



Contraseña: UaYT6mwqj3

Bogotá, 24 de julio de 2025

Honorable Concejal
RUBÉN DARÍO TORRADO PACHECO
Comisión Primera del Plan de Desarrollo
Concejo de Bogotá D.C.
Tel: 2088210
Sede Principal Calle 36 No. 28 A – 41
Correo electrónico: comisiondelplan@concejobogota.gov.co.
Ciudad

CONCEJO DE BOGOTÁ 25-07-2025 08:40:55

2025ER20273 O 1 Fol:19 Anex:0

ORIGEN: SUBRED DE SERVICIOS DEL SUR OCCIDENTE/ANDREA ELIZAB

DESTINO: COMISION 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENT

ASUNTO: RTA PP. N.869 DE 2025

OBS: N° SSO-2025-200-024732-1

Asunto: Respuesta - Proposición 869 de 2025 radicada el 16 de julio de 2025 por el Concejo de Bogotá D.C.
Radicado SISSSO: SSO-2025-422-026017-2.

Honorable Concejal Torrado, reciba un respetuoso saludo.

En atención a la Proposición del asunto, de la manera más atenta nos permitimos dar respuesta a la misma acogiendo para ello el orden propuesto, así:

- 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:

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

Línea telefónica: 601 379 51 80**WhatsApp:** +57 315 429 75 34**Chat web:** <https://subred.ucontactcloud.com/WebChat/subredchat/>

Las líneas telefónicas y de WhatsApp habilitadas para la ciudadanía operan en un horario de atención de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Las dependencias a cargo de velar por el correcto funcionamiento de los canales anteriormente relacionados son los procesos de Servicios Ambulatorios, Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y Oficina de TIC's. Se atienden diferentes tipos de casos como: asignación de citas médicas, cancelación de citas médicas, confirmación de





Contraseña: UaYT6mwqj3

citas médicas e información general de la subred sur occidente, con un tiempo promedio de espera de 7 minutos.

El mecanismo de respuesta ante una eventual saturación del servicio es mediante *Virtual Hold*, donde se le da al usuario la opción de recibir una llamada desde la línea telefónica (devolución de llamada) sin perder su turno en la cola de atención.

- 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:

Los tipos de casos que atienden en cada línea telefónica y de WhatsApp son asignación de citas médicas, cancelación de citas médicas, confirmación de citas médicas e información general de la Subred Sur Occidente.

La ruta de atención establecida contiene; saludo y bienvenida, actualización de datos, validación de afiliación, atención y respuesta de acuerdo con solicitud, confirmación de la información suministrada y despedida.

Entre los tipos de casos que no son de competencia del Call Center, se encuentra los servicios de asignación presencial (que requieren preparación específica), los cuales se direccionan a las unidades de la Subred donde se preste el servicio, Servicios no ofertados por la Subred Sur Occidente los cuales se remiten a la EPS que esté afiliado el usuario, procedimientos quirúrgicos los cuales se programan de manera presencial y se remite directamente a la oficina de programación de cirugía, solicitud de resultados de Laboratorios se remiten a validar la información por la página web <https://subredsuroccidente.gov.co/> o directamente en las unidades de la Subred Sur Occidente.

- 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:

Se adjunta archivo en formato PDF denominado 'PUNTO 3' con la información solicitada, de acuerdo a los tipos de atención referenciados en el numeral 1 de la presente Proposición.



Contraseña: UaYT6mwqj3

- 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:

Según los resultados de la medición de satisfacción del usuario para el 2025, la atención recibida alcanzó el siguiente puntaje en una calificación de 1 a 10:

Pregunta: ¿Qué tan satisfechos se siente con la atención recibida por el asesor? Seleccione en una escala de 1 a 10 donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho con la atención recibida por nuestros colaboradores en la atención telefónica.

Indicador	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25
Encuestas de satisfacción	8,1	8,2	7,7	7,8	7,9	8,7

- 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:

Se adjunta carpeta comprimida denominada 'PUNTO 5' con la relación de los contratos suscritos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., entre 2023 y junio de 2025 relacionados con las líneas de atención telefónica, acorde a los campos de información requeridos. Así mismo, se adjuntan los últimos 4 informes de supervisión, los cuales se encuentran debidamente publicados en la plataforma SECOP II.

- 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.**
- 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.**



Contraseña: UaYT6mwqj3

RESPUESTA NUMERALES 6 Y 7:

Es importante aclarar que, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., para el agendamiento de citas médicas a los usuarios, tiene contratado un proveedor, cuya razón social es INNOVA TECH IT S.A.S., el cual presta el servicio de atención de lunes a viernes, con un total de 40 asesores para atender las diferentes solicitudes de citas de los usuarios.

Con base en ello, el proveedor tiene como requisitos para la contratación de su personal:

- 6 meses de experiencia en atención telefónica o servicio al cliente (preferentemente en Call Center).
- Deseable experiencia previa en campañas relacionadas con salud, agendamiento de citas médicas, encuestas sanitarias o promoción de servicios de salud.
- Conocimiento básico de términos médicos y protocolos de confidencialidad de datos personales

Los asesores del proveedor están distribuidos así:

- *Inbound* (recepción de llamadas entrantes): 29
- Chat Web: 2
- WhatsApp: 7:
- *Outbound* (emisión de llamadas salientes): 2

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

RESPUESTA:

En el Contact Center contratado para proveer este servicio se cuenta con un área de calidad donde se evalúan las llamadas y posterior retroalimentación en los hallazgos evidenciados bajo la norma COPC. Entre las principales acciones se destacan:

Calibraciones mensuales: Se realizan sesiones mensuales de calibración con el fin de estandarizar criterios de evaluación y asegurar la calidad y consistencia en la atención telefónica.

Monitoreo de calidad y retroalimentación bajo norma COPC: El Contact Center cuenta con un área especializada en calidad que realiza monitoreo periódico de las llamadas, evaluando aspectos técnicos y de servicio conforme a los lineamientos de la norma internacional COPC (Customer Operations Performance Center). Los hallazgos son retroalimentados a los operadores para su mejora continua.



Contraseña: UaYT6mwqj3

Certificación mensual de conocimiento: Los colaboradores asignados a la cuenta de la Subred Sur Occidente son evaluados mensualmente mediante procesos de certificación de conocimiento, con el objetivo de garantizar la actualización y dominio de la información requerida para una atención precisa y eficaz.

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 comportamiento mensual registrado entre octubre de 2024 y junio de 2025, período en el cual se cuenta con el proveedor actual:

- Octubre 21653
- Noviembre 25757
- Diciembre 3174
- Enero 18146
- Febrero 27665
- Marzo 40095
- Abril 49078
- Mayo 35083
- Junio 14467

El principal motivo de abandono en las llamadas se debe a la limitación que tiene la Entidad en la capacidad del talento humano disponible para atender el volumen de llamadas ofrecidas por los usuarios, lo que genera tiempos prolongados de espera y llamadas perdidas.

10. *Indique qué 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:

La Subred Sur Occidente cuenta con un *Bot* para la línea 601 379 51 80, la cual asigna citas de: Medicina General, Odontología y Medicina Familiar.

Este Bot opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana, garantizando que todos los afiliados de la Subred puedan acceder de forma oportuna y permanente al agendamiento de sus citas médicas, sin depender de horarios de atención tradicionales.



Contraseña: UaYT6mwqj3

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

RESPUESTA:

El actual proveedor maneja todos los canales de atención referenciados en los numerales anteriores.

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.

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

RESPUESTA NUMERALES 12 Y 13:

Los criterios y alcances del proveedor están sujetos al contrato suscrito con el mismo para la operación de los canales. A continuación, se relaciona link del SECOP donde se puede consultar el detalle del contrato:

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6716331&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true>

14. Mencione 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 es *U Contact*. Además, el área cuenta con un Supervisor de Operadores, y un Coordinador de Operaciones.

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:

El presente numeral no es competencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

16. Describa las acciones adelantadas por la Secretaría en articulación con los cuadrantes de Policía, Comisarías de Familia, Fiscalía, Casas de Justicia y



Contraseña: UaYT6mwqj3

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:

Por parte de la Subred Sur Occidente, se cuenta con el siguiente esquema de articulación:

Cuadrantes de policía: Se adelantan acciones con el CAI Oneida y CAI Timiza, para trámites de denuncia y apoyo policial, acompañando la toma de declaración por parte de Trabajo Social en caso de no contar con secretaria de la mujer.

Comisarías de Familia y Casas de Justicia: Se adelantan acciones de denuncia a través de los correos aportados por la subdirección para la familia de la SDIS requerimientos contestados según sea el caso.

Fiscalía: Se adelantan acciones de apoyo a toma de declaraciones, y de aporte de historias clínicas (gestión documental).

Secretaría de la Mujer: se adelantan acciones de notificación al grupo de WhatsApp URG Ruta violencias SSO para dar inicio a la orientación del debido proceso jurídico.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar: Se adelantan acciones de denuncia a través del correo atencionalciudadano@icbf.gov.co y acciones de seguimiento bajo la atención psicológica.

Cuando la Subred no es competente para atender el caso, se realiza gestión de notificación por correo a la entidad competente indicando el asunto y datos de interés, a su vez se orienta al usuario indicando dirección de la entidad competente y si es el caso entregado oficio remitario.

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.

RESPUESTA:

En cuanto a los casos recibidos en la Subred Sur Occidente, se reciben notificaciones por medio de la plataforma de radicación documental Agilsalud, en donde informan comisarías de familia y CAPIV, de medidas de protección y solicitud de atención en salud de casos atendidos por los mismos, soportando con oficios que van desde la denuncia, noticia criminal y restricciones de presuntos agresores que respalden los actos urgentes. Los



Contraseña: UaYT6mwqj3

cuales son escalados al área de trabajo social para ser tenidos en cuenta y a su vez soportar acciones en historia clínica.

En otras ocasiones, los casos son notificados directamente por cualquier entidad a la Secretaría de la Mujer.

En cuanto al tiempo de respuesta, se da de manera prioritaria a través de la asignación de Triage 1 generando atención por urgencias y las especialidades que requiera el caso, a la par se realiza la intervención de Trabajo Social que es el área que notifica a la Secretaría de la Mujer para su intervención. Además, el área de Psicología que brinda primeros auxilios psicológicos. Finalmente, bajo constante comunicación con Secretaría de la Mujer, se verifica la conducta a seguir según la decisión de la víctima en cuanto al ofrecimiento de medidas de protección por la SDM. (Casa refugio).

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:

Las acciones adelantadas por la Subred Sur Occidente cuando se recibe una denuncia o alerta relacionada con violencias contra las mujeres son:

- a) Verificar si la mujer agredida se encuentra en alguno de los servicios de urgencias que pertenecen a la Subred.
- b) En caso de que sea afirmativa la presencia de la mujer agredida, se escala el caso al área de Trabajo Social.
- c) Trabajo Social verifica que la ciudadana esté siendo atendida con la prioridad que requiere el caso. Además, a través de entrevista, contesta interconsulta solicitada por el médico tratante, el cual también debió haber interconsultado a psicología y a las demás áreas que requieran intervención. También, Trabajo Social verifica que el médico haya notificado a vigilancia epidemiológica por ficha SIVIM el caso en su defecto el área lo hace y deja soporte en HC.
- d) Trabajo Social realiza notificación por medio de grupo WhatsApp o telefónicamente a abogada de turno de la Secretaría de la Mujer, quienes en algunos casos ya conocen de antemano el caso.
- e) Trabajo Social, según indicación de medida de restricción o a solicitud de la víctima, indica con soporte escrito al cuerpo de vigilancia la restricción del ingreso al presunto atacante.

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



Contraseña: UaYT6mwqj3

cuántos casos fueron resueltos, cuántos se encuentran en seguimiento, la fecha del primer contacto y el estado actual del caso.

RESPUESTA:

La información con la que cuenta la Subred Sur Occidente frente a este proceso fue suministrada en la respuesta al numeral 3 de la presente Proposición.

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:

La Subred Sur Occidente cuenta con el programa de gestión documental denominado Agilsalud, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 de 2015 y el Acuerdo 004 de 2013, donde se reciben las solicitudes de cualquier entidad o sujeto que demande una atención o requerimiento de esta Entidad. Una vez radicada, se direcciona al área competente de dar respuesta o manejo. Cuenta con variables como: Numero de radicado, tipo de documento, asunto, fecha de radicado, fecha de recibido, fecha de vencimiento para respuesta, remitente y destinatario.

Las entidades que tienen acceso a la información son las emisoras de solicitudes de atención y la Subred como receptora generadora de respuesta. Garantizando así 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.

RESPUESTA:

En atención al enfoque diferencial para pueblos étnicos, y considerando los usos y costumbres de la comunidad Embera, nuestra atención inicia con la valoración médica y la de las especialidades que requiera el caso.

El área de Trabajo Social realiza:

- 1) Reporte a la Secretaría de la Mujer con el fin de que se brinde la atención jurídica, en caso de no tener presencia se notifica a Policía Nacional mediante llamada al 123



Contraseña: UaYT6mwqj3

- 2) Reporte a la referencia de etnias de la SDS través del correo smgarzon@saludcapital.gov.co con el diligenciamiento de una base Excel en la que se indican datos básicos y de contacto con el fin de que desde esta dependencia se pueda realizar el seguimiento.
- 3) En caso de que se necesite un intérprete se solicita por este medio
- 4) En caso de que se necesite tratamiento de médico ancestral, se realiza contacto con la referente de etnias de la SDS equipo MAI con el fin de concertar el mismo.
- 5) Notifica al equipo interdisciplinario y a vigilancia de las acciones y de la concertación de visitas y/o acompañamientos de ser necesario con el propósito garantizar el respeto por los derechos colectivos y culturales del Pueblo.

- 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.**

RESPUESTA NUMERALES 22 Y 23:

Los presentes numerales no son competencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

- 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.**

RESPUESTA:

La Subred integrada de servicios de Salud Sur Occidente, apoya la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, como respuesta integral a la problemática en mención, en la cual la Entidad apoya en la gestión y articulación de esfuerzos sectoriales para la organización de espacios de respiro que permitan el abordaje integral, integrado, humanizado de las personas cuidadoras y de quienes requieren cuidado, contemplando acciones de información, educación y comunicación bajo las siguientes dimensiones en salud:

- Sexualidad, derechos sexuales y derechos reproductivos
- Seguridad alimentaria y nutricional
- Salud mental y convivencia social
- Vida saludable y condiciones transmisibles



Contraseña: UaYT6mwqj3

- Vida saludable y condiciones no transmisibles
- Salud laboral

Manzana / Categoría	Bosa CDC Porvenir	Bosa Campo Verde	Kennedy CDC Bellavista	Kennedy CDC Timiza	Puente Aranda CDC Trinidad Galán	Fontibón CDC La Giralda
Cobertura Enero a 25 junio 2025.	556 atenciones	272 atenciones	852 atenciones	333 atenciones	310 atenciones	1888 atenciones

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.

RESPUESTA:

El proveedor contratado cuenta con un plan de formación que tiene como objetivo capacitar al personal en temas clave relacionados con la atención en salud. Se adjunta archivo en formato PDF denominado 'PUNTO 25' con el Plan de Formación que se aplica a los colaboradores del proceso.

Sobre los Centros de Inclusión Digital:

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



Contraseña: UaYT6mwqj3

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.**
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 NUMERALES 26 AL 36:

Los presentes numerales no son competencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

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:



Contraseña: UaYT6mwqj3

Se adjunta carpeta comprimida denominada 'PUNTO 37' con el estudio de mercado, estudios previos e informe de evaluaciones que hacen parte del proceso contractual IC-232-2024, el cual dio como resultado la adjudicación del contrato 6779-2024. Así mismo, se informa que la relación de contratos suscritos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. para operar implementación de los servicios de agendamiento de citas médicas se encuentra relacionado en el numeral 5 de la presente Proposición.

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:

Como se aclaró en los numerales 6 y 7, la Subred Sur Occidente, para el agendamiento de citas médicas a los usuarios, tiene contratado un proveedor, cuya razón social es INNOVA TECH IT S.A.S., el cual presta el servicio de atención de lunes a viernes, con un total de 40 asesores para atender las diferentes solicitudes de citas que llegan a través de los canales de atención.

A continuación, se relaciona el link del SECOP del contrato en mención:

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6716331&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true>

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

RESPUESTA:

Desde el Convenio Interadministrativo 4175 de 2024, firmado entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente y el Fondo Financiero Distrital, se implementan acciones de promoción, prevención y atención en salud mental en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas (PIC), dirigidas a la comunidad educativa, laboral, institucional y comunitaria.

Entorno Cuidador Educativo:

Se ejecutan estrategias pedagógicas que fortalecen el autocuidado, las habilidades socioemocionales y la construcción del proyecto de vida, mediante actividades como:



Contraseña: UaYT6mwqj3

Jardín Saludable: dirigido a la primera infancia, con énfasis en bienestar emocional, salud mental, nutrición y prevención de enfermedades.

Bienestar en Colegios: acciones integrales para promover la convivencia escolar, con participación de estudiantes, docentes, padres y cuidadores.

Producto Salud y Bienestar: promueve hábitos saludables y prevención de riesgos en instituciones educativas superiores y centros de validación.

SPAcios de Bienestar: prevención del consumo de sustancias psicoactivas (SPA) mediante intervención a estudiantes en riesgo, abordando factores familiares y escolares.

Bienestar Emocional: sesiones pedagógicas sobre manejo emocional, bullying, violencia y uso responsable de redes sociales. En 2025 se han desarrollado 1.020 sesiones con 15.264 estudiantes.

Entorno Cuidador Laboral:

Aborda salud mental en población infantil trabajadora, trabajadores de la economía informal y personas en actividades sexuales pagadas (ASP) mediante:

- Asesorías psicosociales.
- Identificación de riesgos (tamizajes SRQ y ASSIST).
- Activación de rutas de atención.
- A junio de 2025: 1.171 NNA asesorados; 240 asesorías psicosociales a población ASP.

Entorno Cuidador Institucional:

Se realizan planes de cuidado y sesiones colectivas en hogares comunitarios, instituciones de población diferencial y persona mayor. Se incluyen acciones lúdicas, pedagógicas y tamizajes en salud mental (102 realizados hasta junio de 2025). En total, se han desarrollado 3.385 sesiones colectivas enfocadas en el fortalecimiento emocional y prevención de trastornos mentales.

Estrategia “Salud Mental es Más Bienestar”:

Implementada por profesionales especializados, esta estrategia brinda apoyo psicológico, aborda conductas como autolesiones, consumo de SPA y trastornos mentales comunes en la comunidad educativa.

Articulación Intersectorial:

Se trabaja con entidades como ICBF, Secretaría de Educación, IDRD, Alcaldías Locales, entre otras, para generar entornos protectores, activar rutas de atención, y fortalecer la identificación temprana de riesgos.



Contraseña: UaYT6mwqj3

Ruta Individual – Programa Hospital Día NNA:

Ofrece atención intensiva interdisciplinaria en salud mental para niños y adolescentes sin necesidad de hospitalización completa, promoviendo su estabilidad emocional y reintegración escolar, familiar y social.

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 las competencias asignadas a las delegadas territoriales de la Política Pública de Salud Mental, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. aborda las problemáticas en salud mental con base en las necesidades identificadas en el territorio, en articulación con entidades del sector salud y otros sectores estratégicos a nivel local. Esta labor se enmarca en el fortalecimiento de capacidades comunitarias, la garantía del derecho a la salud mental y la promoción de entornos protectores.

En las localidades de Bosa, Fontibón, Puente Aranda y Kennedy, se han implementado acciones sectoriales e intersectoriales orientadas a la prevención y atención de problemáticas en salud mental, con énfasis en comunidades en situación de vulnerabilidad, tales como personas habitantes de calle. Estas acciones incluyen recorridos territoriales con enfoque comunitario que integran actividades de información, educación y comunicación para facilitar el acceso a servicios de salud, así como acompañamiento en la asignación de citas de psicología y/o psiquiatría, según pertinencia clínica. También se han activado rutas de atención en salud mental conforme a los lineamientos del Ministerio de Salud.

Adicionalmente, en el marco del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC), se ejecutan acciones desde componentes transversales y entornos cuidadores. La Vigilancia en Salud Pública realiza seguimiento epidemiológico a eventos de interés en salud mental (conducta suicida, violencias, consumo de SPA, lesiones de causa externa), mientras que el entorno cuidador comunitario desarrolla estrategias en espacio público como los Centros de Escucha, dirigidos a población habitante de calle, mujeres, personas LGBTI, entre otros. Estas estrategias buscan la promoción de la salud mental, la prevención del consumo de sustancias y la reducción de riesgos asociados, incluyendo intervenciones artísticas con enfoque psicosocial.

En el entorno educativo, profesionales en psicología realizan abordajes individuales y grupales en instituciones priorizadas, y responden a solicitudes adicionales de intervención.



Contraseña:UaYT6mwqj3

En los entornos laboral e institucional, también se llevan a cabo acciones de detección de riesgos, promoción, prevención y activación de rutas según necesidad. Las acciones promocionales y preventivas se ejecutan sin barreras de acceso y están dirigidas a comunidad abierta, sin restricción por edad, aunque su cobertura depende de la disponibilidad de talento humano y de los lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud. Estas acciones son constantes, de enfoque psicosocial y se desarrollan durante todo el año.

Con corte a junio de 2025, la Subred Sur Occidente cuenta con 109 profesionales en psicología distribuidos en los equipos anteriormente mencionados. Durante el año 2024, las acciones colectivas del convenio GSP-PSPIC impactaron a 238.445 personas, y a 73.217 más durante el primer semestre de 2025, en las localidades de Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda.

En cuanto a la activación de rutas de atención en salud mental, en el marco del convenio GSP-PSPIC, durante 2024 se canalizaron 22.724 casos con necesidad de atención, de los cuales 17.895 (78,7%) recibieron acceso efectivo a través de las 17 EPS con operación en el Distrito. En el primer semestre de 2025 se canalizaron 12.595 casos, con una efectividad de acceso del 85,6% (10.784 casos).

Detalle de canalizaciones por ruta de atención:

Año 2024

Ruta de Atención	Acceso Efectivo	Total General	% Efectividad
13. RIAS – Agresiones, accidentes y traumas	2.955	3.778	78,2%
5. RIAS – Trastornos mentales por SPA	672	983	68,4%
6. RIAS – Trastornos psicosociales y del comportamiento	14.268	17.963	79,4%
Total	17.895	22.724	78,7%

Fuente: SDS – SSSP – SIRC, Módulo Activación de Rutas (01/01/2024 – 31/12/2024, corte 09/01/2025)

Enero – junio de 2025

Ruta de Atención	Acceso Efectivo	Total General	% Efectividad
13. RIAS – Agresiones, accidentes y traumas	2.274	2.535	89,7%
5. RIAS – Trastornos mentales por SPA	940	1.232	76,3%
6. RIAS – Trastornos psicosociales y del comportamiento	7.570	8.828	85,7%
Total	10.784	12.595	85,6%

Fuente: SDS – SSSP – SIRC, Módulo Activación de Rutas (01/01/2025 – 30/06/2025, corte 18/07/2025)

Atención individual a grupos poblacionales específicos:





Contraseña: UaYT6mwqj3

La Subred prioriza la atención psicosocial según riesgos identificados, características poblacionales, condiciones de vida y eventos críticos. Las intervenciones incluyen:

- Formación del talento humano en diversidad, singularidad y relaciones empáticas.
- Adecuación de servicios diferenciales para NNA con trastornos mentales, consumo de SPA o epilepsia.
- Articulación con ICBF para garantizar continuidad en atención de NNA en el sistema de protección.
- Servicios para gestantes consumidoras de SPA y sus recién nacidos, incluyendo atención al síndrome de abstinencia neonatal.
- Información y orientación sobre derechos, género y autocuidado para mujeres.
- Rutas eficientes para la atención a violencias, con enfoque intersectorial.
- Generación de capacidades sociales para una atención respetuosa hacia personas con orientación sexual o identidad de género diversa.

Diagnósticos en salud mental 2025 (corte al primer trimestre):

Un total de 5.380 personas fueron diagnosticadas por psicología y psiquiatría, distribuidas así:

- 4% víctimas del conflicto armado
- 3% migrantes venezolanos con PEP
- 2% habitantes de calle
- 1% mujeres gestantes

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 través de los diferentes canales que dispone la Subred para el agendamiento de citas de consulta externa, se incluye las especialidades de psicología y psiquiatría.

- Call Center 601 3795180.
- WhatsApp: +57 315 429 7534.
- De forma presencial en cualquiera de los centros de salud u hospitales de la Subred según sus horarios.

42. Informe la cantidad de psicólogos y psiquiatras que trabajan actualmente en cada una de las subredes, especificando la modalidad de trabajo, horario,



Contraseña: UaYT6mwqj3

salario, la duración de una consulta y la disponibilidad horaria de solicitud de citas.

RESPUESTA:

Las consultas de Psiquiatría y Psicología tienen una duración de 30 minutos. El proceso de Gestión Clínica Ambulatoria cuenta con 11 psicólogos y 9 psiquiatras, quienes realizan un promedio mensual de 1.900 horas de consulta en psicología y 714 horas en psiquiatría.

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

RESPUESTA:

La Subred Sur Occidente cuenta con el instructivo de *Telesalud* Código 10-00-IN-0005, el cual determina la modalidad de teleconsulta en el servicio de Medicina General de Control a pacientes que cumplan con los siguientes criterios:

- a) Paciente que no requiere copago o cuota moderadora.
- b) Paciente que requieren Consulta médica General de Control para lectura de exámenes, y/u órdenes médicas derivados de la RIA de Cáncer.
- c) Paciente en condición de discapacidad que impide su desplazamiento y asistencia presencial a la consulta médica de control en las sedes que prestan el servicio ambulatorio y/o que, por criterio médico registrado en Historia clínica, requiere atención por médico general en consulta de control, bajo la modalidad de telemedicina.

Las sedes de la Subred que cuentan con este servicio son: Centro de Salud La Estación; Centro de Salud Pablo VI Bosa; Centro de Salud Patios.

44. Adjunte los contratos relacionados con los estudios y diseños, construcción, inventoría del centro de salud mental pediátrica para niños, niñas y adolescentes con consumo problemático de sustancias y problemas de salud mental.

RESPUESTA:

Se adjunta carpeta comprimida denominada PUNTO 44' con copia del Contrato de Consultoría No. 4786 del 2023, el cual, tiene por objeto "Llevar a cabo la realización de



Contraseña: UaYT6mwqj3

“Estudios y diseños para la construcción del Centro de Salud Tintal – Mental Pediátrico”, con las especificaciones técnicas estipuladas en el proceso de selección, ficha técnica, los estudios previos definitivos, los pliegos de condiciones definitivos, las respectivas adendas y la oferta presentada.” y sus modificaciones contractuales.

Así mismo, se adjunta el Contrato de Interventoría No.4787 del 2023, el cual, tiene por objeto *“Realizar “la Interventoría técnica, administrativa, jurídica, financiera y ambiental para los estudios y diseños para la construcción del Centro de Salud Tintal – Mental Pediátrico”, con las especificaciones técnicas estipuladas en el proceso de selección contractual, ficha técnica, los estudios previos definitivos, los pliegos de condiciones definitivos, las respectivas adendas y la oferta presentada.” y sus modificaciones contractuales.*

Sin otro particular, quedamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias.

Cordialmente,

Anexo: Lo relacionado en cada numeral.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.	
Cargo funcionario / Contratista	Nombre/Cargo
Aprobado por:	MARCIA GREICY GUACANEME VALBUENA OADI
Revisado por:	. ROSA VIVIANA CUBILLOS MEDRANO / OPCS
Elaborado por:	CRISTIAN RONALDO MURILLO CARREÑO / OJ