 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

**869**  
**PROPOSICIÓN No. DE 2025**  
**12 de julio de 2025**

Aprobada en: Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

Tema: Líneas de atención en Bogotá

Facultades: Facultades de control político otorgadas por el artículo 14 del Decreto 1421 de 1993 y el artículo 52 del Acuerdo 741 de 2019.

Citados: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; Secretaría Distrital de Salud; Secretaría Distrital de la Mujer; Gerente Subred Integrada de Servicios de Salud Norte; Gerente Subred Integrada de Servicios de Salud Sur; Gerente Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente; Gerente Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.


Invitados: Personería de Bogotá; Contraloría de Bogotá, Veedor Distrital.

**Cuestionario:**

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.
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.
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, PQRSD, 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.

# Proposición No. 869 de 2025


12 de julio de 2025

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

- Adjunte los resultados de las encuestas realizadas por las entidades al finalizar las llamadas o atenciones virtuales con el ciudadano. Diferenciando entre preguntas.
- 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.
- 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.
- 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.
- Que controles internos la entidad realiza para verificar que los operadores están atendiendo de manera adecuada a la ciudadanía.
- Relacione las estadísticas de las llamadas no atendidas relacionando el motivo, la cantidad mensual desde el año 2024.
- 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.
- Indique cuántas líneas atiende cada funcionario, contratista. Existen casos de funcionarios con más de una línea asignada. Justifique.
- 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.
- Mencione si se tienen activados servicios como buzón de voz, roaming internacional, envío de SMS, ¿navegación? ¿Cuáles están restringidos?
- Menciona la herramienta utilizada para monitorear llamadas, cuántas personas están a cargo de supervisar a las personas encargadas de realizar las llamadas.
- 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

# Proposición No. 869 de 2025

12 de julio de 2025


 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

entidad intenta retomar el contacto, la periodicidad de estos seguimientos y el contenido de los mismos.

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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
25. Indique qué tipo de capacitaciones reciben los funcionarios, contratistas o personal encargado de atender las líneas o puntos presenciales. Especifique periodicidad,

# Proposición No. 869 de 2025

12 de julio de 2025

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

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:


26. Informe cuántas personas se han inscrito en los cursos de los Centros de Inclusión Digital, cuántas los han finalizado, discriminado por modalidad (virtual/presencial), género, edad, fechas y nombre del curso.
27. Especifique la frecuencia con la que se abren los cupos, la cantidad total disponible, y la oferta disponible por modalidad. En el caso de los cursos presenciales, indique los lugares donde se desarrollan.
28. Adjunte los contratos del personal vinculado a los Centros de Inclusión Digital (profesores, monitores, auxiliares técnicos, entre otros), especificando tipo de contrato, funciones y lugar de prestación del servicio.

Sobre la prevención, investigación, sanción y eliminación de violencias contra las mujeres:

29. Informe qué acciones está desarrollando la Secretaría de la Mujer, para identificar las barreras que enfrentan las mujeres en el acceso a la administración de justicia. Describa si estas acciones están articuladas con otras entidades.
30. Exponga la estrategia actual de prevención, investigación, sanción y eliminación de las violencias contra las mujeres. Relacione los contratos asociados a dicha estrategia.
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.
32. Indique el presupuesto total anual destinado a las líneas 106, 195 y líneas internas.
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.
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.
35. Informe qué acciones tiene contempladas la Secretaría de Salud para mejorar el acceso a servicios médicos en comunidades rurales o marginadas.

# Proposición No. 869 de 2025


12 de julio de 2025

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

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.
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.
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.
39. Informe las estrategias actuales para atender la salud mental en adolescentes y en niños.
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.
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.
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.
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

## Proposición No. 869 de 2025

12 de julio de 2025

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO CONTROL POLÍTICO	CÓDIGO: CTP-FO-004
	PRESENTACIÓN PROPOSICIONES	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

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.

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.

Cordialmente,



**RUBÉN DARÍO TORRADO PACHECO**

Concejal de Bogotá

Vocero de la Bancada del Partido de la U.