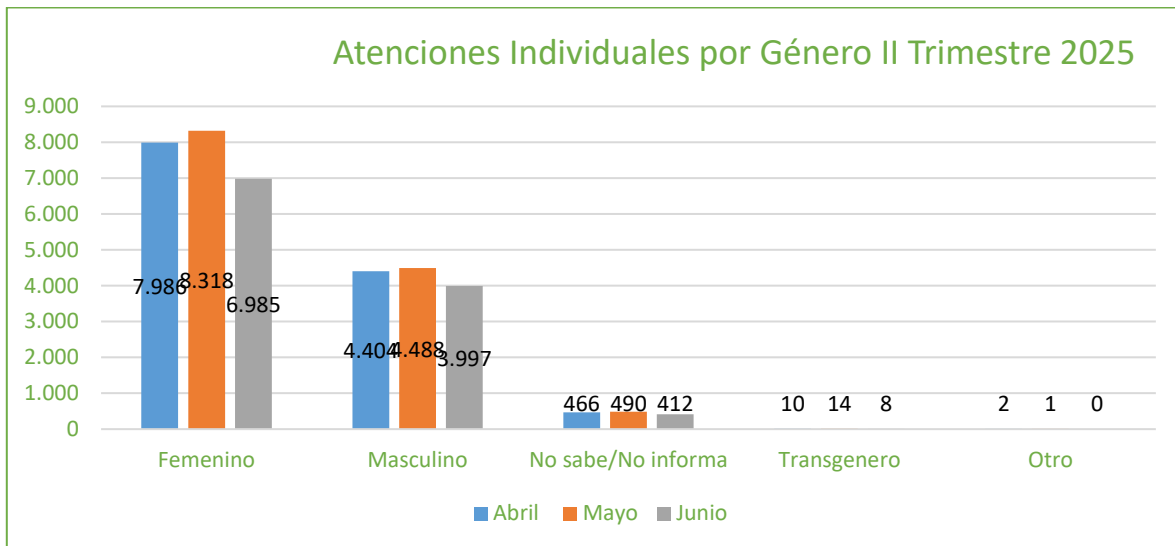
Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2025.

Durante el segundo trimestre se realizó un total de 37.581 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 con un porcentaje del 0.04%.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

Gráfico N°.2. Atenciones Individuales por Genero II Trimestre 2025.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril - junio 2025.

Durante los meses de abril, mayo y junio, de acuerdo con la información brindada por la ciudadanía y registrada en los canales de atención presencial y telefónico el mayor número de solicitudes se realizó por población femenina con una participación del 62%, continuando con la dinámica ya evidenciada en anteriores informes.

De igual forma, se evidencia un porcentaje de participación en el número de consultas del género masculino correspondiente al 34,3%, asimismo con un porcentaje incipiente se presenta el registro de solicitudes por parte de las personas transgénero con el 0.1%, correspondiente a 32 requerimientos.

Es de anotar, como dato relevante que, el principal motivo de consulta población se encuentra relacionada con el acceso a los servicios de salud, derechos, deberes y normatividad vigente, para el género femenino se identifican (5.534) solicitudes, para las personas del género masculino (2.770) y para la población transgénero (14).

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N°. 11. Atenciones realizadas Por Orientación Sexual II Trimestre 2025.

Orientación Sexual	Abril	Mayo	Junio	Total
Heterosexual	11.401	11.628	9.980	33.009
Homosexual	65	51	10	126
Hombre Gay	28	32	62	122
Mujer Lesbiana	17	18	21	56
Otro	11	21	17	49
Bisexual	18	16	20	54
No sabe/ No Informa	1.328	1.545	1.292	4.165
Total	12.868	13.311	11.402	37.581

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2025.

De las atenciones realizadas en el segundo trimestre del 2025, 33.009 son de orientación heterosexual; mayo reportó más registros con esta variable, de población homosexual se realizaron 126 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°. 12. Atenciones realizadas Por Enfoque Poblacional II Trimestre 2025.

Enfoque Poblacional	Abril	Mayo	Junio	Total
Orientaciones (licto Armado Interno)	398	497	386	1.281
Migrante venezolano con estatus migratorio regular	29	247	531	807
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	393	112	0	505
Migrante con estatus migratorio regular	22	244	173	439
Migrante venezolano con estatus migratorio irregular	99	39	57	195
Comunidad LGTBQ+	9	30	46	85
Comunidades Indígenas	24	26	22	72
Población en condición de habitabilidad en calle	21	29	22	72
Población rural	51	10	1	62

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Población Colombiana migrante de Venezuela	47	8	0	55
Migrante con estatus migratorio irregular	0	29	17	46
Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palanqueras	0	13	6	19
Persona mayor en centro de protección	3	5	7	15
Personas incluidas programa de protección a testigos	7	2	2	11
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	4	6		10
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	3	3	4	10
Menores y mujeres víctimas de violencia de género, económica, sexual y psicológica	0	6	0	6
Menores de edad bajo protección del ICBF	2	1	0	3
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	1	1	0	2
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz.	2	0	0	2
Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar_x00D_	0	1	1	2
Desplazados en general	0	1	0	1
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	0	1	0	1
Menores y hombres víctimas de violencia de género, económica, sexual y psicológica	0	1	0	1
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas	1	0	0	1

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Población infantil perteneciente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes a cargo del ICBF	1	0	0	1
Ninguno	11751	11999	10127	33.877
Total	12.868	13.311	11.402	37.581

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2025.

La tabla anterior nos permite identificar la caracterización registrada en el sistema de información Sí Cuéntanos Bogotá frente a la tipología para enfoque poblacional, evidenciando que las víctimas de conflicto armado interno consultan en mayor medida los canales de atención con el 34.6%, cuyo principal motivo de las solicitudes (253) se asocia con portafolio de servicios de las Subredes Integradas de Servicios de Salud, Entidades Administradoras de Planes de Beneficio – EAP, Red No Adscrita e Instituciones Prestadoras de Servicios de salud. En segundo lugar, Migrante venezolano con estatus migratorio regular, con el 22% y en tercer lugar Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido representado en el 14%.

Se identifica de igual manera que la comunidad migrante identificada en las diferentes tipologías presenta un gran número de solicitudes (1.946), asimismo, es importante mencionar que el principal motivo de consulta de este grupo poblacional está relacionado con el acceso a los servicios de salud con 875 (solicitudes).

3.5 Atenciones Individuales por Población Prioritaria

Tabla N°. 13. Atenciones realizadas Por Población Prioritaria II Trimestre 2025.

Población Prioritaria		Subtipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Gestantes			212	182	175	569
Mayores de 60 años			823	787	800	2.410
Menores de 5 años			143	40	46	229
Menores de edad			0	146	133	279
Personas con discapacidad	Cognitiva		325	0		325
	Física		561	653	611	1.825
	Múltiple		265	321	253	839
	Psicosocial		121	136	125	382
	Sensorial		228	79	31	338
	Certificada		26	31	20	77
	Auditiva		0	56	47	103

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

	Sordo ceguera	0	6	2	8
	Intelectual	0	322	279	601
	Visual	0	104	93	197
	Sin Información	266	289	229	784
Personas con enfermedad crónica	Enfermedades Cardiovasculares	0	23	47	70
	Cáncer	0	1	13	14
	Enfermedades respiratorias	0	2	10	12
	Diabetes	0	18	31	49
	Sin información	475	479	294	1.248
Personas con enfermedad alto costo	Diálisis para insuficiencia renal crónica	0	0	4	4
	Reemplazos articulares, cadera y rodilla	0	0	0	0
	Trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea	0	1	0	1
	Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer	0	6	8	14
	Tratamiento del gran quemado	0	0		0
	Tratamiento en Unidad de Cuidados Intensivos	0	1	1	2
	Tratamiento médico quirúrgico para el trauma mayor	0	1		1
	Tratamiento para el VIH-SIDA y sus complicaciones	0	2	11	13
	Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito	0	0	0	0
	Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central	0	0	2	2
	Sin Información	115	83	84	282
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		8	3	0	11
Total		3.568	3.772	3.349	10.689

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril - junio 2025.

Para el segundo trimestre del 2025 se atendieron un total de 37.581 registros de los cuales 5.154 corresponden a registros de población prioritaria con discapacidad, en los que la discapacidad física es la más reportada por la ciudadanía con 1.825 atenciones, seguida de la múltiple con 839 atenciones, la mayoría de la población se acercan a los canales para

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL	
	INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

informar sobre el 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 2.410 atenciones y personas con enfermedad crónica 1.248 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°. 14. Atenciones Individuales realizadas Por Etnia II Trimestre 2025.

Etnia	Subtipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Indígena	Ambiká Pijao	0	4	5	9
	Yanacona	0	0	0	0
	Muisca de Suba	7	0	0	7
	Muisca	0	3	4	7
	Los Pastos	1	2	0	3
	Wounaan	0	0	0	0
	Nasa	2	1	3	6
	Kamen'sá	1	0	0	1
	Uitoto	0	1	1	2
	Misak	0	0	0	0
	Esperara Siapidara	0	1	0	1
	Inga	0	0	1	1
	Wayuu	1	4	5	10
	Kiwcha	1	0	1	2
	Sin Información	15	36	16	67
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		188	194	179	561
Palenquera de San Basilio		4	1	2	7
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		1	3	3	7
Pro Rrom		0	3	6	9
Otras formas		31	30	29	90
Ninguna		12.616	13.028	11.147	36791
Total		12868	13311	11402	37.581

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2025.

Las atenciones individuales para el segundo trimestre del año 2025 permiten identificar que el grupo poblacional étnico que consulta en mayor número a través del canal presencial y telefónico son los Negros, Mulatos, Afrocolombianos, Afrodescendientes con el 71%, del

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

total de la población registrada con esta variable. De igual manera, se destaca como segundo grupo con mayor número de consultas los indígenas, presentando a los Wayuu con el mayor número de solicitudes (10).

Es importante indicar que la principal consulta de estos grupos poblacionales se relaciona con orientaciones frente Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EAPB o cambiar de IPS.

3.7 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Régimen

Tala N°. 15. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen II Trimestre 2025.

Régimen	Abril	Mayo	Junio	Total
Subsidiado	5.405	5.693	5.043	16.141
Contributivo	4.886	5.007	4.183	14.076
No Asegurado	2.416	2.435	2.025	6.876
Excepción	94	113	84	291
Especial	67	63	67	197
Total	12.868	13.311	11.402	37.581

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2025.

Con relación a las atenciones individuales realizadas por régimen de afiliación en salud, para el II trimestre se identificó un total de 37.581 atenciones, para el presente trimestre el régimen subsidiado presenta la mayor atención de orientación e información en salud con 16.141 atenciones, seguido del régimen contributivo con 14.076 atenciones. En el mes de mayo se presentó el mayor número de atenciones por régimen de afiliación en salud con 13.311 atenciones, específicamente del régimen subsidiado con 5.693.

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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Tabla N° 16. Atenciones Grupales II Trimestre 2025.

Atención Grupal/ Puntos de atención	Abril	Mayo	Junio	Total
Red CADE - SUPERCADÉ	112	20	20	152
Módulos	20	63	42	125
Estrategia Intégrate	12	208	144	364
Estrategia Territorial	489	604	584	1677
Total, General	633	895	790	2.318

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril – junio 2025.

Para el segundo trimestre las atenciones grupales tuvieron una cobertura de 2.318 personas, siendo la Estrategia Territorial con el 72% la que tiene mayor abordaje de población, dado que sus actividades se realizan directamente en territorio a partir de articulaciones sectoriales e interinstitucionales, socializando información de canales de atención, guía de trámites y servicios, especialmente lo correspondiente al trámite de certificado de discapacidad y registro y autorización de títulos en el área de la salud, seguidamente encontramos con el 16% la Estrategia Intégrate, con el 7% Red CADE – SuperCADE y con el 5% Módulos ubicados en la SDS, quienes hace énfasis en temas de aseguramiento en salud.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

6.1 Atenciones por Motivos de Orientación e Información

Tabla N°. 17. Motivos de Orientación e Información II Trimestre 2025.

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	11.131	213	8.110	19.454
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	8.343	1.351	709	10.403

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Portafolio de servicios de las USS, de EAPB, Red No Adscrita, u otras Entidades del sector Salud.	6.133	0	3036	9.169
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EAPB o cambiar de IPS.	7.381	153	75	7.609
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1.652	0	4132	5.784
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado y/o Contributivo, sobre inconsistencias en base de datos.	702	0	24	726
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos	0	580	0	580
COVID	259	0	55	314
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	264	0	11	275
Procesos masivos de aseguramiento.	94	0	0	94
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	30	0	3	33
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	0	21	0	21
Total	35.989	2.318	16.155	54.462

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, abril - junio 2025.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

La tabla anterior permite identificar los principales motivos de orientación e información, por los cuales la ciudadanía que accede a la atención individual realiza sus solicitudes, en este orden de ideas, se evidencia que las consultas relacionadas con el portafolio de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud – SDS, ocupan el primer lugar con 19.454 solicitudes, correspondiente al 35,7%, dentro de los principales temas incluidos en este motivo encontramos: certificado de discapacidad, registro y autorización de títulos en el área de la salud y vacunación- Programa Ampliado de Inmunización.

Continuando con la descripción de los motivos de orientación e información, encontramos acceso al sistema de salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad (19%) y portafolio de unidades de servicios de salud, de EAPB, red no adscrita u otras entidades del sector (18%) en segundo y tercer lugar respectivamente.

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Gestión realizada ante Motivos de Problemáticas de Acceso

Tabla N°. 18. Motivos de Problemáticas de Acceso II Trimestre 2025.

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
No oportunidad servicios	31	120	151
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	58	1	59
No Suministro Medicamentos	9	46	55
Dificultad accesibilidad administrativa	16	15	31
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	7	10
Problemas recursos económicos	7	3	10
Negación Servicios	1	3	4
Atención Deshumanizada	0	3	3
Dificultad Alto Costo	1	0	1
Total	126	198	324

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá abril - junio 2025.

Respecto a las problemáticas de acceso registradas en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, se identifica que el motivo no oportunidad de servicios con el 46.6 % es el más consultado por parte de la ciudadanía, siendo el canal web el que más recibe solicitudes de esta problemática, relacionado con asignación de citas de medicina

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

especializada, apoyo diagnóstico, levantamiento de suspensiones y cirugía no programadas, para lo cual se verifican los aplicativos y así brindar una orientación oportuna. En segundo lugar, se identifica como problemática recurrente Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento, Seguimiento de 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. LOGROS

- **Consolidación de los canales de atención:** Dentro de los logros del segundo trimestre del año 2025, hay que indicar que se consolidan los canales de atención, y reconocimiento por parte de la ciudadanía, lo anterior se evidencia del aumento de las gestiones realizadas comparadas con el trimestre anterior, de aproximadamente 10 %.

De otra manera, se evidencia que la ciudadanía acude en un porcentaje similar (entre el 31% y el 37%) a realizar sus trámites ante la entidad en los diferentes canales, adicionalmente, dada la implementación de diferentes estrategias y en especial la Estrategia Territorial, se puede observar que la ciudadanía apropia estos espacios que facilitan el acceso desde los territorios a la oferta de trámites y servicios de la Entidad.

- **Actualización de documentos para el procedimiento:** Se logró durante el segundo trimestre la revisión y actualización de documentos dentro de los que se encuentra el procedimiento de Gestión de Orientación e Información a la Ciudadanía en Salud, el instructivo para el canal virtual y el lineamiento de la estrategia territorial, los cuales se convierten en el marco documental y de referencia para la operación y la unificación de las acciones realizadas por los diferentes canales.
- **Ajustes Sistema SI Cuéntanos Bogotá:** En los avances y logros obtenidos en este período, hay que mencionar que se sigue ajustando las variables del Sistema Si Cuéntanos Bogotá, permitiendo unificar conceptos y tipificar la información, buscando establecer criterios de caracterización poblacional y fortaleciendo el sistema como fuente de información para analizar los resultados obtenidos y tomar decisiones.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

- **Articulación con instituciones educativas:** lo que permitió que desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección de calidad de servicios de salud se realizara fortalecimiento del trámite Registro y autorización de títulos en el área de la salud directamente con estudiantes y directivos.

8. CONCLUSIONES

- En el segundo trimestre del año 2025, se gestionan 65.497 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 ciudadanía en salud.
- El canal presencial gestiona 24.571 solicitudes de la población, siendo el principal canal por el cual se reciben requerimientos para la Entidad; así mismo se evidencia que el punto de atención por el cual se registran mayor número de solicitudes es el correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, con un número total entre abril y junio del 2025 de 18.624 atenciones.
- El mayor número de solicitudes que ingresan por los canales de Servicio a la Ciudadanía (54.462) son motivos de orientación e información permitiendo reconocer los trámites, servicios, planes y programas de la Entidad y del Sector Salud en la Ciudad.
- Dentro de los motivos de problemáticas de acceso se destacan las relacionadas con no oportunidad en los servicios de salud (151), especialmente las asociadas a citas de medicina especializada y/o apoyo diagnóstico.
- La población con discapacidad evidencia una alta demanda respecto al trámite de certificado de discapacidad, para lo cual actualmente se implementan acciones desde la Estrategia Territorial, con grupos focales en los cuales se brinda orientación y se apoya la gestión para la radicación del trámite.

 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 Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

9. RECOMENDACIONES:

- **Fortalecimiento del talento humano:** Se sugiere fortalecer procesos de entrenamiento, apropiación, inducción y reinducción, con funcionarios y colaboradores de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que permitan implementar herramientas que contribuyan mejorar la gestión de las solicitudes de orientación e información en salud realizada por los diferentes canales de atención.
- **Acompañamiento técnico y seguimiento a la calidad del dato:** Desarrollar actividades orientadas a mejorar la calidad en el registro de la información, que permitan su análisis y toma de decisiones, orientada a responder integralmente a las necesidades de la población.
- **Articulación interdependencias:** Posicionar las acciones desarrolladas por los diferentes canales de atención, a través de diversas estrategias, incluyendo las mesas de trabajo con las áreas de la entidad, en las cuales se establezcan rutas que permitan dar respuesta a los requerimientos de la población.
- **Articulación sectorial e interinstitucional:** que contribuya al fortalecimiento de la estrategia territorial en las diferentes localidades y espacios comunitarios, lo permita que la ciudadanía acceda a orientación e información directamente en territorio.