

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD III  
TRIMESTRE 2018 “BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE  
QUEJAS Y SOLUCIONES”– SDQS**

**Dirección de Servicio a la Ciudadanía**

**Oct. 2018**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## **INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD III TRIMESTRE 2018**

De acuerdo al compromiso adquirido por la Entidad con la transparencia, lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la prestación de servicio a la ciudadanía, se presenta el informe de solicitudes de acceso a información correspondiente al III trimestre 2018.

En dicho informe se evidencia el comportamiento de las PQRS, que corresponde a lo registrado en aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS usuario de la Secretaría Distrital de Salud.

### **BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES– SDQS**

1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, discriminadas por tipo y canal:

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, se recibieron a través del SDQS usuario SDS 5.140 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales 364 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información (15 peticiones). En total se gestionaron 4.761 requerimientos competencia del sector:



CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION -BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		JUL.	AGTO.	SEPT.	TOTAL III TRIM. 2018
		<b>1821</b>	<b>1649</b>	<b>1670</b>	<b>5140</b>
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	7	11	10	<b>28</b>
	Correo electrónico / e mail	304	198	195	<b>697</b>
	Correo urbano-escrito	736	800	825	<b>2361</b>
	Presencial	72	49	22	<b>143</b>
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	<b>0</b>
	Teléfono	235	145	97	<b>477</b>
	Web	361	319	375	<b>1055</b>
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1715</b>	<b>1522</b>	<b>1524</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	59	54	67	<b>180</b>
	Petición de Interés Particular	658	677	671	<b>2006</b>
	Queja	33	62	55	<b>150</b>
	Reclamo	737	581	492	<b>1810</b>
	Solicitud de Copia	9	6	13	<b>28</b>
	Solicitud Información	164	92	177	<b>433</b>
	Sugerencia	3	1	1	<b>5</b>
	Felicitaciones	8	3	2	<b>13</b>
	Consulta	40	44	41	<b>125</b>
	Denuncia por actos de corrupción	4	2	5	<b>11</b>
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1715</b>	<b>1522</b>	<b>1524</b>
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se <b>trasladan por no competencia de la SDS.</b>	106	<b>123</b>	<b>135</b>	<b>364</b>
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que <b>ingresan por SDQS</b> a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	0	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
	Peticiones analizadas que <b>ingresaron por canal escrito</b> a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	0	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>SUBTOTAL</b>		<b>106</b>	<b>127</b>	<b>146</b>	<b>379</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1821</b>	<b>1649</b>	<b>1670</b>	<b>5140</b>

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS III trimestre 2018

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 50% (2.361), web 22% (1.055) y e-mail 15% (697); y en su gran mayoría



correspondieron a peticiones de interés particular 42% (2.006), reclamos 38% (1.810) y solicitud de acceso a la información 9% (433).

2. Total de peticiones recibidas en la Secretaria Distrital de Salud - SDS de acuerdo al tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:

TIPO PETICION	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	Total III trim.2018
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	242	316	130	277	21	0	1020	2006
RECLAMO	130	136	189	143	161	0	1051	1810
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	27	35	26	29	11	0	305	433
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	27	50	19	39	2	1	42	180
QUEJA	24	37	13	26	5	1	44	150
CONSULTA	3	23	5	22	1	0	71	125
SOLICITUD DE COPIA	4	0	3	2	0	0	19	28
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	13	13
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	4	2	1	0	0	4	11
SUGERENCIA	0	2	0	3	0	0	0	5

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS III trimestre 2018

Del total de peticiones que se gestionaron (4.761) el 54% (2.569) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaria, el 46% (2.192) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (42%; 1.989) Subredes Integradas de Servicios de Salud, (4%:201) Capital Salud y (0.04%:2) Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS.

Dentro de las peticiones de interés particular, que son el número mayor de peticiones recibidas en los meses de julio, agosto y septiembre (42%), están las solicitudes referidas a temas de sanitarios, seguido de temas relacionados con el



acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 38% de las peticiones recibidas, están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud referidas principalmente a no oportunidad de servicios y dificultad en accesibilidad administrativa; y una proporción menor con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación.

Frente a las solicitudes de acceso a la información, en mayor porcentaje están relacionadas con personas desaparecidas, información base de datos (novedades-libre elección-traslados-suspensión) y acceso a los servicios de salud.

### 3. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	Total III trim.2018
No oportunidad servicios	312	197	164	673
Dificultad accesibilidad administrativa	99	94	62	255
No suministro Medicamentos	30	32	24	86
Atención deshumanizada	20	16	18	54
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	13	14	21	48
Negación Servicios	14	8	11	33
Dificultad Tutelas	14	5	9	28
Problemas recursos económicos	5	8	8	21
Dificultad Alto Costo	3	4	6	13
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	0	0	3
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>378</b>	<b>323</b>	<b>1215</b>

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Del total de las peticiones, principalmente están relacionadas con problemáticas en el acceso a servicio de salud, de donde se evidencia que la mayor problemática corresponde al 55% (673,) por la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada.



#### 4. Problemáticas de acceso acorde con la Entidad donde se presenta:

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	OTROS*	SDS	Total III trim.2018
8. No Oportunidad Servicios	87	91	86	78	74	232	25	673
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	11	13	90	16	64	56	5	255
9. No Suministro Medicamentos	0	1	1	2	27	54	1	86
1. Atención Deshumanizada	11	8	4	5	7	9	10	54
5. Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	0	1	0	0	28	19	0	48
7. Negación Servicios	2	0	2	1	15	6	7	33
4. Dificultad Tutelas	0	0	0	0	16	10	2	28
11. Problemas Recursos Económicos	4	2	1	4	7	3	0	21
3. Dificultad Alto Costo	0	1	0	0	6	6	0	13
10. Presunto Evento Adverso	0	1		1	1	0	0	3
6. Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>115</b>	<b>118</b>	<b>184</b>	<b>108</b>	<b>245</b>	<b>395</b>	<b>50</b>	<b>1215</b>

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS III trimestre 2018

\*El ítem establecido como OTROS, corresponde a: IPS privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito, EAPB de otros municipios y de regímenes especiales.

Indicando que el 67% (820) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 43% (525) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 20% (245) Capital Salud y 4% (50) SDS, de las cuales las tres primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 55% que corresponde a 673 peticiones, y relacionada con dificultades en la prestación de servicios relacionados con demoras en la atención (medicina general y especializada), que en ocasiones ponen en



riesgo la vida o salud del usuario, servicios que no son realizados oportunamente o que no son autorizados con oportunidad; servicios en que no se cumple fecha/horario programado para su atención. Importante reiterar que el mayor número de peticiones corresponden a no oportunidad de servicios en ambulatorio medicina especializada.

**Dificultad accesibilidad administrativa** con 21% que corresponde a 255 requerimientos, y relacionada con inadecuada orientación sobre derechos, deberes o trámites a realizar, demoras en la expedición de autorizaciones y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud, problemas de contratación entre asegurador-prestador y problemas recursos físicos, humanos, dotación ligados a las condiciones de habilitación propias de la organización de tipo administrativo; Observando que el mayor número de peticiones están relacionadas con problemas de recursos físicos, humanos y dotación.

**No suministro de medicamentos** con 7%: que corresponde a 86 peticiones, y referida con el suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y farmacias distantes geográficamente al ciudadano, presentándose un mayor número de requerimientos en el suministro de medicamentos POS.

Dentro de las Entidades del Sector Salud del Distrito que presentan mayor número de problemáticas de acceso esta la EPS Capital Salud, seguido de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur.

## 5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIM. 2018
Solicitud de Acceso a la Información	164	92	177	433

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS III trimestre 2018

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en julio, agosto y septiembre (4.761 requerimientos), 433 es decir el 9 % correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas a los competentes para su respectiva respuesta:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

ENTIDAD	TOTAL III TRIM. 2018
SECRETARIA DE SALUD	305
SUBRED NORTE	35
SUBRED SUR OCCIDENTE	29
SUBRED CENTRO ORIENTE	27
SUBRED SUR	26
CAPITAL SALUD EPS	11
IDCBIS	0
<b>TOTAL</b>	<b>433</b>

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS III trimestre 2018

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: (305), requieren información de Personas desaparecidas y requerimientos sobre acceso a los servicios de salud.

Frente a las solicitudes negadas o no tramitadas, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento. Es importante mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite de la petición:

TIPO DE PETICION	Julio	Agosto	Septiembre
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0

Con un promedio de respuesta por Entidad de:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,0		6,1	8,7	4,1	6,5	8,8	6,1

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS III trimestre 2018



6. Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito

a. Tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta su tipología periodo julio a septiembre:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			7,6		9,7	6,0	9,6	8,1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			6,0		3,7	5,0		4,7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL			8,3	8,6	10,9	13,3	8,6	9,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	7,1		6,8	10,8	9,7	11,5	10,0	7,8
FELICITACIÓN			6,3					6,3
QUEJA	13,3		8,8	10,9	8,9	9,0	7,5	9,3
RECLAMO	7,3		8,3	9,1	7,6	11,4	10,8	8,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,0		6,1	8,7	4,1	6,5	8,8	6,1
SOLICITUD DE COPIA			5,5			9,0		5,8
SUGERENCIA							12,0	12,0
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>7,4</b>		<b>7,4</b>	<b>9,9</b>	<b>8,6</b>	<b>10,8</b>	<b>9,9</b>	<b>8,0</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS –III trimestre 2018

Se observa que, durante los meses de julio, agosto y septiembre, la sugerencia tiene un promedio mayor de días de respuesta de doce (12), seguido de petición tipo quejas tiene un promedio de (9.3), y la de interés general con un promedio de días de respuesta (9.2), y los reclamos con promedio de (8.5).

Para los casos de las peticiones de tipo solicitud de acceso a la información y solicitudes de copia con un tiempo promedio de días de respuesta (6.1) y (5.8) respectivamente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 7.4 días, SDS 7.4 días, Subred Centro Oriente 9.9 días, Subred Norte 8.6, Subred Sur 10.8 días y Subred Sur Occidente 9.9 días; para un promedio general del sector de 8.0 días.

b. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS para que realicen acciones de mejora al respectivas).

*Es importante mencionar, que, si bien el informe corresponde al III trimestre 2018, la información relacionada con el seguimiento a PQRS, que a continuación se presenta es lo correspondiente al mes de julio 2018, debido a que no se realizó de forma completa debido a la actualización del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS que realizó la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, porque no se disponía de bases de datos con la información para realizar verificación de criterios de calidad de las respuestas y de igual forma en los meses de agosto y septiembre la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, priorizo el proceso de recepción, ingreso y clasificación de peticiones a los competentes por contingencia que se presentó frente a la contratación de personal.*

*Se aclara que una vez se cuente con el recurso humano suficiente se retoma las actividades de seguimiento establecidas en el Procedimiento “Gestión de peticiones en la SDS”*

Para el mes de julio se realizó seguimiento a cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

SEGUIMIENTO A PETICIONES	MOTIVOS DE LOS DERECHOS DE PETICION o REQUERIMIENTOS	JUL.
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de la SDS	56
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	85
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las Subredes	42
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	372
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	64
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	74
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	31
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS</b>		<b>724</b>
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	7
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	7
	Reiteraciones Asuntos Disciplinarios SUBREDES	0
<b>SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>		<b>14</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS- julio 2018

Se observa que el mayor número de incumplimiento es criterio relacionado con el con los tiempos estipulados según normatividad vigente, principalmente por parte de la EPS-S Capital Salud con 31 peticiones sin respuesta en el mes de julio de 2018. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

Con relación a las Observaciones realizadas a las SUBREDES, EPS-S Capital Salud y SDS, frente a los criterios de Calidad en la Respuesta y Manejo del Sistema Operativo, de forma general se encuentran:

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.

Manejo Operativo SDQS:

- No se adjuntan las peticiones completas.
- Publicación extemporánea de la respuesta en el aplicativo
- No se adjunta respuesta en el link "Sección de Documentos Notificación al Peticionario".
- Respuestas adjuntas que no corresponde a la de la petición o escaneadas de forma incompleta.
- Registro cierre definitivo de la petición con solicitud de ampliación.