

Documento Metodológico
Dirección de Servicio al Ciudadano
Política Pública LGTBI

1. Introducción

La discriminación a la población LGTBI en Colombia es cotidiana y no tiene en cuenta condición social, estrato social, ubicación geográfica, idiosincrasia o creencias; es claramente una vulneración a los principios de Derechos Humanos, que se proclamaron en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Las actitudes de odio contra los homosexuales, los bisexuales y las personas trans siguen profundamente arraigadas en numerosas culturas del mundo.

Las personas que pertenecen a la comunidad se enfrentan en el cotidiano a múltiples situaciones de acoso, violencia de género y agresión en espacios sociales, laborales y educativos.

En el sistema de salud no es muy diferente la situación, ya que estas personas no conocen cuáles son sus deberes y derechos en salud, las coberturas o como acceder efectivamente a los servicios.

Este desconocimiento a todo nivel en lo relacionado con salud los hace víctimas de discriminación, por los prejuicios y estereotipos de los servidores y personal asistencial, quienes pueden afectar gravemente la condición emocional de estas personas.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que el Colombia la Salud es considerada un Derecho Fundamental, es obligación del estado y de las instituciones, garantizar que los principios de igualdad, universalidad y equidad se cumplan para las personas de la comunidad, disminuyendo las barreras de acceso geográficas, económicas, sociales y culturales que indirectamente o directamente no les permiten el acceso a unos servicios de calidad efectivos, ya que solo el aseguramiento no es efectivo y muchas personas, homosexuales, trans y bisexuales no logran acceder.

De acuerdo a lo descrito en el documento “**provisión de servicios afirmativos de salud para población LGTBI,**”[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://colombiadiversa.org/colombiadiversa/documentos/otros-documentos/provision-de-servicios-salud.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://colombiadiversa.org/colombiadiversa/documentos/otros-documentos/provision-de-servicios-salud.pdf); existen barreras, para afiliación en el Régimen contributivo para parejas del mismo sexo, el régimen subsidiado no ofrece cobertura total y muchos trans, Gays, lesbianas viven en condición de habitabilidad de calle no logran acceso y recurren a servicios artesanales y no habilitados que ponen en peligro su vida; así mismo, la encuesta SISBEN, no tiene como diferenciador la identidad de género o la orientación como un marcador de pobreza y vulnerabilidad.

Ante esta situación de desigualdad se hace necesario construir modelos de atención que partan de la integralidad del ser humano, que tiene una necesidad que debe ser resuelta en el marco de la garantía del derecho.

Es por ello que el acceso a la información clara y efectiva se convierte en un eje de gran importancia para las personas que hacen parte de la comunidad, una ruta efectiva de Servicio al Ciudadano que les oriente e informe en el marco del manual de servicio al ciudadano, con profesionales debidamente capacitados se presenta como una alternativa que permita mejorar el acceso y conocer las distintas rutas de atención, programas y oferta institucional para la población LGTBI.

1. NOMBRE DEL INDICADOR:

Porcentaje de avance en la implementación del protocolo de Servicio al Ciudadano para la atención a la población LGTBI, en las Oficinas de Servicio al Ciudadano, servicio de consulta externa, urgencias y hospitalización de las EPAB, IPS, subredes Integradas de Servicios de Salud, en el marco del Enfoque Diferencial, Poblacional, de Género y Territorial.

2. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:

Porcentaje en la implementación del protocolo de atención de Servicio a Ciudadano para la orientación e información en el marco de la garantía del Derecho a la Salud para la población LGTBI, disminuyendo las violencias, desigualdades e inequidades existentes para estas diversidades presentadas en los servicios de salud de las EPAB e IPS del Distrito Capital.

3. METODOLOGIA DE MEDICIÓN:

Fase 1: Construcción: Año 1 porcentaje: 5%, corresponde a la etapa de construcción de un documento técnico -gerencial, en el marco del Enfoque Diferencial que dé cuenta de las necesidades de la población LGTBI, en la Orientación e información de la oferta institucional y Rutas de acceso en el marco de la accesibilidad del Derecho.

Fase 2: porcentaje del 10%: socialización del documento técnico de enfoque Diferencial, Poblacional y de género a la Dirección de Servicio a l Ciudadano de la secretaria Distrital de Salud del Documento técnico y a los referentes de Gestión y evaluación de Políticas, con el objetivo de visibilizar la necesidad de la implementación de un protocolo de atención para población LGTBI.

Fase 3: Validación Año 7 a año 10 entre 60% y 90% Implementación del protocolo de la versión actualizada.

Fase 4: Seguimiento y Sistematización Año 11 y 12 entre el 90% y 100% corresponde a la sistematización de resultados, entrega documento final sobre el avance y retos en la implementación del protocolo de Servicio al Ciudadano, medición del porcentaje final de implementación.

2. Objetivo General:

Fortalecer los procesos de orientación e información de la población LGTBI, mediante la implementación de una ruta de servicio al ciudadano, para esta población, en el marco del enfoque de derechos para facilitar el acceso a los servicios de salud.

3. Objetivos Específicos

- Dar cumplimiento a las fases de construcción de la ruta
- Favorecer el acceso a la información de la población LGTBI
- Garantizar a la población orientación e información en el marco del enfoque Diferencial, territorial y población, para el acceso a los servicios de salud.

4. Alcance – descripción de la Población Objeto:

La ruta de Atención diferencial de servicio al ciudadano brindará orientación e información la población LGBTI a través de los distintos canales de servicio al ciudadano en el marco del enfoque diferencial, poblacional, territorial, de acuerdo al manual de servicio al ciudadano, garantizando la accesibilidad y disminución de toda forma de vulneración y discriminación.

5. Marco Legal (en una tabla)

NORMA	FECHA	DESCRIPCION
Declaración universal de Derechos Humanos	1o de diciembre de 1948	Declara los derechos fundamentales que deben protegerse en el mundo entero
Constitución Política de Colombia ART 2	4 de julio de 1991	toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
Constitución Política de Colombia ART 13	4 de julio de 1991	Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.
Constitución política de Colombia ART 64	4 de julio de 1991	Los campesinos y las campesinas son libres e iguales a todas las demás poblaciones y tienen derecho a no ser objeto de ningún tipo de discriminación en el ejercicio de sus derechos, en particular las fundadas en su situación económica, social, cultural y política.
Sentencia C-577 2011	jul-11	reconocimiento explícito de las parejas del mismo sexo como un tipo de familia amparado por el ordenamiento jurídico colombiano y, por otro, en la identificación de un déficit de protección jurídica en su contra.

Decreto 762	07 de mayo de 2018	a garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas
Decreto 410 de 2018	01 de marzo de 2018	Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre sectores sociales LGBTI y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, Capítulo 1 sobre prevención de la discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género, mediante la promoción de la acción afirmativa #AquíEntranTodos
Decreto 780	Mayo de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social
Constitución Política de Colombia ART 2	4 de julio de 1991	toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
Política pública LGTBI	dic-21	Se define la política Pública de Servicio al ciudadano

4. Metodología

Diagnostico acceso servicio de salud población LGTBI

La población perteneciente a la comunidad LGTBIQ+, residente en el Distrito Capital, ha venido siendo víctima de diversas formas de discriminación de manera sistemática, la población LGBTI se ve hoy enfrentada a dificultades para acceder a los servicios de salud, educación o a empleos dignos y en algunos casos llegan a expresiones de violencia de diversos tipos. Todo lo anterior tiene como consecuencia la exclusión social y económica de la población y con ello un impacto negativo en el desarrollo económico de los países (PND 2018-2022).

El país ha avanzado en la definición de la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientación sexual e identidad de género diversas a través del Decreto 762 de 2018. Sin embargo, esta política requiere avanzar en su implementación. Adicionalmente cuenta con jurisprudencia en pro de la garantía de los derechos de la población LGBTI. La Corte Constitucional ha proferido sentencias de tutela y de constitucionalidad que se orientan a “subsana el déficit de derechos generado por la segregación social, protegiendo derechos en distintos ámbitos sociales, tales como: la escuela, el trabajo, las fuerzas militares, establecimientos penitenciarios, etc., hasta la protección patrimonial de parejas del mismo sexo, el matrimonio igualitario, la adopción, y el reconocimiento y la protección de las familias en su diversidad”

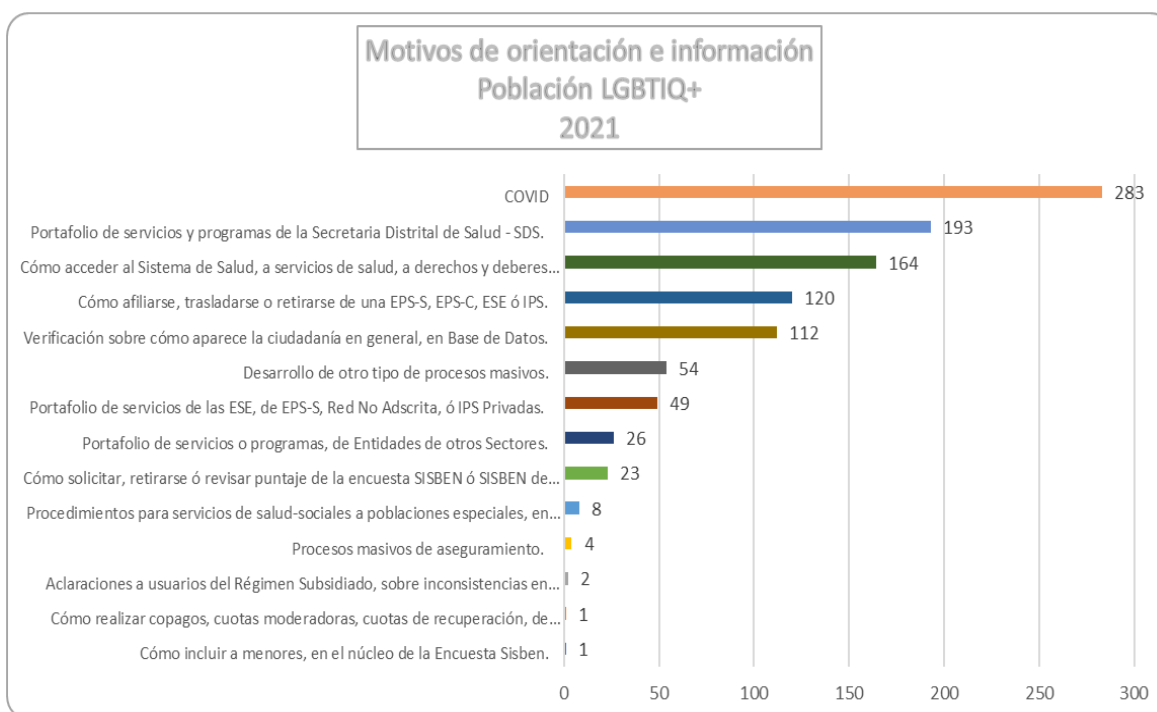
La salud, así como los contextos y espacios ya nombrados, no está exenta de comportamientos discriminatorios contra quienes pertenecen a la comunidad LGTBI, las dificultades relacionadas con

el acceso no solo a los servicios, a la información sobre aseguramiento efectivo, coberturas en salud, centros de escucha, calidad de la atención y coberturas integrales.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el marco del Proceso de orientación e información en salud cuenta con canales para la orientación e información para la población del Distrito Capital en el marco del Enfoque diferencial, territorial y de género, los canales presenciales, virtuales y telefónico dan cuanta de las solicitudes ciudadanas, para el año 2021, a través del sistema de Información propio de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía Registro para la población LGTBIQ+, los siguientes motivos de Orientación.

Motivos de orientación población LGTBIQ	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
COVID	15	2		10	5	10	16	39	49	32	45	60	283
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	1	3		1	3	6	9	28	36	30	34	42	193
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad	11	14	17	9	6	16	12	16	13	20	20	10	164
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	6	10	9	6	5	6	11	11	12	20	15	9	120
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	6	9	1	7	6	8	4	14	15	19	13	10	112
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.								5	23	14	8	4	54
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.		1				1		5	6	4	18	14	49
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	1							3		7	8	7	26
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.		1	2		1		4	1	4	2	5	3	23
Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes	1	2	1				3				1		8
Procesos masivos de aseguramiento.	1										2	1	4
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.								1	1				2
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	1												1
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.												1	1
Total general	43	42	30	33	26	47	59	123	159	148	169	161	1040

Tabla 1: motivos de orientación población LGTBIQ+: Corte: 2021-Fuente Si cuéntanos, Bogotá

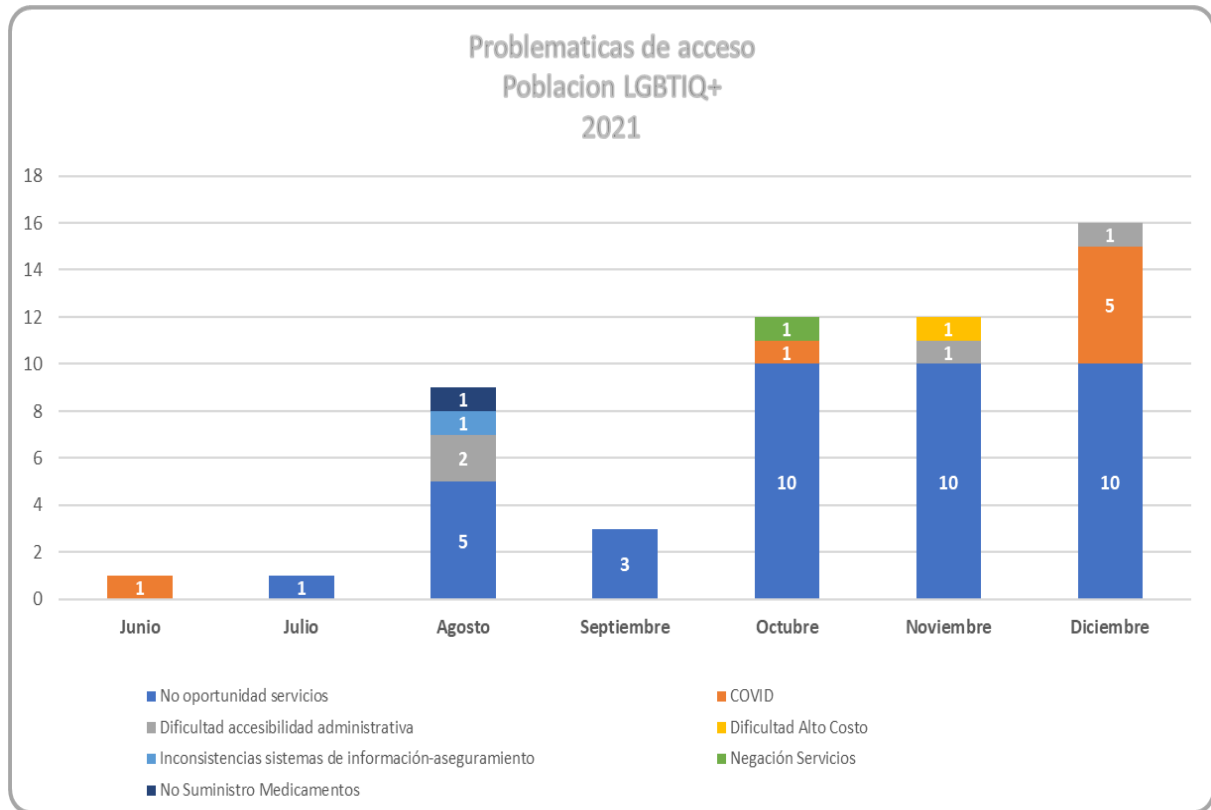


Gráfica # 1: motivos de orientación población LGTBIQ+: Corte: 2021-Fuente Si cuéntanos, Bogotá a través de distintas rutas.

Sin embargo; también se presentan barrera de acceso, muchas de las cuales a la fecha no han sido superadas, las cuales también han permitido construir un diagnóstico sobre barreras de acceso a las cuales se enfrenta la comunidad en el cotidiano. De acuerdo a la información registrada podemos identificar que las solicitudes de la población LGTBIQ+, dan cuenta de la discriminación a través de prácticas institucionales, ausencia de protocolos específicos para la atención de las personas LGBTI, las dificultades para afiliarse a la seguridad social y para obtener servicios específicos debido a las imposiciones para el uso de los documentos de identidad que no reflejan la identidad con la que se reconoce la persona; poca información sobre sus necesidades, la inexistencia o el no conocimiento de rutas de atención y de especialistas, el no reconocimiento de las realidades de las personas LGBTI, que conlleva a buscar por parte de la población la búsqueda de información

Motivos problemáticas población LGTBIQ	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
No oportunidad servicios		1	5	3	10	10	10	39
COVID	1				1		5	7
Dificultad accesibilidad administrativa			2			1	1	4
Dificultad Alto Costo						1		1
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento			1					1
Negación Servicios					1			1
No Suministro Medicamentos			1					1
Total general	1	1	9	3	12	12	16	54

Tabla 2: Motivos de problemáticas población LGTBIQ+: Corte: 2021-Fuente Si cuéntanos, Bogotá



Gráfica # 2: motivos de problemáticas LGBTQ+: Corte: 2021-Fuente Si cuéntanos, Bogotá

Orientación Sexual	Total, Atenciones
Homosexual	1.139
Gay	255
Bisexual	113
Lesbiana	80
Otro	50
Total, general	1.637

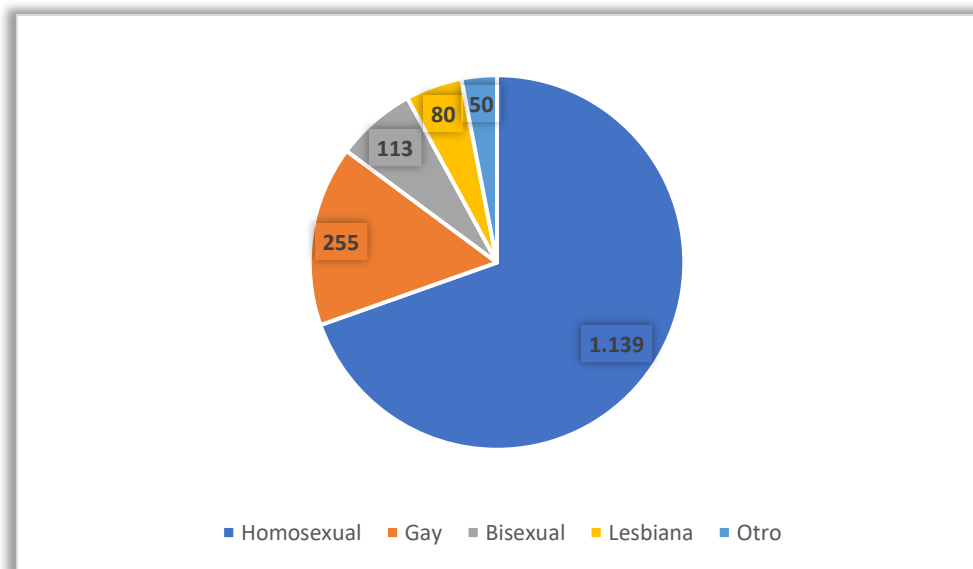
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2022.

Motivos de orientación	Total Atenciones
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SD	386
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	234
COVID	209
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deb	184
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privada	181
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Da	148
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	68
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN	47
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de	12
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	12
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias e	10
Procesos masivos de aseguramiento.	4
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	2
Otro	1
Procesos de participación social en salud y de otras formas de organizaci	1
Total general	1.499

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2022.

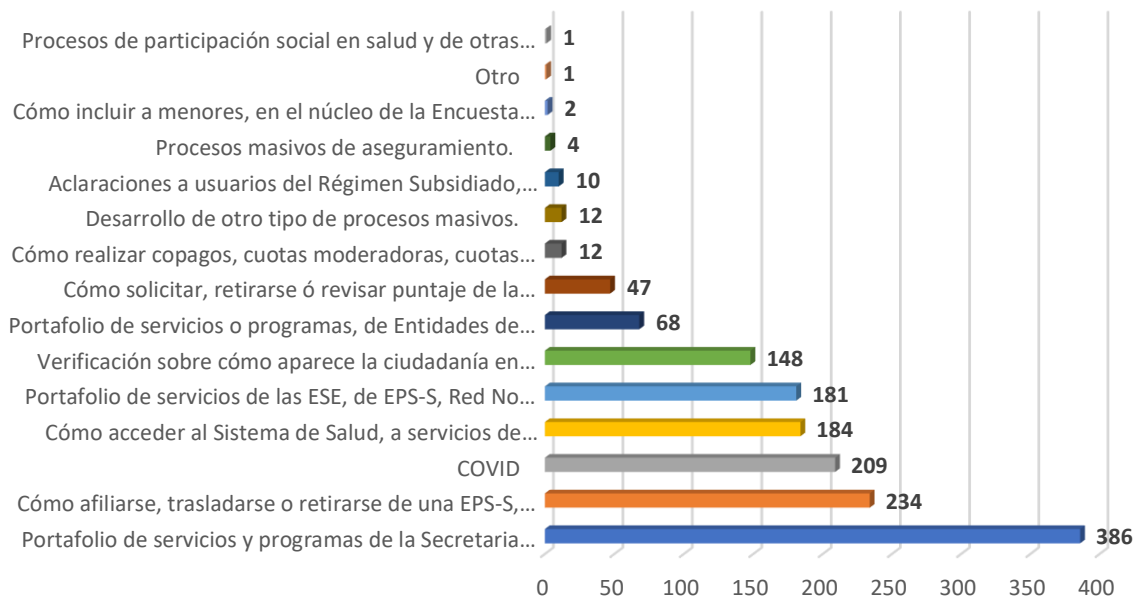
Motivos de problemáticas	Total, Atenciones
No oportunidad servicios	91
No Suministro Medicamentos	15
Atención deshumanizada	11
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	7
Dificultad accesibilidad administrativa	7
COVID	4
Dificultad Alto Costo	2
Negación Servicios	1
Total, general	138

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2022.



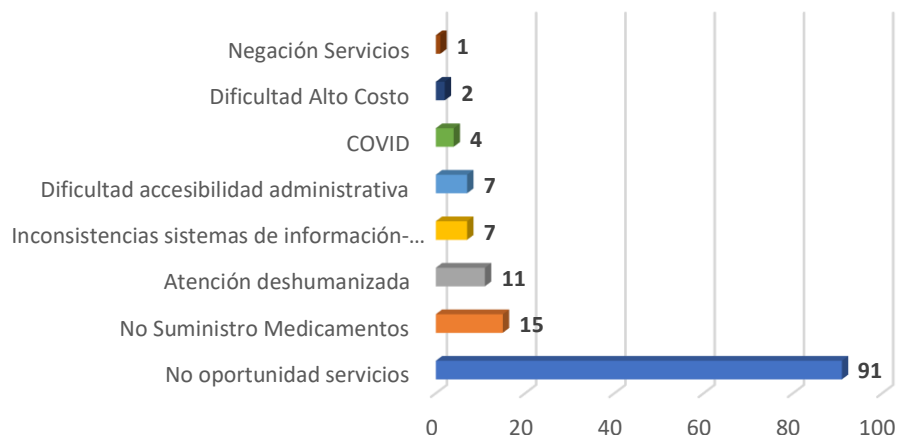
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2022.

Motivos orientación 2022



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2022.

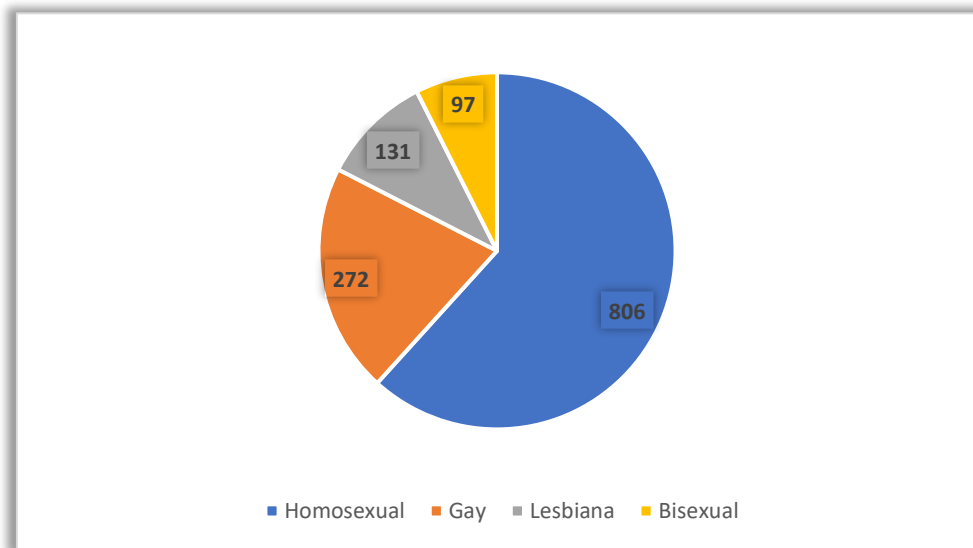
Motivos problemáticas 2022



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2022.

Atenciones LGTBQ+ 2023 (SDS)	
Orientación Sexual	Total Atenciones
Homosexual	806
Gay	272
Lesbiana	131
Bisexual	97
Total general	1.306

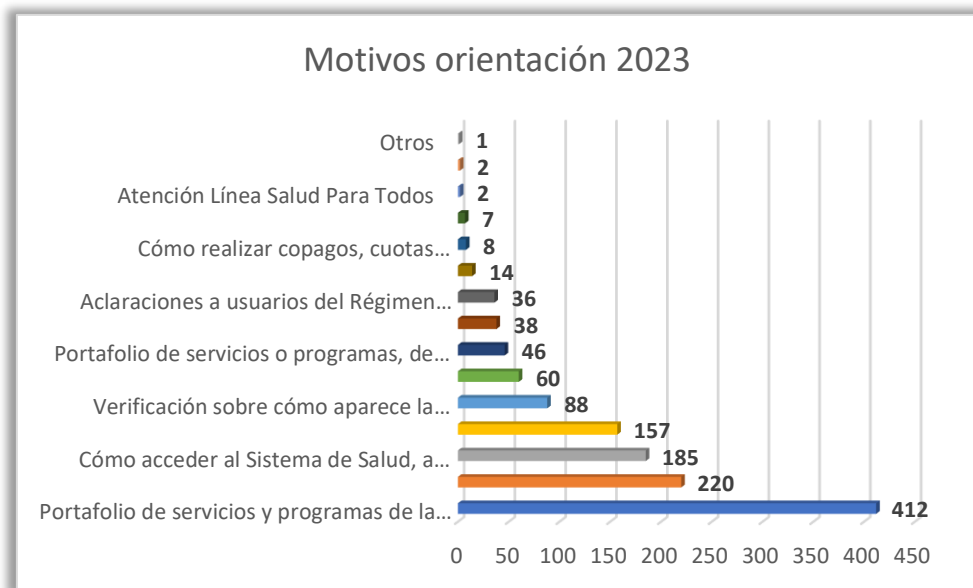
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2023.



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2023.

Motivos de orientación	Total Atenciones
Portafolio de servicios y programas de la Secretaría Distrital de Salud - SDS.	412
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	220
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	185
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	157
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	88
COVID	60
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	46
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	38
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	36
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	14
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	8
Procesos masivos de aseguramiento.	7
Atención Línea Salud Para Todos	2
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	2
Otros	1
Total general	1.276

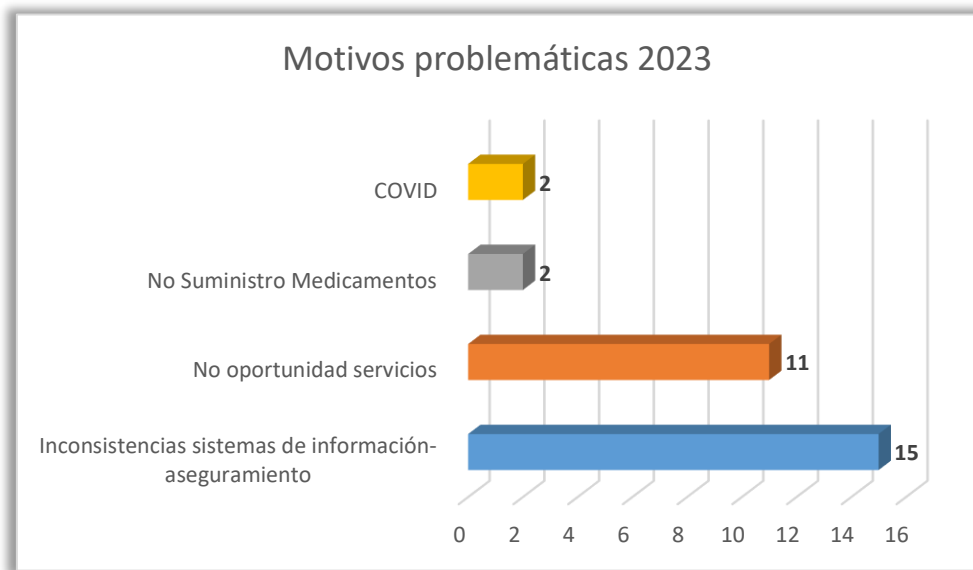
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2023.



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2023.

Motivos de problemáticas	Total Atenciones
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	15
No oportunidad servicios	11
No Suministro Medicamentos	2
COVID	2
Total general	30

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2023.



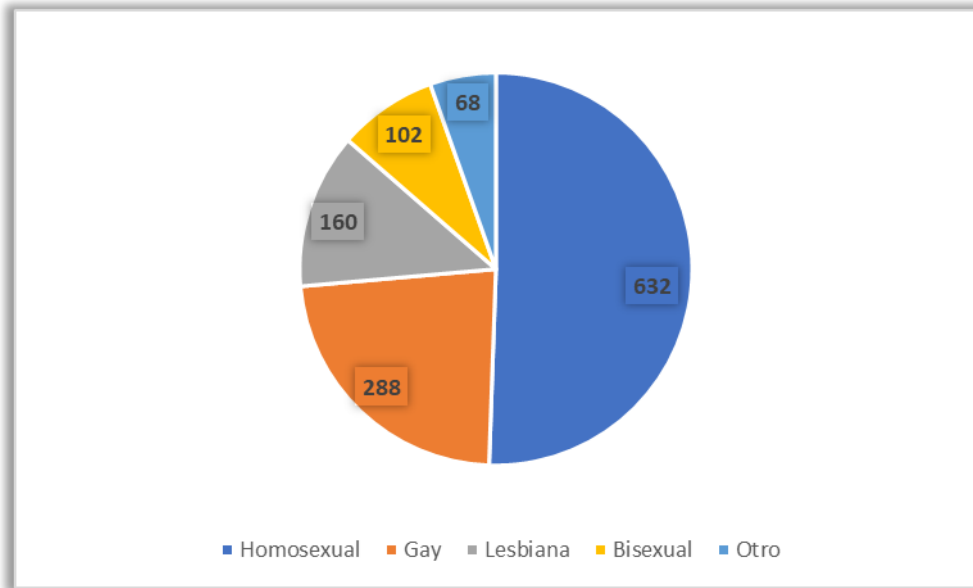
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Año 2023.

Atenciones LGTBIQ+ Ene- sept 2024 (SDS)

Orientación Sexual	Total Atenciones
Homosexual	632
Gay	288
Lesbiana	160
Bisexual	102
Otro	68

Total general	1.250
---------------	-------

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Enero - septiembre 2024.

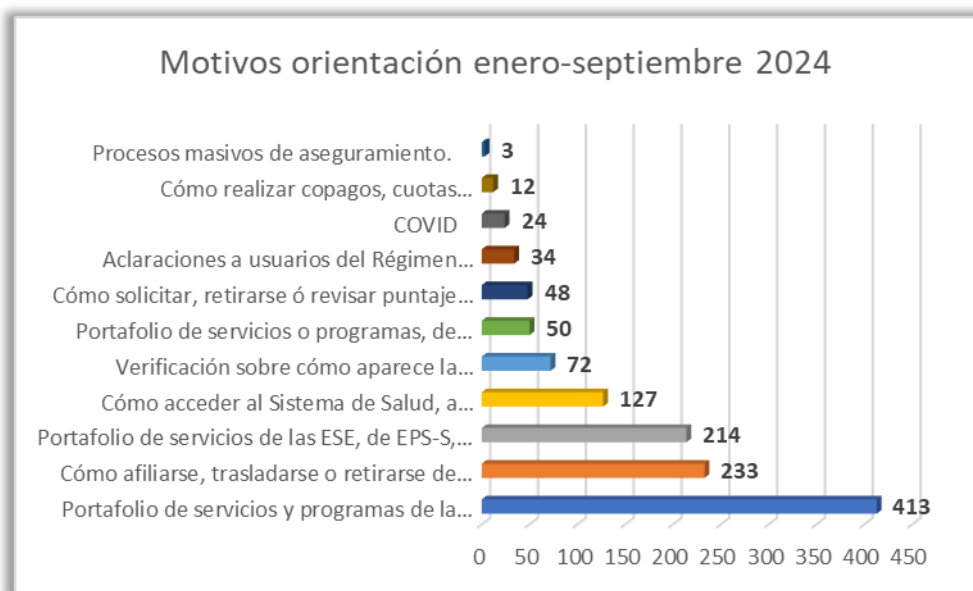


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Enero - septiembre 2024.

Motivos de orientación	Total Atenciones
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	413
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	233
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	214
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	127
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	72
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	50
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	48

Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	34
COVID	24
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	12
Procesos masivos de aseguramiento.	3
Total general	1.230

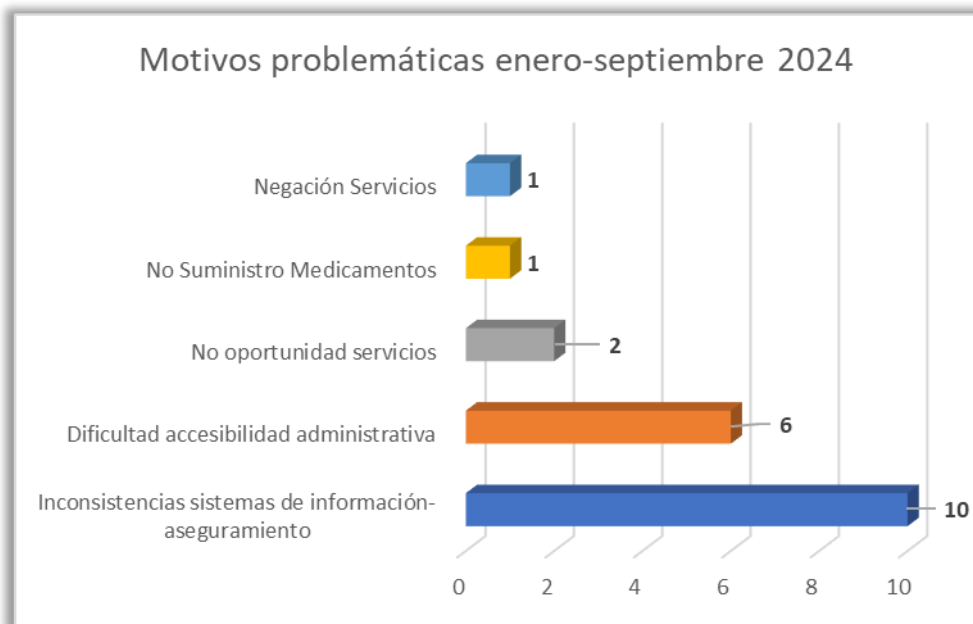
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Enero - septiembre 2024.



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Enero – septiembre 2024.

Motivos de problemáticas	Total Atenciones
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	10
Dificultad accesibilidad administrativa	6
No oportunidad servicios	2
No Suministro Medicamentos	1
Negación Servicios	1
Total general	20

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Enero - septiembre 2024.



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Enero - septiembre 2024.

Atenciones LGTBIQ+ cuarto trimestre 2024 (SDS)

Orientación Sexual	Total Atenciones
Homosexual	163
Gay	93
Bisexual	52
Lesbiana	39
Otro	17
Total general	364

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Cuarto trimestre 2024.

Motivos de orientación	Total Atenciones
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	101
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	74
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	55
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	39
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	14
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	14
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	13
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	12
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	6
COVID	5
Procesos masivos de aseguramiento.	2
Otro	1
Total general	336

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Cuarto trimestre 2024.

Motivos de problemáticas	Total Atenciones
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	25
Dificultad accesibilidad administrativa	2
No oportunidad servicios	1
Total general	28

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Cuarto trimestre 2024.

Atenciones LGTBIQ+ primer semestre 2025 (SDS)

Orientación Sexual	Total Atenciones
Homosexual	194
Gay	73
Lesbiana	40
Bisexual	29
Otro	10
Total general	346

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Primer trimestre 2025.

Motivos de orientación	Total Atenciones
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	101
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	76
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	52
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	31
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	20
Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.	16
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	11
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	5
COVID	3
Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.	1
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.	1
Total general	317

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Primer trimestre 2025.

Motivos de problemáticas	Total Atenciones
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	28
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1
Total general	29

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS. Primer trimestre 2025.

De acuerdo a la reportado a través del sistema de información Sicuentanos Bogotá, y teniendo en cuenta las dificultades para el acceso a servicios de salud, en le marco del enfoque poblacional y de derechos para la orientación e información de la población LGTBIQ+, en lo relacionado con el portafolio de servicios, centros de escucha, salud mental y disminución de procesos de discriminación y violencia de género; se hace necesario, que las oficinas de atención al usuario, atención al cliente y Servicio a la Ciudadanía; cuenten con una ruta efectiva para la orientación e información de la población LGTBIQ+, que permita fortalecer los procesos de orientación e información a través de los canales con los que cuenten estas oficinas y que permitan la realización de todas aquellas acciones pedagógicas, de acceso a la información, a los servicios teniendo en cuenta la diversidad , el respeto en el discurso para el abordaje de la población LGTBIQ+, la movilidad propia de la comunidad, la disminución de la discriminación y la cero tolerancia la violencia de genero.

Para la constricción de la ruta de atención se tendrá en cuenta la información reportada en el sistema de información SI-cuéntanos Bogotá, la información entregada por miembros de la comunidad que han sido atendidos por los profesionales de la Dirección de Servicio a la ciudadanía, de acuerdo a su propia experiencia, el manejo de la información le han entregado y el trato recibido en la ruta de atención de acuerdo y las dificultades sociales y los procesos de discriminación que viven en los distritos espacios sociales; información recopilada a través de una encuesta con preguntas abiertas relacionada con las rutas de acceso y aspectos sociales y participativos de la comunidad.

Mesas de Trabajo:

En articulación con referentes de población LGTBI de las Subredes integradas de salud Capital de Salud y Las EAPAB, se programarán mesas de trabajo con integrantes de organizaciones de la población LGTBI, con el objetivo de socializar los canales de orientación e información de servicio a la ciudadanía en el marco la política pública de servicio al ciudadano y el enfoque Diferencial, poblacional y territorial; lo cual nos permitirá conocer las necesidades de orientación e información, las problemáticas de acceso y las dificultades de acceso a los servicios de salud.

Para la consolidación de la información se creará un formulario de forms con las siguientes preguntas:

1. Nombre Completo
2. Cedula
3. Localidad
4. aseguramiento: Contributivo o subsidiado, No asegurado
5. para la Prestación de los servicios ha tenido dificultad en la asignación de citas: si___ no___
Tipo de servicio:
6. En el trámite de los servicios en salud, ha tenido dificultades administrativas: si___ no___
Tipo de trámite
7. En cuanto a la atención por parte del personal de las entidades, incluido el personal médico como considera fue el trato y el servicio prestado.
8. Sugerencias

Los insumos recogidos en estas mesas se consolidarán en una matriz de resultados la cual será el insumo para la construcción de la ruta de servicio al ciudadano para la población LGTBI, en el marco de la Política pública de Servicio al Ciudadano y el enfoque diferencial, poblacional y territorial.

Esta ruta se socializará a las Subredes Integradas de Salud, EPAB y Secretaría de Salud, se hará seguimiento a su implementación; se presentaran informes de resultados periódicos.