


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

PERIODO REPORTE: 01 – 30 de abril 2025.

Proyecto de Inversión 8120
Servicio Integral y Buen Gobierno para ciudadanías dignificadas Bogotá D.C.

META 1 Implementar el 100% el plan de acción del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía para promover los accesos a los servicios de salud.

PORCENTAJE: Relacionamiento Ciudadanía – Estado.
<p>Actividad 1.1. Implementación 100% los criterios institucionales para atender el relacionamiento Ciudadanía - Estado, de manera integral, a partir del enfoque de humanización, diferencial, poblacional y de género. (TH) Indicador: Porcentaje de implementación de los criterios institucionales para atender el relacionamiento Ciudadanía – Estado.</p>
<p>1. Visitas de seguimiento a la gestión, actualización e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC- con Enfoque Diferencial.</p> <p>Entidad: IPS Proseguir Fecha: 2/04/2025 Objetivo de seguimiento: Reunión de asesoría para realizar la revisión final del plan de acción para la implementación PPSC para la vigencia revisión final plan de acción IPS Proseguir</p> <p>Entidad: IPS Hospital Universitario Clínica San Rafael Fecha: 02-04-2025 Objetivo de seguimiento: Socialización e instrumentos de implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía para formulación de plan de acción de la entidad para el año 2025.</p> <p>Entidad: EAPB Salud Total</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>			
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>			
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>				

Fecha: 02/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de asesoría para la actualización del documento de diagnóstico situacional de la EAPB Salud Total donde se validan y verifican las variables cualitativas y cuantitativas del documento incluyendo las tablas que proporcionan insumos para el establecimiento de actividades que contendrá el plan de acción.

Entidad: IPS Clínica Colombia

Fecha: 4/04/2025

Objetivo de seguimiento: Socializar la Política Pública de Servicio al Ciudadano en la IPS Clínica Colombia con el objeto de aplicar los formatos de Diagnostico situacional y Plan de acción para la implementación de la Política.

Entidad: IPS Santafé Américas

Fecha: 07/04/2025

Objetivo de seguimiento: Asesoría para el diligenciamiento del Plan de Acción de la entidad y proyección de acciones para el año 2025 en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía 2025.

Entidad: IPS Compensar 1 De Mayo

Fecha: 08/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar la revisión a la elaboración del diagnóstico situacional de la entidad, con el fin de brindar la asistencia técnica a la estructuración del documento

Entidad: IPS Compensar Kennedy

Fecha: 08/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar la revisión a la elaboración del diagnóstico situacional de la entidad, con el fin de brindar la asistencia técnica a la estructuración del documento



Entidad: EAPB Famisanar

Fecha: 08-04-2025

Objetivo de seguimiento: Asesoría para el diligenciamiento del Plan de Acción de la entidad y proyección de acciones para el año 2025 en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía 2025.

Entidad: IPS Compensar Calle 26

Fecha: 08/04/2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de asesoría para la actualización del documento de diagnóstico situacional de la IPS Compensar Calle 26 donde se validan y verifican las variables cualitativas y cuantitativas del documento incluyendo las tablas que proporcionan insumos para el establecimiento de actividades que contendrá el plan de acción

Entidad: Secretaría Distrital de Salud-SDS Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de S.S.-Oficina Registros

Fecha: 09/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar reunión de asesoría para el diligenciamiento del formato de diagnóstico situacional para la oficina de registros

Entidad: IPS Cafam

Fecha: 09-04-2025

Objetivo de seguimiento: Asesoría para el diligenciamiento del Plan de Acción de la entidad y proyección de acciones para el año 2025 en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía 2025.

Entidad: IPS HOMI

Fecha: 09/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar la revisión a la elaboración del diagnóstico situacional y plan de acción de la entidad, con el fin de brindar la asistencia técnica a la estructuración del documento.

Entidad: IPS Fundación Cardio Infantil

Fecha: 11/04/2025

Objetivo de seguimiento: Construcción conjunta del plan de acción 2025 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC.

Entidad: Secretaría Distrital de Salud-SDS –Subdirección de Calidad y Seguridad de Servicio de Salud

Fecha: 14/04/2025



Objetivo de seguimiento: Realizar reunión de asesoría para la construcción de Plan de acción para la implementación de la política pública de servicio al ciudadano, en la subdirección de calidad.

Entidad: IPS Hospital Universitario Clínica San Rafael

Fecha: 14-04-2025

Objetivo de seguimiento: Asesoría para el diligenciamiento del Diagnóstico Situacional de la entidad y proyección de acciones para el año 2025 en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía 2025.

Entidad: Viva 1A IPS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Fecha: 21/04/2025

Objetivo de seguimiento: Revisión conjunta del diligenciamiento del diagnóstico situacional 2024.

Entidad: EAPB Compensar

Fecha: 21/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de asesoría para la actualización del documento de diagnóstico situacional de la EAPB Compensar Calle 26 donde se validan y verifican las variables cualitativas y cuantitativas del documento incluyendo las tablas que proporcionan insumos para el establecimiento de actividades que contendrá el plan de acción.

Entidad: Clínica Nueva El Lago

Fecha: 22/04/2025

Objetivo de seguimiento: Socialización de las observaciones del diligenciamiento del diagnóstico situacional 2024 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC.

Entidad: Bienestar IPS

Fecha: 23/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar revisión de los documentos diagnóstico situacional y plan de acción para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía vigencia 2025, en la IPS Bienestar.

Entidad: IPS Hospital Infantil Universitario de San José

Fecha: 23/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar revisión de los documentos diagnóstico situacional y plan de acción para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía vigencia 2025, en la IPS Hospital Infantil Universitario de San José.



Entidad: IPS Colsubsidio

Fecha: 25-04-2025

Objetivo de seguimiento: Asesoría para el diligenciamiento del Plan de Acción de la entidad y proyección de acciones para el año 2025 en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía 2025.

Entidad: IPS Clínica Palermo

Fecha: 25/04/2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Objetivo de seguimiento: Se realiza acercamiento a la IPS Clínica Palermo con el fin de retomar actividades en el marco de Asistencia Técnica y la Implementación de la política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC.

Entidad: EPS Capital Salud

Fecha: 28/04/2025

Objetivo de seguimiento: Participación en la socialización de los avances del modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía de la SDS a la EPS Capital Salud para referenciación del modelo.

Entidad: IPS Clínica Nogales

Fecha: 28/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de asesoría para la actualización del documento de diagnóstico situacional de la IPS Clínica Nogales donde se refieren las observaciones transversales del diagnóstico situacional para entidades para las variables cualitativas y cuantitativas del documento incluyendo las tablas que proporcionan insumos para el establecimiento de actividades que contendrá el plan de acción.

Entidad: IPS Hospital Universitario Clínica San Rafael

Fecha: 29-04-2025

Objetivo de seguimiento: Asesoría para el diligenciamiento del Plan de Acción de la entidad y proyección de acciones para el año 2025 en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía 2025.

Entidad: EAPB Salud Total

Fecha: 29/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de asesoría para la validación del Plan de Acción de la EAPB Salud Total donde se validan la información de actividades, indicadores y medios de verificación para la vigencia 2025 en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC.



Entidad: IPS Compensar Calle 26

Fecha: 30/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de asesoría para la validación del Plan de Acción de la IPS Compensar Calle 26 donde se validan la información de actividades, indicadores y medios de verificación para la vigencia 2025 en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC.

Entidad: IPS Compensar Primera de Mayo

Fecha: 30/04/2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Objetivo de seguimiento: Realizar la revisión a la elaboración del plan de acción de la entidad, con el fin de brindar la asistencia técnica a la estructuración del documento para posterior seguimiento.

Entidad: IPS Compensar Kennedy

Fecha: 30/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar la revisión a la elaboración del plan de acción de la entidad, con el fin de brindar la asistencia técnica a la estructuración del documento para posterior seguimiento.

TOTAL ENTIDADES VISITADAS: 29

2. Seguimiento a la Gestión e Implementación del Plan de Acción de la PPDSC con Enfoque Diferencial

2.1 Visitas de Seguimiento a planes de acción:

Entidad: IPS Unidad Médica y de Diagnóstico

Fecha: 22/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar revisión a los documentos diagnóstico situacional y plan de acción para la vigencia 2025 y ejecución de actividades del plan de acción en el primer trimestre en la IPS Unidad Médica y de Diagnóstico UMD

Entidad: Dirección General de Sanidad Militar-DIGSA

Fecha: 23/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la ejecución de actividades del plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el I Trimestre de 2025, en la Dirección General de Sanidad Militar.



Entidad: Subred Centro Oriente

Fecha: 23/04/2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento al plan de acción 2025 I trimestre 2025 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PDSC

Entidad: IPS Subred integrada de Servicios de Salud Sur

Fecha: 28/04/2025

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la ejecución de actividades del plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el I Trimestre de 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

Entidad: IPS Hospital Militar Central

Fecha: 28/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la ejecución de actividades del plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el I Trimestre de 2025, en el Hospital Militar Central.

Entidad: EAPB Sanitas

Fecha: 29 /04/2025

Objetivo de seguimiento: Reunión de asesoría avance en la implementación de la Política Pública de servicio al ciudadano.

TOTAL ENTIDADES VISITADAS: 6

2.2 Socialización semestral de los informes de balance a la gestión, actualización e implementación del Plan de Acción de la PPDSC de las EAPB /IPS/ Entidades.

Total Visitas socialización Informes: 0 (para este periodo no aplica)



TOTAL entidades Socializadas: 0

2.1 Realimentación de los informes trimestrales de balance a la gestión, actualización e implementación del Plan de Acción de la PPDSC de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y EAPB Capital Salud.

Entidad: Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Fecha: 28/04/2025

Objetivo de seguimiento: Revisión informe I trimestre de seguimiento al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC, del periodo de enero a marzo de 2025, se realiza verificación de cumplimiento de actividades y evidencias, de donde se requieren soportes faltantes.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

Entidad: Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

Fecha: 30/04/2025

Objetivo de seguimiento: Revisión informe I trimestre de seguimiento al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC, del periodo de enero a marzo de 2025, se realiza verificación de cumplimiento de actividades y evidencias, de donde se requieren soportes faltantes.

Entidad: Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Fecha: 30/04/2025

Objetivo de seguimiento: Conforme a la recepción de informe trimestral de la subred, se está realizando verificación de actividades programadas en el periodo de enero a marzo 2025 con respecto a la implementación de la PPDSC.

Entidad: EAPB Capital Salud

Fecha: 30/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza requerimiento a entidad el envío de informe reporte del I trimestre de seguimiento al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC, la entidad ha presentado retraso en la entrega de dicho informe debido a cambio del Directivo de atención al usuario y de igual manera el profesional a cargo de este informe.

Total Informes: 4 informes

TOTAL entidades realimentadas: 4



2.3 Gestión Defensor del Ciudadanía.

Fecha: 22/04/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a las actividades de defensor del ciudadano, con relación a las funciones que se deben cumplir dentro del marco de la figura.

Fecha: 30/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza actualización de base de datos de red de defensoras y defensores de la ciudadanía DSC – EATEC (24-04-2025)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Total Actividades: 2

3. Evaluación de accesibilidad a los módulos de atención de la Secretaría Distrital de Salud con enfoque diferencial.

Fecha: 30/04/2025

Se realiza matriz de insumos de articulación entre dependencias para la implementación de la política pública de discapacidad en la entidad.

Fecha: 30/04/2025

Se participó en el equipo funcional de discapacidad del mes de abril.

Fecha: 30/04/2025



Total, actividades: 2

4. Número de seguimientos preventivos a las peticiones tramitadas en el Bogotá Te escucha.

Durante el mes **de abril de 2025**, se llevaron a cabo las siguientes acciones de seguimiento preventivo, conforme al procedimiento establecido para asegurar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas:

4.1 Seguimiento Preventivo Semanal

- Se realizó un seguimiento preventivo semanal a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, con el objetivo de informar sobre las peticiones próximas a vencer y priorizar su gestión.
- Este proceso se implementó mediante un sistema de semaforización, en el cual se destacan las fechas de vencimiento y el número de peticiones pendientes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

- Se enviaron correos electrónicos a cada referente del sistema "Bogotá te Escucha", con copia a los directivos correspondientes, notificando las peticiones que requieren atención urgente.
- Durante Abril, se realizó seguimiento preventivo a un total de 1.173 peticiones.

4.2 Seguimiento a Capital Salud

- Se realizaron un total de 1.175 seguimientos preventivos dirigidos específicamente a Capital Salud, con el fin de garantizar la gestión oportuna de las peticiones asignadas.

4.3 Seguimiento a la Oportunidad de Respuesta

- Adicionalmente, cada viernes de manera semanal, se llevó a cabo un seguimiento para verificar la oportunidad en la respuesta a las peticiones.
- Durante este período, según los cortes realizados se revisaron, para oportunidad de la Secretaría Distrital de Salud, 4 peticiones y no se registraron petición fuera de los tiempos establecidos por la norma.
- En la EPS Capital Salud se revisaron 50 peticiones y tampoco se registraron petición fuera de los tiempos establecidos por la norma.
-

5 Información relacionada con la caracterización poblacional identificada en la atención individual de Orientación e Información realizada a través de los diferentes canales de atención, así mismo aquellos datos evidenciados en los registros realizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadana Bogotá te Escucha.

A continuación, se describen los resultados de los registros realizados en las atenciones individuales (Canal Telefónico, Presencial), durante el mes de abril, en el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá. Es importante mencionar, que dichos datos dependen de la información suministrada por las personas al momento de recibir la atención por los canales referidos con anterioridad.

- **Enfoque de Genero**

Femenino: 7.983

Masculino: 4.403

Transgénero: 12

Otro: 2

No sabe/No informa: 468



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

GESTIÓN SOCIAL EN SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL



REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120

Código:

Documento controlado no codificado

Versión:

NA

Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín

TOTAL: 12.868

• **Orientación Sexual**

Lesbiana: 16

Gay: 26

Bisexual: 16

Homosexual: 69

Heterosexual: 11.379

Otro: 11

No sabe/No informa: 1.351

TOTAL: 12.868

• **Etnia**

Indígena: 25

Rrom: 0

Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia: 1

Palenquero de San Basilio: 4

Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente: 182

Otro: 30

TOTAL: 242

• **Población Especial**

Persona mayor en centros de protección: 3

Comunidades indígenas: 21

Menores desvinculados del conflicto armado bajo protección: 0

Menores y mujeres víctimas de violencia de género y sexual: 0

Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido: 444

Migrante venezolano irregular: 101



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

GESTIÓN SOCIAL EN SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL



REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120

Código:

Documento controlado no codificado

Versión:

NA



Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín

Personas incluidas programa de protección a testigos: 7
Personas que dejen de ser madres comunitarias y sustitutas: 1
Población colombiana migrante de Venezuela: 52
Población desmovilizada de grupo armado ilegal: 4
Población habitante de calle: 29
Población infantil abandonada a cargo del ICBF: 2
Población infantil perteneciente al Sistema de responsabilidad penal para adolescentes a cargo del ICBF: 1
Población infantil vulnerable bajo protección de instituciones diferentes al ICBF: 1
Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables: 2
Población reincorporada en el marco de los acuerdos de Paz: 2
Población Rrom: 0
Población rural migratoria: 52
Víctimas de conflicto armado interno: 490
Veteranos de la Fuerza Pública: 5
Periodistas en ejercicio de su actividad: 4
Peligro Inminente: 247
Voluntarios acreditados y activos de la Defensa Civil Colombiana, Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos y su núcleo familiar: 0
Víctimas de Conflicto Armado Mujeres Cabeza de Familia: 0

Total: 1.468

• **Población prioritaria**

Gestantes: 212
Mayores de 60 años: 829
Menores de 5 años: 162
Personas con discapacidad
 Cognitiva: 325
 Física: 561
 Múltiple: 265
 Psicosocial: 121
 Sensorial: 228
 Certificada: 26

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Sin Información: 269

Personas con enfermedad crónica: 475

Personas con enfermedad alto costo: 115

Personas consumidoras de sustancias psicoactivas: 8

TOTAL: 3.596



• **Atención puntos territoriales:**

Durante el periodo del mes de abril no se reporta registro de actividades individuales en el punto de atención presencial de coinversión localidad Puente Aranda.

Motivos de orientaciones e información:

Durante el período se registraron a través del Sistema SI Cuéntanos Bogotá, los siguientes motivos de orientación e información a través de los diferentes canales de relacionamiento con la Ciudadanía (Virtual, Telefónico y Presencial): **18.840**

- Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos: 162
- Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad: 3.150
- Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C: 2.536
- Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN: 20
- Cómo realizar trámites para copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud: 87
- Cómo solicitar, retirarse o revisar puntaje de la encuesta SISBEN o SISBEN de otros Municipios: 342
- Desarrollo de otro tipo de procesos masivos: 3
- Portafolio de servicios de las USS, de EPS, Red No Adscrita, o IPS Privada: 3.574
- Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores: 1.410
- Portafolio de servicios y programas de la secretaria Distrital de Salud – SDS: 6.542
- Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes: 3
- Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social: 3
- Procesos masivos de aseguramiento: 47
- Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos: 796

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

- Covid-19: 158
- Línea de Servicio a la Ciudadanía: 7
- Sin Clasificar: 0

Problemáticas de acceso:

En el período del informe, se identificaron a través de los sistemas SI Cuéntanos Bogotá y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, los siguientes motivos de Problemáticas de Acceso: **1.136**

- Atención deshumanizada: 16
- Dificultad accesibilidad administrativa: 31
- Dificultad Alto Costo: 0
- Dificultad Tutelas: 0
- Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento: 32
- Incumplimiento Portabilidad Nacional: 1
- Negación Servicios: 35
- No oportunidad servicios: 688
- No suministro Medicamentos: 298
- Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia): 9
- Problemas recursos económicos: 26
- COVID – 19: 0



****Es importante aclarar que por la generación del reporte de base de datos del BTE, se hace con cortes que ocasionalmente podrían cambiar el número de barrera identificadas, toda vez que aquellas peticiones que no han sido gestionadas en el último día del mes, pueden estar identificadas como orientación e información, hasta que se aclare con el peticionario la solicitud y se categorice la barrera correspondiente**

6. Incorporación e implementación del enfoque diferencial (Acciones políticas públicas étnicas y Otros Enfoque Diferencial).

Acciones en Políticas Públicas Étnicas, Poblacionales y de Género

Durante el mes de abril se realizaron las siguientes acciones en el marco de las Políticas Públicas Étnicas, Poblacionales y de Género:

6.1. Reportes de seguimiento Políticas Públicas con Participación o Liderazgo del Sector Salud

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

Fecha: 08/04/2025

Se participa en reunión del equipo funcional de etnias del mes de abril.

Fecha: 09/04/2025

Se realiza entrega de reporte de seguimiento al plan de acción de la implementación del producto de política para la población LGTBI residente en el Distrito Capital.

Se realiza avance en el documento técnico preliminar ruta servicio al ciudadano LGTBI, para el diagnóstico de acceso a servicios de salud de la población LGTBI residente en el Distrito Capital.

Total documentos: 1

Total reportes: 1

Total reunión: 1

Total acciones: 3

6.2. Informes de Niños, Niñas y Adolescentes Emberá Hospitalizados



Se elaboraron informes semanales sobre la situación de niños, niñas y adolescentes de la población Emberá hospitalizados en la Subred Integrada de Servicios de Salud (SISS) Norte y Centro Oriente:

Semana del 31 de marzo al día 06 de abril 2025

Semana del día 07 al día 13 de mes abril 2025

Semana del 14 de abril al 20 de abril 2025

Semana del día 21 al día 27 de mes abril 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				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Total: 04 informes

6.3. Elaboración y Revisión de Documentos de Políticas Étnicas

Se avanzó en la elaboración y revisión de documentos estratégicos sobre Políticas Públicas Étnicas:

- **Pueblo Raizales**

Fecha: 30 de abril del 2025

Se gestionaron 39 solicitudes enviadas por el equipo de abordaje étnico raizal del la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, de ciudadanos con pertenencia étnica raizal que presentaron barreras de acceso administrativas para acceder a los servicios de salud.

Total acciones: 1



- **Pueblo Indígena**

Fecha: 10 de abril del 2025

Se participa en reunión con los profesionales de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud y con la EAPB Capital Salud, con el fin de realizar articulación de acciones para la implementación de los productos CONPES 37.

Fecha: 15 de abril del 2025

Se participa en pre-consultivo indígena convocado por la Secretaria Distrital de Gobierno y los gobernadores de los pueblos indígenas para la concertación de acciones del producto de política pública indígena, en donde, se entrega propuesta en físico y digital a los gobernadores de los pueblos indígenas para revisión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Fecha: 21 de abril del 2025

Se ajusto propuesta de curso de enfoque diferencial indígena, en el marco de la implementación del producto de política pública “Curso con enfoque diferencial indígena para la divulgación del marco normativo en salud de los pueblos indígenas; dirigido a actores del sistema de salud, como los usuarios (comunidades), actores estatales (instituciones) y EPS (públicas y privadas), concertado e implementado con el espacio autónomo según la normatividad vigente” para el preconsultivo y consultivo de abril.

Fecha: 22 de abril del 2025

Se participó en reunión de operatividad indígena con todos los referentes de la Secretaria Distrital de Salud, con el objeto de ajustar propuesta de productos en el marco de la implementación de la política pública para el consultivo de abril.

Fecha: 24 de abril del 2025

Se participa en pre-consultivo indígena convocado por la Secretaria Distrital de Gobierno y los gobernadores de los pueblos indígenas para la concertación de acciones del producto de política pública indígena, en donde, se entrega propuesta en físico y digital a los gobernadores de los pueblos indígenas para revisión.

Fecha: 30/04/2025



Se gestionaron 3 solicitudes enviadas por el equipo de delegadas de política pública indígena, de ciudadanos con pertenencia étnica indígena que presentaron barreras de acceso administrativas para acceder a los servicios de salud.

Total acciones: 6

- **Pueblo Negro Afrocolombiano**

Fecha: 07/04/2025

Se participa en articulación de acciones con las gestora territoriales de la Dirección de Participación Social, la referente de étnica para comunidades afrocolombianas de la subdirección de evaluación de políticas, las delegadas de la política pública para comunidades negras en las

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

Subredes Integradas de Servicios de Salud y los gestores de los kilombos para definir ruta acompañamiento y estrategias para articulación con Kilombos en la subred norte para la caracterización de EAPB de afiliados con pertenencia étnica afrocolombiana y barreras de acceso.

Fecha: 09/04/2025

Se participa en articulación de acciones con las gestora territoriales de la Dirección de Participación Social, la referente de étnica para comunidades afrocolombianas de la subdirección de evaluación de políticas, las delegadas de la política pública para comunidades negras en las Subredes Integradas de Servicios de Salud y los gestores de los kilombos para definir ruta acompañamiento y estrategias para articulación con Kilombos en la subred centro oriente para la caracterización de EAPB de afiliados con pertenencia étnica afrocolombiana y barreras de acceso.

Fecha: 11/04/2025

Se convocó a reunión a las gestoras territoriales de la Dirección de Participación Social para construir el instrumento de recolección de información y caracterización de barreras de acceso a los servicios de salud en los kilombos.

Fecha: 14/04/2025



Se partición en reunión con la subsecretaria de cuidado y políticas de igualdad de la Secretaria Distrital de la Mujer para concertar la implementación de la metodología Círculo de la Ancestralidad, con enfoque étnico-afro, entre la Estrategia de Transformación Cultural de la Secretaría Distrital de la Mujer y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, para su aplicación con pueblos étnicos en el Distrito Capital.

Fecha: 24/04/2025

Se participa en articulación de acciones con las gestora territoriales de la Dirección de Participación Social, la referente de étnica para comunidades afrocolombianas de la subdirección de evaluación de políticas, las delegadas de la política pública para comunidades negras en las Subredes Integradas de Servicios de Salud y los gestores de los kilombos para definir ruta acompañamiento y estrategias para articulación con Kilombos en la subred sur occidente para la caracterización de EAPB de afiliados con pertenencia étnica afrocolombiana y barreras de acceso.

Fecha: 30/04/2025

Se elaboró instrumento de recolección de información y caracterización de barerras de acceso a los servicios de salud para el pueblo negro afrocolombiano.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120			
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín				

Total, acciones: 6

- Pueblo Rrom Gitano**

Fecha: 04/04/2025

Se convoco a espacio de reunión de articulación con los delegados de la política pública Rrom Gitana en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, para caracterización de acciones y plan de acción para el pueblo Rrom gitano.

Fecha: 09/04/2025

Se asistió a reunión con la referente de la Subdirección de Gestión para las Políticas Públicas para la política pública Rrom Gitana para la articulación del accionar desde el sector para el pueblo Rrom Gitano, para efectos de informar y orientar al pueblo Rrom gitano.



Fecha: 14/04/2025

Se convoco a las sabedoras gitanas de la Dirección de Participación Social, a los equipos territoriales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente para la estrategia territorial del pueblo Rrom gitano, a la Subdirección de Garantía del Aseguramiento y a la EAPB Capital Salud a cualificación y articulación frente al sistema general de seguridad social en salud, derechos y deberes, canales de atención, canales de PQRS y ruta para la atención de enfoque diferencial para los afiliados con pertenencia étnica gitana a la EAPB Capital Salud.

Fecha: 16/04/2025

Se asiste a Vortechía de Concertación Artículo 202 Acuerdo 927 de 2024 - Sector Salud.

Fecha: 30/04/2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Se convocó a espacio de reunión al referente para la política Rrom Gitana en la Subdirección de Gestión de Políticas y al delegado para la política en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente para la estrategia territorial del pueblo Rrom gitano para socialización de plan de acción en las entidades prestadoras de servicios de salud con la población gitana.

Total, acciones: 5

Total acciones Políticas Públicas Étnicas, Poblacionales y de Género: 25



7. Implementación de la Estrategia Territorial

7.1 Espacios de articulación interinstitucional / actividades Grupales

Durante el periodo del mes se abril la Estrategia Territorial dinamizó actividades con grupos comunitarios, fundaciones, población beneficiaria de comedores comunitarios, se participó de una (1) jornada convocada por líder APS de la Secretaría Distrital de Salud localidad Santa Fe, de dos (2) ferias a tu servicio convocadas por la Secretaría General en las localidades de Usme y Ciudad Bolívar como del espacio de Rendición de Cuentas, en cada uno 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 (ventanilla única digital de trámites y servicios, especialmente el trámite de certificado de discapacidad), 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. En articulación con la fundación educativa San Juan de Dios se socializo a los estudiantes información correspondiente al trámite Registro y Autorización de Títulos en el Área de la Salud.

Actividades grupales:

Fecha 08/04/2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Localidad Usme: Se realizó una (1) actividad grupal con personas mayores en la Fundación Chaminade – Fiscala, con el objetivo de brindar orientación sobre aseguramiento en salud, canales de atención y la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud. Total asistentes: 20

Fecha 08/04/2025

Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó una (1) actividad grupal en Barrio Juan José Rondón con el objetivo de orientar e informar a la ciudadanía sobre aseguramiento en salud y los canales de atención de la secretaria Distrital de Salud. Total asistentes 15.

Fecha 09/04/2025

Localidad Usme: Se realizó una (1) actividad grupal en el Salón Comunal de Santa Marta con el objetivo de brindar orientación sobre aseguramiento en Salud, canales de atención y la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud. Total asistentes: 17.

Fecha 09/04/2025

Localidad Usme: Se realizó una (1) actividad grupal en el salón comunal de Virrey II con el objetivo de brindar orientación e información a la ciudadanía en aseguramiento en salud y solicitud del certificado de discapacidad. Total asistentes 21.

Fecha 09/04/2025

Localidad Usme: Se realizó una (1) actividad grupal en el JAC El Virrey con el objetivo de Proporcionar orientación e información acerca de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y sobre el trámite de Certificado de Discapacidad. Total asistentes: 13.



Fecha 09/04/2025

Localidad Chapinero: Se realizó una (1) actividad grupal comedor comunitario Pardo Rubio, en la cual se brinda orientación e información sobre los canales de atención, temas de aseguramiento en salud y revisión de historia clínica para inicio de tramite certificado de discapacidad. Total asistentes 14.

Fecha 10/04/2025

Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó una (1) actividad grupal en el centro día del barrio Bella Flor con el objetivo de brindar orientación e información a la ciudadanía sobre los trámites, servicios y canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud. Total asistentes 64.

Fecha 11/04/2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Localidad Usme: Se realizó una (1) actividad grupal en el Salón Comunal Brasilia con el objetivo de proporcionar orientación e información acerca de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y sobre las Peticiones Ciudadanas. Total asistentes: 20.

Fecha 11/04/2025

Localidad Chapinero: Se realizó una (1) actividad grupal comedor comunitario Lourdes, en la cual se brindó información sobre canales de atención, así mismo se revisa historia clínica de ciudadano que desea realizar solicitud de certificado de discapacidad. Total asistentes 25.

Fecha 15/04/2025

Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó una (1) actividad grupal en barrio Lucero Medio con el objetivo de brindar información acerca de los canales de atención de la secretaria de salud y la guía de tramites ofrecidos en la secretaria. Total asistentes 23.

Fecha 15/04/2025

Localidad Usme: Se realizó una (1) actividad grupal en el Salón comunal del Virrey II con el objetivo de brindar orientación sobre Aseguramiento en Salud y Canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud. Total de asistentes: 23

Fecha 22/04/2025



Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó una (1) actividad grupal en el Hogar Comunitario la Estrella con el objetivo de proporcionar orientación e información pertinente en materia de aseguramiento en salud, así como sobre los trámites y servicios dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud. Total de asistentes: 14

Fecha 22/04/2025

Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó una (1) actividad grupal grupo comunitario de Jesús en el Barrio Minuto de Maria, con el objetivo de brindar orientación e información sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y Aseguramiento en Salud. Total asistentes: 14

Fecha 29/04/2025

Localidad Barrios Unidos: Se realizó una (1) actividad grupal en la alcaldía local de Barrios Unidos con el objetivo de brindar información a la ciudadanía y orientación sobre los canales de atención disponibles en la Secretaría Distrital de Salud y el trámite de solicitud del certificado de discapacidad. Total asistentes 19.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

Fecha 29/04/2025

Localidad Barrios Unidos: Se realizó una (1) actividad grupal en el CDG Maria Goreti en Barrios Unidos, con el propósito de brindar orientación sobre Canales de atención, Aseguramiento en Salud y la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaria Distrital de Salud. Total de asistentes: 53

Fecha 29/04/2025

Localidad Antonio Nariño: Se realizó una (1) actividad grupal en Fundación Educativa San Juan de Dios con el objetivo de brindar orientación e información sobre el registro en Agilinea para el trámite Registro y autorización de títulos en el área de la salud de la Secretaria Distrital de Salud. Total asistentes: 35

Ferias de servicios / jornadas

Fecha 04/04/2025



Localidad Usme: Feria a tu servicio, espacio liderado y organizado por la Secretaría General de Bogotá, en la cual participan las diferentes entidades del Distrito con la finalidad de brindar atención integral y resolutive a la población participante, desde la Secretaria Distrital se brindó orientación e información acerca del trámite Certificado de Discapacidad, el registro en Agilinea y los canales de atención de la Secretaria Distrital de Salud. Total asistentes: 40

Fecha 12/04/2025

Localidad Santa fe: Se participó en la jornada de servicios convocada por el líder de APS, en la localidad de Santa Fe, en el Barrio San Bernardino, en el Centro Comercial Campo David, jornada liderada por la Junta de Administración Local, con el propósito de acercar los servicios de la Secretaría a la comunidad y facilitar el acceso a la información sobre los trámites. Total asistentes: 17

Fecha 25/04/2025

Localidad Ciudad Bolivar: Feria a tu servicio evento organizado por la Secretaría General de Bogotá con el propósito de brindar orientación e información a la ciudadanía acerca del trámite Certificado de Discapacidad, registro de documentación en Agilinea, así como temas relacionados con aseguramiento y canales de atención de la Secretaria Distrital de Salud. Total asistentes: 42

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

7.2 Actividades Individuales

Durante el periodo del mes de abril no se reporta registro de actividades individuales en el punto de atención presencial de coinversión localidad Puente Aranda, dado que los colaboradores se encuentran en proceso de contratación. El equipo de la Estrategia territorial viene realizando registro de peticiones ciudadanas en el marco de las actividades grupales según solicitud ciudadana y concertación con líderes comunitarios.

8. Actividades específicas para la actualización y mantenimiento del sistema de información Cuéntanos Bogotá para el fortalecimiento de los canales de atención para el canal presencial, virtual y telefónico.

Durante el mes de abril de 2025, se llevaron a cabo diversas actividades enfocadas en el fortalecimiento y mantenimiento del Sistema de Información "SI Cuéntanos Bogotá", que apoya tanto los canales de atención presencial, virtual y telefónico. A continuación, se detallan las acciones específicas realizadas:

- **Seguimiento de registros pendientes**

Se realizaron 7 actividad de seguimiento de información relacionada con los registros pendientes de resolución y cierre en el sistema. Esta actividad involucró a los usuarios de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, quienes debían completar las gestiones necesarias en el sistema.

- **Fortalecimiento funcionamiento SI Cuéntanos Bogotá**



Se realizó 1 espacios de fortalecimiento en el sistema de información SI Cuéntanos Bogotá al equipo de colaboradores de la Subred norte, con el acompañamiento del equipo de asistencia técnica.

Se realizó 2 espacios de fortalecimiento en el sistema de información SI Cuéntanos Bogotá al equipo de colaboradores de la Subred sur occidente, con el acompañamiento del equipo de asistencia técnica.

- **Construcción de insumos visualización de datos-Dirección de Servicio a la Ciudadanía**

Durante el periodo se realizan 2 espacios para verificación de ajustes al tablero de visualización de datos para publicación en el observatorio de SaluData.

Se realizo envió de tablero de seguimiento de solicitudes ciudadanas, para publicación en el observatorio distrital de SaluData.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

- **Actualización de usuarios Si Cuéntanos Bogotá**

Se desarrollaron 3 acciones para activar y crear usuarios del sistema SI Cuéntanos Bogotá.

- **Soporte del Sistema**

Se realizó soporte del Sistema en relación con fallas en el guardado de registros, reportado por colaborador del canal virtual de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

- **Seguimiento a la calidad del dato**



Se realizó un espacio de reunión para dar continuidad a la capacitación sobre las actividades de seguimiento a la calidad del dato con el fin de fortalecer el equipo de Gestión de Orientación e Información

Se desarrolló un espacio de fortalecimiento dirigido al canal virtual y telefónico sobre el trámite de Registro y Autorización de Títulos en el Área de la Salud, así como en calidad en el registro.

Se participó en espacio para realizar seguimiento y evaluación de atributos de calidad a las llamadas recibidas por el canal telefónico de la SDS (Calibración)

Se diligenció formato SDS-RPS-FT-035 correspondiente al mes de marzo de 2025 y se reportó seguimiento a la calidad del dato relacionado con el riesgo 3 control 2 de la matriz de riesgos

9. Actividades formuladas en el plan de acción e Implementación del Modelo Relacionamento Integral con la Ciudadanía para promover los accesos 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				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Etapas diagnósticas: Planeación

El 8 de abril se llevó a cabo reunión de seguimiento y revisión de los avances del plan de acción del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

El 21 de abril, se llevó a cabo reunión con el grupo que lidera la Escuela de Innovación en Participación de la Subsecretaría de Gestión Territorial y Participación con el fin de contextualizarlos y revisar la posibilidad de articulación entre ambas estrategias.

El 22 de abril se llevó a cabo una Mesa de trabajo de recolección de información con la Subdirección de acciones colectivas en donde se contextualizó al equipo del Modelo en el tema de canalizaciones, la normativa, equipos de trabajo y la plataforma de registro de casos.

El 28 de abril se llevó a cabo mesa de trabajo con la EPSCapital Salud, a la cual asistieron representantes de diversas áreas como la Dirección de atención al usuario, equipo de Participación, Planeación institucional, el Call Center y Gestión del Riesgo, con el fin de conocer las generalidades del Modelo, así como las experiencias de la Secretaría en su implementación.

El 30 de abril se llevó a cabo Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, en donde se presentaron los avances de la propuesta de caracterización de grupos de valor, los avances del mes y de la auditoría de Control Interno.

Porcentaje de avance: 36%

PRODUCTO: Dos (2) encuestas de medición de satisfacción para toma de decisiones en salud



Actividad 1.2 Implementar 2 instrumentos de medición para conocer la satisfacción de la ciudadanía en la experiencia del servicio. **Indicador:** Instrumentos de medición para conocer la satisfacción de la ciudadanía

1. Formulación, aplicación y socialización de resultados de la encuesta

META 2 Implementar el 100% de los planes de acción de las políticas de Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites.

PORCENTAJE: Solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención

Actividad 2.1 Atender el 100% de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención. **Indicador:** Porcentaje de atención de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>			
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>			
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>				

Se gestionó el 100% de las solicitudes recibidas a través de los canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Durante este periodo, se brindó orientación e información a la ciudadanía con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios del sector salud, incluyendo el portafolio de trámites y servicios. Estas acciones buscan disminuir las barreras de acceso y fortalecer los mecanismos de atención tanto a nivel institucional como local, con el propósito de ofrecer un servicio incluyente, amigable y efectivo, optimizando los trámites.



Gestión de Solicitudes

Se gestionaron un total de **23. 748** solicitudes, recibidas a través de los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, distribuidas de la siguiente manera:

- **Modulos:** 639 solicitudes atendidas.
- **Red Super CADE:** 3.095 solicitudes atendidas.
- **Red CADE:** 2.295 solicitudes atendidas.
- **Estrategia Intégrate:** 1.118 solicitudes atendidas.
- **Estrategia Territorial:** 489 solicitudes atendidas.
- **Asistencia Técnica:** 2 solicitudes atendidas.
- **Línea Servicio a la Ciudadanía:** 5.863 solicitudes atendidas.
- **Correo "Contáctenos":** 4.816 solicitudes atendidas.
- **WhatsApp Servicio a la Ciudadanía:** 625 solicitudes atendidas
- **Gestión de Peticiones:** 4.806 Total de peticiones gestionadas

Servicio Telefónico (Contact Center)

Fase: Contratado – operación (FASE DE ESTABILIZACIÓN)
Porcentaje de avance: 100%

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

• **Respuestas colaborativas BTE.**

Las respuestas colaborativas entre las diferentes dependencias de la Secretaría buscan que el ciudadano reciba una única respuesta consolidada, integrando la información de todas las áreas implicadas en su solicitud, garantizando así una respuesta de fondo y completa.

Revisada la base de datos de respuestas colaborativas del mes de abril se encontraron los siguientes resultados:

De un total de 14 peticiones

- Efectivas 3
- En trámite 0
- No cumple debido a traslado por competencia 3
- No Efectivas 5

En el mes de abril se logró la gestión exitosa de 6 peticiones **bajo este esquema de respuesta colaborativa**, proporcionando a los solicitantes una respuesta integral que abordó todos los aspectos de su petición.

• **Proceso contractual digiturno.**

Etapas:

Porcentaje de avance:

PORCENTAJE: Acciones asociadas a las políticas de servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites.



Actividad 2.2 Ejecutar el 100% las acciones asociadas a las políticas de servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites para el mejoramiento de los escenarios del servicio a la ciudadanía (Subredes, IDCBIS, Capital Salud, SDS, EAPB e Instituciones prestadoras de servicios de salud priorizadas). **Indicador:** Porcentaje de ejecución de las acciones asociadas a las políticas de servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites.

1. Fortalecimiento al equipo de primera línea de colaboradores para la Secretaría de Salud.

Nombre del espacio: Mesa de Trabajo entre la Secretaría Distrital de Salud y los Centros Intégrate de Bogotá SDS

Fecha: 04 de abril 2025

Cantidad de participantes:7

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>			
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>			
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>				

Nombre del espacio: aplicación Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital

Fecha: 25 de abril 2025

Cantidad de participantes:27

Total de participantes:34

Fortalecimiento en el manejo del Bogota te escucha

Nombre del espacio: Capacitación Manejo BTE

Fecha:02/04/2025

Cantidad de participantes:1

Nombre del espacio: Capacitación Manejo BTE

Fecha:10/04/2025

Cantidad de participantes:1



Total de participantes: 2

Reuniones Fortalecimiento Equipo Gestion de Peticiones

Fecha 30 de Abril de 2025

Objetivo: Brindar al equipo de trabajo directrices que permitan la correcta administración y operación del bte asi como fortalecer tènicamente la gestión de peticiones

Participantes : 13 personas



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120			
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín				

Curso de Promotores de la Orientación e Información de la Ciudadanía: Se encuentra en proceso de actualización de contenidos a continuación se describen actividades adelantadas en este periodo:

- Fecha: 01/04/2025
Objetivo: Elaborar informe consolidación año 2024 curso de promotores de servicio a la ciudadanía
- Fecha: 16/04/2025
Objetivo: Elaboración de la presentación preliminar del Módulo 3 Sistema De Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, para el curso de Promotores de servicio al ciudadano.
- Fecha: 29/04/2025
Objetivo: Realizar presentación con los contenidos recopilados del módulo 2 parte 1 del curso de promotores (Acceso a los servicios de salud-SGSSS)
- Fecha: 30/04/2025
Objetivo: Desarrollar contenidos definidos para el curso en los siguientes temas: derechos y deberes; canales de gestión de orientación e información en la SDS; requisitos de afiliación al Régimen Especial, de excepción y Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud.

Curso de Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía: Acciones adelantadas para promocionar participación en cohorte No, 8 del curso:

- Fecha: 01/04/2025
Objetivo de seguimiento: Se realiza seguimiento a las entidades, con relación a la inscripción al curso de Enfoque diferencial: HOMI, MEDERI, Hospital San Ignacio, IPS Primera de Mayo y Kennedy de Compensar, Clínica ONKOS,
- Fecha: 04/04/2025
Objetivo de seguimiento: Se realiza envío de información relacionada con solicitud de reporte de inscritos e iniciación del curso de enfoque diferencial para la primera vigencia del año 2025 a Compensar EAPB, IPS Clínica Nogales, IPS Centro Policlínico del Olaya, IPS Compensar Calle 26, Salud Total EAPB y SISS Sur Occidente.
- Fecha: 14/04/2025

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120</p>				
	<p>Código:</p>	<p>Documento controlado no codificado</p>	<p>Versión:</p>	<p>NA</p>	
<p>Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín</p>					

Objetivo de seguimiento: solicitar por correo electrónico enviar la relación inscritos en el Curso de Enfoque Diferencial para la octava Cohorte, a los servidores inscritos de la EAPB SANITAS, Centros médicos de sanitas, Clínica Magdalena, IPS Proseguir, referentes Subdirección de calidad de servicios y de Inspección vigilancia y control de la SDS

- Fecha: 15/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza solicitud por correo electrónico al CDEIS, para la inclusión de variables de caracterización en enfoque diferencial e identificación de entidades para las próximas cohortes.
- Fecha: 28/04/2025

Objetivo de seguimiento: Promover la realización del total de módulos del curso de Enfoque Diferencial, para obtener la certificación de este curso, a los servidores inscritos de la EAPB SANITAS, Centros médicos de sanitas, Clínica Magdalena, IPS Proseguir, referentes Subdirección de calidad de servicios y de Inspección vigilancia y control de la SDS.
- Fecha: 29/04/2025

Objetivo de seguimiento: Se recibe reporte del CDEIS con la información de avance de la cohorte 8 del curso, evidenciando a la fecha que 193 personas han aprobado los módulos y también, 152 han finalizado y descargado el certificado.

2. Semana de Servicio a la Ciudadanía (contrato operador logístico)

3. Racionalización de tramites

Actividad: Mesa de trabajo para revisar el avance de la implementación del trámite de medicamentos de control especial

Fecha:04/04/2025



Actividad: Mesa de trabajo para identificar la pertinencia de la eliminación del trámite de vacunación antirrábica canina y felina

Fecha:04/04/2025

Actividad: Participación en la feria “A tu servicio” de la localidad Usme

Fecha:04/04/2025

Actividad: Mesa de trabajo sobre el avance de las acciones implementadas en el aplicativo sivigila para efectos de optimizar el proceso de IVC relacionado con el trámite de concepto sanitario

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN SOCIAL EN SALUD DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120				
	Código:	Documento controlado no codificado	Versión:	NA	
Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín					

Fecha:08/04/2025

Actividad: Mesa de trabajo para la identificación de criterios de accesibilidad web y usabilidad en los trámites registrados en agilinea

Fecha:10/04/2025

Actividad: Participación en la mesa de apertura de la auditoría de calidad al proceso misiona “gestión de trámites a la ciudadanía”

Fecha:10/04/2025

Actividad: Revisión del manual del usuario para la autenticación en la ventanilla única digital de trámites y servicios – Agilinea

Fecha: 14/04/2025

Actividad: Participación en el taller de reconocimiento de equipos para la gestión territorial

Fecha:24/04/2025

Actividad: Mesa de trabajo - Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la auditoría de calidad al proceso misiona “gestión de trámites a la ciudadanía”

Fecha:24/04/2025

Actividad: Participación en la feria “A tu servicio” de la localidad San Cristobal

Fecha:04/04/2025

Actividad: Mesa de trabajo - Socialización modelo de relacionamiento con la ciudadanía -Capitalsalud

Fecha:28/04/2025

Actividad: Actualización de la información en el Sistema Único de Información de trámites -SUIT sobre el trámite de vacunación antirrábica canina y felina para dar cumplimiento a la estrategia de racionalización de trámites programada

Fecha:28/04/2025

Actividad: Ejercicio de materialización de incentivos para trámites de la SDS- Registro de Títulos

Fecha:29/04/2025

Actividad: Socialización pieza de comunicación - Servicios ciudadanos digitales

Fecha:30/04/2025

Actividad: Participación mesa de trabajo “Actualización” con Secretaría General

Fecha:30/04/2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

GESTIÓN SOCIAL EN SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL



REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120

Código:

Documento controlado no codificado

Versión:

NA

Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín

Actividad: Inicio del despliegue de la estrategia multicanal para la caracterización de grupos de valor y de interés de los trámites de la SDS

Fecha:30/03/2025

Actividad: Espacio de participación ciudadana presencial para mejora de trámites

Fecha:25/03/2025

Actividad: Espacio de participación ciudadana virtual para la mejora de trámites

Fecha:26/03/2025

Actividad: Mesa de alistamiento de la feria a tu servicio en la Localidad Usme

Fecha:26/03/2025

Avance implementación política racionalización de tramites: 38%



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SALUD

GESTIÓN SOCIAL EN SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL



REPORTE SEGPLAN – Proyecto de Inversión 8120

Código:

Documento controlado no codificado

Versión:

NA

Elaborado por: Laura Reyes Cavanzo Revisado por: Diana Marcela Izquierdo / Aprobado por: Eugenia Arboleda Balbín

--