

Bogotá D. C.,  
24 de julio de 2025

Doctor  
**RUBÉN DARÍO TORRADO PACHECO**  
Concejal de Bogotá  
CONCEJO DE BOGOTÁ  
Calle 36 No. 28A 41  
correspondencia@concejobogota.gov.co  
2088210  
Bogotá - Bogotá D.C.

**ORIGEN:** - Despacho Del Gerente  
**DESTINO:** RUBÉN DARÍO TORRADO PACHECO CONCEJO DE BOGOTÁ - -  
**TIPO DE DOCUMENTO:** Oficios  
**ASUNTO:** Respuesta cuestionario - PROPOSICIÓN No. 869 DE 2025

CONCEJO DE BOGOTÁ 28-07-2025 11:12:57

2025ER20549 O 1 Fol:1 Anex:0

**ORIGEN:** SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD/%VICTORIA EUC  
**DESTINO:** COMISION 1º PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENT  
**ASUNTO:** ASUNTO: RESPUESTA CUESTIONARIO - PROPOSICIÓN NO. 8  
**OBS:** ---

**ASUNTO:** Respuesta cuestionario - PROPOSICIÓN No. 869 DE 2025

Respetado Doctor Torrado Pacheco

Reciba un cordial saludo, en respuesta a la solicitud mencionada en el asunto, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se permite relacionar las respuestas a los puntos solicitados:

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.

Los canales institucionales dispuestos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte para brindar información general y realizar la asignación de citas médicas están bajo la coordinación de la doctora Andrea Blanco, líder de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Estos canales han sido establecidos con el propósito de garantizar el acceso oportuno, equitativo y eficiente a los servicios de salud, y se detallan a continuación:

- Atención presencial: Disponible en las 25 Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) de la Subred Norte, en el horario de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Línea telefónica: A través del número (601) 743 30 54, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- Canal de atención vía WhatsApp: Disponible en el mismo número (601) 743 304, con el mismo horario de funcionamiento de la línea telefónica
- Página web oficial: A través del portal institucional [www.subrednorte.gov.co](http://www.subrednorte.gov.co), disponible las 24 horas del día, los usuarios pueden agendar citas para servicios como Medicina General, Laboratorio Clínico y Rayos X (convencional simple), entre otros, según la disponibilidad.

En todos estos canales se ofrece información clara y actualizada sobre el portafolio de servicios de salud que brinda la Subred Norte, así como orientación sobre los procesos de atención, rutas integrales de atención y acceso a los diferentes niveles de complejidad de la red pública de salud.

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.

- Presencial: se brinda información frente a cualquier inquietud de los usuarios respecto a los servicios prestados por la Subred Norte.
- Otros canales (Telefónico y Whatsapp): Los casos que se presentan en cada uno de estos canales son de tipo solicitud de asignación de citas, en algunas oportunidades cuando los servicios no corresponden al portafolio de servicios se redirecciona a los usuarios a sus correspondientes Empresas Administradoras de Plan de Beneficios (EAPB), o a la entidad que maneja el caso.

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.

INDICADOR		TOTA DE LLAMAS CONTESTADAS
AÑO	AÑO 2024	AÑO 2025
ENE		19.397
FEB		11.725
MAR		21.659
ABR		33.683
MAY		51.633
JUN		38.828
JUL		
AGO		
SEP		
OCT	16.286	
NOV	22.790	
DIC	21.207	
TOTAL	60.283	176.925

El Call Center de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte operó en modalidad in house durante los meses de octubre a diciembre de 2024 y de enero a marzo de 2025, haciendo uso de recursos propios tales como infraestructura física, equipos tecnológicos, software especializado y talento humano institucional. Esta estrategia permitió garantizar la continuidad del servicio de atención a los usuarios mientras se gestionaba la contratación externa por parte de la Subred Norte.

A partir del 10 de marzo de 2025, entró en operación el Call Center tercerizado, asumiendo integralmente la operación con sus propios recursos tecnológicos y personal capacitado.

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

A la fecha el Call Center, no aplica encuestas cuando se finaliza la llamada. Sin embargo, actualmente estas se encuentran en desarrollo por parte del tercero contratado.

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. En 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.

- En el año 2023, la asignación de citas fue operada a través del Call Center Distrital, administrado por la Secretaría Distrital de Salud.
- En 2024, la operación continuó bajo la administración de la Secretaría Distrital de Salud y Capital Salud hasta el 30 de septiembre, fecha en la cual finalizó el contrato vigente. A partir de ese momento, cada Subred asumió la contratación de este servicio de manera independiente. Por razones presupuestales, la Subred Norte decidió implementar un Call Center in house.
- En 2025, la operación se mantuvo con el Call Center in house hasta el 8 de marzo. A partir del 10 de marzo, entró en funcionamiento el contrato No. 005-2025, suscrito con la empresa Enlace Internacional, quien asumió la prestación del servicio de asignación de citas por el canal telefónico y WhatsApp.
- Se adjunta al presente los informes presentados por el proveedor durante la ejecución del contrato correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo 2025 (Anexo).
- En el siguiente enlace se puede consultar el contrato <https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/SalesContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.SLCNTR.14670399>

No	DESCRIPCION	INICIO	FINALIZA	VALOR
005-2025	CONTRATO DE BYS ENLACE INTERNACIONAL	07/03/2025	06/06/2025	\$ 449,293,050
01	PRÓRROGA UN MES ADICIÓN	07/06/2025	06/07/2025	\$150.000.000
02	PRÓRROGA UN MES	07/07/2025	06/08/2025	\$0

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.

- Actualmente en el Call center operan 30 agentes, de los cuales se designan de 3 a 5 colaboradores para contestar WhatsApp, de acuerdo al volumen de la operación telefónica.
- Línea telefónica: A través del número (601) 743 30 54, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- Canal de atención vía WhatsApp: Disponible en el mismo número (601) 743 30 54, con el mismo horario de funcionamiento de la línea telefónica.
- Se manejan dos turnos de lunes a viernes el primero uno de 7am a 4pm donde inician 20 personas y el segundo turno de 9am a 6 pm donde ingresan 10 personas adicionales, lo anterior corresponde a mapa de calor registrado por la demanda en donde se registra más llamadas entre las 9:00 a.m. y las 4:00 p.m., garantizando que en esta franja se cuente con los 30 operadores. El día sábado se maneja un turno de 7am a 12m y asisten los 30 operadores.

- Adicionalmente el operador tiene un coordinador permanente y por parte de las Subred hay un enlace que resuelve las inquietudes de los operadores y resuelve los requerimientos que se salen de lo normal.

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.

Se anexa archivo en excel denominado "ANEXO No.1 Relación de perfiles Call center Subred Norte"

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

- Se cuenta con un referente especializado en call center, quien está implementando y ajustando el debido proceso para la atención de los usuarios.
- Se realiza auditoría auditiva de llamadas aleatoriamente para verificar si se realiza la atención de acuerdo a los protocolos de atención establecidos en el manual de atención al usuario.
- Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se realizan llamadas aleatorias a la línea telefónica y WhatsApp para medir tiempos de respuesta en los dos canales.

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

INDICADOR	TOTAL DE LLAMAS ABANDONADAS	
	AÑO 2024	AÑO 2025
ENE		16.200
FEB		14.596
MAR		16.270
ABR		15.134
MAY		15.981
JUN		20.449
JUL		
AGO		
SEP		
OCT	11.881	
NOV	7.863	
DIC	9.335	
TOTAL	29079	98630

Las llamadas abandonadas corresponden a aquellas en las que el usuario finaliza la comunicación antes de ser atendido, razón por la cual no es posible conocer las razones. Es de anotar, que en la actualidad se cuenta con 80 canales que permiten ampliar la capacidad de respuesta.

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.

Actualmente, no se utilizan bots ni herramientas de inteligencia artificial en la atención al usuario. Únicamente se cuenta con un mensaje automatizado a través de WhatsApp Business, el cual se activa cuando el usuario intenta comunicarse fuera del horario de atención. Este mensaje informa lo siguiente:

*"Hola, te estás comunicando en un horario no disponible. Recuerda que nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m., en días hábiles y no festivos."*

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

Actualmente, el Call Center cuenta con una línea única de atención: 601 743 3054, la cual dispone de 80 canales de entrada. Esto permite que múltiples llamadas sean recibidas simultáneamente a través una única línea. El sistema de gestión de llamadas está configurado para distribuir automáticamente las comunicaciones entrantes entre los agentes disponibles, asignándolas de manera secuencial conforme estos finalizan sus interacciones previas. Por tanto, no es necesario asignar múltiples líneas a cada funcionario o contratista, ya que el sistema centralizado garantiza una atención continua y eficiente desde una única línea con múltiples canales.

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.

En el call center contratado por la Subred Norte no existen límites mensuales de consumo por línea.

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

- Buzón de voz: No se encuentra habilitado.
- Roaming internacional: No está activo, ya que no es requerido para la operación del Call Center.
- Mensajes SMS: Sí se encuentran habilitados. A través de este servicio, se envía un mensaje de recordatorio a los usuarios que tienen una cita médica asignada por medio del Call Center, con 24 horas de antelación, incluyendo los datos relevantes de su cita.
- Navegación: Está activa para los 30 asesores del Call Center, quienes requieren acceso a internet para verificar la afiliación y derechos en bases de datos institucionales, como la plataforma ADRES y los sistemas de información de las diferentes EAPB, con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada al usuario.

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

- La herramienta de software utilizada es VICIDIAL.
- La empresa tercerizada tiene un coordinador que monitorea el software y realiza ajustes en su personal.
- De igual manera hay un colaborador "enlace" de la Subred que verifica y monitorea el cumplimiento de la operación.

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.

Teniendo en cuenta que se hace referencia explícita a las llamadas contestadas por la Secretaría la presente pregunta no aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte 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 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.

En el marco del convenio del Plan de Intervenciones Colectivas suscrito con la Secretaría Distrital de Salud, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, a través del proceso de Gestión y Análisis de Políticas y en cumplimiento de la Política Pública de Mujer y Equidad de Género, ha venido desarrollando acciones interinstitucionales orientadas a garantizar una atención integral, oportuna y con enfoque diferencial para las mujeres que enfrentan situaciones de violencia.

En articulación con los cuadrantes de Policía, las Comisarías de Familia, la Fiscalía, las Casas de Justicia y demás entidades que conforman el Sistema Distrital de Cuidado y Protección, se ha logrado implementar una respuesta coordinada que permite brindar atención jurídica, psicológica y de acompañamiento. Una de las principales estrategias ha sido la activación inmediata de rutas integrales de atención ante la identificación de casos de violencia basada en género. Esta activación se realiza según la naturaleza del caso y mediante canales de comunicación previamente establecidos con cada entidad competente, lo que garantiza una respuesta eficiente y articulada.

Adicionalmente, se participa activamente en diferentes espacios intersectoriales como los comités locales de seguridad para las mujeres, las mesas del Sistema de Alertas Tempranas (SAAT) ante el riesgo de feminicidio y otros escenarios territoriales de seguimiento a casos priorizados. Estos espacios permiten coordinar acciones entre los distintos sectores, evitar la revictimización y fortalecer el abordaje integral de cada situación.

También se han desarrollado jornadas de sensibilización comunitaria con el propósito de informar a la población sobre los derechos de las mujeres, los canales institucionales disponibles y las rutas de atención existentes. Estas acciones buscan fortalecer el acceso a la oferta institucional desde un enfoque preventivo, territorial y comunitario.

Cuando la situación identificada requiere la intervención de una entidad distinta a la Subred, se procede con la canalización formal del caso a la institución correspondiente, asegurando el traslado completo de la información necesaria para facilitar la atención. En aquellos casos en los que se presentan barreras de acceso o falta de respuesta por parte de la entidad responsable, se realiza un seguimiento interinstitucional a través de los espacios de articulación previamente establecidos, como los comités técnicos o las mesas de trabajo, con el fin de asegurar que la persona afectada reciba una atención adecuada y oportuna.

Finalmente, todas las situaciones atendidas se registran en los sistemas de información institucional definidos, y se documentan tanto las acciones ejecutadas como las dificultades encontradas. Esta información es fundamental para el análisis posterior y la mejora continua de los procesos de atención.

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.



Desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, en el marco del convenio del plan de intervenciones colectivas a través del proceso de Vigilancia en Salud Pública - Salud Mental actualmente, se cuenta con la caracterización de estas entidades como unidades informadoras; debido a que realizan notificación de eventos de manera esporádica, una vez llega la notificación del evento al - SIVIM (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil y Violencia Sexual) realiza el primer contacto para iniciar la investigación epidemiológica de campo dentro de las 24 horas posteriores a la notificación del evento, al cual se realiza seguimiento hasta cerrar el caso o cerrar la intervención en un periodo no mayor a 30 días posteriores a la notificación.

Dentro de los mecanismos que se brindan para orientación y atención se realizan intervenciones epidemiológicas de campo, las cuales buscan caracterizar el evento, identificar factores de riesgo y protectores, y realizar la canalización correspondiente de manera intersectorial de acuerdo a lo identificado en las intervenciones.

De igual forma desde la implementación de la Ruta Integral de Atención en Salud para Agresiones, Accidentes, Traumas y Violencias, se brinda atención a todas las mujeres víctimas de violencias a través del servicio de urgencias, quienes son clasificadas con Triage 1, la cual incluye examen médico y la valoración clínica correspondiente, evaluación del estado de salud mental de la víctima y la activación inmediata de las rutas de protección y justicia, garantizando un abordaje integral, oportuno y con enfoque de derechos.

Estas acciones han permitido fortalecer la capacidad institucional para ofrecer una respuesta integral y coordinada a las mujeres del territorio, contribuyendo de manera significativa al ejercicio pleno de sus derechos y al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Pública de Mujer y Equidad de Género.

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.

Desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, cuando se recibe una denuncia o alerta relacionada con violencias contra las mujeres, se llevan a cabo las siguientes acciones para garantizar una atención oportuna y efectiva:

1. Notificación al Sistema de Vigilancia Epidemiológica: Se inicia el proceso notificando de manera inmediata el evento al Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil y Violencia Sexual (SIVIM).
2. Registro y seguimiento en el sistema: El evento se ingresa de forma inmediata en la plataforma SIVIGILA D.C., y se asigna a un profesional en psicología para comenzar la investigación epidemiológica de campo.
3. Primer contacto y agendamiento: En las primeras 24 horas, el profesional realiza un contacto inicial con la víctima para agendar una intervención presencial, con el fin de evaluar la situación y definir las acciones a seguir.
4. Evaluación y activación de rutas de atención: Durante la intervención, el profesional evalúa riesgos y factores protectores, y activa las rutas para el restablecimiento de derechos en salud, protección y/o justicia de acuerdo lo identificado. Además, se brindan recomendaciones de prevención tanto a la víctima como a su red de apoyo.
5. Seguimiento y cierre del caso: Se realiza un seguimiento a través de llamadas telefónicas para verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos y la efectividad de las canalizaciones, culminando con el cierre del caso cuando se garantiza la protección y atención integral.

6. Seguimiento especializado y articulación comunitaria: Desde la Subred Norte, se realiza un monitoreo continuo de las víctimas de violencia sexual y emocional, así como de otros eventos relacionados. También se trabaja en articulación el plan de intervenciones colectivas (desde los entornos cuidadores y gestión de políticas) socializando la ruta de atención con actores poblacionales y la comunidad, para que puedan identificar signos y síntomas de violencia y activar la ruta en el territorio en caso de detección.

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.

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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.

En atención a la solicitud la Subred Norte, se permite indicar que en el marco del Convenio del Plan de Intervenciones Colectivas, desde la Secretaría Distrital de Salud se dispone del aplicativo web SIVIGILA D.C como medio para el reporte de la notificación de los eventos de violencia. Allí se registran todos los casos notificados a SIVIM por parte de las UPGD (Unidad Primaria Generadora De Dato) y UI (Unidad Informadora) que se encuentran ubicadas dentro de las seis localidades de influencia de la Subred y el seguimiento realizado durante las investigaciones epidemiológicas de campo realizadas.

En este aplicativo se registran 50 variables de información las cuales están relacionadas con: la identificación del usuario, tipo de violencia, observaciones, información sociofamiliar, identificación factores de riesgo, factores protectores, adicional a datos generales (no datos de identificación) de los posibles agresores que generan la violencia y el seguimiento realizado.

Toda la información se encuentra amparada bajo la normatividad de habeas data, para su ingreso se cuenta con usuario específico para los técnicos y digitadores del Subsistema quienes previamente deben entregar firmado el formato de acuerdo de confidencialidad el cual es enviado a Secretaria Distrital de Salud. De este modo, las únicas entidades que tienen acceso al aplicativo son las Entidades que notifican los casos, sin embargo, con permisos limitados de acceso.

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.

Respecto a la solicitud sobre la ruta de atención específica para mujeres indígenas de comunidades Emberá que han denunciado maltrato; se informa que se elevó consulta a la Secretaría Distrital de Salud con la referente Distrital quien informa que desde esta entidad se encuentra en proceso de revisión jurídica para garantizar que cuente con enfoque intercultural y medidas diferenciales pertinentes.

No obstante, desde la Subred Norte en el marco del Convenio Equipos Básicos Extramurales se cuenta con un equipo étnico que funciona de enlace para la atención a mujeres indígenas de la comunidad Emberá que han sido víctimas de maltrato donde se activa la ruta de atención integral y diferencia que incluyen las siguientes atenciones:



Primera atención: Se realiza valoración integral por el equipo de salud en las instalaciones de UPI Florida, brindando una atención inmediata, segura y respetuosa, considerando el idioma, las costumbres y la cosmovisión de la comunidad.

Segunda atención: Se realiza sensibilización de las rutas de acceso a salud, justicia y protección para su restablecimiento de derechos, generando si así lo acepta la usuaria reporte ante Comisaria de Familia de Funza y ficha de notificación SIVIM, adicional se articula con líder indígena de la situación presentada solicitando tomar medidas y apoyo en el dialogo con víctima y victimario.

Tercera atención: Se realiza traslado a unidad de servicios de salud para valoración, en compañía de gestora conocedora de la lengua y cultura Emberá para facilitar la comunicación y comprensión de la situación.

Cuarta atención: Se realiza acompañamiento por Equipos Más Bienestar en tu Hogar con enfoque étnico indagando evolución en estado de salud, adherencia al tratamiento, enlace psicosocial entre paciente, familia e institución.

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.

En respuesta a la solicitud de informar qué acciones realizan desde la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, desde el proceso de Vigilancia en Salud Pública el subsistema de SIVIM realiza intervenciones a violencia sexual perpetrados en el entorno laboral de la víctima, sin embargo, la intervención se realiza directamente a la víctima de acuerdo a lo mencionado anteriormente, este proceso no se realiza intervención en las empresas. Por otra parte, desde el Entorno Cuidador Laboral las acciones rutinarias que se realizan corresponden a población trabajadora informal, quienes realizan actividades en las unidades de trabajo informal – UTI, donde frente a denuncias de violencias reportadas se realiza notificación al Sistema de vigilancia epidemiológica de violencia intrafamiliar, el maltrato infantil y la violencia sexual SIVIM y se activa la ruta de atención integral en salud a través del módulo de canalizaciones.

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.

Dando respuesta a la solicitud, la Subred Norte a través del SIVIM para el año 2024 se notificaron 2 fallecimientos de mujeres de 16 y 30 años de la localidad de Engativá y para lo que va corrido del año 2025, se reportó 1 caso de una mujer de 69 años de la localidad de Suba, en ambos casos las mujeres habían presentado alertas o denuncias previas ante las entidades competentes.

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.

En respuesta a los elevados índices de violencia contra las mujeres en las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba, se han implementado diversas estrategias, articulaciones locales y acciones específicas. La Subred Norte ha fortalecido sus unidades de atención y sus iniciativas de prevención a través de actividades de salud pública.

Una de las principales estrategias se enfoca en la capacitación del personal de los centros de

atención en salud, quienes han sido formados en el Protocolo de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (Resolución 459/2012). Adicionalmente, el Centro Especializado Suba ha implementado la estrategia "Hospitales con Secretaría de la Mujer", la cual proporciona asesoría jurídica especializada y activa rutas legales en casos de violencias basadas en género. El objetivo es asegurar la restitución de derechos, facilitar el acceso a servicios legales y judiciales, y gestionar medidas de protección y la presentación de denuncias durante la estancia hospitalaria de las víctimas.

En el ámbito de la consulta externa, los centros de atención en salud han incorporado protocolos de detección temprana para identificar signos y síntomas de violencia intrafamiliar y violencias de género en mujeres. Se ha reforzado la obligatoriedad de la notificación de estos eventos al Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar y Violencia Sexual (SIVIM). Una vez identificado un caso a través del SIVIM, se realizan investigaciones epidemiológicas de campo para abordar a las víctimas, identificar riesgos, evaluar la ruta de atención, detectar barreras de acceso a la garantía de derechos y proporcionar orientación y remisión para el abordaje legal, además de realizar seguimientos médicos y de salud mental.

En el marco del Sistema Distrital del Cuidado, la Subred Norte oferta el servicio de un consultorio con atención diferencial para mujeres en el Centro de Salud La Gaitana, brindando atención médica y de enfermería con un enfoque de género. Asimismo, se llevan a cabo acciones de promoción en salud mental y prevención de violencias mediante los equipos de entorno comunitarios, tales como "Escuchar más bienestar con énfasis de mujer". Estas actividades se desarrollan en las Manzanas del Cuidado y en otros espacios comunitarios con grupos y organizaciones de mujeres, a través de la articulación sectorial con la delegada de política de mujer, abordando diversas temáticas para el bienestar físico y mental de las mujeres. También se cuenta con equipos de Rehabilitación Basada en la Comunidad (RBC), dirigidos a cuidadoras y cuidadores de personas con discapacidad, en su mayoría mujeres a fin de promover el autocuidado reconociendo signos de alerta.

A través del Plan de Intervenciones Colectivas, se ejecutan acciones de prevención de violencias con un enfoque de género, diferencial, territorial y de derechos en los entornos educativo, laboral y comunitario. Por su parte, desde el componente de Gestión de Estrategias y Programas de Interés en Salud Pública (GEPISP) se cuenta de un equipo psicojurídico que ha capacitado a funcionarios de Aguas de Bogotá con el fin de prevenir el acoso callejero hacia mujeres de la comunidad y compañeras de trabajo, y fortalecer a las comunidades en la identificación de violencias de género.

Finalmente, desde el proceso de Gestión y Análisis de políticas, se participa activamente en instancias de coordinación relacionadas con la política pública de mujer y equidad de género, donde se establece una articulación intersectorial para generar acciones que contribuyan a la disminución de los índices de violencia contra las mujeres en la localidad, mediante la formulación de planes de acción que permitan un seguimiento y evaluación del impacto. Entre los espacios de participación se encuentran el Consejo Local de Seguridad para las Mujeres y las Mesas SAAT (Sistema de Alertas Tempranas de Riesgo de Femicidio).

En lo relacionado con las acciones realizadas desde el proceso de Gestión y Análisis de las políticas las articulaciones realizadas a la prevención de violencia hacia las mujeres se realizan a través de compromisos intersectoriales, los cuales involucran actores como secretaria de la mujer, Alcaldía Local de Suba, secretaria de integración social, Lideresas comunitarias, centro amar y aguas de Bogotá ; y desde el sector salud con proceso de GEPISP y equipos Básicos Extramurales- Hogar con acciones de promoción y prevención, sensibilización en la prevención de violencias basadas en género

Es así como para el periodo 2024 y lo transcurrido del 2025 se han suscrito, gestionado y ejecutado 12 compromisos intersectoriales en la localidad.

En lo que respecta a la participación en la mesa SAAT, esta semana realiza de manera mensual,

para el periodo de reporte se ha asistido a 16 sesiones en las cuales se verifican los casos reportados y se reciben las solicitudes para la verificación de atención desde salud a casos notificados. En este espacio se ha realizado ejercicio de sensibilización e información frente a la importancia y compromiso con la notificación al subsistencia de vigilancia de los casos identificados desde cada institución.

25. Indique qué tipo de capacitaciones reciben los funcionarios, contratistas o personal encargado de atender las líneas o puntos presenciales. Especifique periodicidad, 12 de julio de 2025, 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:

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. se permite indicar que esta estrategia no es competencia de la entidad, pues la planificación, ejecución y seguimiento de estas iniciativas de inclusión y formación digital son responsabilidad de otras entidades distritales, como la Secretaría Distrital de la Mujer.

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.

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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:

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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.

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte en el marco del convenio 4177-2024 suscrito con la Secretaría Distrital de salud del Plan de Intervenciones Colectivas desde la transversalidad de Gestión de estrategia y programas de interés en salud pública (GEPISP) desarrolla la estrategia

*“Fortalecimiento de capacidades para el abordaje de temas relacionados con violencias basadas en género”* donde se realiza fortalecimiento al talento humano frente a la identificación de violencias, sensibilización en salas de espera y orientación socio jurídica a las víctimas.

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.

En la actualidad la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte en el marco de la Ruta Integral de Atención en Salud de Agresiones Accidentes traumas y Violencias no cuenta con ningún convenio o contrato interadministrativo suscrito para la prevención, investigación, sanción y eliminación de violencias contra las mujeres.

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

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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.

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

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.

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

35. Informe qué acciones tiene contempladas la Secretaría de Salud para mejorar el acceso a servicios médicos en comunidades rurales o marginadas. 12 de julio de 2025 Proposición No. 869 de 2025.

La Subred Norte, en el marco del convenio del Plan de Intervenciones Colectivas desde el proceso de Gestión y Análisis de Políticas se ha realizado acercamiento con la población rural y campesina por medio de espacios de participación social como la ULDER - Política Publica Distrital de Ruralidad en la conformación de las Unidades Locales de Desarrollo Rural de Usaquén, Chapinero y Suba y la mesa de Ruralidad de Suba, donde se han generado acuerdos para acercar servicios a estas zonas que son retiradas del casco urbano, a través de jornadas de salud con la unidad móvil de salud prestando servicios de medicina general. Así mismo durante estas jornadas se complementan las acciones con la aplicación de tamizajes, valoración de condiciones crónicas y vacunación.

Adicionalmente, se han realizado recorridos con diferentes entidades con el objetivo de reconocer las dinámicas de estos sectores, el desarrollo de ferias de servicios y jornadas de salud integrales, articuladas con la conmemoración de fechas significativas, con el propósito de fortalecer la participación comunitaria, durante estos espacios de acuerdo a las necesidades identificadas por los equipos locales se promueve la canalización efectiva de casos a las Entidades Administradoras de

Planes de Beneficio (EAPB), lo que permite garantizar la continuidad en la atención y el fortalecimiento de las rutas de acceso en territorios con barreras geográficas o sociales.

Por otra parte, para el año 2025, desde el equipo de políticas de la localidad de Suba se está desarrollando una acción conjunta denominada “Brigadistas por MAS Bienestar en la Ruralidad”, mediante la cual se cuenta con la creación de un grupo de brigadistas conformada por líderes y comunidad del sector de Chorrillos, quienes participan en sesiones de formación a nivel mensual, sobre las diferentes ofertas de servicios del sector salud en articulación con diferentes sectores según necesidad. Esta iniciativa pretende aportar en la disminución de las barreras de acceso a los diferentes servicios de la población Rural.

Adicionalmente en el marco del Convenio Equipos Básicos Extramurales se cuenta con un equipo permanente en las zonas rurales, conformado por un Gestor en Salud y profesionales de enfermería, psicología e ingeniería ambiental, quienes realizan presencia activa en el territorio.

Su labor está orientada a identificar de manera directa las necesidades en salud de las familias que habitan estas áreas. Ante la detección de población en condición de vulnerabilidad, se realiza la articulación con otros profesionales del sector salud, como medicina, odontología, fisioterapia y nutrición, según la situación identificada. Esta articulación permite brindar una atención integral, centrada en la persona, la familia y el entorno.

Adicionalmente, se gestionan acciones conjuntas con entidades distritales, locales y comunitarias, como las secretarías de Integración Social, Educación, IDIPRON, ICBF, Juntas de Acción Comunal, entre otras, con el fin de garantizar la respuesta intersectorial a las problemáticas sociales que inciden en la salud de las personas.

Estas acciones contribuyen a eliminar barreras de acceso a los servicios de salud, fortalecen el enfoque preventivo y comunitario del Modelo de Salud Más Bienestar, y promueven el ejercicio efectivo del derecho a la salud en zonas rurales.

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.

No aplica para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte 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.

Contrato firmado por la Subred Norte para operar dichos canales, telefónico y WhatsApp

**OBJETO:** prestar el servicio de call center para atención de usuarios y agendamiento de citas para las diversas unidades de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE.

**VALOR:** \$449.293.050

**CONTRATISTA:** ENLACE INTERNACIONAL S.A.S

**MODALIDAD:** Contrato de Bienes y Servicios No 005-2025

**VIGENCIA:** INICIO 07/03/2025 AL 06/06/2025 PRORROGADO HASTA 06/08/2025

No	DESCRIPCION	INICIO	FINALIZA	VALOR
005-2025	CONTRATO DE BYS ENLACE INTERNACIONAL	07/03/2025	06/06/2025	\$ 449,293,050
01	PRORROGA UN MES ADICION	07/06/2025	06/07/2025	\$150.000.000
02	PRORTROGA UN MES	07/07/2025	06/08/2025	\$0

El tiempo promedio de espera para ser atendidos por un agente del Call Center es de 18 minutos.

Todos los servicios ambulatorios incluidos en el portafolio de la Subred Norte pueden ser agendados a través de los canales de atención habilitados: línea telefónica y WhatsApp.

Cantidad de llamadas o contactos recibidos para agendamiento, cuántos ciudadanos lograron efectivamente agendar su cita

MONITOREO CALL CENTER	OCT 2024	NOV	DIC	ENE 2025	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
LLAMAS CONTESTADAS	16,286	22,79	21,207	19,397	11,725	21,659	33,683	51,633	38,828
CITAS ASIGNADAS	15,368	18,928	18,640	17,619	10,819	16,522	22,883	25,149	28,068

- El motivo principal por el cual algunos usuarios no pudieron agendar su cita se debe, en su mayoría, a que solicitan atención con un médico especialista específico o en una unidad asistencial determinada. En algunos casos, no cuentan con el soporte diagnóstico requerido para la programación con el especialista, o presentan dificultades administrativas como la falta de una orden médica vigente o de la respectiva autorización.

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.



Se anexa archivo en excel denominado "ANEXO No.1 Relación de perfiles Call center Subred Norte"

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

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, presta servicios de atención en salud mental, a través de las Rutas Integrales de Atención en Salud para la Población con Riesgo o Presencia de Trastornos Mentales y del comportamiento Manifiestos debido al Uso de Sustancias Psicoactivas, buscan asegurar la integralidad en la atención, en este sentido, la entidad dispone de la oferta institucional en Hospitales y Centros de atención en salud, en la cuales se brindan las intervenciones individuales, necesarias para abordar a niños, niñas adolescentes y personas en sus diferentes cursos de vida, desde el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, a través de diversos servicios como: Consulta externa, Hospitalización (unidad hospitalaria Infanto juvenil con 16 camas), urgencias y Hospital día, de acuerdo a las necesidades de los pacientes y el respectivo criterio médico.

Así mismo, en el marco del Convenio del Plan de Intervenciones colectivas, a través de los Entornos cuidadores se implementan acciones de promoción de la salud mental dirigidas a adolescentes y en niños:

**Entorno Cuidador Laboral:** Mediante la Estrategia de Habilidades para la Vida con niños, niñas y adolescentes en riesgo o acompañamiento de trabajo infantil, se desarrolla por parte de los perfiles psicosociales, la temática de cuidado de la salud, fortaleciendo los procesos de salud mental, a través del desarrollo de planes de intervención orientados al bienestar y cuidado de la salud de los niños, niñas y adolescentes trabajadores, sus familias, padres y acudientes.

**Entorno educativo:** desarrolla diversas acciones en salud mental dirigidas a niños, niñas y adolescentes, orientadas a la promoción del bienestar emocional, la prevención de trastornos mentales y la intervención oportuna. Estas acciones incluyen jornadas de psicoeducación colectiva sobre habilidades para la vida, manejo del estrés, prevención del suicidio, violencia escolar y consumo de sustancias psicoactivas, complementadas con actividades lúdicas y participativas. También se realiza identificación temprana de signos de alerta mediante tamizajes y observación directa, y se brindan atenciones individuales por profesionales de salud mental, con remisión a servicios especializados cuando se requiere. Asimismo, se promueve un enfoque diferencial para poblaciones vulnerables, y se fortalecen las capacidades de docentes y familias a través de espacios de formación y orientación. Estas estrategias se articulan con los Proyectos Educativos Institucionales, los comités de convivencia escolar y programas como Entornos Escolares Saludables, impulsando acciones integrales que favorecen el desarrollo emocional y social de la comunidad estudiantil.

**Entorno cuidador Institucional:** Se implementa la estrategia "MI MASCOTA VERDE Y YO", dirigida a niños en la etapa de primera infancia, donde se busca fortalecer hábitos saludables en salud mental tales como: autoestima, concentración, memoria y motivación, habilidades para la vida, las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, disposición a probar cosas nuevas y la capacidad de controlar y de comunicar las emociones. A través de esta estrategia se involucran las dimensiones del desarrollo físico, cognitivo, emocional y social en las unidades de atención a la primera infancia (Hogares Comunitarios de Bienestar HCB), como como un escenario protector de los niños y las niñas.

**Entorno Cuidador Comunitario:** Se cuenta con dos estrategias que abordan la prioridad de Salud Mental, con abordaje específico de niños, niñas y adolescentes. La primera es Estrategia SPacios de Bienestar, para la población adolescente y joven está dirigida a intervenir desde el nivel indicado el consumo inicial de sustancias psicoactivas en la población entre los 14 y 26 años, evitando el tránsito hacia consumos de abuso y dependencia, de manera integral, a través de la identificación

del riesgo inicial en salud y la asesoría y orientación a padres y cuidadores, promoviendo prácticas saludables en entornos de vida y potenciando factores protectores y disminuyendo de riesgo de la continuidad del consumo experimental. Y la segunda estrategia Dispositivos Comunitarios, donde a través de metodologías participativas, expresivas y psicoeducativas se busca fomentar la autorreflexión y el fortalecimiento emocional. Se han incorporado dinámicas lúdicas, arteterapia, técnicas de mindfulness y círculos de diálogo como herramientas para promover un ambiente de confianza, donde la población pueda explorar sus emociones, identificar factores de riesgo psicosocial y fortalecer sus habilidades de afrontamiento. Estas metodologías no solo facilitan la expresión individual, sino que también propician el desarrollo de la empatía, el sentido de pertenencia y la construcción de redes de apoyo, fundamentales para el bienestar mental en esta etapa del desarrollo.

**Gestión y Análisis de Políticas:** en el marco de la Política Pública de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia, se han movilizado diversas acciones orientadas a la promoción de la salud mental en instancias locales como el Comité Operativo de Infancia y Adolescencia, desde allí se inicia el abordaje de temáticas claves, como la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, el reconocimiento y manejo de las emociones, la prevención de las violencias y el bullying, así como el reconocimiento y activación de la Ruta de Atención en Salud Mental. Por otra parte, desde la Política Distrital de Salud Mental se han desarrollado articulaciones intersectoriales que han permitido posicionar la salud mental como una prioridad desde las primeras etapas de vida. Estas articulaciones, llevadas a cabo a través de espacios como los Consejos de Redes del Buen Trato, la Mesa Local de Salud Mental en la localidad de Suba y diversas reuniones intersectoriales.

Por otra parte desde el Convenio Equipos Básicos Extramurales se realizan acciones en salud mental para los adolescentes niñas y niños, y sus familias, dado que las acciones propias del equipo es abordar a las familias mediante visitas domiciliarias, a partir de estos, se identifican los riesgos en salud y se generan planes de cuidado familiares: mediante las siguientes estrategias:

**Estrategia confróntate:** Busca el acompañamiento y asesoría en salud mental dirigida a las familias y personas notificadas a SISVECOS o SIVIM a quienes se les ha identificado algún riesgo relacionado con su estabilidad emocional o su salud mental; posibilitando el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para hacer frente a eventos estresores o sucesos vitales que vivencian.

**Estrategia fortalecimiento de las pautas de crianza:** Es un proceso de acompañamiento y orientación psicosocial dirigido a familias con niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de algún tipo de violencia, con el fin de construir herramientas que posibiliten fortalecer factores protectores en las familias, promover estilos de crianza positivos, realizar seguimiento a la ruta de atención a las violencias dispuestas en el distrito y construir nuevas formas de relacionamiento a nivel familiar, partiendo del reconocimiento de los estilos de crianza y orientando a la familia a la adopción de estilos democráticos, respetuosos y amorosos.

**Estrategia de acompañamiento psicosocial:** su fin es favorecer en la población la asesoría profesional para el fortalecimiento de habilidades protectoras de la salud mental en familias en las que se identifiquen riesgos psicosociales relacionados con afectaciones en la forma cómo una persona piensa, se siente, se comporta y se relaciona con los demás, y que esté generando malestar o algunos inconvenientes, en torno al deterioro en la vida social, en otras áreas importantes de las actividades cotidianas.

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.

En respuesta al requerimiento, se informa sobre la implementación de programas de salud mental gratuitos en comunidades vulnerables, incluyendo la frecuencia de las acciones, el número de funcionarios y contratistas involucrados, así como los resultados registrados en actas sobre cobertura, impacto y solicitud de atención en salud mental.

Desde el Entorno Cuidador Comunitario, se cuenta con la implementación de dos estrategias que abordan la Salud Mental.

Con la estrategia Bienestar Integral es MÁS salud mental presta un servicio a la población vulnerable en el marco del modelo de atención en salud, donde realiza intervenciones en salud con énfasis en salud mental, desde lo promocional, preventivo dirigida a grupos poblacionales vulnerables y sus redes sociales de apoyo. Operan bajo la detección de riesgos en salud; prevención de daños en salud sexual y reproductiva con la aplicación de pruebas rápidas de VIH -Sífilis y Hepatitis B, acompañadas de asesorías en salud sexual y reproductiva. Estas intervenciones son en puntos del espacio público determinados por la Secretaria Distrital de Salud o en articulación con la comunidad, se cuenta actualmente con un equipo de 2 psicólogos, 2 trabajadores sociales, 2 enfermeras y 2 gestores comunitarios que desarrollan estas actividades, de enero a junio de 2025 se tiene una población abordada de 3240 personas en las seis localidades de la Subred Norte. Desde esta estrategia se han canalizado 159 personas a rutas, siendo la ruta de promoción y mantenimiento y la ruta de salud mental a las que más se ha canalizado.

Por otro lado, la estrategia de Dispositivos Comunitarios, la dimensión de salud mental implementa sesiones grupales con grupos comunitarios. A través de acciones con enfoque participativo, expresivos y psicoeducativos facilitando la reflexión y fortalecimiento emocional. Se han incorporado dinámicas lúdicas, arteterapia, técnicas de mindfulness y círculos de diálogo como herramientas para promover un ambiente de confianza, donde la población pueda explorar sus emociones, identificar factores de riesgo psicosocial y fortalecer sus habilidades de afrontamiento. Para estas acciones actualmente se cuenta con un equipo de 4 psicólogos y 4 gestores comunitarios que desarrollan estas actividades, de enero a junio de 2025 se tiene una población abordada de 3.272 personas en las seis localidades de la Subred Norte. Desde esta estrategia no se han generado canalizaciones a las rutas de atención en el presente año.

No se anexan soportes de recorrido debido a que no son parte de las actividades e del Entorno Cuidador Comunitario

Desde los Equipos Básicos Extramurales de la Subred Norte se cuenta con 35 profesionales en psicología y psicología clínica, quienes brindan atención directa a los usuarios en quienes se identifican necesidades en salud mental, en el marco del Modelo de Salud Más Bienestar.

La intervención psicosocial se realiza con base en criterios establecidos desde los lineamientos técnicos entregados por la Secretaria Distrital de Salud como: conducta suicida, violencia reiterada, violencia en gestantes, procesos de duelo familiar y necesidad de apoyo emocional. La frecuencia de las intervenciones es definida de manera conjunta con cada familia, realizándose generalmente seguimientos quincenales, en función de la complejidad del caso y el nivel de riesgo identificado.

Estas acciones se desarrollan como parte de la implementación del Plan de Cuidado Familiar, el cual contempla el seguimiento a la adherencia a tratamientos médicos, terapéuticos por psicología y, cuando se requiere, farmacológicos.

De acuerdo a las acciones realizadas de salud mental desde equipos básicos extramurales de hogar, se abordaron entre enero y junio un total de 1050 personas

En cuanto a los recorridos realizados, aclaramos que no se generan actas, ya que las intervenciones en salud mental quedan registradas en la aplicativo distrital dispuesto desde SDS con la información del usuario, documento de carácter confidencial y protegido por la normatividad vigente. Sin embargo, se puede informar que se ha logrado abordar a población en condición de vulnerabilidad,

realizando orientación, contención emocional, canalización y seguimiento según cada caso.

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.

La Subred Norte para la asignación de citas tiene implementados los siguientes canales de atención:

- Teléfono fijo: 6017433054: Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 horas. Sábados de 07:00 a 12:00 horas
- WhatsApp: 3004808501. Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 horas. Sábados de 07:00 a 12:00 horas
- Presencial: Centros de salud y hospitales de la Subred Norte: Lunes a viernes de 07:00 a 16:00 horas

Respecto a la duración de las consultas de Psicología y Psiquiatría, cada sesión tiene una duración de 40 minutos, garantizando el tiempo necesario para una atención integral, oportuna y centrada en las necesidades del usuario.

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.

Frente a la cantidad de psicólogos y psiquiatras se relacionan a continuación:

PERFIL/CARGO	MODALIDAD DE TRABAJO (PLANTA/CONTRATO)	TOTAL PROFESIONALES	JORNADA/HORARIO	VALOR HONORARIOS MES Y/O SALARIO MES (POR PROFESIONAL)	DURACION DE UNA CONSULTA
ESPECIALISTA EN NEUROPSICOLOGIA MAESTRIA O DOCTORADO	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	2	LUNES A VIERNES DE 07:00 A 18:00	\$ 8.463.186	40 MIN
MEDICO ESPECIALISTA EN PSIQUIATRA	PLANTA	2	LUNES A VIERNES DE 07:00 -16:00	\$ 9.700.621	40 MIN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO - PSICOLOGO	PLANTA	4	LUNES A VIERNES DE 07:00 A 16:30	\$ 5.388.626	40 MIN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO - PSICOLOGO	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	10	LUNES A SABADO DE 6:00 A 17:20	\$ 3.631.278	40 MIN

MEDICO ESPECIALISTA EN PSIQUIATRIA ADULTO	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	10	LUNES A VIERNES DE 6:00 A 18:40	\$ 17.113.116	40 MIN
MEDICO ESPECIALISTA EN PSIQUIATRIA INFANTIL	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	1	LUNES A SABADO DE 10:00 A 20:00	\$ 22.701.672	40 MIN

Por otra parte respecto a la disponibilidad horaria de solicitud de citas a continuación se relacionan:

- Teléfono fijo: 6017433054: Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 horas. Sábados de 07:00 a 12:00 horas
- WhatsApp: 3004808501. Lunes a viernes de 07:00 a 18:00 horas. Sábados de 07:00 a 12:00 horas
- Presencial: Centros de salud y hospitales de la Subred Norte: Lunes a viernes de 07:00 a 16:00 horas

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.

Actualmente, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte se encuentra en fase de planeación y alistamiento técnico para la implementación progresiva de servicios de teleconsulta y atención virtual en salud mental, en articulación con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y la Resolución 3100 de 2019.

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.

Actualmente la Subred Norte no adelanta estudios y diseños de construcción de centros de salud pediátrica.

Atentamente,



**VICTORIA EUGENIA MARTÍNEZ PUELLO**  
Gerente

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para la firma.		
Cargo funcionario / Contratista	Nombre	Fecha
Aprobado por:	LILIANA LOZANO M PCSC	24 de julio de 2025
Revisado por:	LILIANA LOZANO M / PCSC	24 de julio de 2025
Elaborado por:	PEDRO ANTONIO COSTO / PCSC	24 de julio de 2025