

**ORIGEN:** GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS -  
000000-Despacho**DESTINO:** LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO CONCEJO  
DE BOGOTA - -**TIPO DE** Comunicaciones oficiales**DOCUMENTO:****ASUNTO:** Respuesta a la Proposición No 711 de 2024  
"Funcionamiento Línea 123" Radicado SDS  
2024ER19707 y Concejo 2024EE8606.

000000

CONCEJO DE BOGOTA 31-05-2024 09:53:03

2024ER12936 O 1 Fol:1 Anex:0

**ORIGEN:** SECRETARIA DE SALUD/GERSON ORLANDO BERMONT**DESTINO:** SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA**ASUNTO:** RTA PROPOSICIÓN 711 DE 2024**OBS:** ---**Señora****LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**

SECRETARIO GENERAL DE ORGANISMO DE CONTROL

CONCEJO DE BOGOTA

CLL 36 28 A 41

secretariageneral@concejobogota.gov.co

Bogotá D.C.

Asunto: *Respuesta a la Proposición No 711 de 2024 "Funcionamiento Línea 123" Radicado SDS 2024ER19707 y Concejo 2024EE8606.*

Respetada doctora Luz Angélica:

En atención a la proposición del asunto, esta Secretaría se permite dar respuesta a los interrogantes planteados, en el marco de sus competencias, así:

- 1. *Qué mecanismos utilizan para calificar la calidad de la atención de las llamadas recibidas en el 123. Sí es a través de encuestas, indique, para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 el número de respuestas recibidas y el promedio de calificación de la atención.***
- 2. *Indique para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial) el número total de llamadas que ingresaron a la línea 123 y desagregue el porcentaje de llamadas contestadas, así como el de llamadas efectivamente atendidas.***

Respecto a las solicitudes contenidas en los numerales 1 y 2, nos permitimos indicar que no somos competentes para dar respuesta a estos puntos, dado que la Línea 123 de Bogotá es coordinada por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y es operada por el Centro de Comando Control Comunicaciones y Cómputo de Bogotá y por tal razón dicha Secretaría es la entidad facultada para dar la respectiva contestación de fondo a lo requerido.

- 3. *Indique para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial), el tiempo promedio de respuesta a una llamada desde el momento en el que la llamada es recibida en la línea y el momento en el que el personal calificado llega al lugar de la emergencia para atenderla (Desagregue la información por tipo de emergencia y entidad responsable de atenderla).***

De acuerdo con lo señalado en los numerales 1 y 2, nos permitimos señalar que no somos competentes para dar respuesta al presente numeral, siendo la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia quien está facultada para dar respuesta.

Sin embargo, consideramos procedente precisar que dentro de las solicitudes de urgencia o emergencia de la población de Bogotá que recibe la línea 123, el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) redirecciona hacia el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias-CRUE de esta Secretaría Distrital de Salud los incidentes de salud para que sean regulados y según la clasificación y priorización del personal médico desde la información reportada por el llamante, atendidos por asesoría telefónica exclusiva o requerir la asignación o despacho de un vehículo.

Con lo anterior, **el tiempo de respuesta particularmente para el CRUE** se define como: la mediana de tiempo medido en horas minutos y segundos desde el ingreso del caso al CRUE hasta el reporte de llegada de la ambulancia al sitio de ocurrencia del incidente. Los tiempos de respuesta para el periodo comprendido entre enero de 2020 al primer trimestre de 2024 se desagregan por año y prioridad (criticidad) para cada año en la Tabla No. 1, a continuación:

Tabla No. 1 Tiempos de respuesta periodo 2020 a primer trimestre de 2024

Prioridades	2020	2021	2022	2023	1er trimestre 2024
Prioridad crítica	0:32:13	0:31:48	0:29:38	0:28:51	0:31:01
Prioridad alta	0:30:31	0:31:33	0:29:46	0:30:44	0:31:24
Prioridad media	-*	1:12:54	1:04:14	1:03:30	1:06:37

Fuente: Premier One, plantilla 72 llamadas y tiempos 2021 – 2024

\*Para el año 2020 no se realizó medición de la mediana de tiempo de respuesta global para los incidentes en prioridad media.

**4. Para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial), indique el número de quejas que se han presentado y las temáticas más reiteradas por las que se presentan las quejas.**

Respecto a su inquietud y habiendo precisado la competencia que nos asiste en la respuesta, la cual únicamente se enmarca en el sector salud, nos permitimos dar contestación al presente numeral así:

El Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” de orden Distrital, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, permite la clasificación, gestión, traslado y consolidación de las peticiones recibidas. En tal sentido desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud-SDS, nos permitimos informar que, conforme al mencionado sistema, se registraron un total de 638 quejas dentro del periodo 2020 y 2024 (parcial) con relación a la línea 123, como se evidencia en la Tabla No. 2 “Número de quejas de la línea 123 2020-2024”.

Ahora bien, en la Tabla No. 2 “Temáticas de las quejas de la línea 123 del 2020-2024” se observan que las principales quejas fueron las relacionadas con orientación en salud con un 56.26% de participación seguido de la temática no oportunidad del servicio con un 18.49% de participación. Veamos:

Tabla No. 2 Número de quejas de la línea 123 del 2020-2024

Quejas línea 123	
Año	Quejas

2020	215
2021	196
2022	131
2023	73
Enero-abril 2024	23
<b>Total</b>	<b>638</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 2020-2024

Tabla No. 3 Temáticas de las quejas de la línea 123 del 2020-2024

TEMAS	2020	2021	2022	2023	Enero-Abril 2024	Total
ORIENTACION EN SALUD	82	116	100	44	17	359
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	60	31	18	7	2	118
ATENCION DESHUMANIZADA	25		3			28
SALUD PUBLICA	17					17
NEGACION SERVICIOS	17	2	5	7	2	33
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	4		1	4		9
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	5	1	1		10
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	2	5	3	5	2	17
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	1					1
PRESUNTO EVENTO ADVERSO	1					1
NEGACIÓN SERVICIOS	1					1
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	1					1
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA	1	1		2		4
ATENCION DESHUMANIZADA		27		1		28
EMERGENCIA COVID-19		8				8
SISTEMAS DE INFORMACION		1				1
PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD				1		1
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD				1		1
<b>Total general</b>	<b>215</b>	<b>196</b>	<b>131</b>	<b>73</b>	<b>23</b>	<b>638</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 2020-2024

**5. ¿Para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial) se han presentado quejas por la no atención de las llamadas? ¿cuántas?**

Precisado nuevamente el contexto en que se han dado respuesta al numeral anterior, nos permitimos indicar que, según el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” de orden Distrital, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se reportaron solo dos quejas por no atención de las llamadas una en el año 2020 y otra en el 2022.

Tabla No. 4. Nro. de no atención de llamadas

**No atención de llamadas**

Año	Quejas
2020	1
2022	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 2020-2024

En los anteriores términos se da respuesta a su solicitud.

Cordialmente,



**GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS**  
Secretario Distrital de Salud.

Elaboró: Johanna Marcela Rincón Meneses - Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Lady Johanna Torres - Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias  
Consolidó: Katherine Arenas – contratista – OAJ / María Cabrera - OAJ  
Revisó: Diana Constanza Rodríguez Posso – Subdirectora Centro Regulador de Urgencias y Emergencias  
Eugenia Arboleda Balbín - Directora de Servicio a la Ciudadanía.  
Aprobó: Luis Alexander Moscoso Osorio – Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento  
Alejandra Taborda Restrepo – Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía  
Blanca Inés Rodríguez Granados – Asesora de Despacho 