


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 junio 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><b>Actividad 1.1.</b> 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) <b>Indicador:</b> Porcentaje de implementación de los criterios institucionales para atender el relacionamiento Ciudadanía – Estado.</p>
<p><b>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.</b></p>
<p>Entidad: Secretaría Distrital de Salud -Subdirección de Calidad de Servicios de Salud  Fecha: 03/06/2025  Objetivo de seguimiento: Se realiza reunión asesoría seguimiento a la implementación de la Política Pública de servicio al ciudadano, revisión avance plan de acción propuesto para la vigencia.</p>
<p>Entidad: EAPB Nueva EPS  Fecha: 04/06/2025  Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la PPDSC en el punto Barrios Unidos.</p>

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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: Secretaría Distrital de Salud -Dirección de Provisión de Servicios, Subdirección IVC-Registros, Subdirección de Salud Pública-Procesos Legales.

Fecha: 04/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar Mesa de trabajo, con el fin de concertar el plan de acción para la implementación de la Política pública de Servicio a la Ciudadanía, en estas dependencias.

Entidad: EAPB Compensar

Fecha: 06/06/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de seguimiento en campo al plan de acción para el mes de junio con el fin de verificar la ejecución de actividades en el marco de la implementación de la Política Pública distrital de Servicio a la Ciudadanía en las IPS aliadas de Compensar EAPB, en la IPS Viva 1A.

Entidad: Clínica Magdalena

Fecha: 10/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar reunión de asesoría, seguimiento al plan de acción de la Política pública de Servicio a la Ciudadanía con el objetivo de validar el avance en las actividades propuestas en el plan de acción.

Entidad: EPS Capital Salud



Fecha: 10/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la PPDSC en el punto satélite HOMI.

Entidad: EPS Capital Salud

Fecha: 10/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la PPDSC en el PAU Misericordia.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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: Centro Médico Zona In Colsanitas

Fecha: 11/06/2025

Objetivo de seguimiento realizar reunión de asesoría, para el seguimiento al plan de acción implementación Política de Servicio al Ciudadano, en el centro médico.

Entidad: IPS Centro Policlínico del Olaya

Fecha: 11/06/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de seguimiento en campo al plan de acción para el mes de junio con el fin de verificar la ejecución de actividades en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la IPS Centro Policlínico de Olaya.

Entidad: EAPB Salud Total

Fecha: 12/06/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de seguimiento en campo al plan de acción para el mes de junio con el fin de verificar la ejecución de actividades en el marco de la implementación de la Política Pública distrital de Servicio a la Ciudadanía para la EAPB Salud Total.

Entidad: Unidad Médica y de Diagnóstico UMD IPS



Fecha: 13/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Durante la visita se notificó que la entidad ya no cuenta con la profesional que acompañaba a la Secretaría Distrital de Salud en la implementación de la Política, por lo que solicitaron suspender el proceso hasta que se contrate o se delegue un nuevo profesional.

Entidad: EAPB Aliansalud

Fecha: 13/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a través de visita de observación en la Oficina de Atención al Usuario del Centro comercial Plaza Central.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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					

Entidad: Dirección General de Sanidad Militar

Fecha: 16/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a través de visita de observación en el Establecimiento de Sanidad Militar Conjunto de la Fuerza Aérea Colombiana y la Armada Nacional.

Entidad: EAPB SURA

Fecha: 16/06/2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento y verificación de soportes de las acciones desarrolladas para la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía en el marco de la ejecución del plan de acción para el primer semestre del año 2025.

Entidad: Hospital Militar Central

Fecha: 17/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de actividades del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Entidad: Bienestar IPS



Fecha: 17/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a través de visita de observación en la sede de atención de especialistas de Chapinero.

Entidad: Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud- IDCBIS

Fecha: 17/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar reunión asesoría seguimiento a la implementación de la Política Pública de servicio al ciudadano, revisión avance plan de acción propuesto para el fortalecimiento de las acciones de cara a la ciudadanía.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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: IPS CAFAM

Fecha: 17/06/2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento a la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía, en el marco de la ejecución del plan de acción del primer semestre de 2025, mediante el fortalecimiento de capacidades a través de procesos de sensibilización al talento humano de la IPS, orientados a la apropiación y manejo del enfoque diferencial y étnico.

Entidad: IPS CAFAM

Fecha: 18/06/2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento a la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía, en el marco de la ejecución del plan de acción del primer semestre de 2025, mediante el fortalecimiento de capacidades a través de procesos de sensibilización al talento humano de la IPS, orientados a la apropiación y manejo del enfoque diferencial y étnico.

Entidad: IPS Javesalud

Fecha: 19-06-2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento al diligenciamiento diagnóstico situacional e implementación del plan de acción de la IPS Javesalud, se realiza validación y revisión de medios de verificación de las acciones a desarrollar para el I semestre del año 2025.

Entidad: Hospital Infantil Universitario de San José HIUSJ IPS

Fecha: 19/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar jornada de sensibilización en enfoque diferencial poblacional y de género, historia y memoria de los pueblos indígenas y acciones con enfoque diferencial indígena a pueblos emberá.

Entidad: Clínica Nueva EL Lago

Fecha: 19/06/2025



Objetivo de seguimiento: Realizar referenciación de PQR y Bogotá de Escucha en el marco de la implementación del plan de acción de la PPDSC.

Entidad: COMPENSAR Sede Primera de Mayo

Fecha: 19/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar visita de seguimiento a la implementación de la PPPSC con corte al mes de mayo en la Sede Compensar Primera de mayo.

Entidad: COMPENSAR Sede Kennedy

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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: 19/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar visita de seguimiento a la implementación de la PPPSC con corte al mes de mayo en la Sede Compensar Kennedy.

Entidad: IPS AyG Niza

Fecha: 20-06-2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento y verificación de soportes de las acciones desarrolladas para la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía en el marco de la ejecución del plan de acción para el primer semestre del año 2025.

Entidad: Clínica ONKOS

Fecha: 20 DE JUNIO 2025

Objetivo de seguimiento: Realizar visita de seguimiento a la implementación de la PPPSC con corte al mes de mayo en la Clínica ONKOS el 20 de junio de 2025

Entidad: IPS Compensar Calle 26

Fecha: 20/06/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de seguimiento en campo al plan de acción para el mes de junio con el fin de verificar la ejecución de actividades en el marco de la implementación de la Política Pública distrital de Servicio a la Ciudadanía para la IPS Compensar Calle 26.

Entidad: Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

Fecha: 24/06/2025



Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la PPDSC en el hospital Santa Clara-Consulta Externa

Entidad: IPS Clínica Nogales

Fecha: 24/06/2025

Objetivo de seguimiento: Se realiza visita de seguimiento en campo al plan de acción para el mes de mayo con el fin de verificar la ejecución de actividades en el marco de la implementación de la Política Pública distrital de Servicio a la Ciudadanía para la IPS Clínica Los Nogales.

Entidad: Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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: 24/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a través de visita de observación en el Centro de Salud Tunal.

Entidad: Hospital de la Misericordia-HOMI

Fecha: 24/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar visita de seguimiento a la implementación de la PPPSC con corte al mes de mayo en HOMI el 24 de junio de 2025

Entidad: Servisalud QCL IPS

Fecha: 25/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a través de visita de observación en la sede de atención Campin.

Entidad: IPS UM Santafé Américas

Fecha: 25/06/2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento y verificación de soportes de las acciones desarrolladas para la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía en el marco de la ejecución del plan de acción para el primer semestre del año 2025.

Entidad: Hospital San Ignacio



Fecha: 26/06/2025

Objetivo de seguimiento: Realizar visita de seguimiento a la implementación de la PPPSC con corte al mes de mayo en Hospital San Ignacio el 26 de junio de 2025.

Entidad: Hospital Universitario Clínica San Rafael

Fecha: 26-06-2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento a la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía, en el marco de la ejecución del plan de acción del primer semestre de 2025, mediante el fortalecimiento de capacidades a través de procesos de sensibilización al talento humano de la IPS, orientados a la apropiación y manejo del enfoque diferencial y étnico.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <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					

Entidad: IPS Colsubsidio

Fecha: 26-06-2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento y verificación de soportes de las acciones desarrolladas para la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía en el marco de la ejecución del plan de acción para el primer semestre del año 2025.

Entidad: EAPB SANITAS

Fecha: 26-06-2025

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a los avances en la implementación de la Política Pública de servicio al ciudadano, en el Centro de atención al afiliado EAPAB Sanitas Kennedy.

Entidad: Hospital Universitario Clínica San Rafael

Fecha: 26-05-2025

Objetivo de seguimiento: Seguimiento a la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía, en el marco de la ejecución del plan de acción del primer semestre de 2025, mediante el fortalecimiento de capacidades a través de procesos de sensibilización al talento humano de la IPS, orientados a la apropiación y manejo del enfoque diferencial y étnico.



## TOTAL ENTIDADES VISITADAS: 37

### 2. Seguimiento a la Gestión e Implementación del Plan de Acción de la PPDSC con Enfoque Diferencial (Incluye visitas de Seguimiento a planes de acción para verificar el cumplimiento , reuniones de socialización de balance II semestral 2024, y Defensor del ciudadano)

#### 2.1 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.

Objetivo de seguimiento: Conforme al proceso de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía durante el mes de junio 2025, se realiza verificación de actividades programadas y ejecutadas en el periodo de enero a junio 2025 y se realiza consolidación de insumos y proceso de construcción de informes de balance de la gestión.



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>	

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

**Entidad: EAPB Famisanar**

**Fecha: 24/02/2025**

**Objetivo de seguimiento:** realizar la socialización del informe de avance del segundo semestre en la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, para el segundo semestre 2024, del segundo semestre 2024, porcentaje de implementación corresponde al 100%

**Entidad: IPS Cafam**

**Fecha: 18/02/2025**

**Objetivo de seguimiento:** realizar la socialización del informe de avance del segundo semestre en la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, para el segundo semestre 2024, ara el segundo semestre 2024, porcentaje de implementación corresponde al 100%

**Entidad: IPS Santa Fe Américas**

**Fecha: 19/02/2025**

**Objetivo de seguimiento:** realizar la socialización del informe de avance del segundo semestre en la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, para el segundo semestre 2024, ara el segundo semestre 2024, porcentaje de implementación corresponde al 100%

**Entidad: IPS Javesalud**

**Fecha: 20/02/2025**

**Objetivo de seguimiento:** realizar la socialización del informe de avance del segundo semestre en la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, para el segundo semestre 2024, ara el segundo semestre 2024, porcentaje de implementación corresponde al 100%

**Entidad: EAPB Sura**

**Fecha: 20/02/2025**



**Objetivo de seguimiento:** realizar la socialización del informe de avance del segundo semestre en la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, para el segundo semestre 2024, ara el segundo semestre 2024, porcentaje de implementación corresponde al 100%

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

**TOTAL entidades Socializadas: 0**

**2.2 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.**

**Total visitas/ Informes: 0 (para este periodo no aplica)**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 entidades realimentadas: 0** (para este periodo no aplica)

### 2.3 Gestión Defensor del Ciudadanía.

**Fecha: 11/06/2025**

Objetivo de seguimiento: Taller de caracterización de grupos de valor e interés- Red de defensoras y defensores de la ciudadanía sector salud

**Fecha: 18/06/2025**

Objetivo de seguimiento: Reunión seguimiento funciones Defensor de la ciudadanía y planeación elaboración informe semestral

**Fecha: 25/06/2025**

Objetivo de seguimiento: Elaboración informe I semestre 2025, funciones del Defensor de la ciudadanía SDS.

**Total Actividades: tres (3)**

### 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**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

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

Durante el mes de junio 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.
- 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 el mes de junio, se realizó seguimiento preventivo a un total de 943 peticiones.

##### 4.2 Seguimiento a Capital Salud

- Se realizaron un total de 1.032 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, 274 peticiones y no se registraron peticiones fuera de los tiempos establecidos por la norma
- En la EPS Capital Salud se revisaron 22 peticiones y no se registraron peticiones 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.



**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

A continuación, se describen los resultados de los registros realizados en las atenciones individuales (Canal Telefónico, Presencial), durante el mes de junio, 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:** 6.985

**Masculino:** 3.998

**Transgénero:** 8

**Otro:** 0

**No sabe/No informa:** 411

**TOTAL: 11.402**

- **Orientación Sexual**

**Mujer Lesbiana:** 21

**Hombre Gay:** 62

**Bisexual:** 20

**Homosexual:** 10

**Heterosexual:** 9.978

**Otro:** 17

**No sabe/No informa:** 1.294

**TOTAL: 11.402**

- **Etnia**

**Indígena:** 36

**Pro Rrom:** 6

**Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia:** 3

**Palenquero de San Basilio:** 2

**Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente:** 178



**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

Otro: 29

**TOTAL: 254**

- **Población Especial**

**Persona mayor en centro de protección: 7**

**Personas incluidas programa de protección a testigos: 2**

**Población en condición de habitabilidad en calle: 28**

**Población migrante Irregular: 17**

**Población migrante regular: 173**

**Población migrante venezolana Irregular: 57**

**Población migrante venezolana regular: 531**

**Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables: 4**

**Población rural: 1**

**Víctimas de Conflicto Armado Interno: 475**

**Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo familiar: 1**

**Veteranos de la Fuerza Pública: 9**

**Peligro inminente: 283**

**Total: 1.588**

- **Población prioritaria**

**Gestantes: 175**

**Mayores de 60 años: 806**



**Menores de 5 años: 59**

**Menores de Edad: 133**

**Personas con discapacidad**

**Cognitiva: 0**

**Física: 611**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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					

Múltiple: 253  
 Psicosocial: 125  
 Sensorial: 31  
 Certificada: 20  
 Auditiva: 47  
 Sordoceguera: 2  
 Intelectual: 279  
 Visual: 93  
 Sin Información: 231

**Personas con enfermedad crónica:**

Enfermedades Cardiovasculares: 47  
 Cáncer: 13  
 Enfermedades respiratorias: 10  
 Diabetes: 31  
 Sin Información: 294



**Personas con enfermedad alto costo:**

Diálisis para insuficiencia renal crónica: 4  
 Reemplazos articulares, cadera y rodilla: 0  
 Trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea: 0  
 Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer: 8  
 Tratamiento del gran quemado: 0  
 Tratamiento en Unidad de Cuidados Intensivos: 1  
 Tratamiento médico quirúrgico para el trauma mayor: 0  
 Tratamiento para el VIH\_SIDA y sus complicaciones: 11  
 Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito: 0  
 Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central: 2  
 Sin información: 84

**TOTAL: 3.370**

**Nota:** a partir del 8 de mayo del 2025, el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá fue actualizado modificando criterios para la caracterización de las personas, especialmente en lo relacionado con enfoque poblacional y población prioritaria.

- **Atención puntos territoriales:**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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					

Durante el mes de junio el equipo de la estrategia territorial realizo el registro de orientaciones individuales en las localidades de Usme, Chapinero, Antonio Nariño, y Rafael Uribe Uribe.

- **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): **16.863**



- Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos: 234
- Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad: 3.509
- Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C: 2.361
- Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta SISBEN: 9
- Cómo realizar trámites para copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud: 81
- Desarrollo de otro tipo de procesos masivos: 310
- Portafolio de servicios de las USS, de EPS, Red No Adscrita, o IPS Privada: 2.197
- Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores: 1.951
- Portafolio de servicios y programas de la secretaria Distrital de Salud – SDS: 6.102
- Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social: 7
- Procesos masivos de aseguramiento: 22A
- Covid-19: 74
- Sin Clasificar: 6

**Nota:** a partir del 8 de mayo del 2025, el Sistema de Información SI Cuéntanos Bogotá fue actualizado modificando criterios para la tipificación de motivos de orientación e información.

**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: **1.985**

- Atención deshumanizada: 28
- Dificultad accesibilidad administrativa: 43

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

- Dificultad Alto Costo: 1
- Dificultad Tutelas: 12
- Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento: 29
- Incumplimiento Portabilidad Nacional:2
- Negación Servicios: 26
- No oportunidad servicios: 1.162
- No suministro Medicamentos: 647
- Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia): 7
- Problemas recursos económicos: 28

**\*\*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 mayo 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

**Fecha:** 06/06/2025

Se organizo y estructuro jornada de sensibilización a canales de atención DSC frente a usos y costumbres de los grupos étnicos.



**Fecha:** 10/06/2025

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

**Fecha:** 18/06/2025

Se organiza y participa sensibilización de caracterización y protocolos de atención para la población LGTBI.



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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:** 24/06/2025

Se participa en reunión articulación entre las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud, Secretaria Distrital de Gobierno y Migración Colombia para generar acciones de articulación para la jornada del proyecto PAISS orientada a la población migrante del distrito en articulación con migración Colombia.

**Fecha:** 26/06/2025

Se participa en reunión articulación entre entidades en la Alcaldía Mayor de Bogotá para generar acciones de articulación para la presentación y análisis indicadores para los productos de la políticas pública de discapacidad.

**Total reunión: 5**



## 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 día (26) de mayo al día (01) de junio de 2025*
- *Semana del día (02) de junio al día (08) de junio de 2025*
- *Semana del día (09) de junio al día (15) de junio de 2025*
- *Semana del día (16) de junio al día (22) de junio de 2025*
- *Semana del día (23) de junio al día (29) de junio de 2025*

**Total: 5 informes**

## 6.3. Elaboración y Revisión de Documentos de Políticas Étnicas

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 avanzó en la elaboración y revisión de documentos estratégicos sobre Políticas Públicas Étnicas:

- **Pueblo Raizales**

**Fecha:** 30 de junio del 2025

Se gestionaron 12 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:** 12 de junio del 2025



Se participa en reunión con los profesionales de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud, con el fin de realizar articulación de acciones para la implementación de los productos CONPES 37 y revisar anotaciones a realizar en el decreto 612 del 2015 para eventual modificación del mismo.

**Fecha:** 17 de junio del 2025

Se participa en reunión para la implementación de los productos CONPES 37 y concertar producto de a cargo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

**Fecha:** 16 de junio del 2025

Se participa en reunión de seguimiento de articulación de las acciones realizadas en casos de pacientes en estado de gestación con pertenencia étnica emberá.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <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					

**Total reuniones: 3**

- **Pueblo Negro Afrocolombiano**

**Fecha:** 16/06/2025

Se convoca y participa en reunión de articulación de acciones para socializar el insumo de recolección de información a la gestora territorial de la Dirección de Participación Social para definir ruta acompañamiento y estrategias para articulación con Kilombos en la subredes para la caracterización de EAPB de afiliados con pertenencia étnica afrocolombiana y barreras de acceso.

**Total reuniones: 1**

- **Pueblo Rrom Gitano**



**Fecha:** 16/06/2025

Se asistió y participo en Vortechía de Concertación Artículo 202 Acuerdo 927 de 2024 - Sector Salud.

**Total reuniones: 1**

**Total acciones Políticas Públicas Étnicas, Poblacionales y de Género: 16**

**7. Implementación de la Estrategia Territorial**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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					

## 7.1 Espacios de articulación interinstitucional / actividades Grupales

Durante el periodo del mes de junio la Estrategia Territorial dinamizó actividades con grupos comunitarios y fundaciones, donde la población participante fueron adultos, personas mayores y personas con discapacidad; Se participó de cinco jornadas (5) en articulación con centro crecer Pardo Rubio, Alcaldía Local Antonio Nariño, Centro Distrital de Integración y Derechos de Migrantes, Refugiados y Retornados de localidad Kennedy, líder comunitario Localidad Usme barrio el Virrey; Por parte de Secretaría General se convocó a dos (2) Ferias a tu Servicio localidad Rafael Uribe Uribe y Localidad Mártires.

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, apertura centros de estética, para lo cual se realizó el cargue de la documentación requerida en la plataforma AGILINEA para el trámite 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 e interposición de peticiones ciudadanas.

En articulación con la Fundación Universitaria del Área Andina se socializo a los estudiantes información correspondiente al trámite Registro y Autorización de Títulos en el Área de la Salud.

### Actividades grupales:



Fecha 04/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal dirigida a personas con discapacidad y cuidadores en el Centro Desarrollo Comunitario Kennedy – Britalia con el objetivo de brindar herramientas sobre la guía de trámites de la SDS y el proceso para el certificado de discapacidad. Total asistentes: 38.

Fecha 04/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal dirigida a cuidadores de la Fundación Fundada con el objetivo de brindar orientación e información sobre los canales de atención de la SDS y el trámite Certificado de Discapacidad. Total asistentes: 11.

Fecha 05/06/2025

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

**Localidad Barrios Unidos:** Se realizó una (1) actividad grupal en la Alcaldía Local de Barrios Unidos para brindar información en canales de atención y solicitud del trámite del Certificado de discapacidad. Total asistentes: 11.

Fecha 10/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal CDC Bellavista dirigida a personas con discapacidad con el objetivo de socializar los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y el abordaje del proceso de aseguramiento en salud como componente clave para el acceso efectivo a los servicios. Total asistentes: 16.

Fecha 10/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal Comedor Comunitario Bellavista con personas mayores para orientar e informar los canales de atención y Derechos y deberes en salud. Total asistentes: 15.

Fecha 10/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal Comedor Comunitario Bellavista dirigida a población en general con el objetivo de brindar herramientas a la ciudadanía sobre la guía de trámites de la Secretaría Distrital de Salud y el proceso para la obtención del certificado de discapacidad. Total asistentes: 11.



Fecha 11/06/2025

**Localidad Suba:** Se realizó una (1) actividad grupal en la JAC Telecom Arrayanes con población en general con el objetivo de informar sobre los canales de atención y temas de aseguramiento en salud, a través de la secretaria Distrital de Salud. Total asistentes: 19.

Fecha 11/06/2025

**Localidad Suba:** Se realizó una (1) actividad grupal con la JAC Puerta del sol II Sector dirigida a personas mayores con el objetivo de socializar los canales de atención y la guía de trámites de la Secretaría Distrital de Salud. Total asistentes: 10.

Fecha 12/06/2025

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

**Localidad Fontibón:** Se realizó una (1) actividad grupal en Salón Comunal Bahía Solano con el objetivo de fortalecer a un grupo de mujeres de la localidad de sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y la apropiación de los derechos y deberes como usuarias del sistema de salud. Total asistentes: 12.

Fecha 12/06/2025

**Localidad Fontibón:** Se realizó una (1) actividad grupal en el Polideportivo del Parque Atahualpa a población en general sobre los canales de atención, aseguramiento en salud y cómo gestionar tramites de la secretaria de salud como lo es el certificado de discapacidad. Total asistentes: 13.

Fecha 12/06/2025

**Localidad Fontibón:** Se realizó una (1) actividad grupal en Bohíos de Hunza III con personas mayores, socializando los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y realizando orientación sobre el proceso de aseguramiento en salud. Total asistentes: 19.

Fecha 12/06/2025

**Localidad chapinero:** Socialización trámite: Registro y autorización de títulos en el área de la salud - Fundación Universitaria del Área Andina, espacio en el cual Brindan herramientas a los estudiantes frente al registro en la plataforma AGILIENA, documentación requerida para realizar el trámite. Total asistentes: 22.



Fecha 13/06/2025

**Localidad Usme:** Se realizó una (1) actividad grupal en la Fundación Creciendo Juntos dirigida a madres gestantes y lactantes con el objetivo de Difundir los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y brindar orientación e información sobre el proceso de aseguramiento en salud. Total asistentes: 15.

Fecha 13/06/2025

**Localidad Usme:** Se realizó una (1) actividad grupal en la Fundación Creciendo Juntos CAFAM dirigida a madres y padres gestantes, con el objetivo de socializar los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y a la apropiación de los derechos y deberes en salud como parte del sistema de aseguramiento. Total asistentes: 12.

Fecha 13/06/2025

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

**Localidad Usme:** Se realizó una (1) actividad grupal en la Fundación Creciendo Juntos dirigida a mujeres lactantes para difundir los canales de atención y socializar la guía de tramites de la Secretaria distrital de salud. Total asistentes: 11.

Fecha 14/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal en el Centro de Desarrollo Familiar a mujeres gestantes con el objetivo de socializar la guía de trámites de la Secretaría Distrital de Salud y orientar a la ciudadanía sobre el proceso para la obtención del certificado de discapacidad. Total asistentes: 11.

Fecha 17/06/2025

**Localidad Bosa:** Se realizó una (1) actividad grupal Salón Comunal Bosa Paraíso dirigida a población en general para difundir los canales de atención y dar a conocer el trámite de solicitud del certificado de discapacidad a través de un espacio grupal en la localidad de Bosa. Total asistentes: 19

Fecha 17/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal en la Fundación un sueño para ser feliz para madres gestantes con el objetivo de acercar información de interés sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud, así como la apropiación de los derechos y deberes en salud. Total asistentes: 13

Fecha 17/06/2025



**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal en la Fundación un sueño para ser feliz dirigida a mujeres lactantes para orientar sobre la guía de trámites y los canales de atención dispuestos por la secretaria de Salud. Total asistentes: 10.

Fecha 18/06/2025

**Localidad Bosa:** Se realizó una (1) actividad grupal JAC el Paraíso de Bosa dirigida a personas mayores con el propósito de informar sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y sobre el proceso de aseguramiento en salud como usuarios activos. Total asistentes: 20.

Fecha 24/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó una (1) actividad grupal en el Centro de Desarrollo Familiar madres lactantes para difundir los canales de atención proporcionados por la Secretaría de Salud, así como informar sobre los derechos y deberes en materia de salud. Total asistentes: 10.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 26/06/2025

**Localidad Fontibón:** Se realizó una (1) actividad grupal en población general con énfasis en madres y cuidadores, en donde se orientó sobre los canales de atención y tramite del certificado de discapacidad. Total asistentes: 13.

Fecha 26/06/2025

**Localidad Fontibón:** Se realizó una (1) actividad grupal con población de mujeres adultas, con el objetivo de orientar sobre los canales de atención y aseguramiento en salud. Total asistentes: 10.

Fecha 29/06/2025

**Localidad Suba:** Se realizó una (1) actividad grupal en el salón comunal de Caminos de la Esperanza, para población general de adultos, en donde se orientó sobre los canales de atención y temas de aseguramiento en salud. Total asistentes: 20.

Fecha 29/06/2025

**Localidad Suba:** Se realizó una (1) actividad grupal en el Caps de Suba, con población de mujeres adultas y cuidadoras, con el objetivo de orientar sobre los canales de atención, guía de trámites y temas de aseguramiento en salud. Total asistentes: 11.

### Ferias de servicios / jornadas

Fecha 03/06/2025



**Localidad Kennedy:** Se participó de jornada en la cual se orienta e informa a la ciudadanía en canales del trámite de apertura de centros de estética y similares, con los que se cuentan desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud en la jornada de feria de servicios que se desarrolló en el parque Dindalito de la localidad de Kennedy. Total asistentes: 7

Fecha 06/06/2025

**Localidad Mártires:** Se participó en la feria a tu servicio un 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, el registro en Agilinea, Aseguramiento en salud y los canales de atención de la Secretaria Distrital de Salud. Total asistentes: 35

Fecha 09/06/2025



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 Jornada de solicitud y cargue del Certificados de Discapacidad en el barrio Virrey con el objetivo de realizar la orientación y radicación de documentación para el trámite Certificado de Discapacidad. Total asistentes: 25

Fecha 19/06/2025

**Localidad Chapinero:** Se realizó una Jornada Certificado de Discapacidad en el Centro Crecer Pardo Rubio con el objetivo de realizar la orientación y radicación de documentación para el trámite Certificado de Discapacidad. Total asistentes: 20

Fecha 25/06/2025

**Localidad Antonio Nariño:** Se realizó Jornada por un buen futuro hoy en salud en la Alcaldía Local de Antonio Nariño donde se brindó orientación sobre Canales de Atención, Aseguramiento en Salud y Certificado de Discapacidad. Total asistentes: 31



Fecha 26/06/2025

**Localidad Kennedy:** Se realizó Jornada de Servicios en el Centro Distrital de Integración y Derechos de Migrantes, Refugiados y Retornados de Kennedy para población Migrante en condición irregular, se brindó orientación e información a la población sobre el acceso al sistema de salud y los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud. Total asistentes: 34

Fecha 27/06/2025

**Localidad Rafael Uribe Uribe:** Se participó en la feria a tu servicio un 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, el registro en Agilinea, Aseguramiento en salud y los canales de atención de la Secretaria Distrital de Salud. Total asistentes: 60

## 7.2 Actividades Individuales

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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					

Durante el mes de junio el equipo de la Estrategia territorial realizó registro de orientaciones individuales, las cuales estuvieron relacionadas con el trámite de certificado de discapacidad, así mismo llevo a cabo registro de peticiones ciudadanas según solicitud de los participantes en el marco del desarrollo de las actividades grupales.

#### **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 junio 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:

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

Durante el periodo se realizó herramienta para visualización de las atenciones realizadas por la Dirección de Servicio a la ciudadanía para el mes de mayo.

- **Actualización de usuarios Si Cuéntanos Bogotá**

Se desarrollaron 5 acciones para activar usuarios del sistema SI Cuéntanos Bogotá.

Se desarrolló a acción de creación de usuarios para las subredes.



- **Soporte del Sistema**

Se realizó 4 acciones de soporte del Sistema en relación con fallas en el cambio de contraseñas

Se realizó 1 acción de soporte del sistema en relación a descarga y verificación de bases de datos grupales.

- **Participación en espacios para el desarrollo de requerimientos**

Se desarrolló 1 espacio para comprobación de las actualizaciones realizados al Sistema, y explicación de nuevos ajustes requeridos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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 realizó envío de correos con relación de cambio de contraseñas por política de datos en el SI Cuéntanos Bogotá, para los líderes de canales en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.



Se realizó envío de correos con relación de información de despliegue de segundo momento para las actualizaciones realizadas al SI Cuéntanos Bogotá, para los referentes del sistema de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y la dirección de Servicio a la Ciudadanía.

## 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

### Etapas: Planeación y diagnóstico

- El lunes **9 de junio** se celebró Mesa técnica extraordinaria con el propósito de dar respuesta al informe preliminar de la auditoría de Control Interno al Modelo de relacionamiento. Ese mismo día, se llevó a cabo el segundo encuentro de trabajo con el Ministerio de Salud.
- El 10 de junio se llevó a cabo reunión con el equipo de la Mesa, con el fin de crear la metodología de los espacios a desarrollar con la ciudadanía durante el año, en el marco del diagnóstico del Modelo.
- El viernes 13 de junio se llevó a cabo Mesa técnica extraordinaria con el fin de definir y validar la propuesta del segundo Diálogo ciudadano, también como base metodológica para desarrollar en otros espacios con la ciudadanía.
- El **16 de junio** se llevó a cabo la segunda reunión de asesoría técnica con la Subred Sur Occidente, con el fin de intercambiar experiencias y compartir las acciones adelantadas por la Secretaría de Salud.
- El **17 de junio** se llevó a cabo el tercer encuentro de trabajo con el Ministerio de Salud.
- El **19 de junio** se llevó a cabo reunión con representantes de la Mesa Técnica con el fin de dar respuesta a Control Interno en el marco de los resultados del informe de auditoría del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía
- Mesa técnica el **24 de junio** con el propósito de revisar avances y acciones requeridas de acuerdo con el seguimiento del plan de acción y los resultados de la auditoría.
- El 27 de junio Se llevó cabo espacio de Diálogo con la Subdirección de Calidad en Servicios de Salud con el fin de recopilar información para la elaboración del Diagnóstico del Modelo de relacionamiento con la ciudadanía

En total, se realizaron (2) dos encuentros del equipo de la Mesa técnica para construir respuestas y definir metodologías en el marco de las funciones de la Mesa, tres (3) mesas técnicas, una (1) ordinaria y (2) extraordinarias, dos (2) diálogos con instituciones del sector del nivel distrital y nacional, un (1) espacio de diálogo interno con una de las dependencias misionales de la Secretaría.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

**Porcentaje de avance:** 39,5%

**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**

1.

**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><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					



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 **22.180** solicitudes, recibidas a través de los diferentes canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, distribuidas de la siguiente manera:

- **Modulos:** 751 solicitudes atendidas.
- **Red Super CADE:** 2.934 solicitudes atendidas.
- **Red CADE:** 1.902 solicitudes atendidas.
- **Estrategia Intégrate:** 1.054 solicitudes atendidas.
- **Estrategia Territorial:** 610 solicitudes atendidas.
- **Asistencia Técnica:** 2 solicitudes atendidas.
- **Línea Servicio a la Ciudadanía:** 4.939 solicitudes atendidas.
- **Correo "Contáctenos":** 3.955 solicitudes atendidas.
- **WhatsApp Servicio a la Ciudadanía:** 585 solicitudes atendidas
- **Gestión de Peticiones:** 5.230 Total de peticiones gestionadas
- **Redes Sociales:** 218 solicitudes atendidas.

Nota: Es importante mencionar que, a partir del mes de junio del 2025, desde el correo contáctenos se registran todas las peticiones ciudadanas que ingresan a través del correo, incluyendo traslados y ampliaciones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha; aumentando el ingreso de solicitudes por dicho sistema y disminuyendo el registro de las atenciones en el Sistema SI Cuéntanos Bogotá. Adicionalmente, a partir de este mes se reportan las solicitudes de orientación e información que ingresan por redes sociales de la Entidad (Facebook, Twitter)

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <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					

### Servicio Telefónico (Contact Center)

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

- **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 Junio se encontraron los siguientes resultados:

De un total de 19 peticiones



- Efectivas 8
- En trámite 0
- No cumple debido a traslado por competencia 0
- No Efectivas 11

En el mes de Junio (base de datos corte 3 de julio 2025) se logró la gestión exitosa de 8 peticiones **bajo este esquema de respuesta consolidada**, 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.**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

**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: Socialización Procedimiento RLCP – Certificación de discapacidad

Fecha: 16 de Junio del 2025

Cantidad de participantes: 60

Nombre del espacio: Entrenamiento en habilidades para el servicio

Fecha: 18 de Junio del 2025

Cantidad de participantes: 102

Nombre del espacio: Seguimiento al plan de acción distrital IAAS

Fecha: 24 de Junio del 2025

Cantidad de participantes: 1

Nombre del espacio: Socialización y aprobación de biblioteca itinerante SDS.

Fecha: 24 de Junio del 2025

Cantidad de participantes: 1

Nombre del espacio: Comparación de Cifras Estrategia Intégrate y Salud

Fecha: 27 de Junio del 2025



Cantidad de participantes: 4

Total de participantes: 168

### Fortalecimiento en el manejo del Bogotá te escucha

Nombre del espacio: Capacitación Manejo BTE

Fecha: 16 de junio de 2025

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

Cantidad de participantes:1

Nombre del espacio: Capacitación Manejo BTE – Personal que atiende Puntos de Atención a Víctimas del Conflicto Armado

Fecha: 16 de junio de 2025

Cantidad de participantes:7

Nombre del espacio: Capacitación Manejo BTE

Fecha: 25 de junio de 2025

Cantidad de participantes:2

Nombre de espacio: Mesa de Trabajo DSC Dirección de Calidad de Servicios de Salud, Subdirección de Calidad Dirección de Inspección Vigilancia y Control

Fecha: 16 de junio de 2025

Cantidad de participantes:13

Total de participantes: 23

### Reuniones Fortalecimiento Equipo Gestión de Peticiones

Fecha : 19 DE JUNIO DE 2025



Objetivo: Establecer acuerdos entre los canales de gestión de peticiones del Sistema Bogotá te Escucha y Contáctenos que promuevan la oportunidad en el proceso.

Participantes: 30 personas

**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:

Objetivo: Se realizan ajustes en el marco del Curso de Promotores de la Ciudadanía sobre presentación para temáticas relacionada con Derechos y Deberes en salud; se actualiza contenido sobre generalidades del Sistema general de seguridad social en salud; regímenes especial y excepción; ajustes Sistema de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y trámites y servicios de la SDS.



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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>					

## Curso de Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía:

### Acciones adelantadas cohorte 8 y cohorte 9

Fecha: 03/06/2025

Objetivo: Se recibe de Aprender Salud información de ampliación de fecha para la finalización de la cohorte 8 del Curso de Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía, para la divulgación con entidades y equipo de asistencia técnica.

Fecha: 04/06/2025

Objetivo: Se envía información para la inscripción de la cohorte 9 del curso de enfoque diferencial a la profesional de enfoque diferencial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y a las siguientes entidades asignadas para el acompañamiento de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía EAPB Aliansalud; Unidad Médica y de Diagnóstico IPS; Bienestar IPS; Dirección General de Sanidad Militar; Hospital Militar Central; Servisalud QCL IPS; Hospital Infantil Universitario de San José; Subred Integrada de Servicios de Salud Sur; EAPB Capital Salud; Clínica el Lago; Subred Centro Oriente; Fundación Cardio infantil; EAPB Sanitas; IPS Proseguir; Centros Médicos Colsanitas; Clínica Magdalena; Secretaría Distrital de Salud ( Subdirección de Calidad; IVC de Salud Pública y de Servicios de Salud; Dir. Provisión) incluyendo la información de ampliación de la fecha de finalización de la cohorte 8, de acuerdo con reporte de Aprender Salud.



Fecha: 27/06/2025

Objetivo de seguimiento: Verificación de inscripciones a curso enfoque diferencial cohorte 9 clínica ONKOS.

Fecha: 27/06/2025

Objetivo: Se recibe reporte final de Cohorte 8 del Curso de Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía, en el que se reporta el informe global de participación, un total de 366 aprobados y certificados.

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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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					

### 3. Racionalización de tramites

**Actividad:** Mesa de trabajo metodología escenarios modelo de relacionamiento.

**Fecha:** 03-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo trámite certificado de capacidad de adecuación y de dispensación de dispositivos médicos sobre medida para la salud visual y ocular.

**Fechas:** 05-06-2025

**Actividad:** Diligenciamiento formulario de protección de propiedad intelectual -SDS-DSC

**Fecha:** 05-06-2025

**Actividad:** Solicitud bases de datos resoluciones registro de títulos y carné de expendedor de drogas para acción de racionalización.

**Fecha:** 06-06-2025

**Actividad:** Mesa técnico extraordinaria – Auditoria modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía (Hallazgo articulación proceso misional “gestión de trámites a la ciudadanía”

**Fecha:** 09-06-2025

**Actividad:** Socialización trámites – Asociación de usuarios Salud Total EPS

**Fecha:** 09-06-2025

**Actividad:** Encuentro Ministerio de Salud -SDS – Articulación modelo de relacionamiento con la ciudadanía

**Fecha:** 09-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo interna – Instrumento para la caracterización operativa de los canales de atención y oferta distrital.



**Fecha:** 10-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo trámite licencia de exhumación de cadáveres

**Fecha:** 11-06-2025

**Actividad:** Mesa de cierre de auditoría – Modelo de relacionamiento con la ciudadanía

**Fecha:** 11-06-2025

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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:** Remisión propuesta para la metodología para el desarrollo de espacios de participación ciudadana para la mejora de trámites.

**Fecha:** 11-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo asistencia técnica modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía

**Fecha:** 16-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo trámites fundaciones

**Fecha:** 16-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo trámite autorización para capacitadores de alimentos

**Fecha:** 16-06-2025

**Actividad:** Socialización diagnostico sectorial trámites y servicios a la Dirección de Planeación Sectorial de la SDS

**Fecha:** 16-06-2025

**Actividad:** Encuentro Ministerio de Salud -SDS – Modelo de relacionamiento con la ciudadanía

**Fecha:** 17-06-2025

**Actividad:** Socialización protocolos de atención en servicios de salud SDS

**Fecha:** 18-06-2025

**Actividad:** Evento de lanzamiento del portal de servicios de Bogotá D.C.

**Fecha:** 18-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo – formulación planes de mejoramiento auditoría modelo de relacionamiento con la ciudadanía

**Fecha:** 19-06-2025

**Actividad:** Remisión correo a Secretaría General sobre observaciones a la información dispuesta en el nuevo portal de servicios de Bogotá D.C.



**Fecha:** 19-06-2025

**Actividad:** Metodología II Dialogo Ciudadano – Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.

**Fecha:** 24-06-2025

**Actividad:** Revisión presentación lenguaje claro SDS-DSC

**Fecha:** 24-06-2025

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> 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:** Atención solicitud sobre la construcción del portafolio de trámites y servicios de la SDS.

**Fecha:** 25-06-2025

**Actividad:** Mesa de trabajo – Definición de salidas no conformes proceso estratégico

**Fecha:** 25-06-2025

**Actividad:** Socialización pieza sobre servicios ciudadanos digitales

**Fecha:** 25-06-2025

**Actividad:** Participación weekly semanal – Laboratorio de innovación Secretaría General.

**Fecha:** 5, 12, 19 y 26-06-2025

**Actividad:** Revisión ficha de encuesta satisfacción de trámites

**Fecha:** 26-06-2025

**Actividad:** Estrategia multicanal para el aumento de la medición de trámites y servicios de la SDS.

**Fecha:** 30-06-2025

**Actividad:** Ejercicio de participación ciudadana para la mejora de trámites – Conjunto con Laboratorio de innovación Secretaría General

**Fecha:** 09-06-2025 al 30-06-2025

**Actividad:** Informe de caracterización de usuarios de trámites de la SDS.

**Fecha:** 30-06-2025

**Avance implementación política racionalización de tramites:** 55%



**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