

INFORME DE RESULTADOS GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN I TRIMESTRE 2025

“Estamos al servicio de la Ciudadanía”

Clara Rocío Lasso Castelblanco
Tito Fernando Fernández Sánchez
Yuranny Jerez Malaver
Siliana María Larios Rivera
Equipo de Apoyo Técnico – Gestión de Orientación e Información

DIRECCIÓN DE SERVICIO A
LA CIUDADANÍA -
SUBSECRETARÍA DE
GESTIÓN TERRITORIAL,
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO
A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA DISTRITAL DE
SALUD - 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, 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
I TRIMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de Gestión de Orientación e Información se implementa en el marco del modelo de relacionamiento integral con la Ciudadanía, Resolución 001 de 2023 (02/01/2024) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo objetivo es gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

Este modelo articula las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, (Transparencia y acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la gestión pública, Servicio a la Ciudadanía), buscando mejorar la relación entre el Estado y la población.

En este orden de ideas desde los canales de atención, se implementan las estrategias propuestas desde el modelo y las políticas mencionadas anteriormente, para la garantía del acceso a la información, la disposición de información para la gestión de trámites y servicios del sector salud, la implementación de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en especial el fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la gestión realizada durante los meses de enero, febrero y marzo del año 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Imagen N° 1. Procedimiento Gestión de Orientación e Información



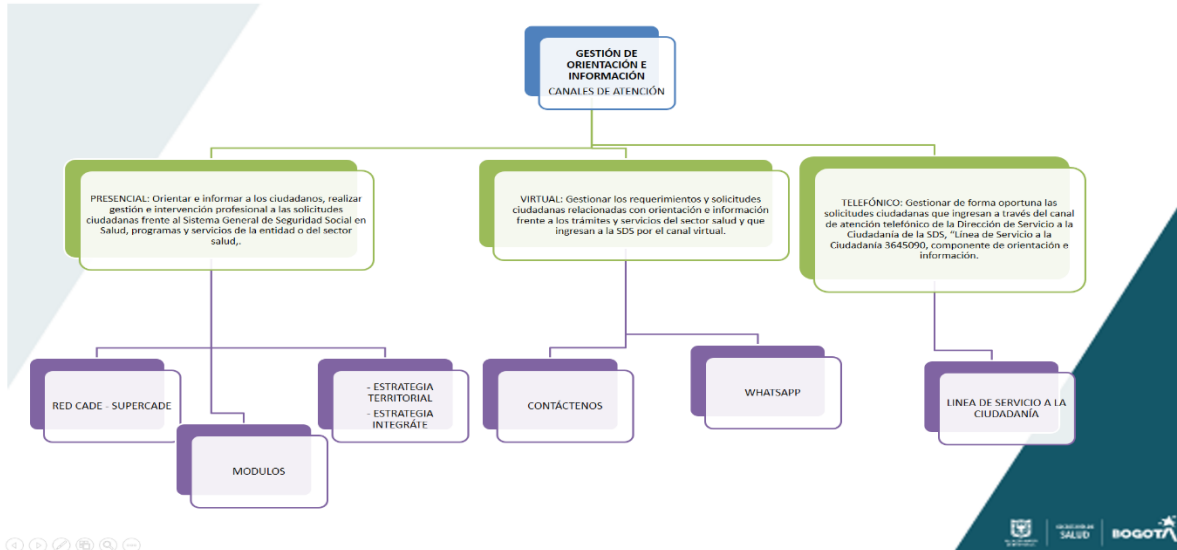
Fuente: Procedimiento SDS-GSS-PR-002 - Isolucion, Secretaría Distrital de Salud, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, enero – marzo 2025.

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:

 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 Rocio Lasso Castelblanco, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

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, enero – marzo 2025.

1.1 CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico dispuesto por la Secretaría Distrital de Salud permite a la ciudadanía la interacción en tiempo real con la entidad para recibir orientación e información, en trámites, servicios, programas y lineamientos del sector salud en el Distrito Capital, buscando gestionar de manera efectiva las solicitudes ciudadanas y la interposición de peticiones, quejas y reclamos frente a la prestación de servicios.

La línea de Servicio a la Ciudadanía (601-3295090) permite el relacionamiento con la ciudadanía a través del canal telefónico, el 27 de diciembre del año 2024 se firma acta de inicio del contrato 7156153, cuyo operador es la Unión Temporal BPO Salud.

Para este nuevo contrato se solicita continuar la gestión de llamadas para la orientación e información en salud, así mismo el envío de mensajes de texto masivos con información de interés en salud pública. Adicionalmente, se reciben peticiones ciudadanas las cuales son registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

1.2 CANAL VIRTUAL

El canal virtual administrado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía incluye la gestión de solicitudes que ingresan a través del correo electrónico institucional contactenos@saludcapital.gov.co, así como por el WhatsApp, este último servicio inicia su implementación a partir del mes de febrero del 2025, a través del contrato 7156153 de 2024, con la Unión Temporal BPO Salud.

A través del correo contactenos@saludcapital.gov.co, se continúa con la gestión de solicitudes ciudadanas que ingresan a través del canal virtual. El correo institucional se encuentra organizado para la atención de solicitudes de orientación e información en salud, frente a trámites, servicios y programas del sector salud en el Distrito Capital; no obstante, se gestionan en articulación con la oficina de correspondencia las solicitudes de Entidades que se comunican a través del correo.

Es importante mencionar que, adicionalmente, se registran, asignan y/o trasladan de solicitudes a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Se implementa a partir del mes de febrero del 2025 un nuevo servicio WhatsApp (3022331823), el cual permite ampliar y fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía.

Al igual que los demás canales dispuestos para el relacionamiento con la ciudadanía, este servicio oferta la gestión de solicitudes de orientación e información en temas de interés para el sector salud, así como la recepción y registro de peticiones ciudadanas.

El WhatsApp de Servicio a la Ciudadanía, presenta un tipo de atención que inicia con un ChatBot entrenado con preguntas frecuentes, posibilitando la atención por un agente profesional en los casos en los que se requiera. Es operado por el contratista para el contact center Distrital Unión Temporal BPO Salud, quienes también operan la Línea de Servicio a la Ciudadanía.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

1.3 CANAL PRESENCIAL

Para el primer 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, los cuales operativizan sus acciones en el marco del convenio interadministrativo Número 4222000-736-2025 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 SuperCADES que hace presencia.

- SuperCADE Suba
- SuperCADE CAD
- SuperCADE Engativá

La orientación e información realizada en los diferentes puntos de atención se relaciona con los trámites y servicios de la entidad, así como la recepción de solicitudes ciudadanas con barreras de acceso en la prestación de servicios de salud a lo que se le realiza el trámite correspondiente según solicitud. A continuación, se enuncian y describen las actividades realizadas en los puntos de atención presencial que operaron en el I Trimestre del 2025:

Tabla N°1. Puntos de atención Red CADE - Súper CADE, I 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, enero – marzo 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

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 atención integral a la población migrante con el fin de facilitar la integración al sistema general de seguridad social en salud, desde la 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.

La Estrategia Territorial se enmarca en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, enfatizando en la política pública distrital de servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites, su objetivo 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.

Es así, que a partir de los procesos de articulación se vienen dinamizando acciones con grupos comunitarios, fundaciones, participación en jornadas de salud, espacios de rendición de cuentas y ferias de servicios que se lideran desde la Secretaria General entre otros, en cada uno de estos se brinda orientación e información en salud, trámites y servicios (ventanilla única digital de trámites y servicios, especialmente el trámite de

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

certificado de discapacidad y registro y autorización de títulos en el área de la salud), en lo que respecta al trámite de certificado de discapacidad se realiza registro en la AGILINEA de la documentación requerida según solicitud ciudadana.

Así mismo se socializan los canales de atención que tiene dispuesta la entidad para toda la ciudadanía (presencial, virtual y telefónico), donde a su vez se realiza el registro de peticiones ciudadanas acorde a solicitud del ciudadano.

Frente a las orientaciones individuales se continua con el punto de atención presencial de coinversión ubicado en la Alcaldía Local de puente Aranda, donde se orienta a los ciudadanos en temas de aseguramiento en salud y guía de trámites y servicios.

Tabla N°2. Puntos de atención individual Estrategia Territorial, I trimestre 2025.

PUNTO DE ATENCION INDIVIDUAL ESTRATEGIA TERRITORIAL		
SUBRED	LOCALIDAD	ORIENTACIONES
Sur Occidente	Punto Coinversión Puente Aranda	17

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

Durante el primer trimestre 2025 se realizaron 17 atenciones de orientación e información en salud en el punto de coinversión Localidad Puente Aranda, las cuales están relacionadas con temas aseguramiento, inoportunidad en la prestación de los servicios de salud y guía de trámites y servicios, principalmente lo relacionado con certificado de discapacidad.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Tabla N°3. Jornadas de Salud y Ferias de Servicios Estrategia Territorial, I trimestre 2025.

JORNADAS Y/O FERIAS	LOCALIDAD	ACTIVIDADES	PERSONAS
CUENTANOS TERRITORIAL	BOSA	1	43
	SANTA FE	1	19
	CANDELARIA	1	9
	SAN CRISTOBAL	1	16
	BARRIOS UNIDOS	2	27
	SUBA	1	14
	TOTAL	7	128

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

Durante el periodo se dinamizaron jornadas y ferias en diferentes localidades del distrito; se desarrolló una (1) feria "A tu servicio" localidad de Bosa, la cual es liderada por la Secretaria General con el propósito de articular esfuerzos entre entidades distritales, nacionales y comunitarias para acercar la oferta institucional a los habitantes de las diferentes localidades de la ciudad.

Así mismo se participó de espacios convocados por los lideres APS de la Subsecretaria de gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, Supersalud, Centro penitenciario el buen pastor entre otros, donde acorde a la particularidad se brindó información de aseguramiento en salud, certificado de discapacidad, consulta grupo de SISBEN y registro de peticiones ciudadanas. Se realizó un total de 7 actividades abordando 128 ciudadanos.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Tabla N°4. Actividades grupales estrategia territorial, I trimestre 2025

SUBRED	LOCALIDAD	ACTIVIDADES	PERSONAS
SUR	USME	10	169
	CIUDAD BOLIVAR	7	139
	TUNJUELITO	2	28
TOTAL		19	336

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

Para el desarrollo de las actividades grupales se realizó proceso de articulación con el entorno comunitario de la Subred Sur, lo cual permitió el abordaje de grupos comunitarios y fundaciones con las cuales se dinamizaron temas según necesidades de los participantes como: Aseguramiento en salud, consulta grupo SISBEN, tramite certificado de discapacidad, canales de atención, guía de trámites y servicios AGILINEA, Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas; el registro de las peticiones se realiza durante la jornada grupal o se concreta otro espacio en el cual se realiza el registro de las solicitudes ciudadanas.

Durante el primer trimestre se desarrollaron 19 actividades abordando 336 ciudadanos, los cuales en su mayoría son mujeres del grupo poblacional adultez y persona mayor.

2. RESULTADOS DE OPERACIÓN I TRIMESTRE 2025

2.1 Atenciones realizadas por canal presencial

Tabla N°. 5. Atenciones realizadas por el canal presencial I trimestre 2025.

Puntos de atención	Enero		Febrero		Marzo		Total
	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	Atención Individual	Atención Grupal	
Red CADE	1.978	20	2.857	50	2.707	20	7.632
Red Súper CADE	3.228	37	4.681	189	3.755	135	12.025
Módulos	502	15	397	38	569	50	1.571
Estrategia Intégrate	591	0	1.121	0	1.115	43	2.870

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Estrategia Territorial	15	0	2	172	0	292	481
Total General	6.314	72	9.058	449	8.146	540	24.579
Total Mes	6.386		9.507		8.686		

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Salud, enero - marzo 2025.

Para el primer trimestre 2025 se realizó un total de 24.579 atenciones en el canal presencial, donde los SuperCADES con un total de 12.025 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 2.870, 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. Febrero con 9.507 atenciones fue el mes con mayor número de atenciones y enero con 6.386 atenciones, el mes con menor representatividad.

Tabla N°. 6. Clasificación de las atenciones realizadas por el canal presencial I trimestre 2025.

Puntos de atención	I Trimestre 2025						Total
	Orientaciones (sin clasificar)	Resolutividad (orientaciones)	Resolutividad (problemáticas)	O. Grupales	Total SI Cuéntanos	Bogotá te Escucha	
Red CADE	6.449	159	934	90	7.632	261	7.893
Red Súper CADE	10.369	463	832	361	12.025	304	12.329
Módulos	1.380	12	76	103	1.571	699	2.270
Estrategia Intégrate	1.350	1.020	457	43	2.870	46	2.916
Estrategia Territorial	2	0	0	479	481	12	493
Total Mes	19.550	1.654	2.299	1.076	24.579	1.322	25.901

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

Para el primer trimestre 2025 se realizó un total de 24.579 atenciones en el canal presencial, donde los SuperCADES con un total de 12.025 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

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

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 2.870, 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. Febrero con 9.507 atenciones fue el mes con mayor número de atenciones y enero con 6.386 atenciones, el mes con menor representatividad.

2.2 Atenciones Realizadas por Canal Telefónico

Tabla N°. 7. Atenciones realizadas por el canal telefónico I trimestre 2025.

Año 2025	Ingresos o Llamadas	solicitudes de Orientación e Información	Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha	Llamadas con fallas técnicas	Total Llamadas Gestionadas	Total Llamadas Contestadas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	TMO	ASA
Enero	4.953	3.713	699	191	4.412	4.603	350	92,9%	0:10:33	0:00:28
Febrero	9.102	6.837	1.197	46	8.034	8.080	1.022	88,8%	0:10:37	0:01:19
Marzo	7.498	5.581	1.081	93	6.662	6.755	743	90.1%	0:10:02	0:01:01
Total	21.553	16.131	2.977	330	19.108	19.438	2.115	90,9%	0:10:24	0:00:56

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

Durante el primer trimestre del año 2025, la Línea de Servicio a la Ciudadanía, gestionó un total de 19.108 solicitudes, en su mayoría requerimientos relacionados con orientación e información en salud con un 83% correspondiente a (16.131) registros en el Sistema Sí Cuéntanos Bogotá. Es importante mencionar que se cuenta con un Tiempo Medio de Operación - TMO y Velocidad Promedio de Respuesta (ASA), de acuerdo con los requerimientos, No obstante, el nivel de atención se encuentra por debajo del 95%, esta situación se relaciona directamente con el número de llamadas abandonadas durante el trimestre (2.115).

Es importante mencionar que, como análisis de los resultados para el primer trimestre se presenta propuesta de aumentar el número de agentes profesionales, los cuales realizan atención tanto para la Línea de Servicio a la Ciudadanía, como para el servicio de

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

WhatsApp. Adicionalmente, se realiza estrategia de identificación y devolución de llamadas, permitiendo la comunicación para atender las solicitudes ciudadana.

2.3 Atenciones realizadas por canal virtual

Tabla N°. 8. Atenciones realizadas por el virtual – I Trimestre 2025

Atenciones realizadas en el canal virtual	Enero		Febrero		Marzo		Total
	Contáctenos	WhatsApp	Contáctenos	WhatsApp	Contáctenos	WhatsApp	
Orientación e Información	2.299	0	5.798	397	5.813	559	14.866
Gestión de Peticiones	891	0	1.181	0	1.229	158	3.459
Total	3.190	0	6.979	397	7.042	717	18.325
Total Mes	3.190		7.376		7.759		

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

En el período comprendido entre enero a marzo del 2025, desde el canal virtual se realiza atención de 18.325 solicitudes; de las cuales el 94% se recepcionan por el correo contáctenos y el 6% a través del servicio de WhatsApp, implementado a partir del mes de febrero.

De igual forma la tabla anterior, permite evidenciar que el mayor porcentaje de solicitudes se relacionan con la orientación e información en salud, con un 81%, así mismo, se observa un total de 3.465 peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, de las cuales 3.301 ingresaron, se asignaron y/o trasladaron a través del E-mail institucional contáctenos.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Tabla N°. 9. Atenciones realizadas email Contáctenos – I trimestre 2025.

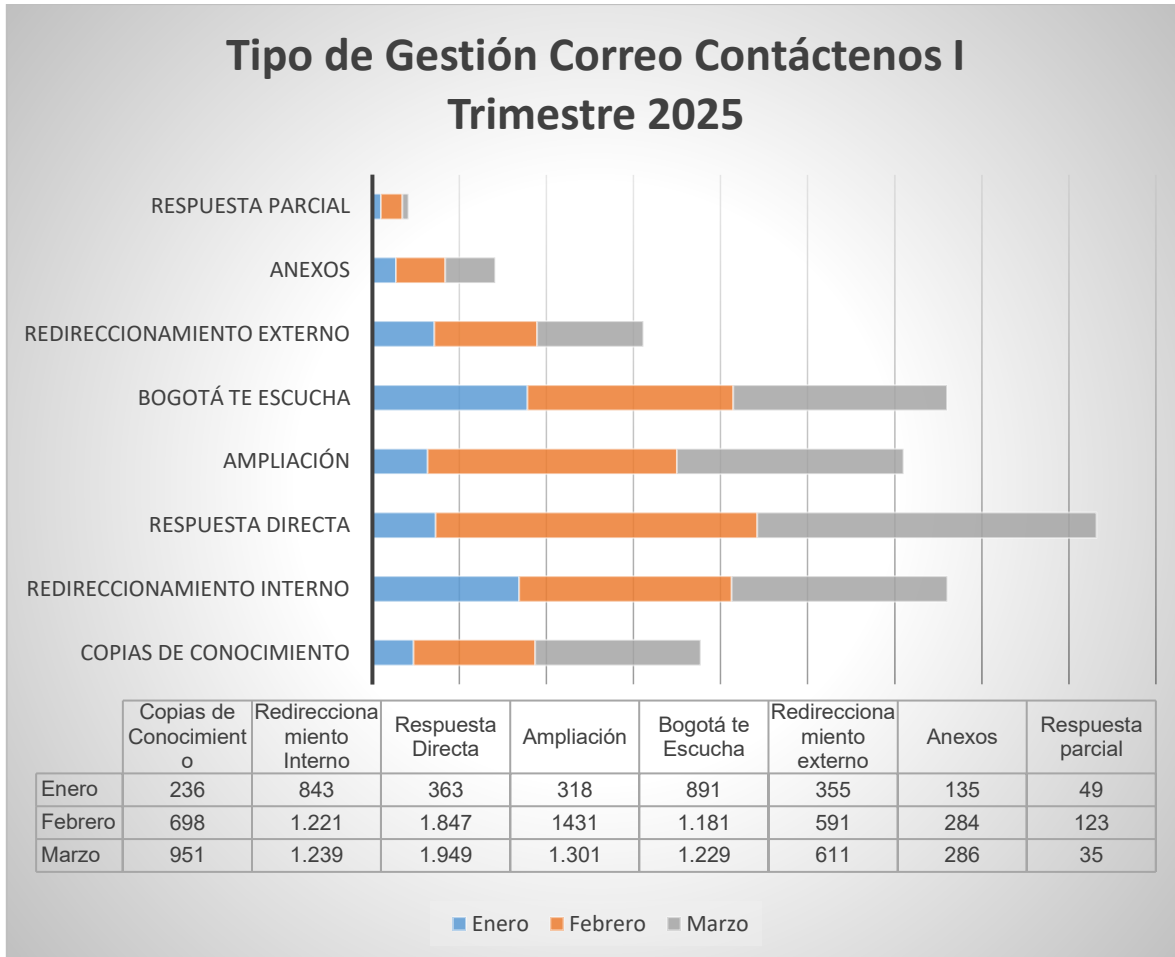
Mes	SI Cuéntanos (Orientación e información)	Resolutividad (SI Cuéntanos)	Bogotá Te Escucha (peticiones ciudadanas)	Total
Enero	2.210	89	891	3.190
Febrero	5.174	624	1.181	6.979
Marzo	5.395	418	1.229	7.042
Total	12.779	1.131	3.301	17.211

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

En la gestión realizada por el correo contáctenos, se presentó para el I trimestre un mayor número de solicitudes gestionadas en el mes de marzo (7.042), es de mencionar que el 19% corresponden a peticiones ciudadanas, el 74 % son acciones de orientación e información y el 7% representan las respuestas resolutivas frente a las necesidades planteadas en las solicitudes realizadas por la ciudadanía a través de este correo.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Gráfico N°. 1. Tipo de gestión realizada por número de solicitudes atendidas correo Contáctenos - I 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, enero – marzo 2025.

Como se puede observar la gráfica número 1, dentro de las tipologías de gestión de mayor relevancia gestionadas a través del e-mail institucional se encuentran las respuestas directas (4.159), seguidas de reenvíos internos (3.303) y en tercer lugar la gestión de peticiones a través del sistema Bogotá te Escucha (3.301).

Las respuestas de orientación e información en su mayoría se relacionan con la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Salud, generando respuestas para el acceso efectivo a dichos trámites y el relacionamiento con la ciudadanía.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

2.4 Atenciones consolidadas por canal

Tabla N°. 10. Atenciones realizadas por canal I trimestre 2025.

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Presencial	6.386	9.507	8.686	24.579
Telefónico	4.412	8.034	6.662	19.108
Virtual	3.190	7.376	7.759	18.325
Total	13.988	24.917	23.107	62.012

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 - marzo 2025.

Para el primer trimestre 2025 se realizó un total de 62.012 orientaciones por los diferentes canales de atención, siendo el canal presencial con 24.579 el que realizó mayor gestión de solicitudes ciudadanas, así mismo febrero fue el mes con mayor número de atenciones por los 3 canales con un total de 24.917 solicitudes.

Tabla N°. 11. Atenciones realizadas por canal y por punto de atención I trimestre 2025.

Canal de Atención	Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total	Total
Presencial	Red CADE	1.998	2.907	2.727	7.632	24.579
	Red Súper CADE	3.265	4.870	3.890	12.025	
	Módulos	517	435	619	1.571	
	Estrategia Intégrate	591	1.121	1.158	2.870	
	Estrategia Territorial	15	174	292	481	
Telefónico	Línea Servicio a la Ciudadanía	4.412	8.034	6.662	19.108	19.108
Virtual	Contáctenos	3.190	6.979	7.042	17.211	18.325
	WhatsApp	0	397	717	1.114	
Total		13.988	24.917	23.107	62.012	62.012

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 – marzo 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

El canal presencial, continúa siendo el medio por el cual la ciudadanía realiza en mayor medida (40%) sus solicitudes ante la entidad, se destaca dentro de sus diferentes puntos de atención los superCADEs con un 49% del total de las atenciones por este canal.

De igual manera se evidencia que a través de la Línea de Servicio a la Ciudadanía ingresaron para el primer trimestre del año un total de 19.189 solicitudes, presentando el mayor número de solicitudes por punto de atención.

En el canal virtual es de mencionar que a partir del mes de febrero se cuenta con un nuevo servicio (WhatsApp), que presenta un crecimiento en el número de ingresos durante el mes de marzo, comparado con el mes inmediatamente anterior; es de anotar que en el primer mes se presenta el período de estabilización y ajustes requeridos para la prestación de dicho servicio.

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

3.1 Atenciones individuales realizadas identificadas por Sexo

Tabla N°. 12. Atenciones individuales realizadas por sexo I trimestre 2025.

Sexo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Mujer	6.471	10.046	8.598	25.115
Hombre	3.361	5.435	4.738	13.534
Intersexual	6	3	11	20
No sabe / No Informa	189	413	381	983
Total	10.027	15.897	13.728	39.652

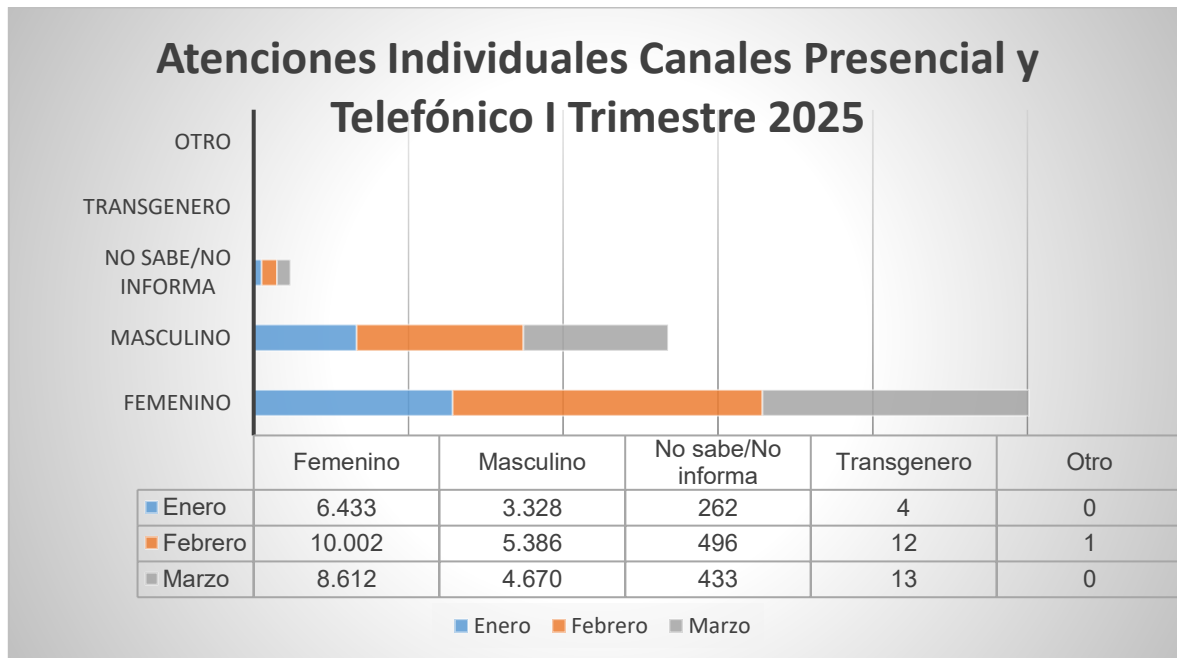
Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2025.

Durante el I trimestre se realizó un total de 39.652 atenciones individuales que estuvieron enmarcadas dentro de la categoría sexo, siendo las mujeres con el mayor porcentaje de atenciones del 63.3% 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.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

3.2 Atenciones individuales Realizadas Identificadas por Género

Gráfico N°.2. Atenciones individuales por genero I trimestre 2025.



Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 2025.

El gráfico número 2, presenta los resultados de la caracterización poblacional obtenida para el primer trimestre del año 2025, en la atención individual realizada por los canales presencial y telefónico, evidenciando que el mayor porcentaje (61%) de personas que realizan consulta de sus solicitudes pertenecen al género femenino, evidenciando que son el grupo poblacional encargado de la gestión de solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios de salud a nombre propio y de su núcleo familiar. En segundo lugar, se encuentran el género masculino con el (35,4%).

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

3.3 Atenciones Individuales por Orientación Sexual

Tabla N°. 13. Atenciones realizadas por orientación sexual I trimestre 2025.

Orientación Sexual	Enero	Febrero	Marzo	Total
Heterosexual	9.075	14.363	12.156	35.594
Homosexual	39	63	90	192
Gay	28	27	18	73
Lesbiana	17	13	12	42
Otro	4	3	3	10
Bisexual	9	11	8	28
No sabe/ No Informa/Sin Información	855	1.417	1.441	3.713
Total	10.027	15.897	13.728	39.652

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 2025.

De las atenciones realizadas en el primer trimestre del 2025, 35.594 son de orientación heterosexual; febrero reportó más registros con esta variable, de población homosexual se realizaron 192 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°. 14. Atenciones realizadas por enfoque poblacional I trimestre 2025.

Enfoque Poblacional	Enero	Febrero	Marzo	Total
Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido	511	569	555	1.635
Víctimas de Conflicto Armado Interno	316	483	476	1.275
Migrante venezolano irregular	74	127	111	312
Población Colombiana migrante de Venezuela	36	49	49	134
Población Habitante de calle	9	34	36	79
Comunidades Indígenas	19	22	16	57
Personas incluidas programa de protección a testigos	13	10	8	31
Población rural migratoria	9	4	17	30

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Adulto mayor en centros de protección	4	3	8	15
Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual	0	1	4	5
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables	0	1	4	5
Población desmovilizada de grupo armado ilegal	0	0	3	3
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF	2	0	1	3
Población infantil abandonada a cargo ICBF	1	1	0	2
Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección	0	1	0	1
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas	0	1	0	1
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz.	0	0	1	1
Ninguno	9033	14591	12439	36.063
Total	10.027	15.897	13.728	39.652

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero – marzo 2025.

La tabla anterior presenta los resultados en términos de caracterización poblacional de los registros de las atenciones individuales realizadas por el canal telefónico y presencial, en este orden de ideas dichos resultados dependen directamente de la información entregada por los ciudadanos que utilizan estos dos canales.

Dentro de los resultados obtenidos, se presenta que, el grupo poblacional que acude con mayor frecuencia a realizar solicitudes en los puntos de atención presencial y en la Línea de Servicio a la Ciudadanía, es la población Migrante venezolana con PEP e hijos menores de edad con documento válido; estas solicitudes están asociadas a la información frente a derechos y deberes en la prestación de los servicios, a la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la superación de barreras de acceso a servicios de salud.

En segundo lugar, se presentan las Víctimas de Conflicto armado y en tercer lugar los migrantes venezolanos irregulares, a los cuales se le brinda información frente al acceso a los servicios de salud y la oferta de trámites de la Entidad. En total 3.589 personas se identifican como pertenecientes a grupos con enfoque 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

3.5 Atenciones individuales por población prioritaria

Tabla N°. 15. Atenciones realizadas por población prioritaria I trimestre 2025.

Población Prioritaria	Subtipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Discapacidad	Cognitiva	260	521	368	1.149
	Física	380	911	660	1.951
	Múltiple	240	479	312	1.031
	Psicosocial	85	183	121	389
	Sensorial	163	375	235	773
	Con Discapacidad Certificada	15	36	46	97
	Sin Información	181	391	302	874
Gestantes		172	227	202	601
Mayores de 60 Años		484	1.050	1.079	2.613
Menores de 5 años		134	149	117	400
Personas con enfermedad crónica		332	508	532	1.372
Personas con enfermedad de alto costo		67	127	116	310
Personas consumidoras de sustancias psicoactivas		4	17	10	31
Ninguna		6.128	9.068	8.130	23.326
No sabe/ No responde		1.382	1.855	1.498	4.735
Total		10.027	15.897	13.728	39.652

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 2025.

Para el primer trimestre del 2025 se atendieron un total de 39.652 registros de los cuales 6.264 corresponden a registros de población prioritaria con discapacidad, en los que la discapacidad física es la más reportada por la ciudadanía con 1.951 atenciones, seguida de la cognitiva 1.149, la mayoría de la población se acercan a los canales para 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 2.613 atenciones y personas con enfermedad crónica 1.372 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.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

3.6 Atenciones Individuales por Etnia

Tabla N°. 16. Atenciones individuales realizadas por etnia I trimestre 2025.

Etnia	Subtipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Indígena	Ambiká Pijao	1	5	2	8
	Yanacona	1	2	3	6
	Muisca de Suba	5	9	5	19
	Muisca de Bosa	0	0	1	1
	Los Pastos	0	3	3	6
	Wounaan	0	0	0	0
	Nasa	1	1	0	2
	Camëntsá BIYA	0	1	2	3
	Uitoto	0	2	0	2
	Misak	0	1	0	1
	Inga	3	0	0	3
	Kichwa	1	1	1	3
	Sin Información	9	17	20	46
Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente		132	214	205	551
Palenquera de San Basilio		2	2	0	4
Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia		1	7	0	8
Otro		29	35	33	97
Rrom		1	1	0	2
Ninguna		9.841	15.596	13.453	38.890
Total		10.027	15.897	13.728	39.652

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 2025.

En el período comprendido entre los meses de enero a marzo del 2025, se identifican en las bases de datos de las atenciones individuales realizadas, 762 personas de procedencia étnica, de los cuales el 74% corresponden a Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente, y el 13% a poblaciones indígenas.

Las acciones desarrolladas para la orientación e información parten de la atención diferencial y el cumplimiento de los protocolos establecidos para brindar un servicio de

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

acuerdo con las necesidades y requerimientos realizados orientados a facilitar el acceso a los servicios de salud en el Distrito Capital.

3.7 Atenciones individuales realizadas identificadas por régimen

Tala N°. 17. Atenciones Individuales realizadas Por Régimen I Trimestre 2025.

Régimen	Enero	Febrero	Marzo	Total
Subsidiado	4.399	7.386	6.877	18.662
Contributivo	3.421	5.561	4.452	13.434
No Asegurado	2.091	2.751	2.267	7.109
Excepción	71	132	83	286
Especial	45	67	49	161
Total	10.027	15.897	13.728	39.652

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 2025.

Con relación a las atenciones individuales realizadas por régimen de afiliación en salud, para el I trimestre se identificó un total de 39.652 atenciones, para el presente trimestre el régimen subsidiado presenta la mayor atención de orientación e información en salud con 18.662 atenciones, seguido del régimen contributivo con 13.434 atenciones. En el mes de febrero se presentó el mayor número de atenciones por régimen de afiliación en salud con 15.897 atenciones, específicamente del régimen subsidiado con 7.386.

4. ATENCIONES GRUPALES

4.1 Atenciones Grupales Canal Presencial

Tabla N° 18. Atenciones grupales I trimestre 2025.

Puntos de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Red CADE	20	50	20	90
Red Súper CADE	37	189	135	361
Módulos	15	38	50	103
Estrategia Intégrate	0	0	43	43
Estrategia Territorial	0	172	292	464
Total General	72	449	540	1.061

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Respecto a las orientaciones grupales para el primer trimestre 2025 se abordó un total de 1.061 ciudadanos, a quienes se les brindo orientación e información en temas de aseguramiento en salud, guía de trámites y servicios AGILIENA, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y canales de atención que tiene dispuestos la entidad para la ciudadanía.

La estrategia Territorial con un total de 464 ciudadanos abordados es la que tiene mayor número de atenciones, dado que esta es un punto de orientación e información grupal y registro de peticiones itinerante, lo cual permite que la población cuente con información acorde a sus requerimientos directamente en sus territorios, permitiendo así optimizar tiempos y recursos.

5. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

5.1 Atenciones por motivos de orientación e información

Tabla N°. 19. Motivos de orientación e información I trimestre 2025.

Motivos de Orientación	Atención Individual	Atención Grupal	Atención WEB	TOTAL
Portafolio de servicios y programas de la secretaria Distrital de Salud - SDS.	11847	344	8.259	20.450
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, o IPS Privadas.	4999	0	2.530	7.529
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE o IPS.	7.346	54	84	7.484
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	6.082	645	124	6.851
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	991	0	3.284	4.275
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	3168	18	32	3.218
Cómo solicitar, retirarse o revisar puntaje de la encuesta SISBEN o SISBEN de otros Municipios.	1140	0	12	1.152

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	806	0	14	820
COVID	352	0	93	445
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	364	0	3	367
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	143	0	0	143
Procesos masivos de aseguramiento.	57	0	0	57
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.	9	0	30	39
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	9	0	26	35
Atención Línea Salud Para Todos	20	0	8	28
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.	7	0	16	23
Total	37.340	1.061	14.515	52.916

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá, enero - marzo 2025.

Los resultados presentados en la tabla anterior permiten tipificar los principales motivos de consulta de orientación e información en salud, encontrando que el principal motivo continúa asociado al portafolio de trámites y programas de la Secretaría Distrital de Salud con el 39%, especialmente en lo relacionado con trámite de certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización, así como registro y autorización de títulos en el área de la salud. Por lo anterior, desde la estrategia territorial, se han realizado acciones de priorización para la orientación a grupos de valor frente a los requisitos necesarios para acceder a estos dos trámites.

De otro modo, el portafolio de servicios de Entidades Administradoras de planes de beneficios e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Red Adscrita y no adscrita), se presenta como el segundo motivo frecuente de consulta y en tercer lugar la solicitud de orientación para la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud con el 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

Lo anterior permite el fortalecimiento de acciones información, comunicación y orientación en el marco de la implementación de la política pública distrital de Servicio a la Ciudadanía y la garantía del acceso a la información.

6. MOTIVOS PROBLEMÁTICAS DE ACCESO.

6.1 Gestión realizada ante motivos de problemáticas de acceso

Tabla N°. 20. Motivos de Problemáticas de Acceso I Trimestre 2025.

Motivos Problemáticas de acceso	Atención Individual	Atención WEB	TOTAL
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	2022	3	2.025
No oportunidad servicios	98	169	267
Dificultad accesibilidad administrativa	86	28	114
No Suministro Medicamentos	7	94	101
Negación Servicios	52	16	68
Atención deshumanizada	2	27	29
Incumplimiento Portabilidad Nacional	26	1	27
Problemas recursos económicos	4	5	9
Presunto evento adverso (Seguridad-Pertinencia)	0	7	7
COVID	4	1	5
Dificultad Alto Costo	1	0	1
Total	2302	351	2.653

Fuente: SI Cuéntanos Bogotá enero - marzo 2025.

Respecto a las problemáticas de acceso registradas en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá, se identifica que el motivo de inconsistencias sistemas de información-aseguramiento con el 76.8 % es el más consultado por parte de la ciudadanía, siendo el canal presencial el que más recibe solicitudes de esta problemática. En segundo lugar, se identifica como problemática recurrente las no oportunidades de servicios, relacionado con asignación de citas de medicina especializada, apoyo diagnóstico, levantamiento de suspensiones y cirugía no programadas, para lo cual se verifican los aplicativos y así brindar una orientación oportuna. Seguidamente se encuentra no suministro de medicamentos y dificultad accesibilidad administrativa, casos en los cuales acorde a características se realiza registro en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas, dado la recurrencia del caso y los tiempos de no respuesta por parte de los entes correspondientes.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

7. LOGROS

- **Fortalecimiento en registro de peticiones ciudadanas:**

Desde las acciones que dinamiza la Estrategia Territorial se viene realizando el registro de las peticiones ciudadanas directamente en los territorios y acorde a la solicitud ciudadana, lo cual ha permitido que las personas tengan una respuesta a sus requerimientos, dado que en oportunidades se identifica desconocimiento de las herramientas que pueden utilizar para el restablecimiento de sus derechos.

- **Verificación de acciones resolutivas en punto:**

A partir del desarrollo de las actividades grupales se ha identificado en su mayoría, que la ciudadanía no cuenta con las herramientas y conocimiento de los canales de atención a las cuales puede acceder para el restablecimiento y/o acceso a sus derechos, por lo tanto, a partir de la información brindada se orienta acorde a la inquietud o requerimiento ciudadana, realizando una gestión resolutive del caso.

- **Fortalecimiento del talento humano:**

Se realiza acciones de fortalecimiento del talento humano en temas como lenguaje claro y protocolos de atención, permitiendo al equipo adquirir herramientas necesarias para la orientación e información en salud con enfoque diferencial.

- **Desarrollo tecnológico:**

Se implementó a partir del mes de febrero el WhatsApp para la orientación e información en salud, lo cual permitirá poner a disposición de la población un nuevo servicio para el relacionamiento con la Entidad.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

8. CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre se realizó un total de **62.012** orientaciones por los diferentes canales de atención, con una representación en la atención del 40% para el canal presencial, 31% canal telefónico y 29% canal virtual.
- Se destaca dentro de los resultados obtenidos para la caracterización poblacional que las mujeres con el **63,3%**, consultan con mayor frecuencia; lo anterior permite inferir que son las mujeres las responsables dentro del núcleo familiar de generar las solicitudes a nombre propio y en representación de sus familiares para el acceso a los servicios de salud.
- Como resultados de la identificación de la atención individual a población prioritaria y diferencial, se encuentra que el principal grupo poblacional que realiza solicitudes a través de los canales de atención presencial y telefónico son las personas Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido con 1.635 atenciones y en relación con población prioritaria las personas con discapacidad, presentando **6.264** atenciones.
- La estrategia Territorial con un total de **464** ciudadanos abordados es la que tiene mayor número de orientaciones grupales, lo cual permite que la población cuente con información acorde a sus requerimientos directamente en sus territorios, permitiendo así optimizar tiempos y recursos.
- En relación con los motivos de consulta, para orientación e información se presenta en mayor número los trámites y programas de la Secretaría Distrital de Salud con **20.450** solicitudes, mientras que la problemática de acceso con mayores registros es Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento, con **2.025** solicitudes.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín		

9. RECOMENDACIONES:

- **Articulación interdependencias:**

En el marco del nuevo Modelo de Atención en Salud MÁS Bienestar, se proyecta expandir el alcance de esta herramienta tecnológica para que dialogue con fuentes de información de otras dependencias, pero también de otras entidades del distrito dando pie a una lectura de realidades más integral capaz de impulsar el análisis y el abordaje interinstitucional de los determinantes sociales de la salud para la toma de decisiones con impacto a nivel local y distrital.

Para ello, es esencial fortalecer la articulación con la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad, cuyo equipo de profesionales genera información estratégica para la toma de decisiones a través de la presencia en diferentes espacios de participación formales y no formales y el relacionamiento permanente en los territorios con las comunidades y las diferentes entidades del distrito, información que es insumo para los escenarios de micro, meso y macro gestión de la Atención Primaria Social donde también participan representantes de este equipo de profesionales.

Fortalecer las acciones articuladoras a nivel intra e interinstitucional que permita gestionar de manera oportuna y con calidad las solicitudes que ingresan por los diferentes canales de atención. Adicionalmente, continuar con los procesos de articulación intra e intersectorial que contribuyan al fortalecimiento de las acciones de la estrategia territorial y su implementación en los diferentes territorios.

- **Estructuración del procedimiento y acompañamiento técnico:**

Continuar con el fortalecimiento técnico y unificación de criterios al equipo del Procedimiento de Gestión de Orientación e Información, para la atención de orientación e información a la ciudadanía.

 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, Yuranny Jerez Malaver, Tito Fernández, Siliana María Larios Rivera /Revisado por: Laura Carolina Reyes Cavando / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín	

- **Fortalecimiento de la atención por canales:**

Mantener y fortalecer las acciones individuales, grupales y jornadas en los puntos de atención de la estrategia territorial, los cuales permiten la orientación e información de la ciudadanía desde los territorios.

- **Seguimiento a la calidad de los registros:**

Continuar con la implementación de estrategias de seguimiento, que permita mejorar 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 ciudadanía.

- **Actualización de documentos y sistema de información:**

Realizar actualización de los documentos y sistema de información ajustando las acciones y variables a la operación realizada en la actualidad por los canales de atención.