

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES  
Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS  
DE SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO  
“BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS  
Y SOLUCIONES”– SDQS. IV trimestre y Año 2018**

**Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía  
Dirección de Servicio a la Ciudadanía**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

### DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

#### INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD IV 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 IV trimestre 2018.

En este informe se evidencia el comportamiento de las diferentes tipologías de peticiones, que corresponde a lo registrado y tramitado en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, usuario de la Secretaría Distrital de Salud-SDS.

#### **1. *Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, discriminadas por tipo y canal:***

Durante este IV trimestre de 2018, se recibieron a través del aplicativo, usuario de la SDS 6.257 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales 288 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a 17 solicitudes. *En total se gestionaron 5.952 requerimientos competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:



**CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION –SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD  
BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS**

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIM. 2018
		<b>2333</b>	<b>1842</b>	<b>2082</b>	<b>6257</b>
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	11	5	7	23
	Correo electrónico / e mail	471	321	367	1159
	Correo urbano-escrito	1112	821	1005	2938
	Presencial	55	46	118	219
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0
	Teléfono	147	215	227	589
	Web	403	343	278	1024
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>2199</b>	<b>1751</b>	<b>2002</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	119	91	239	449
	Petición de Interés Particular	916	654	549	2119
	Queja	78	58	76	212
	Reclamo	743	659	642	2044
	Solicitud de Copia	12	6	9	27
	Solicitud Información	276	213	416	905
	Sugerencia	2	3	8	13
	Felicitaciones	3	14	9	26
	Consulta	40	45	54	139
	Denuncia por actos de corrupción	10	8	0	18
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>2199</b>	<b>1751</b>	<b>2002</b>
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	130	82	76	288
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	2	1	0	3
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	2	8	4	14
<b>SUBTOTAL</b>		<b>134</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>305</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>2333</b>	<b>1842</b>	<b>2082</b>	<b>6257</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 49% (2.938), e-mail 20% (1.159) y web 17% (1024); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 35% (2.119), reclamos 34% (2.044) y solicitud de acceso a la información 15% (905).



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

TIPO DE PETICIÓN	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	TOTAL IV TRIM. 2018
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	223	355	87	366	4	0	1084	2119
RECLAMO	168	177	163	185	157	1	1193	2044
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	106	111	100	108	5	0	475	905
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	204	95	41	51	1	0	57	449
QUEJA	22	69	19	46	5	0	51	212
CONSULTA	4	36	0	18	0	0	81	139
SOLICITUD DE COPIA	0	1	4	2	0	0	20	27
FELICITACIÓN	0	1	1	2	0	0	22	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	7	2	2	1	0	3	18
SUGERENCIA	2	2	2	1	0	0	6	13
<b>Total</b>	<b>732</b>	<b>854</b>	<b>419</b>	<b>781</b>	<b>173</b>	<b>1</b>	<b>2992</b>	<b>5952</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Del total de peticiones que se gestionaron (5.952) el 50% (2.992) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 50% (2.960) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (47%; 2.786) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (3%:173) a Capital Salud y (0.016%:1) al 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 octubre, noviembre y diciembre (39%), 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 62% 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 en menor proporción 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 ACCESO	OCT.	NOV.	DIC	TOTAL IV TRIM. 2018	%
No oportunidad servicios	312	274	293	879	66
Dificultad accesibilidad administrativa	66	59	50	175	13
No suministro Medicamentos	31	23	28	82	6
Atención deshumanizada	36	11	21	68	5
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	17	12	14	43	3
Dificultad Tutelas	8	12	7	27	2
Negación Servicios	7	7	10	24	2
Problemas recursos económicos	4	9	7	20	1
Dificultad Alto Costo	3	4	3	10	1
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	4	2	0	6	0,4
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	2	0	3	0,2
<b>Total</b>	<b>489</b>	<b>415</b>	<b>433</b>	<b>1.337</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 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 66% (879,) por la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada principalmente asociadas a la Subredes Integradas e Servicios de Salud.



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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	OTROS*	SECRETARIA DE SALUD	TOTAL IV TRIM. 2018	%
No oportunidad servicios	140	105	139	119	105	237	34	879	66
Dificultad accesibilidad administrativa	4	18	15	10	54	72	2	175	13
No suministro Medicamentos	2	1	2	1	29	47		82	6
Atención deshumanizada	4	9	14	5	5	18	13	68	5
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	0	0	0	0	30	13	0	43	3
Dificultad Tutelas	0	0	0	0	16	9	2	27	2
Negación Servicios	0	0	0	0	14	6	4	24	2
Problemas recursos económicos	2	4	3	0	7	4	0	20	1
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	5	5	0	10	1
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	1	0	0	2	1	2	0	6	0,4
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	3	0	0	3	0,2
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>137</b>	<b>173</b>	<b>137</b>	<b>269</b>	<b>413</b>	<b>55</b>	<b>1337</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV 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 69% (924) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 45% (600) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 20% (269) Capital Salud y 4% (55) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 66% que corresponde a 679 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 13% que corresponde a 175 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 5%: que corresponde a 82 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.

**Atención deshumanizada**, con 68 casos que corresponde aprox. al 5% sobre el total de barreras de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

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 y Subred Centro Oriente

## 5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIM. 2018
Solicitud de Acceso a la Información	276	213	416	905

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en octubre, noviembre y diciembre (5.952 requerimientos), **905** es decir el 15 % correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

ENTIDAD/ MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIM. 2018
SECRETARIA DE SALUD	206	134	135	475
SUBRED NORTE	17	20	74	111
SUBRED SUR OCCIDENTE	15	26	67	108
SUBRED CENTRO ORIENTE	18	17	71	106
SUBRED SUR	17	16	67	100
CAPITAL SALUD EPS	3		2	5
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>213</b>	<b>416</b>	<b>905</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: (347), requieren información de Personas desaparecidas, sobre acceso a los servicios de salud, temas de salud pública, entre otros

**Con un promedio de respuesta por Entidad de las solicitudes de acceso a la información:**

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2018								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>5,0</b>	<b>----</b>	<b>6,2</b>	<b>9,5</b>	<b>4,3</b>	<b>6,4</b>	<b>9,2</b>	<b>6,2</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

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 PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIM. 2018
<b>SOLICITUDES NEGADAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018



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

- Tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta su tipología para el IV trimestre de 2018:

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2018								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			9,4	7,0	8,0		9,5	9,4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			7,7	2,5	9,5		15,0	8,1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2,0		6,7	9,3	9,1	11,4	8,9	8,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9,5		7,7	12,0	10,4	11,0	8,6	8,3
FELICITACIÓN			8,0		12,0		4,0	8,0
QUEJA	12,2		9,0	8,0	8,9	10,4	7,8	9,0
RECLAMO	7,8	1,0	8,3	10,3	8,1	10,0	9,5	8,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,0		6,2	9,5	4,3	6,4	9,2	6,2
SOLICITUD DE COPIA			7,4		7,0	7,0	7,0	7,3
SUGERENCIA						12,0		12,0
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>	<b>7,6</b>	<b>10,6</b>	<b>8,1</b>	<b>9,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,0</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Se observa que, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, sugerencias tienen un promedio mayor de días de respuesta de doce (12), peticiones de consulta con promedio de (9.4), seguido de petición tipo quejas tiene un promedio de nueve (9), los reclamos con promedio de (8.5) y de interés general con un promedio de días de respuesta (9.2).

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 (6.3) y (7.3) respectivamente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 8 días, SDS 7.4 días, Subred Centro Oriente 10.6 días, Subred Norte 8.1, Subred Sur 9.4 días y Subred Sur Occidente 8.8 días; para un promedio general del sector de 8.0 días.

▪ **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 IV trimestre 2018, la información relacionada con el seguimiento a PQRS, que a continuación se presenta es lo correspondiente a la revisión al criterio de oportunidad.*

*Se aclara, que a finales del año 2018, se retoma la verificación de los criterios de calidad y la revisión al manejo adecuado del SDQS, correspondiente al periodo comprendido entre mayo 21 y septiembre 20, que no se había evaluado de acuerdo a las unidades muestrales que están determinadas en el Procedimiento de Gestión de Peticiones en la SDS, sin embargo, no se han enviado las notificaciones a los competentes, las cuales se realizan hasta terminar la revisión total de las muestra establecida para cada una de las Subredes, EPS- Capital y dependencias de la SDS. El resultado del índice de cumplimiento de criterios de calidad se presentará en el próximo trimestre.*

Para el IV Trimestre del 2018 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

SEGUIMIENTO A PETICIONES POR ENTIDADES SECTOR SALUD		OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIM. 2018
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de la <b>SDS</b>	163	172	150	485
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las <b>SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD</b>	18	225	219	462
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las <b>EPS-S CAPITAL SALUD.</b>	196	379	124	699
	Derechos de Petición direccionados a las <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a <b>Garantía de la Calidad</b>	112	145	12	269
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		489	921	505	1915
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la <b>SDS</b>	0	11	48	29
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las <b>SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD</b>	0	25	20	45
	Reiteraciones Asuntos Disciplinarios SUBREDES	0	0	2	2
SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		0	36	70	106

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 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 269**. 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.

Respecto a las dependencias de la SDS se requirieron a **29** solicitudes y las Subredes Integradas de Servicios de Salud solo a **2** se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios respectivamente en el IV trim. 2018.

## 7. Encuesta de satisfacción sobre la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados en el *aplicativo Bogotá Te Escucha* - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS de la SDS.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción sobre la calidad de las respuestas a los peticionarios, frente a peticiones que se gestionaron a través del



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

SDQS de la SDS, Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el II semestre 2018, **aplicó 206 encuestas virtuales y telefónicas.**

Las variables incluidas en la encuesta están referidas a:

<b>1- FACILIDAD PARA ACCEDER AL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD:</b> Facilidad para interponer una petición en el SDQS.
<b>2- AMABILIDAD:</b> Servicio brindado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen los ciudadanos, con un correcto y adecuado trato.
<b>3- CLARIDAD:</b> Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando.
<b>4- COHERENCIA:</b> Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
<b>5- OPORTUNIDAD:</b> Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición o requerimientos, se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo de solicitud.
<b>6- EFICACIA DE LA RESPUESTA DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SDS:</b> Grado de eficacia de la respuesta gestionada, porque resolvió necesidades y solicitudes ciudadanas, que se enmarcan dentro de las normas y principios que rigen el accionar público.
<b>7- SUFICIENCIA DE INFORMACIÓN:</b> Suficiencia en la información sobre motivo por el cual se trasladó la petición a una entidad diferente en la que se radicó y que permite al Ciudadano realizar los trámites correspondientes.

De la misma forma, se incluye CALIDAD GENERAL: Percepción sobre la calidad general del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Salud; y SUGERENCIAS: Recomendaciones y propuestas para el mejoramiento de las características de calidad del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante precisar, que las respuestas a los peticionarios son emitidas por los respectivos competentes, clasificados en 3 categorías: Las diferentes Dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, las Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud.

A continuación, se presentan de los resultados obtenidos en el II semestre 2018:

Los resultados de la Evaluación están incididos principalmente por las siguientes Entidades, que son las competentes en la emisión de las respuestas a los Peticionarios:

El **61.17%** de las respuestas fueron emitidas por las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud, el **27.67%** por las Dependencias de la Secretaría Distrital de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

Salud y el **11.17%** por la EPS Capital Salud. Por tanto, el resultado final del Indicador de Percepción y Satisfacción del **79.75%**, está afectado por la calificación que dieron los encuestados respecto a las respuestas que recibieron por parte de estos Competentes en la resolución de sus peticiones y necesidades.

### **ASPECTOS RELEVANTES:**

Sobre este punto es importante resaltar que el indicador mantiene su constante durante el año, hecho que demuestra que las entidades competentes para dar respuesta resolutive a la petición presentada por los ciudadanos de la Capital de la República, dado que el **61.17%** de las mismas eran competencia de las Subredes Integradas. Por su parte, con el **27.67 %** correspondió a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante mencionar que de las Subredes, la Sub Red Norte le correspondió el **13.59%** de las peticiones, mientras que para la Sub Red Centro Oriente es del **13.11%**; la Sub Red Sur Occidente **13.11%** y la más alta le correspondió a la Sub Red Sur con el **24.27%**.

Por su parte, dentro de las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el **6.31%** de las peticiones, le correspondió el muestreo más alto, con igual porcentaje para la Subdirección de Aseguramiento con el **5.83** por ciento y la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicio de Salud con el **5.83%**, ocupó el tercer lugar del muestreo de satisfacción.

### **ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA:**

Aunque del total de los encuestados, el **79.75%**, manifiesta que la atención a sus peticiones ha sido muy buena y buena, el **19.85 %**, de igual forma registra una insatisfacción calificándola de *regular, deficiente y muy deficiente*.

Al realizar el análisis de la encuesta e identificar cuáles son las causas por las cuales se da esa insatisfacción encontramos que la calificación de la coherencia o relación que existe entre la respuesta que le enviaron y lo que el usuario manifestó en su petición es la pregunta con mayor alto porcentaje de inconformidad con un **26.15 %**, en insatisfacción.

Con ello, hace necesario prestar atención a la calidad de la respuesta que se está brindando a los usuarios, así como la eficacia en la respuesta dado que, con respecto a esta pregunta el grado de insatisfacción es del **24.76 %**.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## CONCLUSIONES - IV TRIM.2018

- Incremento en un 10.04% los requerimientos con problemáticas de acceso en comparación con el III trimestre 2018, permaneciendo la no oportunidad de servicios de salud en primer lugar (ambulatorio medicina especializada), seguido de dificultad en accesibilidad administrativa y no suministro de medicamentos.
- El resultado final del Indicador de Percepción y Satisfacción del 79.75%, está afectado por la calificación que dieron los encuestados respecto a las respuestas que recibieron por parte de estos Competentes en la resolución de sus peticiones y necesidades.
- Dentro de los Subtemas continua presentándose como problemática de acceso a los servicios de salud peticiones relacionadas con No oportunidad en los servicios de salud, donde se evidencian dificultades en la prestación de servicios, presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada; y se realizó traslado a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, EPS Capital Salud en un alto porcentaje y a Entidades de otros sectores en una menor proporción de las solicitudes que ingresan a SDS.

## ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL IV TRIM.2018

- Con el fin de mejorar oportunidad en servicios de salud para niños-as y adolescentes, en el mes de noviembre de 2018, esta administración a través de la SDS entrego a la ciudad una nueva área de urgencias pediátricas, ubicada en la Unidad de Servicios de Salud (USS) Suba, que beneficiará a cerca de 2 millones de habitantes de las localidades de Suba, Usaquén y Engativá.
- Se da inicio al funcionamiento de **11** Centros de Atención Prioritaria en Salud (CAPS), que se suman a los que ya estaban operando en las distintas localidades de Bogotá y que benefician a todos los usuarios de la res pública hospitalaria. En la ciudad ya prestan sus servicios 30 CAPS en las 20 localidades.  
En los CAPS, los ciudadanos encuentran servicios de medicina especializada como pediatría, medicina interna, gineco-obstetricia, odontología, neurocirugía, dermatología, toxicología y nutrición. También servicios con médico general, consulta prioritaria, salas ERA, toma de muestras de laboratorio.

*Atenciones por tipo de servicio:* Medicina general y especializada: 1'018.310 atenciones; Otras consultas (enfermería, optometría, psicología, trabajo social,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

nutrición y dietética): 271.038 atenciones; Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica: 439.227 atenciones

- Se realiza el lanzamiento de la plataforma digital SaluData, el primer observatorio de salud de Bogotá para que las personas consulten datos confiables acerca de la salud pública de la ciudad, durante los últimos 10 años. A través de la página de SaluData, también se podrá acceder a otras plataformas del Distrito como Sexperto y al programa A Tu Servicio Bogotá, en la que los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar el servicio que brinda su prestador de salud, estrategia digital que permite valorar, comparar y hacer reportes sobre la calidad, la oportunidad y la atención de los servicios de las instituciones prestadoras de salud, públicas y privadas.
- En la Red Pública Hospitalaria de Bogotá cuenta con 13 nuevos kioscos (puntos de atención) que estarán ubicados en las principales Unidades de Servicios de Salud, para que los usuarios de la EPS Capital Salud tramiten sus citas médicas a través del chat virtual disponible en las páginas web [www.capitalsalud.gov.co](http://www.capitalsalud.gov.co) y [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co). El servicio también está habilitado en los portales web de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud.

El servicio de los kioscos o puntos de atención buscan agilizar y garantizar la atención oportuna de asignación de citas para todas aquellas personas que deben realizar estos trámites en las diferentes especialidades. De esta manera se mejoran los servicios de salud para que los ciudadanos puedan acceder a ellos de forma sencilla, ágil y con calidad.

En el primer semestre de 2018, la administración puso en funcionamiento la línea única distrital para la asignación de citas 3078181, que incluyó el número telefónico gratuito en Bogotá 018000 118181, en horario de atención de lunes a sábado, de 6 a.m. a 8 p.m.

La línea única de asignación de citas del distrito inició su operación con 240 personas y hoy es atendida por 310 asesores que reciben, en promedio, 350 mil llamadas mensuales, y además están preparados para brindar cualquier tipo de información que soliciten usuarios y pacientes sobre los servicios ambulatorios en la red pública distrital.



### 8. Consolidado General de Peticiones Año 2018 discriminadas por tipo y canal:

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS-AÑO 2018					
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	%
		10545	11397	21942	
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	45	51	96	0,47
	Correo electrónico / e mail	1745	1856	3601	18
	Correo urbano-escrito	3905	5299	9204	45
	Presencial	519	362	881	4
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0
	Teléfono	1438	1066	2504	12
	Web	2044	2079	4123	20
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>9696</b>	<b>10713</b>	<b>20409</b>	<b>100</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	398	629	1027	5
	Petición de Interés Particular	4192	4125	8317	41
	Queja	215	362	577	3
	Reclamo	3588	3854	7442	36
	Solicitud de Copia	87	55	142	1
	Solicitud Información	1021	1338	2359	12
	Sugerencia	20	18	38	0,19
	Felicitaciones	65	39	104	0,51
	Consulta	96	264	360	2
	Denuncia por actos de corrupción	14	29	43	0,21
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>9696</b>	<b>10713</b>	<b>20409</b>	<b>100</b>
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	771	652	1423	7
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	60	10	70	0,32
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	18	22	40	0,18
<b>SUBTOTAL</b>		<b>849</b>	<b>684</b>	<b>1533</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>10545</b>	<b>11397</b>	<b>21942</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Se gestionaron un total de 20.409 Derechos de Petición a través de aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, de la Secretaria Distrital de Salud-SDS, se observa que



el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 45% (9.204), web 20% (4.123) y e-mail 18% (3.601); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 41% (8.317), reclamos 36% (7.442) **y solicitud de acceso a la información 12% (2.359)**

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

MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO	I Sem.	II Sem.	TOTAL 2018	% PART.
No oportunidad servicios	1.187	1.552	2.739	54
Dificultad accesibilidad administrativa	576	430	1.006	20
No suministro Medicamentos	199	168	367	7
Atención deshumanizada	122	122	244	5
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	117	91	208	4
Negación Servicios	108	57	165	3
Dificultad Tutelas	73	55	128	3
Problemas recursos económicos	45	41	86	2
Dificultad Alto Costo	33	23	56	1
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	9	9	18	0
Incumplimiento Portabilidad Nacional	11	4	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.480</b>	<b>2.552</b>	<b>5.032</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Las problemáticas de acceso presentadas, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 54% que corresponde a 2.739 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

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 20% que corresponde a 1.006 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 367 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.

**Atención deshumanizada**, con 44 casos que corresponde aprox. al 5% sobre el total de barreras de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

### Entidades en relación a las Problemáticas de Acceso Año 2018:

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS AÑO 2018				
ENTIDAD	I Sem.	II Sem.	TOTAL AÑO 2018	% PART.
SUBREDES	973	1.125	2.098	42%
EPS-S	773	687	1.460	29%
EPS-C	567	593	1.160	23%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	113	105	218	4%
IPS PRIVADAS	52	32	84	2%
Otra entidades	0	5	5	0,10%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	2	1	3	0,06%
Sin especificar Institución	0	2	2	0,04%
Otras EPS-S otro ente territorial	0	1	1	0,02%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	1	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>2.480</b>	<b>2.552</b>	<b>5.032</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Con respecto al año 2018, la distribución de las Entidades en relación con los motivos de Problemáticas de acceso que se identificaron fueron **5.032** derechos de petición, tenemos que las principales instituciones son: en primer lugar, las **Subredes Integradas de Servicios de Salud** con 2.098 casos (42%), en segundo lugar las **EPS-Subsidiadas** con **1.460**, casos (29%) en tercer lugar las **EPS-Contributivas** con **1.160** casos (23%), cuarto lugar la SDS-FFDS con **218** casos (4%) y quinto la IPS PRIVADAS con **84** casos (2%).

SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO- AÑO 2018				
SUBREDES	I Sem.	II Sem.	TOTAL AÑO 2018	% PART.
SUR	254	357	611	29
SUROCCIDENTE	293	245	538	26
CENTRO ORIENTE	228	268	496	24
NORTE	198	255	453	22
<b>TOTAL</b>	<b>973</b>	<b>1.125</b>	<b>2.098</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Se evidencia de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito principalmente las Subredes Integradas de Servicios de Salud 42% (2.098): en primera instancia Subred Sur con 29% (611), segunda la Subred Sur Occidente con 26% (538), tercera la Subred Centro Oriente con 24% (496) y cuarta esta la Subred Norte con 22% (453).

El principal motivo de problemática está en relación a la problemática de *No oportunidad servicios* 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

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.

EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO -AÑO 2018				
EAPB-S	I Sem.	II Sem.	TOTAL AÑO 2018	% PART.
Capital Salud	593	514	1107	76
Unicajas	106	104	210	14
Otras EAPB	74	69	143	10
<b>TOTAL</b>	<b>773</b>	<b>687</b>	<b>1460</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Con respecto a las EAPB-Subsidiadas, la EPS Capital Salud, está relacionada en el 76% con 1.107 casos con problemáticas de acceso por: *No oportunidad en servicios de Salud y Dificultad accesibilidad administrativa*, está en relación 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.