



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023

Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

CONCEJO DE BOGOTÁ 25-07-2025 09:06:32

2025ER20294 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE  
DESTINO: COMISION 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO  
ASUNTO: ASUNTO: RESPUESTA - PROPOSICIÓN NO. 869 DE 2025, C  
OBS: ---

Bogotá D.C.; 24 de julio de 2025

Honorable Concejal  
**RUBÉN DARÍO TORRADO PACHECO**

Concejo de Bogotá, D.C.

Tel: 2088210

Sede Principal: Calle 36 No. 28 A- 41

Correo electrónico: [comisiondelplan@concejobogota.gov.co](mailto:comisiondelplan@concejobogota.gov.co)

Ciudad

Asunto: Respuesta - Proposición No. 869 de 2025, cuyo tema es: "Líneas de Atención en Bogotá" de la Subred Centro Oriente E.S.E.

Respetado Concejal,

De manera atenta y respetuosa, en atención al tema señalado en el asunto dentro de la proposición No. 869 aprobada en sesión de Comisión Primera de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial el día 12 de julio de 2025 del Concejo de Bogotá. La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., emite respuesta a los puntos respecto de los cuales la Entidad es competente, en los siguientes términos:

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.*

**Respuesta:** A continuación, informamos las líneas telefónicas y de WhatsApp habilitadas:

Dependencia responsable: Oficina de participación y servicio al ciudadano

Números habilitados: 318 708 1218

Tipo de casos que atiende cada línea: Consulta Externa –Servicios ambulatorios

Horario de atención: lunes a viernes de 7 am a 6 pm y sábados de 7 am a 1 pm.

Tiempos promedio de espera: 25 min inbound

Mecanismos ante saturación del servicio: modelo de elasticidad operativa

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.*

**Respuesta:** A continuación, informamos el tipo de casos que se reportan a la entidad:

- Línea servicios ambulatorios – consulta externa (Citas)



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023

Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

- Casos atendidos: asignación, reprogramación, cancelación, información general y orientación.
- Ruta de atención: Ingreso de llamada, validación de datos, identificación del caso, registro, cierre de contacto.
- Casos no competentes: solicitud de resultados, autorizaciones de servicio,
- Entidades a las que se remite: Atención al usuario /EPS

3. *Relacione la cantidad de llamadas que se atendieron mensualmente en el 2024 y lo corrido del 2025. Indicando cuántas llamadas se atendieron para localización, información de trámites y servicios, PQRS, novedades sobre la atención, situaciones de emergencia y denuncias. Si se tiene otro criterio de caracterización indíquelo y relacione la cantidad de llamadas recibidas y atendidas.*

**Respuesta:** A continuación, relacionamos la cantidad de llamadas que se atendieron mensualmente para la vigencia 2024 y lo corrido del 2025, así:

CALL CENTER 2024 (Octubre – Diciembre)		
Canal	Interacciones recibidas	Interacciones atendidas
Telefonico	45712	42856
WhatsApp	10181	10125
Correo Electronico	4918	3594

CALL CENTER 2025 (Enero –Junio)		
Canal	Interacciones recibidas	Interacciones atendidas
Telefonico	413038	205142
WhatsApp	229742	179572
Correo Electronico	20922	11997

4. *Adjunte los resultados de las encuestas realizadas por las entidades al finalizar las llamadas o atenciones virtuales con el ciudadano. Diferenciando entre preguntas.*

**Respuesta:** A continuación, relacionamos los resultados de encuestas post atención - Preguntas de la encuesta, así:

Categoría	Pregunta	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Neutral (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
-----------	----------	----------------------	------------------	-------------	----------------	--------------------



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. **SISSCO-2025-CS-013023**

Folios: 1 Anexos: 1

**ORIGEN:** LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
**DESTINO:** DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
**TIPO DE DOCUMENTO:** Comunicación Externa Jurídica

Experiencia llamada	¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestro servicio en la llamada?	5508	1683	4381	8402	41654
Calidad atención	¿Cómo calificarías la calidad del asesor que te atendió?	2223	651	1259	4481	47075
Categoría	Pregunta	Escala		Sí	No	
Respuesta en tiempo esperado	¿Recibiste respuesta a tu solicitud en el tiempo esperado?	Sí, No		37353	9237	
Recomendaría servicio	¿Recomendarías nuestro servicio a otras personas?	Sí, No		34812	5737	

5. *Relacione los contratos suscritos entre 2023 y junio de 2025 relacionados con la planeación, operación, seguimiento, puesta en funcionamiento, interventorías, evaluación y demás relacionados con las líneas de atención telefónica y de WhatsApp. E un cuadro Excel sin celdas combinadas incluya los siguientes datos del contrato: el número del proceso contractual, tipo de modalidad de contratación, fecha de adjudicación, duración del contrato, valor total, adiciones, suspensiones, valor de las adiciones, prórroga y los últimos 4 informes de ejecución enviados por el contratista. Incluya los enlaces correspondientes en SECOP II.*

**Respuesta:** La Subred Integrada de Servicios de Salud, no es competente para responder este punto, toda vez que son procesos adelantados directamente por la Secretaría Distrital de Salud.

6. *indique cuántos operadores trabajan atendiendo las líneas telefónicas y cuantos, atendiendo las líneas de WhatsApp, indicando los horarios y turnos de los operadores y todo el personal encargado de las líneas.*

**Respuesta:** A continuación, relacionamos el número de operadores por canal, así:

Canal	Agentes
Telefónico	32
WhatsApp	6
Correo Electronico	2



**ORIGEN:** LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
**DESTINO:** DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
**TIPO DE DOCUMENTO:** Comunicación Externa Jurídica

7. *Relacione los requisitos del perfil para las personas encargadas de atender las líneas telefónicas y de WhatsApp. Adjunte en un archivo Excel los nombres de contratistas y funcionarios encargados, indicando cargo, tipo de vinculación, profesión, experiencia, horario, sueldo, y en caso de contratistas, los enlaces a los contratos en SECOP II.*

**Respuesta:** La Contratación es directa por el Proveedor (información sensible política de tratamientos de datos personales).

8. *Que controles internos la entidad realiza para verificar que los operadores están atendiendo de manera adecuada a la ciudadanía.*

**Respuesta:** Los controles internos que realiza la Oficina de Participación Comunitaria y Servicios al Ciudadano para verificar que los operadores atiendan de manera adecuada a la ciudadanía, son los siguientes:

- Auditorias de llamada y chat.
- Evaluación mensual
- Capacitaciones
- Registro casos
- Seguimiento CRM

9. *Relacione las estadísticas de las llamadas no atendidas relacionando el motivo, la cantidad mensual desde el año 2024.*

**Respuesta:** A continuación, Se relaciona el reporte de Octubre a Diciembre 2024 y lo corrido del 2025, así:

Año	Abandono	%
2024	2856	0:09
2025	207896	

10. *Indique que inteligencia artificial o bots automatizados se utilizan para redirigir llamadas, indicando si en el horario que no se atienden estas llamadas; la inteligencia artificial guarda los números y la información de las llamadas y luego los funcionarios o contratistas se comunican con los ciudadanos que se comunicaron.*

**Respuesta:** Se tiene implementado un Bot para recolección de información del WhatsApp por medio de un flujograma estipulado.

11. *Indique cuántas líneas atiende cada funcionario, contratista. Existen casos de funcionarios con más de una línea asignada. Justifique.*



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023

Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

**Respuesta:** La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., posee una única línea.

*12. Relacione si existen límites mensuales de consumo por línea, cuál es el límite y mencione la ruta a seguir cuando se llega a este límite.*

**Respuesta:** La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., posee una única línea, sin límite de consumo.

*13. Mencione si se tienen activados servicios como buzón de voz, roaming internacional, envío de SMS, ¿navegación? ¿Cuáles están restringidos?*

**Respuesta:** Actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., tiene activo el servicio de mensajes de texto (SMS).

*14. Menciona la herramienta utilizada para monitorear llamadas, cuántas personas están a cargo de supervisar a las personas encargadas de realizar las llamadas.*

**Respuesta:** La Herramienta utilizada para monitorear es el Staff de supervisión, Contratada por el proveedor de servicios y actualmente hay 4 personas que están a cargo de supervisar las personas encargadas de realizar las llamadas.

*15. Explique qué protocolo se activa cuando una persona no vuelve a comunicarse con la Secretaría tras un primer contacto. Informe los canales mediante los cuales la entidad intenta retomar el contacto, la periodicidad de estos seguimientos y el contenido de los mismos.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023  
Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

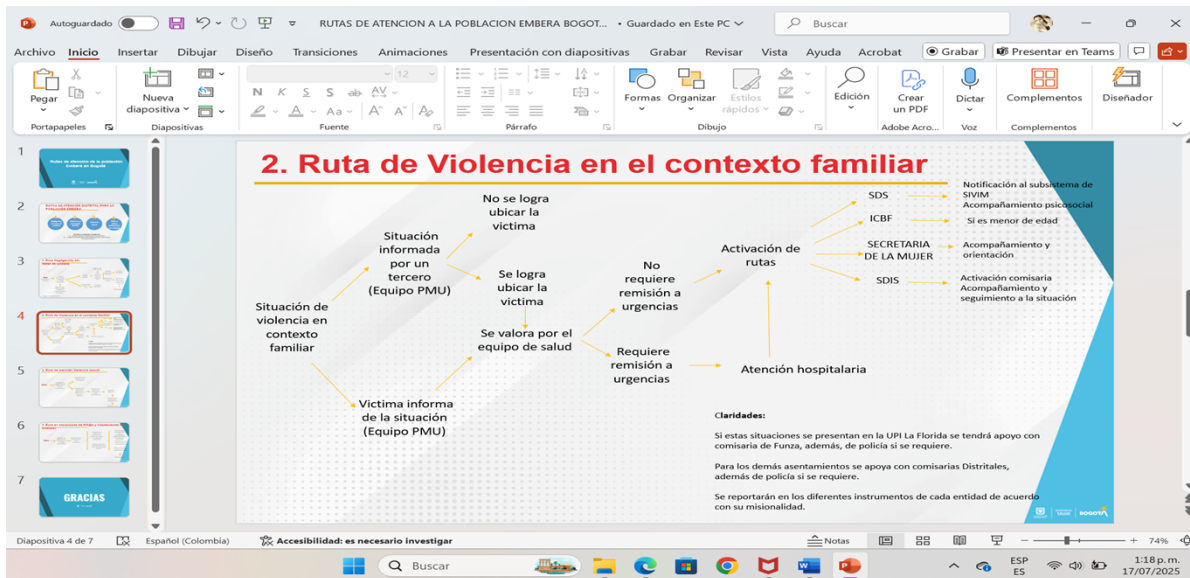
**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente – Equipo Étnico Diferencial Embera, del convenio “Más Bienestar en Tu Hogar”, en articulación con la Secretaría de Salud y la Secretaría de Integración Social, se ha establecido la siguiente ruta de atención en contexto de violencia para la población indígena de las comunidades Embera.



**ORIGEN:** LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
**DESTINO:** DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
**TIPO DE DOCUMENTO:** Comunicación Externa Jurídica



*Fuente: Presentación construida entre SDS y SDIS*

Cabe resaltar que, la atención en salud brindada por la Subred Centro Oriente se realiza a través de un equipo interdisciplinario, conformado por profesionales de enfermería, psicología, auxiliares de enfermería, así como por perfiles étnicos representativos de la población Embera, tales como Jaibanas, parteras y gestores comunitarios traductores.

Este equipo, desde un enfoque étnico diferencial, se encarga de articular con el CRUE para garantizar el traslado oportuno a unidades asistenciales de salud, con el fin de dar continuidad a los servicios de urgencias. Así mismo, se realiza la notificación del evento a través del formato del Sistema de Vigilancia en Salud Pública (SIVIM) para la captura de datos relacionados con Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil y Violencia Sexual. Una vez diligenciado el formato, este se remite a Vigilancia Epidemiológica, quien a su vez gestiona la notificación a las entidades competentes para su respectiva atención y seguimiento.

Durante el proceso de atención en la Unidad de Servicios de Salud (USS), se garantiza el acompañamiento tanto del personal étnico como del equipo interdisciplinario, de acuerdo con la demanda de cada unidad, con el objetivo de reducir las barreras de acceso que puedan presentarse. Igualmente, se cuenta con seguimiento a los casos a través de la Cohorte de la RIA de Accidentes, Traumas y Violencias.

*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.*

**Respuesta:** Desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, a través de la Dirección de Gestión Integral de Riesgo – Proceso PS-PIC en el marco del Convenio



Interadministrativo 4176-2024 Suscrito entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. y la Secretaría Distrital de Salud, se desarrollan las siguientes acciones:

Desde el proceso transversal de vigilancia epidemiológica de la salud mental, no se realiza recepción de denuncias de violencia, sin embargo, a través del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil y Violencia Sexual (SIVIM) se reciben las notificaciones específicas de eventos sospechosos de maltrato por violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia sexual. Estos sistemas buscan identificar, registrar y canalizar estos casos para garantizar la atención oportuna y la restitución de derechos de las víctimas.

Reporte de notificaciones 2024 y enero a junio 2025. Notificación de eventos de violencia en el contexto de trabajo.

Reporte	Año 2024	Enero – junio 2025
Numero de reportes	34	17

*Fuente: Base SIVIGILA D.C. subsistema de SIVIM año 2024 y preliminar 2025 de enero a junio.*

Nota: El reporte corresponde a eventos ocurridos en el espacio de trabajo de los pacientes notificados, lo cual no implica que las agresiones sean realizadas por personas jefes o compañeras de trabajo ya que varias de estas agresiones se presentan en contextos de pareja u otros familiares. Por lo tanto, no es una información directa en relación con violencia en el contexto exclusivo laboral.

Finalmente, como se mencionó la recepción de notificación no es un proceso de denuncia, por lo tanto, no aplica la realización de comunicados a entidades empleadoras ni tomas de medida de protección. Solamente se realizan procesos de orientación en restitución de derechos.

### Entorno Cuidador Laboral

Desde el Entorno Cuidador Laboral, se realizan acciones de educación con los trabajadores formales, con el objetivo de socializar los tipos de violencia en los entornos laborales relacionados con cualquier tipo de acoso que pueda afectar su salud física, psicológica y emocional; así mismo como se debe actuar ante estas conductas; con el propósito de promover ambientes de trabajo saludables y seguros.

A su vez se despliegan intervenciones con trabajadores informales de la economía incluidos niños, niñas y adolescentes, donde ejecutan asesorías de promoción y prevención de violencias (física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, simbólica, género, cultural, escolar, intrafamiliar, en población trabajadora informal de la economía que desarrolla sus acciones en unidades de trabajo informal (UTI).





ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

Respecto a las denuncias de violencia en entornos laborales, en las empresas formales intervenidas a la fecha no se han recibido denuncias de violencia laboral, debido a que las empresas no cuentan con este registro. Con respecto a las unidades de trabajo informal UTI, se informa que los propietarios desconocen el estado y situación a la que se encuentran expuestos sus empleados informales, esto por las mismas dinámicas y condiciones laborales, al ser trabajos inestables y con alta rotación de talento humano.

En caso de identificar dentro de la ejecución de las acciones, los profesionales brindan apoyo, direccionamiento, reporte, notificación de eventos y canalizaciones respectivas según el tipo de violencia, a los actores tanto sectoriales como intersectoriales para la respectiva respuesta que permita el restablecimiento de derechos.

Dentro de las asistencias técnicas que realizan los profesionales del entorno cuidador laboral, tanto en empresas formales como en unidades de trabajo informal UTI, se socializan los canales de atención y rutas de acceso a los diferentes servicios según necesidad y tipo de violencias, así mismo se brinda información del acceso a estos servicios tanto si es población migrante regular o irregular.

*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.*

**Respuesta:** De acuerdo con datos de Medicina Legal a diciembre de 2024, en Bogotá se registraron 11 muertes asociadas a hechos de violencia intrafamiliar. Del total, el 27% corresponde a niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores, mientras que el 45% de los casos se relaciona con violencia ejercida entre otros integrantes del núcleo familiar. Es importante destacar que durante el año 2024 no se reportaron muertes por esta causa en las localidades de injerencia de la Subred Centro Oriente.

Asimismo, en el mismo periodo se registraron dos muertes en la ciudad asociadas a violencia sexual, sin que se presentaran casos en las localidades adscritas a la Subred

*Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses – INMLCF. Base: Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres – SIRDEC, (Consulta base: 02 de Enero del 2025 - fecha de corte: 31 de Diciembre del 2024)*

*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.*



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023

Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

**Respuesta:** La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., no es competente para responder este punto.

25. Indique qué tipo de capacitaciones reciben los funcionarios, contratistas o personal encargado de atender las líneas o puntos presenciales. Especifique periodicidad, modalidad (virtual o presencial), duración en horas, obligatoriedad, contenidos y adjunte los listados de asistencia a las capacitaciones realizadas desde el año 2023. Sobre los Centros de Inclusión Digital:

**Respuesta:** La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.; realiza capacitaciones transversales, en el marco del Plan Institucional de Capacitación de cada vigencia, dando respuesta a los diferentes ejes de acreditación así:

COBERTURA MEDIDA EN REGISTROS DE ASISTENCIA POR EJE DE ACREDITACIÓN			
EJE ESTRATÉGICO	2023	2024	JUN 2025
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD	13.647	18.698	7.578
GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA	25.984	28.907	7.597
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	2.802	4.088	1.765
GESTIÓN DEL RIESGO	19.933	19.065	17.698
HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD	8.951	6.836	2.561
PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL PERMANENTE	11.667	6.055	7.533
RESPONSABILIDAD SOCIAL	3.332	3.758	1.451
TOTAL GENERAL	86.316	87.447	46.583

Con relación al tema de violencias y enfoque diferencial, la Subred ha realizado capacitaciones en:

Violencia sexual, código blanco, enfoque diferencial, poblaciones vulnerables, discapacidad, paciente difícil, lenguaje incluyente, lengua de señas, etc., dirigidas a fortalecer la atención segura, humanizada, oportuna, respetuosa de los derechos humanos y libre de cualquier forma de discriminación.

Con base en las temáticas mencionadas anteriormente, se reportan los siguientes registros de asistencia desde el 2023:

AÑO	REGISTROS DE ASISTENCIA
2023	4.840
2024	5.087



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. **SISSCO-2025-CS-013023**  
Folios: 1 Anexos: 1

**ORIGEN:** LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
**DESTINO:** DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
**TIPO DE DOCUMENTO:** Comunicación Externa Jurídica

2025	1.232
------	-------

Así mismo, se realizan procesos de inducción que incluyen temáticas tales como plataforma estratégica, bioseguridad, atención al usuario, talento humano, contratación, ambiental, SARLAFT, manual de funciones, disciplinarios, etc., permitiendo contextualizar a los colaboradores a cerca de las generalidades de la Subred.

Por otro lado, se realizan capacitaciones en habilidades blandas: resolución de conflictos, comunicación asertiva, gestión del tiempo, liderazgo encaminadas a fortalecer las relaciones humanas, mejorar la comunicación entre equipos y optimizar el ambiente laboral, lo que se traduce en una atención más eficiente, empática y segura para los usuarios.

Las actividades programadas en el Plan Institucional de Capacitación se llevan a cabo durante toda la vigencia y de manera transversal a todos los colaboradores de la Subred con el apoyo de:

1. Entidades externas como Secretaría Distrital de Salud, Secretaría de la Mujer, Integración Social, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Concejo de Bogotá, Alcaldía, entre otras.
2. Procesos internos: Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, Bienestar, ambiental, bioseguridad, infecciones, laboratorio, etc.
3. Cursos propios de la Subred en temas de violencia, atención al usuario, liderazgo, humanización, entre otros.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá.

*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:*



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. **SISSCO-2025-CS-013023**

Folios: 1 Anexos: 1

**ORIGEN:** LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
**DESTINO:** DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
**TIPO DE DOCUMENTO:** Comunicación Externa Jurídica

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá.

*30. Exponga la estrategia actual de prevención, investigación, sanción y eliminación de las violencias contra las mujeres. Relacione los contratos asociados a dicha estrategia.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*32. Indique el presupuesto total anual destinado a las líneas 106, 195 y líneas internas.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023  
Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*35. Informe qué acciones tiene contempladas la Secretaría de Salud para mejorar el acceso a servicios médicos en comunidades rurales o marginadas.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Es una respuesta que, por competencia, recae directamente en la Secretaría Distrital de Salud.

*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.*

**Respuesta:** Actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., cuenta con 40 personas para atención a las líneas telefónicas.



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

**Respuesta:** Dentro de las estrategias para la atención de niños, niñas y adolescentes; frente a este panorama, desde la Subred Centro Oriente se han implementado estrategias intersectoriales para abordar de manera integral los determinantes sociales de la salud mental. Estas acciones se articulan con los sectores de salud, educación, integración social, justicia y participación comunitaria, priorizando:

- Promoción de la salud mental y prevención de riesgos, a través de jornadas comunitarias, espacios de sensibilización y campañas territoriales.
- Fortalecimiento de factores protectores, mediante la participación activa de las comunidades y el trabajo con familias, cuidadores y líderes locales.
- Acceso oportuno a servicios psicosociales en contextos cercanos y con enfoque diferencial.

Otra de las estrategias a nivel sectorial en el Hospital San Blas es el programa de hospital día, una modalidad asistencial, en donde se cuenta con recursos humanos especializados y recursos materiales adecuados para ofrecer un tratamiento intra-hospitalario a niños, niñas y adolescentes con problemas de índole mental o considerados de alto riesgo, que requieran una mayor intervención terapéutica que la que ofrece un servicio ambulatorio de Salud Mental y a los que es necesario apartar de sus hogares para intervenirlos terapéuticamente; también, facilita la reintegración del paciente a su medio familiar, social y escolar.

El tiempo estimado de tratamiento es de 10 meses, con frecuencia de atención de tres veces a la semana, en cada sesión se realizan las diferentes actividades de forma integral e interdisciplinaria. En los casos que lo ameriten, se prorroga al final de este período por el tiempo que necesite cada paciente.

*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.*

**Respuesta:** Desde la Subred Centro Oriente, se cuenta con un proyecto respaldado por el Ministerio de Salud y Protección Social, dirigido a la atención de la población vulnerable con consumo de sustancias psicoactivas, en el marco del Modelo de Atención en Salud. Este proyecto realiza intervenciones en salud con énfasis en el consumo de sustancias psicoactivas, abarcando acciones desde lo promocional y preventivo, a través de la estrategia de atención primaria en salud. El objetivo es ofrecer una respuesta inicial a los grupos poblacionales vulnerables y a sus redes de apoyo social, mediante la identificación temprana del riesgo, intervenciones breves, entrevistas motivacionales, asesoría en salud sexual y reproductiva, así como canalizaciones cuando sea necesario.



Esta iniciativa responde a la problemática del consumo de sustancias psicoactivas; es ampliamente reconocido que los problemas de salud asociados al consumo de estas sustancias son muy prevalentes y generan múltiples consecuencias negativas. La frecuencia para la atención de esta población es de 3 veces a la semana.

Para este proyecto se cuenta con un equipo interdisciplinario conformado por un coordinador, Trabajador Social, Psicólogo, Enfermero, Auxiliar de Enfermería, Operadores Comunitarios y pares.

Dentro de las acciones, se han realizado 6 encuentros grupales para socializar y reflexionar sobre el consumo de sustancias psicoactivas inyectables, divulgar rutas de atención y promover la corresponsabilidad.

- Caracterización de los Participantes (83 participantes únicos): Identidad de Género: Mujeres: 45 (54.2%), Hombres: 35 (41.0%), Población LGBTIQ+: 3 (3.6%),
- Mayoría de mujeres participantes: Grupo Etario: 30 - 59 años: 35 (42.2%), 19 - 29 años: 32 (38.6%), 60 y más años: 12 (14.4%), 12 - 18 años: 4 (4.8%), Predominio de adultos y jóvenes adultos.
- Desarrollo y Metodología de los Encuentros: Se abordaron tres ejes temáticos fundamentales para generar confianza y abordar necesidades inmediatas: Prácticas de Autocuidado (venopunción segura, uso de material estéril, rotación de puntos de inyección, cuidado de la piel, prevención de infecciones y abscesos, nutrición e hidratación). Prevención de Recaídas (manejo de la ansiedad, identificación de situaciones de riesgo, construcción de redes de apoyo), Riesgo de Mezcla de Sustancias (Poli-consumo), Sensibilización sobre el Fenómeno PID (deconstrucción de mitos y estigmas, enfoque de derechos humanos), Socialización de Rutas de Atención en Salud en Bogotá (servicios de urgencias, pruebas rápidas, programas de tratamiento, centros de escucha, otros dispositivos CAMAD), Comprensión del Rol de los Diferentes Actores (colaboración entre comunidad, familias, personal de salud, organizaciones y gobierno), la metodología participativa fue esencial para generar confianza y pertinencia.

*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.*

**Respuesta:** A continuación, se describe la ruta para solicitar cita con Psiquiatría o Psicología; el usuario debe tener una orden médica solicitando el servicio que se requiere, la atención es de lunes a viernes de manera presencial de 7:00 am a 4:00 pm y los sábados de 7:00 am a 1:00 pm, de manera presencial en las unidades de la de la Subred. También contamos con otros medios como es el PBX: 3187081218, por correo electrónico: [citas@subredcentrooriente.gov.co](mailto:citas@subredcentrooriente.gov.co) y por WhatsApp 3144026820.





SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023

Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

En cuanto a la disponibilidad de agendamiento para citas se cuenta con 5 días para ambas especialidades. La Subred Centro Oriente en el momento cuenta con el servicio de psiquiatría general para consulta externa en las unidades de San Blas, Santa Clara, La Victoria, Perseverancia y Diana Turbay; para el servicio de psicología se realiza atención en las unidades San Blas, Santa Clara, La Victoria, Perseverancia. La duración de estas citas es de 30 minutos. Si bien, en el momento no se oferta agenda de psiquiatría infantil, en la sede San Blas la consulta externa está a cargo de un profesional con experiencia en la atención de NNA.

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.

**Respuesta:** La Subred Integrada de Servicios de Salud cuenta con el talento humano capacitado para ofrecer atención integral en salud mental, garantizando una respuesta oportuna y adecuada en los distintos niveles de complejidad.

A continuación, se relaciona el talento humano que se encuentra contratado para el servicio de Salud Mental.

**TABLA N°1:** “Distribución Talento Humano Contratación OPS Servicio Salud Mental”

TALENTO HUMANO OPS- SERVICIO SALUD MENTAL			
Servicio	PERFILES	HONORARIOS OPS	
		OPS	VALOR HORA
SALUD MENTAL	PSIQUIATRA	18	\$ 90.000
	PSICOLOGOS	7	\$ 18.736

*Fuente:* Dirección de Talento Humano- junio 2025

**TABLA N°2:** “Distribución Talento Humano de Planta Servicio Salud Mental”

Servicio	PERFILES	TALENTO HUMANO PLANTA- SERVICIO SALUD MENTAL			
		8 Horas	Número perfiles	4 Horas	Número perfiles
SALUD MENTAL	PSIQUIATRA	\$ 9.700.621,00	4	\$ 5.388.871	2
	PSICOLOGOS	\$ 5.843.893,00	4	\$ -	

*Fuente:* Dirección de Talento Humano- junio 2025

La modalidad de atención es presencial. Esta modalidad permite una interacción directa y



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. SISSCO-2025-CS-013023

Folios: 1 Anexos: 1

ORIGEN: LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
DESTINO: DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicación Externa Jurídica

personalizada entre el usuario y el profesional, facilitando una atención más cercana, eficaz y ajustada a las necesidades específicas de cada individuo.

Se cuenta con el servicio de urgencias en las unidades de Santa Clara y La Victoria 24 horas y hospitalización en estas mismas unidades; consulta externa de Psiquiatría de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., mientras que en Psicología es de lunes a jueves, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y los viernes hasta las 4:00 p.m.

Cada consulta tiene una duración de 30 minutos tanto en Psiquiatría como en Psicología. Se tiene una oportunidad de agendamiento de 5 días hábiles para ambas especialidades.

Por otra parte, de acuerdo con la información remitida por la Dirección de Contratación, nos permitimos adjuntar en formato Excel, el personal por contrato de prestación de servicios suscritos por la Subred Centro Oriente E.S.E., archivo denominado “PUNTO 42”.

*43. Adjunte los estudios realizados con la implementación de la telemedicina o teleconsulta en el distrito capital, informe si las subredes o la secretaria tiene planeado implementar el servicio de teleconsulta, telemedicina o citas médicas virtuales o por medio telefónico. De ser así, informe que servicios médicos se prestarán por esta modalidad y si el paciente tiene opción de elegir si quiere una cita presencial o virtual.*

**Respuesta:** La Dirección de Servicios Ambulatorios de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., tiene proyectado implementar una estrategia de telemedicina para atender pacientes con clasificación de triage 4 y 5 en servicios de urgencias, según el modelo Más Bienestar. Este enfoque busca priorizar casos de baja complejidad, permitiendo una atención ágil y reducción de la congestión de los servicios de urgencias. Actualmente, se está llevando a cabo un proceso de validación de la infraestructura física y tecnológica, así como la estandarización de procedimientos documentales para garantizar la calidad y seguridad de la telemedicina.

*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.*

**Respuesta:** De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora Desarrollo Institucional, nos permitimos adjuntar en formato PDF, los documentos del Convenio No. 2719913 de 2021, junto con el aclaratorio y modificatorio No. 1, Contrato de Obra No. 02-BS-0104-2022 y Contrato de Interventoría No. 02-BS-0105-2022. Archivo denominado “PUNTO 44”.

En virtud de lo expuesto, se da por contestada su solicitud, indicándole que cualquier



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E

Al contestar Cite Este No. **SISSCO-2025-CS-013023**

Folios: 1 Anexos: 1

**ORIGEN:** LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA Despacho Del Gerente  
**DESTINO:** DAVID ANDRES GIRALDO UMBARILA CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
**TIPO DE DOCUMENTO:** Comunicación Externa Jurídica

información adicional o aclaración al respecto con gusto será atendida a través del correo electrónico [notificacionesjudiciales@subredcentrooriente.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@subredcentrooriente.gov.co).

Cordialmente,

**LUIS EFRAÍN FERNÁNDEZ OTÁLORA**

Agente Especial Interventor Subred Integrada de Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.  
Despacho del Gerente

CC:

Responsable	Nombres y Apellidos Completos
Elaboró	PAOLA ANDREA GONZALEZ JIMENEZ / OJ
Revisó	DIANA FARLEY VILLANI LADINO / OJ
Aprobó	DIANA FARLEY VILLANI LADINO OJ
Declaramos los arriba firmantes, que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto, lo presentamos para firma.	