

000000
Bogotá, D.C.

Doctor(a)
NOMBRE
CARGO
ENTIDAD
Dirección
Ciudad.

Asunto: XX.

Doctor(a) XXXXX:

Cordial Saludo, por medio de la presente se da respuesta a la proposición del asunto, según las competencias de esta Secretaría.

1. Informe detalladamente cuáles son las líneas telefónicas y de WhatsApp abiertas a la ciudadanía, especificando la dependencia que está a cargo, responsable, el tipo de casos que atienden, horarios de atención, tiempos promedio de espera y mecanismos de respuesta ante una eventual saturación del servicio. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)

R/ La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá informa que actualmente tiene habilitada para la ciudadanía la Línea 106, un servicio gratuito de atención psicosocial telefónica (marcando 106) y por mensajería instantánea (WhatsApp 300 754 8933), orientado especialmente a niñas, niños, adolescentes y sus familias. Esta línea está a cargo de la Subdirección de Determinantes en Salud y bajo la responsabilidad del profesional especializado Rodrigo Lopera Isaza. La Línea 106 atiende casos relacionados con salud mental. El servicio funciona de manera continua las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, garantizando atención continua e ininterrumpida a la ciudadanía.

2. Precise cuáles son los tipos de casos que atienden en cada línea telefónica y de WhatsApp y describa la ruta de atención para cada uno, e indique qué tipos de casos no son de su competencia, a qué entidades son remitidos y si se realiza algún tipo de seguimiento posterior. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)

R/ La Línea 106, operada por la Secretaría Distrital de Salud a través de la Subdirección de Determinantes en Salud, atiende casos relacionados con violencias, vulnerabilidad social, relaciones de pares, conflictos escolares, consumo de sustancias psicoactivas, salud física, situaciones de maltrato infantil, trastornos de salud mental, conducta suicida, temas de sexualidad, auto esquema, manejo de redes sociales, fortalecimiento de habilidades para la vida y vulneración de derechos, entre otros. En la Línea 106 tenemos unas rutas de atención según el canal y unos motivos de atención priorizados, los cuales se describen en la pag 128 del “Manual De Atención Línea 106” (identificado con el código SDS-GSP-MN-007 versión 3), el cual puede ser consultado en el siguiente link: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://agenciaatenea.gov.co/sites/default/files/2024-07/sistema_gestion_intitucional_manual_atencion_linea_1062023.pdf Cuando se trata de eventos por fuera del ámbito de competencia de la Línea 106, se realiza referenciación y remisión a entidades competentes, según el perfil del caso. Es importante señalar que no se realiza seguimiento a los casos referenciados.

3. *Relacione la cantidad de llamadas que se atendieron mensualmente en el 2024 y lo corrido del 2025. Indicando cuántas llamadas se atendieron para localización, información de trámites y servicios, PQRS, novedades sobre la atención, situaciones de emergencia y denuncias. Si se tiene otro criterio de caracterización indíquelo y relacione la cantidad de llamadas recibidas y atendidas.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)

R/ La siguiente tabla muestra la cantidad total de atenciones mensuales registradas en la Línea 106 durante el año 2024 y el primer semestre de 2025 por cada canal de atención (mes en formato AAAA-MM)

TABLA N°_ TOTAL DE INTERVENCIONES LINEA 106 REALIZADAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Mes	TOTAL ATENCIONES	TEEFONO	WHATSAP	REDES SOCIALES	E- MAIL	BUZÓN	PRESENCIAL
2024-01	10948	4052	6061	40	252	540	3
2024-02	4944	1430	2548	19	148	792	7
2024-03	7298	1615	4582	42	336	713	10
2024-04	9061	3006	5010	40	307	694	4
2024-05	8742	2205	5342	20	326	839	10
2024-06	7782	3010	4380	9	381	2	0
2024-07	7745	2853	4384	33	378	96	1
2024-08	4579	821	3426	27	305	0	0
2024-09	6739	2072	4222	15	430	0	0
2024-10	9494	2212	6870	30	369	2	11
2024-11	8282	2110	5900	41	227	0	4
2024-12	6338	1991	4122	14	207	2	2
2025-01	8041	3561	4162	19	296	0	3

2025-02	9548	4289	4989	10	255	0	5
2025-03	9816	3178	6365	18	245	0	10
2025-04	12695	5113	7226	55	299	0	2
2025-05	13154	5673	7068	48	352	0	13
2025-06	13410	5321	7673	15	398	0	3

Fuente: Sistema de Información Línea 106 (SIL)

4. *Adjunte los resultados de las encuestas realizadas por las entidades al finalizar las llamadas o atenciones virtuales con el ciudadano. Diferenciando entre preguntas.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
5. *Relacione los contratos suscritos entre 2023 y junio de 2025 relacionados con la planeación, operación, seguimiento, puesta en funcionamiento, interventorías, evaluación y demás relacionados con las líneas de atención telefónica y de WhatsApp. E un cuadro Excel sin celdas combinadas incluya los siguientes datos del contrato: el número del proceso contractual, tipo de modalidad de contratación, fecha de adjudicación, duración del contrato, valor total, adiciones, suspensiones, valor de las adiciones, prórroga y los últimos 4 informes de ejecución enviados por el contratista. Incluya los enlaces correspondientes en SECOP II.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
6. *indique cuántos operadores trabajan atendiendo las líneas telefónicas y cuantos, atendiendo las líneas de WhatsApp, indicando los horarios y turnos de los operadores y todo el personal encargado de las líneas.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
7. *Relacione los requisitos del perfil para las personas encargadas de atender las líneas telefónicas y de WhatsApp. Adjunte en un archivo Excel los nombres de contratistas y funcionarios encargados, indicando cargo, tipo de vinculación, profesión, experiencia, horario, sueldo, y en caso de contratistas, los enlaces a los contratos en SECOP II.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
8. *Que controles internos la entidad realiza para verificar que los operadores están atendiendo de manera adecuada a la ciudadanía.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)

9. *Relacione las estadísticas de las llamadas no atendidas relacionando el motivo, la cantidad mensual desde el año 2024.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
10. *Indique que inteligencia artificial o bots automatizados se utilizan para redirigir llamadas, indicando si en el horario que no se atienden estas llamadas; la inteligencia artificial guarda los números y la información de las llamadas y luego los funcionarios o contratistas se comunican con los ciudadanos que se comunicaron.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
11. *Indique cuántas líneas atiende cada funcionario, contratista. Existen casos de funcionarios con más de una línea asignada. Justifique.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
12. *Relacione si existen límites mensuales de consumo por línea, cuál es el límite y mencione la ruta a seguir cuando se llega a este límite.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
13. *Mencione si se tienen activados servicios como buzón de voz, roaming internacional, envío de SMS, ¿navegación? ¿Cuáles están restringidos?* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
14. *Menciona la herramienta utilizada para monitorear llamadas, cuántas personas están a cargo de supervisar a las personas encargadas de realizar las llamadas.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)
15. *Explique qué protocolo se activa cuando una persona no vuelve a comunicarse con la Secretaría tras un primer contacto. Informe los canales mediante los cuales la entidad intenta retomar el contacto, la periodicidad de estos seguimientos y el contenido de los mismos.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)

16. *Describa las acciones adelantadas por la Secretaría en articulación con los cuadrantes de Policía, Comisarías de Familia, Fiscalía, Casas de Justicia y demás entidades para brindar atención jurídica, psicológica y de acompañamiento. Indique el procedimiento seguido cuando la instancia competente para atender el caso no es la Secretaría, sino otra entidad. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)*

R/ La Secretaría Distrital de Salud, a través de la Línea 106, adelanta acciones de articulación con entidades como los cuadrantes de Policía, Comisarías de Familia, Fiscalía, Casas de Justicia y otras instancias, con el propósito de brindar atención jurídica, psicológica y de acompañamiento a las personas que así lo requieren. En los casos en que se identifican situaciones de urgencia o emergencia, se informa de manera inmediata al Número Único de Seguridad y Emergencias 123, para que las entidades integradas al sistema, entre ellas la Policía Nacional, actúen conforme a sus competencias. Cuando se identifican situaciones de violencia intrafamiliar, la Línea 106 informa directamente a la Comisaría de Familia correspondiente; en los casos que lo ameritan, se realiza notificación a la Fiscalía General de la Nación. Asimismo, cuando se detectan situaciones de violencia basada en género, se activa la ruta con entidades como la Línea Púrpura, el Centro de Atención Penal Integral a Víctimas – CAPIV, o las Casas de Justicia, de acuerdo con el perfil del caso. Cuando la instancia competente para atender la situación no es la Secretaría Distrital de Salud, se realiza referenciación y remisión institucional a la entidad correspondiente. Las rutas de activación se encuentran definidas en el “Manual de Atención Línea 106” (código SDS-GSP-MN-007, versión 3), disponible en el siguiente enlace: https://agenciaatenea.gov.co/sites/default/files/2024-07/sistema_gestion_intitucional_manual_atencion_linea_1062023.pdf.

17. *Informe si las entidades como Policía, Comisarías y Casas de Justicia notifican a la Secretaría sobre casos de mujeres en situación de violencia. Precise el tiempo de respuesta y los mecanismos que la Secretaría activa para ofrecer orientación y atención integral. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)*

18. *Especifique qué acciones adelanta la Secretaría cuando recibe una denuncia o alerta, por cualquier medio, relacionada con violencias contra las mujeres. Detalle qué medidas de protección o acciones preventivas se activan. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)*

R/ Cuando la Secretaría Distrital de Salud, a través de la Línea 106, recibe una denuncia o alerta relacionada con violencias contra las mujeres, se activa la ruta de atención correspondiente según el perfil del caso. Esto incluye la orientación psicológica inmediata por parte del equipo de profesionales, así como la remisión o notificación a entidades competentes como la Línea Púrpura, Comisarías de Familia, Fiscalía, Casas de Justicia, CAIVAS o CAPIV. Adicionalmente, se orienta a la persona

sobre medidas de protección disponibles y se brinda acompañamiento emocional inicial. Las acciones de respuesta están definidas en el Manual de Atención Línea 106 (SDS-GSP-MN-007, versión 3), disponible en el siguiente enlace: https://agenciaatenea.gov.co/sites/default/files/2024-07/sistema_gestion_intitucional_manual_atencion_linea_1062023.pdf.

19. *Relacione el número total de personas que se han comunicado con las líneas de atención desde 2023 al 2025 discriminando por línea, mes; indicando cuántos casos fueron resueltos, cuántos se encuentran en seguimiento, la fecha del primer contacto y el estado actual del caso.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)

R/ Desde el año 2023 hasta lo corrido del año 2025, la Línea 106 ha realizado un total de 114.526 intervenciones (atenciones por llamada y WhatsApp), distribuidas así: en 2023 se atendieron 41.989 intervenciones; en 2024, 40.384; y en lo corrido de 2025, 32.153. A continuación, se presenta la distribución mensual:

En la Línea 106 entre enero de 2023 y junio de 2025 se realizaron 206.605 intervenciones, de las cuales 93.469 corresponden a 2023, 89.652 a 2024 y 23.484 al primer semestre de 2025. Cabe señalar que el Sistema de Información de la Línea 106 (SIL) está estructurado con base a las intervenciones realizadas y no frente a casos. Esto implica que cada atención registrada corresponde a una intervención realizada, independiente del número de contactos previos o posteriores asociados a una misma persona. Adicionalmente existe la posibilidad de contactarse como persona anónima.

A continuación se presenta la distribución mensual:

TABLA N° __ TOTAL INTERVENCIONES LINEA 106 2023 A JUNIO DE 2025
DISTRIBUIDAS POR MES

AÑO	MES	TOTAL DE INTERVENCIONES
2023	ENERO	5727
	FEBRERO	4940
	MARZO	4725
	ABRIL	5123
	MAYO	7217
	JUNIO	6781
	JULIO	6402
	AGOSTO	8556
	SEPTIEMBRE	11484
	OCTUBRE	12169

	NOVIEMBRE	12645
	DICIEMBRE	11700
2024	ENERO	10948
	FEBRERO	4944
	MARZO	7298
	ABRIL	9061
	MAYO	8742
	JUNIO	7782
	JULIO	7745
	AGOSTO	4579
	SEPTIEMBRE	6739
	OCTUBRE	9494
	NOVIEMBRE	8282
	DICIEMBRE	6338
2025	ENERO	8041
	FEBRERO	9548
	MARZO	9816
	ABRIL	12695
	MAYO	13154
	JUNIO	13410

Cabe señalar que el **Sistema de Información de la Línea 106** está estructurado con base a las intervenciones realizadas y no frente a casos. Esto implica que cada atención registrada corresponde a una intervención realizada, independiente del número de contactos previos o posteriores asociados a una misma persona. Adicionalmente existe la posibilidad de contactarse como persona anónima.

20. Informe si la Secretaría cuenta con una base de datos, plataforma o sistema de información para el registro y seguimiento de denuncias o reportes de presuntos hechos de violencia. En caso afirmativo, indique qué variables se registran, qué entidades tienen acceso y cómo se garantiza la protección de datos personales.
(SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

R/ La Línea 106 cuenta con el “Sistema de Información Línea 106 (SIL)” diseñado para el registro de las intervenciones realizadas. Este sistema recopila variables como: fecha y hora de la atención, canal de comunicación (teléfono o WhatsApp), nombre y datos identitarios, edad, tipo de aseguramiento en salud, sexo, género, orientación sexual, localidad, institución educativa, pertenencia étnica, motivo de consulta, narrativa, línea de intervención, observaciones y hora de cierre, entre otras. Esta información es utilizada exclusivamente con fines de análisis en salud pública, y su acceso está restringido a las autoridades judiciales que lo soliciten formalmente. Conforme al artículo 15 de la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1581 de 2012,

toda la información recopilada se maneja bajo estrictos principios de confidencialidad, libertad, finalidad legítima y protección de datos personales. La Secretaría garantiza que dicha información no se entrega ni divulga sin el consentimiento del titular, a menos que exista un mandato legal o judicial que lo autorice, en cumplimiento también del artículo 2.8.8.1.2.5 del Decreto 780 de 2016.

21. *Indique cuál es la ruta de atención específica para mujeres indígenas de comunidades Embera que han denunciado maltrato. Describa las medidas diferenciales adoptadas y el enfoque intercultural en la atención.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

R/ Cuando la Línea 106 recibe alertas de maltrato hacia mujeres indígenas Embera, se activa una ruta con enfoque intercultural, respetando su cosmovisión y particularidades culturales. Se articula con entidades como la Subdirección de Asuntos Étnicos, la Secretaría de Integración Social, Defensoría del Pueblo y Comisarías de Familia para brindar atención integral, protección y acompañamiento psicosocial. Esta ruta está definida en el Manual de Atención de la Línea 106 (código SDS-GSP-MN-007 versión 3), el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: https://agenciaatenea.gov.co/sites/default/files/2024-07/sistema_gestion_intitucional_manual_atencion_linea_1062023.pdf.

22. *Informe qué acciones realiza la Secretaría frente a denuncias de violencia en entornos laborales. Indique si se realizan visitas a las empresas, si se pone en conocimiento a la entidad empleadora y qué medidas de protección se aplican.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

23. *Relacione cuántas mujeres que denunciaron violencia, delitos sexuales o lesiones personales ante la Secretaría han fallecido a manos de sus agresores. Indique si dichas mujeres presentaron alertas o denuncias previas ante la entidad.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

24. *Señale qué acciones se han implementado en las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba, teniendo en cuenta sus altos índices de violencia contra las mujeres. Describa estrategias diferenciales, articulaciones locales y resultados obtenidos.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

25. *Indique qué tipo de capacitaciones reciben los funcionarios, contratistas o personal encargado de atender las líneas o puntos presenciales. Especifique periodicidad, modalidad (virtual o presencial), duración en horas, obligatoriedad, contenidos y adjunte los listados de asistencia a las capacitaciones realizadas desde el año 2023. Sobre los Centros de Inclusión Digital: (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA)*

30. Exponga la estrategia actual de prevención, investigación, sanción y eliminación de las violencias contra las mujeres. Relacione los contratos asociados a dicha estrategia. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

31. Indique qué convenios o contratos interadministrativos ha suscrito la Secretaría para avanzar en la prevención, investigación, sanción y eliminación de violencias contra las mujeres. Especifique con qué entidades se han firmado y los resultados esperados. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

32. Indique el presupuesto total anual destinado a las líneas 106, 195 y líneas internas. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

33. Informe si la secretaria graba las llamadas y el fin de las grabaciones. Informe cada cuanto los administrativos o los doctores se contactan con los pacientes para realizar seguimiento. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)

R/ La Línea 106, operada por la Secretaría Distrital de Salud, no graba las llamadas. Esta decisión se basa en el compromiso de garantizar la confidencialidad, privacidad y seguridad de quienes se comunican

34. Adjunte el contrato de la plataforma web “LiteralMente”, especifique cada cuanto se actualiza, quién es el técnico encargado de actualizar la página si esta persona es contratista o funcionario. Informe si la herramienta cuenta con un chatbot o un chat virtual para hacer preguntas, de ser así cuántas personas funcionarios o contratistas están a cargo de responder las preguntas o hablar con las personas que se comunican por medio de la herramienta. (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA)

35. Informe qué acciones tiene contempladas la Secretaría de Salud para mejorar el acceso a servicios médicos en comunidades rurales o marginadas. (SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)

36. Informe y adjunte los estudios técnicos, económicos, análisis del sector, contratos de estudios y diseños o cualquier antecedente relacionado con la creación o puesta en marcha de una plataforma, pagina web o herramienta para que los ciudadanos soliciten citas médicas de manera autónoma y online. Relacione los contratos en la plataforma Secop. (SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL)

37. Informe y adjunte los estudios técnicos, económicos y el análisis del sector que fundamentaron la implementación de los servicios de agendamiento de citas médicas por medios telefónicos y chat de WhatsApp, así como los contratos firmados por la Secretaría de Salud y por cada una de las Subredes Integradas de Servicios de Salud para operar dichos canales, especificando objeto, valor, contratista, modalidad y vigencia. Igualmente, se solicita informar el tiempo promedio de espera que enfrentan

los ciudadanos al solicitar una cita por canales virtuales o telefónicos, especificar los tipos de citas médicas que pueden ser agendadas por estos medios, e indicar, desagregado por subred y por mes desde el año 2024, la cantidad de llamadas o contactos recibidos para agendamiento, cuántos ciudadanos lograron efectivamente agendar su cita y cuál fue el motivo principal por el cual otros no pudieron hacerlo. (SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL)

38. *Informe cuántas personas están a cargo de responder y agendar las citas médicas por subred solicitadas por la ciudadanía por los medios electrónicos. El tipo de contrato que tienen, el horario que manejan y el salario, si son contratistas adjunte los contratos y el enlace de Secop.* (SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO Y SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL)
39. *Informe las estrategias actuales para atender la salud mental en adolescentes y en niños.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)
40. *Informe si se están implementando programas de salud mental gratuitos en comunidades vulnerables, la frecuencia, la cantidad de funcionarios y contratistas que realizan los recorridos. Adjunte las actas de estos recorridos, informando cuántas personas asistieron, a cuántas lograron impactar, si estas personas solicitaron citas de psicología o psiquiatría.* (SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA, SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)
41. *Informe la ruta para solicitar citas de psicología y psiquiatría en las diferentes subredes, la disponibilidad de las citas, la duración de una cita de psicología y psiquiatría.* (SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL)
42. *Informe la cantidad de psicólogos y psiquiatras que trabajan actualmente en cada una de las subredes, especificando la modalidad de trabajo, horario, salario, la duración de una consulta y la disponibilidad horaria de solicitud de citas.* (SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL)
43. *Adjunte los estudios realizados con la implementación de la telemedicina o teleconsulta en el distrito capital, informe si las subredes o la secretaria tiene planeado implementar el servicio de teleconsulta, telemedicina o citas médicas virtuales o por medio telefónico. De ser así, informe que servicios médicos se prestarán por esta modalidad y si el paciente tiene opción de elegir si quiere una cita presencial o virtual.* (SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO)
44. *Adjunte los contratos relacionados con los estudios y diseños, construcción, interventoría del centro de salud mental pediátrica para niños, niñas y adolescentes*

con consumo problemático de sustancias y problemas de salud mental
(SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SECTORIAL)

En los anteriores términos se da por contestada la solicitud.

Cordialmente,

GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS
Secretario Distrital de Salud

C.C. Código de dependencia(s) que responde(n)

Elaboró:	Nombre(s)	y	dependencia
(s) de quienes elaboraro(n)			
Consolidó:	Nombre(s)	y	dependencia
(s) que consolidaro(n)			
Revisó:	Nombre(s)	y	Dependencia
(s) que revisaro(n)			
Aprobó:	Nombre(s)	y	Dependencia
(s) que aprobaro(n)			

CUADRO GUÍA

Nombre	Dependencia	Documento en proceso	Terminación