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



PERIODO REPORTE: 01 – 31 de MARZO 2026.

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.

Actividad 1.1. Implementación 100% los criterios institucionales para atender el relacionamiento Ciudadanía - Estado, de manera integral, a partir del enfoque de humanización, diferencial, poblacional y de género. (TH) **Indicador:** Porcentaje de implementación de los criterios institucionales para atender el relacionamiento Ciudadanía – Estado.

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

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.

1 Entidad: IPS Centro Policlínico Del Olaya - CPO

Fecha: 05/03/2026

Objetivo de seguimiento: Se participa en reunión de concertación de plan de acción para la vigencia 2026 en el marco de la implementación de PPDSC con la IPS centro Policlínico del Olaya CPO; se realizan precisiones y ajustes sobre actividades contenidas en vigencia anterior e inclusión de actividades contenidas en el plan de acción sugerido desde el procedimiento de Asistencia Técnica de la Secretaría Distrital de Salud.

2 Entidad: Dirección General de Sanidad Militar

Fecha: 05/03/2026

Objetivo de seguimiento: Revisar del avance en el diligenciamiento de la actualización del documento de diagnóstico situacional con la información correspondiente a la vigencia 2025, para la continuación de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el 2026.

3 Entidad: IPS Neuromédica



Fecha: 10/03/2026

Objetivo de seguimiento: Reconocimiento e identificación de servicios de la sede IPS Neuromédica - centro comercial Plaza Central.

4 Entidad: Secretaría Distrital De Salud -Provisión De Servicios

Fecha: 16/03/2026

Objetivo de seguimiento: Brindar asesoría para la actualización del formato de diagnóstico situacional vigencia 2025

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

5 Entidad: IPS UM Santafé Américas

Fecha: 16/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización formatos diagnóstico situacional y plan de acción para la implementación de la PPDSC para el año 2026 en la IPS UM Santafé Américas

6 Entidad: EAPB Salud Total

Fecha: 17/03/2026

Objetivo de seguimiento: Se participa en reunión de concertación de plan de acción para la vigencia 2026 en el marco de la implementación de PPDSC con la EAPB Salud Total; se realizan precisiones y ajustes sobre actividades contenidas en vigencia anterior e inclusión de actividades contenidas en el plan de acción sugerido desde el procedimiento de Asistencia Técnica de la Secretaría Distrital de Salud.

7 Entidad: EAPB Sanitas

Fecha: 18/03/2026

Objetivo de seguimiento: Brindar asesoría para la actualización del formato de diagnóstico situacional vigencia 2025

8 Entidad: IPS HUCSR

Fecha: 18/03/2026



Objetivo de seguimiento: Socialización plan de acción para la implementación de la PPDSC para el año 2026 en IPS HUCSR.

9 Entidad: EAPB Famisanar

Fecha: 19/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización formatos diagnóstico situacional y plan de acción para la implementación de la PPDSC para el año 2026 en EAPB Famisanar

10 Entidad: IPS Proseguir

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

Fecha: 19/03/2026

Objetivo de seguimiento: Brindar asesoría para la actualización del formato de diagnóstico situacional vigencia 2025

11 Entidad: EAPB Aliansalud

Fecha: 19/03/2026

Objetivo de seguimiento: Concertar las actividades del Plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026.

12 Entidad: SISS Sur Occidente



Fecha: 24/03/2026

Objetivo de seguimiento: Se participa en reunión de concertación de plan de acción para la vigencia 2026 en el marco de la implementación de PPDSC con la SISS Sur Occidente; se realizan precisiones y ajustes sobre actividades contenidas en vigencia anterior e inclusión de actividades contenidas en el plan de acción sugerido desde el procedimiento de Asistencia Técnica de la Secretaría Distrital de Salud.

13 Entidad: IPS Servisalud QCL

Fecha: 24/03/2026

Objetivo de seguimiento: Concertar las actividades del Plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026.

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

14 Entidad: SISS Centro Oriente

Fecha: 24/03/2026

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación del plan de acción de la política distrital de servicio a la ciudadanía y retroalimentar alcance al informe del IV Trimestre de 2025 en la Subred integrada de servicios de salud Centro Oriente ESE

15 Entidad: Hospital de MEDERI

Fecha: 25/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización y concertación del plan de acción vigencia 2026, para el Hospital de Mederi.

16 Entidad: IPS Bienestar

Fecha: 25/03/2026

Objetivo de seguimiento: Concertar las actividades del Plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026.

17 Entidad: IPS CAFAM

Fecha: 25/03/2026



Objetivo de seguimiento: Socialización plan de acción para la implementación de la PPDSC para el año 2026 en IPS CAFAM.

18 Entidad: IPS Clínica Los Nogales

Fecha: 26/03/2026

Objetivo de seguimiento: Se participa en reunión de concertación de plan de acción para la vigencia 2026 en el marco de la implementación de PPDSC con la IPS Clínica Los Nogales; se realizan precisiones y ajustes sobre actividades contenidas en vigencia anterior e inclusión de actividades contenidas en el plan de acción sugerido desde el procedimiento de Asistencia Técnica de la Secretaría Distrital de Salud.

19 Entidad: EAPB Nueva EPS

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

Fecha: 26/03/2026

Objetivo de seguimiento: Concertar el plan de acción de la política distrital de servicio a la ciudadanía.

20 Entidad: IPS Hospital Infantil Universitario de San José

Fecha: 26/03/2026

Objetivo de seguimiento: Revisar avance en el diligenciamiento del Diagnóstico situacional y concertar las actividades del Plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026.

21 Entidad: EAPB Dirección General de Sanidad Militar

Fecha: 26/03/2026

Objetivo de seguimiento: Concertar las actividades del Plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026.

22 Entidad: Hospital de la Misericordia HOMI

Fecha: 26/03/2026



Objetivo de seguimiento: Socialización y concertación del plan de acción vigencia 2026, para el Hospital de la Misericordia

23 Entidad: Compensar 1 de mayo

Fecha: 27/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización y concertación del plan de acción vigencia 2026, para compensar 1 de mayo

24 Entidad: Compensar Kennedy

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

Fecha: 27/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización y concertación del plan de acción vigencia 2026, para Compensar Kennedy

25 Entidad: IPS Unidad Médica y de Diagnóstico

Fecha: 27/03/2026

Objetivo de seguimiento: Concertar las actividades del Plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026.

26 Entidad: IPS Subred Integrada de Servicios de Salud Sur

Fecha: 27/03/2026

Objetivo de seguimiento: Concertar las actividades del Plan de acción de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Modelo de relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026.



27 Entidad: EAPB Compensar

Fecha: 30/03/2026

Objetivo de seguimiento: Se participa en reunión de concertación de plan de acción para la vigencia 2026 en el marco de la implementación de PPDSC con la EAPB Compensar; se realizan precisiones y ajustes sobre actividades contenidas en vigencia anterior e inclusión de actividades contenidas en el plan de acción sugerido desde el procedimiento de Asistencia Técnica de la Secretaría Distrital de Salud.

28 Entidad: EAPB Famisanar

Fecha: 30/03/2026

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

Objetivo de seguimiento: Socialización formatos diagnóstico situacional y plan de acción para la implementación de la PPDSC para el año 2026 en EAPB Famisanar

29 Entidad: EAPB SURA

Fecha: 31/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización formatos diagnóstico situacional y plan de acción para la implementación de la PPDSC para el año 2026 en EAPB SURA

TOTAL SEGUIMIENTO ENTIDADES: Veintinueve (29)

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 I semestral 2025 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.

Entidad: IPS Javesalud.



Fecha: 12/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización informe de la implementación del plan de acción de la PPDSC para el segundo semestre del año 2025 de la IPS Javesalud.

Entidad: IPS Colsubsidio.

Fecha: 12/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización informe de la implementación del plan de acción de la PPDSC para el segundo semestre del año 2025 de la IPS Colsubsidio.

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

Entidad: IPS Cirec

Fecha: 20/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socializar el balance de la implementación del plan de acción de la política distrital de servicio a la ciudadanía en la IPS Cirec del segundo semestre de 2025 y concertar el plan de acción de la política distrital de servicio a la ciudadanía 2026.

Total Visitas socialización Informes: 3

Total entidades Socializadas: 3

Informes Balance semestral EAPB /IPS/ Entidades

Total Informes: (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.

Entidad: SISS Centro Oriente



Fecha: 24/03/2026

Objetivo de seguimiento: Realizar seguimiento a la implementación del plan de acción de la política distrital de servicio a la ciudadanía y retroalimentar alcance al informe del IV Trimestre de 2025 en la Subred integrada de servicios de salud Centro Oriente ESE

Total visitas socialización Informes: Una (1)

Total entidades Socializadas: Una (1)

2.3 Gestión Defensor del Ciudadanía.

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

Fecha: 05/03/2026

Objetivo de seguimiento: reunión donde se revisó el plan de acción de la Defensoría de la ciudadanía proyectado y hacer las observaciones

Fecha: 12/03/2026

Objetivo de seguimiento: Realizar revisión de los instrumentos de visitas del secretario de Salud a las Subredes Integradas de servicios de salud

Fecha: 17/03/2026

Objetivo de seguimiento: Socialización de la propuesta de visitas institucionales y estrategia Gama

Fecha: 19/03/2026



Objetivo de seguimiento: revisión de los instrumentos con observaciones de la dirección de calidad de visitas en el marco de la defensora de la ciudadanía

Fecha: 24/03/2026

Objetivo de seguimiento: socialización con asesora del despacho de propuesta ajustada de las visitas a las subredes integradas de servicios de salud en el marco del defensor de la ciudadanía.

Fecha: 31/03/2026

Objetivo de seguimiento: durante el mes de febrero 2026 se realizó gestión de 3 peticiones ciudadanas con 36 solicitudes por barreras de acceso en la asignación de citas médicas, en el marco del defensor de la ciudadanía

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

Total, actividades: seis (6)

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

Fecha: 16/03/2026

Objetivo de seguimiento: reunión de revisión de lineamientos para la construcción de estrategia de accesibilidad y comunicativa, en el marco del defensor de la ciudadanía

Fecha: 24 /03/2026

Objetivo de seguimiento: reunión de revisión verificación de la construcción de estrategia de accesibilidad y comunicativa, en el marco del defensor de la ciudadanía



Fecha: 31 /03/2026

Objetivo de seguimiento: reunión de revisión verificación de la construcción de estrategia de accesibilidad y comunicativa, en el marco del defensor de la ciudadanía

Total, actividades: tres (3)

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

Durante el mes de enero de 2026, se llevaron a cabo las siguientes acciones de seguimiento preventivo, conforme al procedimiento establecido para asegurar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas:

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

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 MARZO se realizaron 4 seguimientos preventivos a un total 1.125 peticiones en la Secretaría Distrital de Salud; el número de peticiones verificadas dependen del Número de Peticiones que se reciban en este periodo

4.2 Seguimiento a Capital Salud



- Durante el mes de MARZO se realizaron 4 seguimientos preventivos a 946 peticiones presentadas a la EPS CAPITAL SALUD; el número de peticiones verificadas dependen del Número de Peticiones que se reciban en este periodo

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 el mes de MARZO se realizaron 4 Seguimientos de oportunidad en la Secretaría Distrital de Salud y Capital Salud; el número de peticiones verificadas para la Secretaría fueron 120 y en Capital salud 105. El número de peticiones verificadas depende del Número de Peticiones que se reciban en este periodo

No hubo requerimiento por oportunidad – fuera de los tiempos, por respuesta no oportuna.

Es importante aclarar que el Bogotá Te Escucha, presento durante dos días fallas para el cargue de reportes por lo cual no se pudo realizar el seguimiento completo en el mes

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

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

A continuación, se describen los resultados de los registros realizados en las atenciones individuales (Canal Telefónico, Presencial), durante el mes de marzo 2026, 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: 8.854
Masculino: 3.570
Transgénero: 2
Otro: 0
No sabe/No informa: 450

TOTAL: 12.876

- **Orientación Sexual**

Mujer Lesbiana: 22
Hombre Gay: 41
Bisexual: 11
Heterosexual: 11.435
Otro: 7
No sabe/No informa: 1.360

TOTAL: 12.876

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

- **Etnia**

Indígena: 69

Pro Rrom: 2

Unión Romany: 0

Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencia: 4

Palenquero de San Basilio: 1

Negro, Mulato, Afrocolombiano, Afrodescendiente: 162

Otro: 29

TOTAL: 267

- **Población Especial**

Menores de edad bajo protección del ICBF: 1

Menores y hombres víctimas de violencia de género, económica, sexual y psicológica: 1

Menores y mujeres víctimas de violencia de género, económica, sexual y psicológica: 2

Migrante venezolano con PEP e hijos menores de edad con documento válido: 0

Persona mayor en centro de protección: 5

Personas incluidas en el programa de protección de testigos: 0

Población Colombiana migrante de Venezuela: 28

Población desmovilizada de grupo armado ilegal: 31

Población en condición de habitabilidad en calle: 25

Población infantil vulnerable bajo la protección de instituciones diferentes al ICBF: 1

Población migrante Irregular: 6



Población migrante regular: 53

Población migrante venezolana Irregular: 108

Población migrante venezolana regular: 877

Población privada de la libertad a cargo de las entidades territoriales e inimputables: 7

Población rural: 3

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

Víctimas de Conflicto Armado Interno: 741

Periodista en ejercicio de su actividad: 5

Veteranos de la Fuerza Pública: 15

Voluntarios acreditados y activos de la defensa civil colombiana, cruz roja, cuerpo de bomberos y su núcleo: 0

Peligro inminente: 341

Personas reincorporadas en el marco de los acuerdos de paz: 0

Personas que realizan actividades Sexuales Pagas: 0

Total: 2.250

- **Población prioritaria**

Gestantes: 211

Mayores de 60 años: 928

Menores de 5 años: 28

Menores de Edad: 68

Personas con discapacidad

Física: 507

Múltiple: 150

Psicosocial: 91

Certificada: 47

Auditiva: 73

Sordoceguera: 1



Intelectual: 168

Visual: 74

Sin Información: 225

Personas con enfermedad crónica:

Enfermedades Cardiovasculares: 66

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

Cáncer: 35

Enfermedades respiratorias: 7

Diabetes: 33

Sin Información: 234

Personas con enfermedad alto costo:

Diálisis para insuficiencia renal crónica: 2

Remplazos articulares, cadera y rodilla: 0

Trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea: 0

Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer: 3

Tratamiento del gran quemado: 0

Tratamiento en Unidad de Cuidados Intensivos: 0

Tratamiento médico quirúrgico para el trauma mayor: 0

Tratamiento para el VIH_SIDA y sus complicaciones: 14

Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito: 7

Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central: 1

Sin información: 43



TOTAL: 3.016

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.

• **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): **19.768**

- Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado y/o contributivo, sobre inconsistencias en base de datos: 381
- Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad: 2.849

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



- Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EAPB o cambiar de IPS: 2.985
- Como solicitar retirarse o revisar puntaje de la encuesta SISBEN o SISBEN de otros Municipios: 19
- Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud: 134
- Desarrollo de otro tipo de procesos masivos: 613
- Portafolio de servicios de las USS, de EAPB, Red No Adscrita, u otras Entidades del Sector Salud: 2.696
- Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores: 2.368
- Portafolio de servicios y servicios de la secretaria Distrital de Salud – SDS: 7.595
- Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social: 20
- Procesos masivos de aseguramiento: 77
- Covid-19: 29
- Sin Clasificar: 2

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: **2.781**

- Atención deshumanizada: 22
- Dificultad accesibilidad administrativa: 90
- Dificultad Alto Costo: 2
- Dificultad Tutelas: 17
- Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento: 36
- Incumplimiento Portabilidad Nacional: 9
- Negación Servicios: 46
- No oportunidad servicios: 2.033
- No suministro Medicamentos: 471
- Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia): 8

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

- Problemas recursos económicos: 47
- COVID – 19: 0

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

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

Acciones en Políticas Públicas Étnicas, Poblacionales y de Género

Durante el mes de febrero 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: 02/03/2026

Se planeó y ejecutó espacio de fortalecimiento de las capacidades para orientación e información, de las referentes cuidadoras de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para efectos de realizar la atención inclusiva a las personas del sector LGTBI.

Fecha: 03/03/2026

Se participó en mesa mensual de asistencia técnica interinstitucional frente a los productos de política pública orientados para la atención a los sectores LGTBI.

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

Fecha: 26/03/2026

Se participó en segunda sesión de equipo funcional Inter direcciones de la Secretaria Distrital de Salud de discapacidad.

Total: 3

6.2. Informes de Niños, Niñas y Adolescentes Emberá Hospitalizados

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



- Semana del día (2) de marzo al día (8) de mes marzo de 2026
- Semana del día (9) de marzo al día (15) de mes marzo de 2026
- Semana del día (16) de marzo al día (22) de mes marzo de 2026
- Semana del día (23) de marzo al día (29) de mes marzo de 2026

- **Total: cuatro (4) informes**

6.3. Elaboración y Revisión de Documentos de Políticas Étnicas

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

- **Pueblos Indígenas**

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

Fecha: 31/03/2026

Se gestionaron cuatro solicitudes enviadas por el equipo de delegados de la política pública para los pueblos indígenas Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, de ciudadanos con pertenencia étnica Indígena que presentaron barreras de acceso administrativas para acceder a los servicios de salud.

Total reportes: 1

Total acciones:1

- **Comunidades negras y afrocolombianas**



Fecha: 16/03/2026

Se participó en reunión de asistencia técnica y orientación técnica a kilombos que orientan e informan a la ciudadanía perteneciente a las comunidades negras y afrocolombianas.

Fecha: 20/03/2026

Se realizó empalme de producto étnico diferenciales para las comunidades negras y afrocolombianas en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección de Participación, internamente entre los diferentes procedimientos.

Fecha: 27/03/2026

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

Se participó en reunión de articulación interinstitucional con la Subdirección de Acciones Colectivas para revisión de bases de datos de afiliación Comunidades Negras y Afrocolombianas para la garantía del derecho a la salud de las personas con pertenencia negra.

Fecha: 31/03/2026

Se gestionaron dos solicitudes enviadas por el equipo de delegadas para las Comunidades Negras y Afrocolombianas para la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, de ciudadanos con pertenencia étnica Afrocolombiana que presentaron barreras de acceso administrativas para acceder a los servicios de salud.

Total reuniones: 3

Total reportes: 1

Total acciones:4



- **Pueblo Rrom gitano**

Fecha: 27/03/2026

Se realizó seguimiento a compromisos, con relación a las barreras de acceso a los servicios de salud para el pueblo Rrom Gitano de acuerdo con la implementación de la Política Pública para el pueblo Rrom Gitano para la garantía del derecho a la salud de las personas con pertenencia étnica gitana.

25/03/2026

Se realiza reunión para la elaboración de la pieza comunicativa del día de la conmemoración de día del pueblo gitano que se deberá publicar en el mes de abril.

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

Fecha: 31/03/2026

Se gestionaron dos solicitudes enviadas por el equipo de abordaje étnico para el pueblo Rron gitano más bienestar para el pueblo Rrom gitano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, de ciudadanos con pertenencia étnica gitana que presentaron barreras de acceso administrativas para acceder a los servicios de salud.

Total reuniones: 2

Total reporte: 1

Total acciones:3

- **Pueblo Raizales**



Fecha: 17/03/2026

Se asiste y participa en asistencia técnica raizal y allí se presenta balance de la estrategia del producto de política pública a cargo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Fecha: 20/03/2026

Se participó en reunión de articulación interinstitucional con la Subdirección de Acciones Colectivas para revisión de bases de datos de afiliación para el pueblo raizal para la garantía del derecho a la salud de las personas con pertenencia raizal.

Fecha: 31/03/2026 ,

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

Se gestionaron seis solicitudes enviadas por el equipo de abordaje étnico comunitario raizal de 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 reuniones: 2

Total reportes: 1

Total acciones:3

- **Enfoque diferencial y étnico**

Fecha: 04/03/2026

Se participa en reunión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para la designación de los acompañamientos a los productos de políticas públicas diferenciales y étnicos desde el equipo del procedimiento de asistencia técnica.

Fecha: 10/03/2026



Se proyecta y realiza la mesa funcional de la reunión ordinaria del equipo funcional de etnias de la Secretaria Distrital de Salud del mes de marzo.

Fecha: 17/03/2026

Se lidera empalme de productos étnicos diferenciales en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, internamente entre los diferentes procedimientos.

Fecha: 25/03/2026

Se planea y realiza mesa funcional de la reunión extraordinaria del equipo funcional de etnias de la Secretaria Distrital de Salud del mes de marzo.

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

Fecha: 31/03/2026

Se lidera empalme de productos étnicos diferenciales en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, internamente entre los diferentes procedimientos.

Total reuniones: 5

Total acciones:5

Total acciones Políticas Públicas Étnicas, Poblacionales y de Género: 23

7. 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 enero de 2026, 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:



- **Actualización de usuarios – SI Cuéntanos Bogotá**

Se desarrollaron 10 acciones para activar y bloquear usuarios del sistema SI Cuéntanos Bogotá para las subredes y los canales de la Secretaría Distrital de Salud.

Se desarrolló 1 acción de creación de usuario en el SI Cuéntanos Bogotá para la subred norte.

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

Se realizó 2 espacio con referente de la Dirección TIC, correspondiente a aclaración de requerimientos del SI Cuéntanos Bogotá, correspondiente a actualizaciones solicitadas para el sistema.

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

- **Fortalecimiento del funcionamiento – SI Cuéntanos Bogotá**
Se realizó 1 espacio de fortalecimiento del SI Cuéntanos Bogotá, para colaborador de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía
- **Soporte del sistema**
Se realizó 3 acciones de soporte del Sistema en relación fallas en el aplicativo, SI Cuéntanos Bogotá.
- **Calidad del dato**
Se realizó 1 acción de seguimiento a la calidad del dato, socializando a los líderes de equipos (Canal Telefónico y WhatsApp, Canal Presencial, Canal Virtual Contáctenos, Estrategia Territorial) las recomendaciones para el adecuado registro de atenciones en el sistema SI Cuéntanos Bogotá.

Total de acciones: 18

8. 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: Implementación

Fecha: 03 de marzo

Acción adelantada: De acuerdo con lo solicitado por la entidad, se llevó a cabo una sesión de acompañamiento técnico a la Subred Centro Oriente, en el marco del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.

Fecha: 05 de marzo

Acción adelantada: Se llevó a cabo la Mesa técnica de apoyo de relacionamiento, en la cual se presentó la propuesta de ajuste al componente de participación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026.

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

Fecha: 06 de marzo

Acción adelantada: Se llevó a cabo sesión de socialización de resultados y avances del Modelo de relacionamiento con la ciudadanía en la Secretaría de Salud y taller para la recopilación de insumos para la construcción de la caja de herramientas de la estrategia de relacionamiento, con las y los colaboradores de la Dirección.



Fecha: 16 de marzo

Acción adelantada: Se llevó a cabo reunión con el equipo de la Servicio a la Ciudadanía de Capital Salud EPS con el fin revisar su diagnóstico y de preparar tres sesiones de sensibilización sobre el Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía, dirigida a sus colaboradoras y colaboradores, con el fin de promover su apropiación e implementación.

Fecha: 30 de marzo

Acción adelantada: Se elaboró el informe trimestral de avances del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía.



Porcentaje de avance: 68%

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

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

Marzo:

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



El 18 de marzo se socializaron los resultados de la encuesta que buscaba medir a fondo la satisfacción, la confianza y la calidad de la experiencia que sus usuarios viven día a día a través de sus trámites y servicios, como un compromiso de mejora continua con los procesos que se llevan para contribuir con un sistema de salud más humano y eficiente.

En este contexto, se dieron a conocer los resultados obtenidos por los diferentes canales de atención a la ciudadanía encontrando, entre los principales resultados que:

1. El 75% de los usuarios está satisfecho con la gestión de trámites y servicios del Sistema Distrital de Salud
2. Cerca del 80% de los usuarios confían en las entidades del Sistema Distrital de Salud
3. Según la percepción de los usuarios, los canales no presenciales tienen menor satisfacción que el canal presencial
4. 8 de cada 10 usuario consideran que le resuelven los trámites y servicios requeridos

Estado de avance: 100%

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

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

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.

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

- **Modulos:** 636 solicitudes atendidas.
- **Red Super CADE:** 3.635 solicitudes atendidas.
- **Red CADE:** 2.531 solicitudes atendidas.
- **Estrategia Intégrate:** 932 solicitudes atendidas.
- **Estrategia Territorial:** 1.203 solicitudes atendidas.
- **Asistencia Técnica:** 3 solicitudes atendidas.
- **Línea Servicio a la Ciudadanía:** 5.071 solicitudes atendidas.
- **Correo "Contáctenos":** 5.052 solicitudes atendidas.
- **WhatsApp Servicio a la Ciudadanía:** 821 solicitudes atendidas
- **Gestión de Peticiones:** 6.633 Total de peticiones con proceso de gestión realizada
- **Redes Sociales:** 18 solicitudes atendidas

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

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). A partir del mes de julio, se da apertura a nuevos puntos de atención en la RED CADE, facilitando el acceso a los servicios desde el territorio.

- **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 MARZO se encontraron los siguientes resultados:

De un total de 53 peticiones

- Efectivas 2
- No cumple debido a traslado por competencia 32
- No efectivas 18

En el mes de MARZO (base de datos corte 10 de abril 2026) se logró la gestión exitosa de tres (3) peticiones **bajo este esquema de respuesta consolidada**, proporcionando a los solicitantes una respuesta integral que abordó todos los aspectos de su petición.

- **Digiturno:**

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

- Para el mes de marzo del 2026 se realizó la entrega del sistema de turnos cumpliendo con lo establecido en el anexo técnica, por lo cual se dio cumplimiento del 100%
- **Contact Center:**

Marzo:

Durante el mes de marzo, en el marco del Contrato N.º 7156153 de 2024, se registró un avance del **83 %** en su ejecución. De acuerdo con la evaluación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) correspondientes a este período, no se presentaron fallas técnicas ni interrupciones en la prestación de los servicios de la Línea y el canal de WhatsApp de Servicio a la Ciudadanía.



En cuanto a los resultados de la atención brindada a través de los canales mencionados, se evidencia un **nivel de atención del 96,2 %**, en cumplimiento de lo establecido en el anexo de condiciones técnicas del contrato. Adicionalmente, se reporta un ASA (Velocidad Promedio de Respuesta) de 00:00:39 y un TMO (Tiempo Medio de Operación) de 00:13:04.

En comparación con el mes anterior, se observa un incremento en el nivel de atención y una reducción en la velocidad de respuesta, comportamiento que se relaciona directamente con el aumento en el número de agentes profesionales asignados a la operación. Esta ampliación del equipo ha permitido fortalecer los procesos de atención y la gestión realizada a través del canal telefónico y del servicio de WhatsApp.”

- **Convenio Interadministrativo RedCade**

Para el mes de marzo, se cuenta con la ejecución del nuevo convenio interadministrativo 4222000-736-2025 entre la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Salud en un 25.68 %, el cual equivale a 274 días de los 1.067 días de ejecución , el cual tiene como fecha inicio 01 de julio 2025 - fecha fin 31 de mayo 2028, este tiene como propósito aunar esfuerzos para garantizar la orientación, información, prestación de servicios y/o realización de trámites que ofrece la Secretaría Distrital de Salud, asegurando una atención oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que accede a los canales de atención de la RED CADE en Bogotá.

Este nuevo convenio se suscribió ampliando la presencia de la SDS en nuevos puntos de la RedCADE, alcanzando presencia en 19 puntos, atendiendo la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía por medio del cual se brinda acceso, cobertura, orientación, apoyo y acompañamiento en los temas de interés que ofrece la Secretaría Distrital de Salud. Por tanto, la Red CADE es un pilar fundamental en la provisión de servicios y trámites en salud para la ciudadanía, facilitando el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a trámites cruciales para su bienestar y conveniencia."

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

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

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

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

Nombre del espacio: “**Comunicación efectiva y Lenguaje Claro en el Servicio**”

Fecha: 04/03/2026

Cantidad de participantes: 33

Nombre del espacio: “**Fortalecimiento de competencias frente a los tramites y servicios de la Secretaría Distrital de salud MIRC-DSC**”

Fecha: 06/03/2026



Cantidad de participantes: 96

Nombre del espacio: “**Protocolos de Servicio a la Ciudadanía**”

Fecha: 11/03/2026

Cantidad de participantes: 68

Nombre del espacio: “**Tendencias de servicio a la ciudadanía**”

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

Fecha: 18/03/2026

Cantidad de participantes: 11

Nombre del espacio: “**Protocolos de Servicio a la Ciudadanía**”

Fecha: 20/03/2026

Cantidad de participantes: 2

Nombre del espacio: “**PreFeria Rafael Uribe Uribe**”

Fecha: 24/03/2026

Cantidad de participantes: 1

Nombre del espacio: “**Protocolos de Servicio a la Ciudadanía**”

Fecha: 25/03/2026

Cantidad de participantes: 22

1.1. Fortalecimiento en el manejo del Bogotá te escucha

CAPACITACIONES MANEJO BOGOTA TE ESCUCHA

Nombre del espacio: Capacitación Manejo Bogotá te Escucha referentes Contac Center -DSC

Fecha: 4 de marzo 2026

Cantidad de participantes:3

Nombre del espacio: Capacitación Funcional Bogotá te Escucha- referente Subsecretaría Corporativa



Fecha: 4 de marzo 2026

Cantidad de participantes:1

Nombre del espacio: Capacitación Funcional Bogotá te Escucha- referente Sudirección acciones colectivas

Fecha: 9 de marzo 2026

Cantidad de participantes:1

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

Nombre del espacio: Capacitación Funcional Bogotá te Escucha- referentes Dirección Calidad SS y Subsecretaria Participación Soc.

Fecha: 13 de marzo 2026

Cantidad de participantes:2

Nombre del espacio: Capacitación Funcional Bogotá te Escucha- referentes Dirección Servicio a la Ciudadanía Estrategia Territorial

Fecha: 18 de marzo 2026

Cantidad de participantes:1

Nombre del espacio: Capacitación Funcional Bogotá te Escucha- referente Subsecretaría Corporativa

Fecha: 18 de marzo 2026

Cantidad de participantes:1

Reuniones Fortalecimiento Equipo Gestión de Peticiones

Nombre del espacio: Fortalecimiento de procedimiento de gestión de peticiones BTE

Fecha: 02 de Marzo 2026



Cantidad de participantes: 16

Nombre del espacio: fortalecimiento para el equipo del procedimiento Gestión de Peticiones.

Fecha: 27 de Marzo 2026

Cantidad de participantes: 17

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:

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

Curso de Promotores de la Orientación e Información de la Ciudadanía:

Se encuentra en proceso de actualización de contenidos a continuación se describen actividades adelantadas en este periodo:

Curso de Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía:

Acciones adelantadas para promocionar participación en cohorte No, 11 del curso:



- **Fecha: 12/03/2026**

Objetivo: Realizar cruce de información de personas con pertenencia étnica de los kilombos afro, inscritos en las diferentes cohortes del curso de Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía. Esta información fue remitida a la referente étnica de la Subdirección De Gestión y Evaluación De Políticas En Salud Pública.

- **Fecha: 25/03/2026**

Objetivo: Recibir del CDEIS reporte de comportamiento de personas inscritas en la cohorte 11 del curso de enfoque diferencial, en el cual se presenta la siguiente información:

Cohorte 11 Cuso EDSC (corte 25/03/2026)			
Aprobó	Participación	Número	Porcentaje
NO	Ingreso y No participo	79	11,29
NO	No Aprobó	49	7

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

NO	No ha Ingresado	234	33,43
NO	Presento todo y no Aprobó	14	2
SI	Aprobó y Descargó	321	45,86
SI	Aprobó y No Descargó	3	0,43
SI	APROBADOS	324	46,29

- **Fecha: 31/03/2026**

Objetivo: Realizar reporte de participación de entidades en la fase de desarrollo de la Cohorte 11 del curso de En Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía, información enviada a los profesionales de Asistencia técnica para el seguimiento correspondiente.



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

3. Implementación de la Estrategia Territorial

3.1 Espacios de articulación interinstitucional / actividades Grupales

Durante el periodo del mes de marzo la Estrategia Territorial dinamizó actividades en articulación con la Secretaría Distrital de Integración Social (Centros Día, Comedores comunitarios), Subredes Integradas de Servicios de Salud, Alcaldías Locales, fundaciones, grupos comunitarios, donde la población participante fueron adultos, personas mayores, personas con discapacidad y sus cuidadores.

Se participó de Feria a Tu Servicio Localidad Rafael Uribe Uribe, espacio rendición de cuentas Distrital desarrollado en la localidad de Suba, jornada registro cuidadores localidad Ciudad Bolívar y Suba.

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

Se fortalecieron acciones de articulación interinstitucional con Subdirecciones locales de Integración Social, Subred Sur (Localidad Usme), Escuela de Auxiliares de enfermería del Hospital Militar Central y Escuela de Salud San Pedro Claver.

Se realizaron jornadas de registro de peticiones directamente en el territorio, las cuales estuvieron relacionadas con la inoportunidad en entrega de medicamentos y asignación de citas médicas con especialistas, Jornada de orientación y radicación de documentación para el trámite Certificado de Discapacidad subdirección local de Integración Social de Tunjuelito, alcaldía local de suba, Centro Integrarte localidad Kennedy.

En cada uno de estos espacios se brindó orientación e información en salud, aseguramiento (traslado, portabilidad, movilidad, régimen de salud, consulta ADRES, comprobador de derechos), trámites y servicios (ventanilla única digital de trámites y servicios, especialmente el trámite de certificado de discapacidad) se socializaron los canales de atención que tiene dispuesta la entidad para toda la ciudadanía (presencial, telefónico, virtual).

Con la Escuela de Auxiliares de enfermería del Hospital Militar Central y Escuela de Salud San Pedro Claver. y en articulación con la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control se realizaron espacios de fortalecimiento con la comunidad educativa y docentes frente al Trámite Registro y Autorización de Títulos en el área de la salud.



Actividades Grupales Trámites

Fecha 05/03/2026

Localidad Tunjuelito: Se realizó una (1) actividad grupal en el comedor comunitario isla del sol de la localidad de Tunjuelito, con población general asistente al servicio, orientando sobre certificado de discapacidad, canales de atención, y la herramienta de Bogotá te escucha para peticiones ciudadanas.

Fecha 09/03/2026

Localidad Chapinero: Se realizó una (1) actividad grupal con el grupo el Encuentro, localidad Chapinero con el objetivo de brindar orientación para tramitar certificado de discapacidad e información de canales de atención a la ciudadanía de la SDS.

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

Fecha 09/03/2026

Localidad Usaquén: Se realizó una (1) actividad grupal en el jardín creciendo juntos con persona mayor, socializando e informando sobre el trámite para la solicitud del certificado de discapacidad, la herramienta de peticiones ciudadanas y los canales de atención de la secretaria distrital de salud.

Fecha 10/03/2026

Localidad Kennedy: Se realizó una (1) actividad grupal en salón comunal almendros, se brindó información sobre el trámite certificado de discapacidad y canales de atención.

Fecha 10/03/2026

Localidad Suba: Se realizó una (1) actividad grupal en el Colegio Gustavo Morales de la Localidad de Suba, para orientar a los padres de familia acerca del trámite de certificado de discapacidad e informar del registro de cuidadores.

Fecha 12/03/2026

Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó una (1) actividad grupal en el Centro Día Las Acacias para informar acerca del trámite de certificado de discapacidad, canales de atención al ciudadano de la SDS y aseguramiento en salud.



Fecha 12/03/2026

Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó una (1) actividad grupal en Centro Día Acacias con persona mayor a la que se le brindo información sobre el trámite Certificado de Discapacidad, el Registro de Cuidadores y los Canales de Atención de la SDS.

Fecha 12/03/2026

Localidad Kennedy: Se realizó una (1) actividad grupal en el centro de desarrollo comunitario de Kennedy con población de adultos, personas con discapacidad y cuidadores, brindando información sobre los tramites y servicios ofertados por la entidad, principalmente la solicitud del certificado de discapacidad, registro de cuidadores y peticiones ciudadanas.

Fecha 17/03/2026

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

Localidad Engativá: Se realizó una (1) actividad grupal con el grupo "comunidad soy Bachué" de personas mayores y personas con discapacidad informando y orientando sobre, los trámites y servicios ofertados por la SDS como lo es el certificado de discapacidad, peticiones ciudadanas y canales de atención.

Fecha 17/03/2026

Localidad Kennedy: Se realizó una (1) actividad grupal en el Salón Comunal Floresta Sur donde se brindó orientación sobre la guía de trámites y servicios de la SDS, El Trámite de Certificado de Discapacidad y las peticiones ciudadanas.

Fecha 18/03/2026

Localidad Tunjuelito: Se realizó una (1) actividad grupal en Comedor Comunitario San Carlos donde se brindó orientación sobre el trámite certificado de discapacidad, los canales de atención y se radicaron peticiones ciudadanas.

Fecha 19/03/2026



Localidad Tunjuelito: Se realizó una (1) actividad grupal en el Comedor Comunitario Abraham Lincoln en la que se informó acerca del trámite de certificado de discapacidad, se atendieron peticiones ciudadanas y socializó los canales de atención de servicio a la ciudadanía.

Fecha 19/03/2026

Localidad Chapinero: Se realizó una socialización del trámite Registro y autorización de títulos en el área de la salud - Hospital Militar, espacio en el cual Brindan herramientas a los estudiantes y docentes frente al registro en la plataforma AGILIENA, documentación requerida para realizar el trámite, así como la validación en plataforma SISPRO del Ministerio de Salud.

Fecha 24/03/2026

Localidad Mártires: Se realizó una (1) actividad grupal en la Fundación Servimos, con un grupo de mujeres adultas, socializando y orientando sobre los trámites y servicios ofertados por la secretaria distrital de salud, tales como peticiones ciudadanas, certificado de discapacidad y canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

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

Fecha 24/03/2026

Localidad Tunjuelito: Se realizó una (1) actividad grupal en el Comedor Comunitario Isla del Sol para adelantar trámite de certificado de discapacidad y brindar información acerca de los canales de atención a la ciudadanía de la SDS.

Fecha 25/03/2026

Localidad Rafael Uribe Uribe: Se realizó una (1) actividad grupal en el Salón Comunal del Barrio Centenario para informar acerca del trámite de Certificado de Discapacidad y divulgar los canales de atención a la ciudadanía de la SDS.

Fecha 26/03/2026

Localidad Teusaquillo: Se realizó una (1) Socialización trámite: Registro y autorización de títulos en el área de la salud - Escuela de salud San Pedro Claver, espacio en el cual Brindan herramientas a los estudiantes y docentes frente al registro en la plataforma AGILIENA, documentación requerida para realizar el trámite, así como la validación en plataforma SISPRO del Ministerio de Salud.

Fecha 28/03/202



Localidad Ciudad Bolívar: Se realizó 6 una (1) actividad grupal en Centro Día Acacias con personas mayores a las que se le brindo orientación del trámite certificado de discapacidad, canales de atención y peticiones ciudadanas.

Actividades Grupales Servicios

Fecha 04/03/2026

Localidad Puente Aranda: Se realizó una (1) actividad grupal en el Conjunto Residencial Bosques de Tibana de la localidad de Puente Aranda con un grupo de población adulta para socializar los canales de atención a la ciudadanía de la SDS y trámite de certificado de discapacidad.

Fecha 04/03/2026

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

Localidad Bosa: Se realizó una (1) actividad grupal en el Salón Comunal el Regalo, se brindó orientación sobre los canales de atención de la SDS, peticiones ciudadanas, orientación en vacunación.

Fecha 09/03/2026

Localidad Chapinero: Se realizó una (1) actividad grupal en Chapinero con Grupo de población de Víctimas del Conflicto Armado, en el que se les brindo información sobre Vacunación, Canales de atención y derechos-deberes en salud.

Fecha 09/03/2026

Localidad Usaquén: Se realizó una (1) actividad grupal con persona mayor perteneciente al grupo "escuela de los abuelos", informando y orientando a los asistentes sobre, generalidades de aseguramiento en salud, servicios como las peticiones ciudadanas a través de la plataforma de Bogotá te escucha y los canales de atención por los que pueden acceder a la secretaria distrital de salud.

Fecha 10/03/2026



Localidad Kennedy: Se realizó una (1) actividad grupal en CDC Bellavista con personas con discapacidad y cuidadores a los que se les brindo orientación e información sobre el registro de cuidadores, vacunación, aseguramiento en salud, Sisbén y canales de atención SDS.

Fecha 11/03/2026

Localidad Tunjuelito: Se realizó una (1) actividad grupal en el comedor comunitario el Carmen, con población asistente al servicio socializando los tramites y servicios ofertados por la entidad, entre ellos se destacó la orientación sobre los canales de atención, aseguramiento en salud, el trámite del certificado de discapacidad y el sistema para interponer peticiones ciudadanas.

Fecha 13/03/2026

Localidad Tunjuelito: Se realizó una (1) actividad grupal en el Comedor Comunitario San Vicente Ferrer en la que se le brindo orientación a la ciudadanía asistente acerca de aseguramiento en salud, se radicaron peticiones ciudadanas y se socializaron los canales de atención de la SDS.

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

Fecha 17/03/2026

Localidad Engativá: Se realizó una (1) actividad grupal en el grupo Teyuna de la localidad de Engativá, con población de persona mayor brindando información sobre generalidades de aseguramiento, derechos y deberes en salud y peticiones ciudadanas ante barreras de acceso en los servicios en salud.

Fecha 26/03/2026

Localidad Bosa: Se realizó una (1) actividad grupal en la Junta de Acción Comunal de Bosa Laureles donde se brindó orientación acerca de los canales de atención de la SDS, las peticiones ciudadanas y derechos-deberes en salud.

Fecha 26/03/2026

Localidad Kennedy: Se realizó una (1) actividad grupal en el Centro de Desarrollo Comunitario de Kennedy - Barrio Britalia con el objetivo de brindar orientación a la población acerca de Aseguramiento en Salud, radicar peticiones ciudadanas en Bogotá Te Escucha e informar acerca de los canales de atención a la ciudadanía de la SDS.

Fecha 26/03/2026



Localidad Kennedy: Se realizó una (1) actividad grupal en el CDC britalia, con personas adultas asistentes a los talleres, con quienes se socializo información sobre los tramites y servicios de la SDS como lo son los canales de atención, peticiones ciudadanas y generalidades de aseguramiento en salud.

Ferias de servicios / Jornadas

Fecha 27/03/2026

Localidad Rafael Uribe Uribe: Se asiste a Feria a tu Servicio en la cual se brinda orientación e información sobre los Canales de Atención de la SDS, aseguramiento en salud y acompañamiento a la ciudadanía frente a los tramites de entidad como lo es el Certificado de Discapacidad, la licencia de inhumación de cadáveres.

Fecha 17/03/2026

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

Localidad Suba: Se asistió a la jornada de rendición de cuentas distrital 2025 en la Localidad de Suba en la que se orientó a la ciudadanía acerca del trámite de certificado de discapacidad, registro de cuidadores y se cargaron peticiones ciudadanas.

Fecha 19/03/2026

Localidad Ciudad Bolívar: Se acompañó en la Jornada de registro de cuidadores de personas con discapacidad, en la localidad de ciudad bolívar, orientando e informando sobre el trámite para la solicitud de certificado de discapacidad.

3.2 Actividades Individuales

Durante el mes de marzo el equipo de la Estrategia territorial realizó orientaciones individuales relacionadas con registro de documentación en plataforma AGILINEA para trámite certificado de discapacidad.

4.Racionalización de tramites

Fecha: 02/03/2026

Se apoyó en consolidación y envío de la presentación para la jornada de inducción y reinducción dirigida a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, como insumo para la sensibilización sobre los trámites y servicios de la SDS.

Fecha: 03/03/2026

Se acompañó la Reunión de la Mesa Técnica del Modelo de Atención Centro Oriente, en horario de 8:30 a 10:30 a.m., en el marco de las actividades de articulación institucional.



Fecha: 03/03/2026

Se apoyó la elaboración del proyecto de memorando de definición de servicios de la SDS, con el propósito de solicitar a las cuatro subsecretarías la identificación y descripción de sus servicios institucionales.

Fecha: 03/03/2026

Se apoyó el envío de la base de datos para la solicitud de oferta de servicios institucionales a la Subsecretaría correspondiente.

Fecha: 03/03/2026

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

Se coordinaron las actividades y responsables de la ruta para la encuesta de caracterización y satisfacción ciudadana 2026, conforme al cronograma previamente definido.

Fecha: 03/03/2026

Se acompañó la reunión del equipo del trámite de Medicamentos de Control Especial, con el fin de revisar y gestionar los ajustes requeridos al trámite.

Fecha: 03/03/2026

Se apoyó el envío de la constancia de registro de cuidadores para su cargue en el sistema de gestión documental Isolucion.

Fecha: 04/03/2026

Se apoyó el diligenciamiento y envío del Formato FT-957 de delegación para la actualización de la información en la base de datos maestra de trámites, servicios, canales y puntos de atención de la oferta distrital.

Fecha: 04/03/2026

Se apoyó la revisión y validación de las cuentas de cobro del mes de febrero de los contratos 8296874, 8997551, 9226890, 9245204 y 922031, conforme a los componentes técnico y financiero, y se remitieron para la validación del supervisor correspondiente.

Fecha: 06/03/2026

Se apoyó la solicitud de coordinación de reunión con el área responsable para la revisión y actualización del trámite de licenciamiento de equipos generadores de radiación ionizante.



Fecha: 09/03/2026

Se apoyó la solicitud de actualización del trámite modelo "Licencia para la prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo" (ID 9132) ante la plataforma SUIT de la Función Pública.

Fecha: 09/03/2026

Se apoyó la reunión de revisión con el área de salud pública para coordinar el plan de actualización del trámite de licenciamiento de equipos de radiación ionizante.

Fecha: 09/03/2026

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

Se apoyó la solicitud de actualización y validación del Plan de Transformación Digital de la SDS, en el marco del proceso de digitalización de trámites priorizados.

Fecha: 09/03/2026

Se apoyó la solicitud de mesa de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para avanzar en la reglamentación del trámite de registro de cuidadores de personas con discapacidad.

Fecha: 09/03/2026

Se apoyó la solicitud de mesa de trabajo con DAFP, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Justicia para avanzar en la eliminación del trámite "Concepto Sanitario" de las Subredes Integradas de Servicios de Salud del Distrito.

Fecha: 10/03/2026

Se apoyó la actualización del trámite "Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante" en el portal del SUIT, posterior a la reunión de articulación con el área responsable.

Fecha: 10/03/2026

Se acompañó la reunión de seguimiento del equipo de revisión del trámite de licenciamiento de equipos generadores de radiación ionizante.

Fecha: 13/03/2026

Se apoyó el envío de la presentación de la política de racionalización de trámites para el Comité de Gestión de la SDS.

Fecha: 16/03/2026



Se apoyó la solicitud dirigida al área de Comunicaciones para la creación de imagen institucional y enlace para el trámite "Concepto Sanitario", con el fin de facilitar su acceso en la página web de la SDS.

Fecha: 17/03/2026

Se apoyó la solicitud de codificación del Manual de Usuario OPA 35 del trámite Certificado de Discapacidad en el SUIT, el cual fue cargado correctamente en la plataforma y quedará visible en GOV.CO.

Fecha: 17/03/2026

Se acompañó la sesión presencial de clínica del trámite Concepto Sanitario, en el marco del proceso de mejora e innovación del trámite.

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

Fecha: 17/03/2026

Se apoyó la coordinación del espacio de sensibilización y socialización sobre trámites para el personal de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

Fecha: 18/03/2026

Se apoyó la validación y envío de la versión ajustada de la pieza gráfica de las Ferias "A tu Servicio" de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para revisión y aprobación previa a su publicación en la página web institucional.

Fecha: 19/03/2026

Se acompañó la reunión de orientación sobre los requisitos técnicos, documentales y de infraestructura necesarios para iniciar el proceso de vinculación de los trámites de la SDS a la Carpeta Ciudadana Digital, en el marco del ecosistema de Servicios Ciudadanos Digitales.

Fecha: 24/03/2026

Se recibió la aprobación de la pieza gráfica de las Ferias "A tu Servicio" de la DSC para su publicación en la página web institucional, una vez verificada y ajustada la información.

Fecha: 24/03/2026

Se apoyó el seguimiento a la mesa de trabajo para avanzar en la reglamentación del trámite de registro de cuidadores de personas con discapacidad, coordinada con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Fecha: 25/03/2026



Se acompañaron las orientaciones sobre el trámite de Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro, con participación de 6 asistentes externos.

Fecha: 25/03/2026

Se participó en la jornada de sensibilización y socialización de trámites organizada con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción.

Fecha: 27/03/2026

Se apoyó la identificación y descripción preliminar de los servicios de la SDS, como insumo para la consolidación de la oferta institucional de servicios y el proceso de definición y reportes al DAFP.

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

Avance implementación política racionalización de tramites: 30%