

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

**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 DDE
QUEJAS Y SOLUCIONES E QUEJAS Y SOLUCIONES DE
QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS. Año 2018**

**Subsecretaria 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 AÑO 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 año 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. 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
	SUBTOTAL	9696	10713	20409	100
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
	SUBTOTAL	9696	10713	20409	100
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
SUBTOTAL		849	684	1533	7
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		10545	11397	21942	100

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

* Se debe tener en cuenta que las denuncias por corrupción registradas en el Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, automáticamente se las asigna a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



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)**

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

TIPO DE PETICION / ENTIDAD	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SECRETARIA DE SALUD	TOTAL 2018
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	49	1	859	1380	422	1099	4507	8317
RECLAMO	684	1	579	500	603	635	4440	7442
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	28	1	226	230	215	220	1439	2359
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	1	291	292	99	155	186	1027
QUEJA	24	1	68	154	49	102	179	577
CONSULTA	1	0	12	72	8	41	226	360
SOLICITUD DE COPIA	0	0	6	2	9	6	119	142
FELICITACIÓN	0	0	0	2	1	3	98	104
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	4	16	6	3	13	43
SUGERENCIA	0	0	4	6	2	6	20	38
Total general	790	5	2049	2654	1414	2270	11227	20409

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

Del total de peticiones que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud (20.409) el 45% (9.182) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector



Salud del Distrito, por ser de su competencia (Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud).

Del total de las peticiones que ingresaron en el año 2018, 8.1019 (39%) corresponde a quejas y reclamos, de los cuales el 25% (5.032 peticiones) atañen a peticiones donde el Ciudadano presentó alguna problemática para acceder a los servicios de salud.

3. *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
TOTAL	2.480	2.552	5.032	100

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

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 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%
TOTAL	2.480	2.552	5.032	100%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo 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
TOTAL	973	1.125	2.098	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo 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).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

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 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 PROBLEMAS 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
TOTAL	773	687	1460	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo 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.



4. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	I SEM.	II SEM.	TOTAL 2018
Solicitud de Acceso a la Información	1021	1338	2359

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el 2018 (20.409 requerimientos), **2359** es decir el 12 % correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: información sobre 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:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,0		9,5	4,3	6,4	9,2	6,2	6,2

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

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL 2018
SOLICITUDES NEGADAS	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía.2018

Es importante, mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite de la petición:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

5. Solicitudes de temas contratación en SDS

PETICIONES TEMAS DE CONTRATACION EN SDS AÑO 2018			
TIPO DE PETICION	I SEM.	II SEM.	TOTAL 2018
CONSULTA	2	3	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	1	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	33	66	99
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	7	17
SOLICITUD DE COPIA	2	1	3
TOTAL	48	78	126

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el 2018 (20.409 requerimientos), **126** es decir el 0.61 % correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación, las cuales fueron gestionadas por la Subdirección de Contratación de la SDS.

Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con: certificaciones y/o copias de contratos de personas naturales y jurídicas entre otros.

** Se debe tener en cuenta que sí, se presentan denuncias por corrupción relacionadas a temas de Contratación que se registren en el Apicativo Bogotá Te Escucha, dicho sistema, las direcciona directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evaluará y determinará el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

6. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones Entidades del Sector Salud

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 criterio de oportunidad:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SEGUIMIENTO A PETICIONES POR ENTIDADES SECTOR SALUD		I SEM.	II SEM.	TOTAL 2018
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION O REQUERIMIENTOS	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de la SDS	553	541	1094
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	709	85	794
	Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las Subredes	755	504	1259
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	1792	372	2164
	Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD.	178	763	941
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	211	74	285
	Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad	67	300	367
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS		4265	2639	6904
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	26	91	117
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS- ESE	58	52	110
	Reiteraciones Asuntos Disciplinarios SUBREDES	1	27	28
SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		85	634	719

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 367*. 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 117 solicitudes y las Subredes Integradas de Servicios de Salud solo a 28 se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios respectivamente en el 2018.



7. 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

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			7,0	8,0		9,5	9,4	9,4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			2,5	9,5		15,0	7,7	8,1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2,0		9,3	9,1	11,4	8,9	6,7	8,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9,5		12,0	10,4	11,0	8,6	7,7	8,3
FELICITACIÓN				12,0		4,0	8,0	8,0
QUEJA	12,2		8,0	8,9	10,4	7,8	9,0	9,0
RECLAMO	7,8	1,0	10,3	8,1	10,0	9,5	8,3	8,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,0		9,5	4,3	6,4	9,2	6,2	6,2
SOLICITUD DE COPIA				7,0	7,0	7,0	7,4	7,3
SUGERENCIA					12,0			12,0
PROMEDIO DÍAS	8,0	1,0	10,6	8,1	9,4	8,8	7,6	8,0

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

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 oportunidad, 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).

Los siguientes son los criterios que se evalúan:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- **COHERENCIA:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **CLARIDAD:** 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.
- **OPORTUNIDAD:** 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.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a su requerimiento.

A continuación, se presenta consolidado de seguimiento cumplimiento criterios calidad respuesta a peticiones año 2018 por entidades del Sector Salud:

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - AÑO 2018		
AÑO	2018	TOTAL
TOTAL MUESTRA	558	1991
NO OPORTUNIDAD	29	93
NO CLARIDAD	2	4
NO COHERENCIA	1	9
NO CALIDEZ	0	1
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	94%	94.5%
MANEJO NO ADECUADO DEL SDQS	90%	91.5%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía.. 2018

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED NORTE - AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	146	565	711
OPORTUNIDAD	145 (99%)	541 (95%)	97%
CLARIDAD	144 (99%)	562 (99%)	99%
COHERENCIA	145 (99%)	558 (99%)	99%
CALIDEZ	146 (100%)	562 (99%)	99.5%
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	98%	95%	96.5%
I C MANEJO SDQS	96%	94%	95%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED SUR -AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	212	611	823
OPORTUNIDAD	211 (99%)	609 (99%)	820 (99%)
CLARIDAD	208 (98%)	602 (99%)	810 (98.5%)
COHERENCIA	210 (99%)	595 (97%)	805 (98%)
CALIDEZ	210 (99%)	607 (99%)	817 (99%)
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	98%	97%	97.5%
I C MANEJO SDQS	89%	91%	90%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED SUR OCCIDENTE -AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	230	582	812
OPORTUNIDAD	227 (99%)	514 (88%)	741 (91%)
CLARIDAD	224 (97%)	559 (96%)	783 (96%)
COHERENCIA	226 (98%)	550 (95%)	776 (96%)
CALIDEZ	229 (99%)	571 (98%)	800 (99%)
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	95%	94%	95%
I C MANEJO SDQS	88%	93%	91%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES SUBRED CENTRO ORIENTE -AÑO 2018			
PERIODO	I TRIMESTRE 2018	MESES ABRIL A DICIEMBRE DE 2018	TOTAL AÑO 2018
TOTAL MUESTRA CALIDAD	194	594	788
OPORTUNIDAD	173 (89%)	526 (88,5%)	699 (89%)
CLARIDAD	190 (98%)	582 (98%)	772 (98%)
COHERENCIA	193 (99%)	559 (94%)	752 (95%)
CALIDEZ	194 (100%)	580 (98%)	774 (98%)
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD RESPUESTA	90%	84%	87%
I C MANEJO SDQS	97%	89%	93%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES CAPITAL SALUD -AÑO 2018									
CAPITAL SALUD	Total Revisados (Muestra)	Cumplimiento Criterios de Calidad	Total Observ. Criterios de Calidad	Oportunidad	Coherencia	Claridad	Calidez	Cumplimiento Manejo Aplicativo	No Manejo Adecuado Aplicativo
TOTAL	486	285	201	131	53	16	1	355	131
%	100%	58.6%	41,40%	26,90%	11,00%	3,30%	0,20%	73%	27%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2018

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el año 2018 se evidencio principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad
- Claridad: No se brindan respuestas con lenguaje claro para el usuario.
- Coherencia: Las respuestas brindadas no se relacionan con lo manifestado por el peticionario y no brindan respuesta de fondo.
- Calidez: No se dirigen en la respuesta al peticionario por el nombre y/o nombre equivocado.

Frente manejo aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

- No registran en la respuesta la dirección aportada por el peticionario
- No adjuntan documento de respuesta.
- No adjuntan la petición presentada por canal Escrito (Buzón)
- No se evidencia el oficio de traslado a entidad competente
- Inadecuada tipificación Tema Subtema.
- Tipificación incorrecta de la solicitud.
- Realizan cierre definitivo en el sistema con respuesta parcial.
- Adjuntan respuesta de otro peticionario.
- Publicación respuesta por Edicto con registro en el sistema de datos completos para notificación.
- A pesar de que cumple con criterios de calidad, la publicación de la respuesta es extemporánea.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

8. 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.

Para el año 2018, la encuesta de percepción de satisfacción de la comunidad frente a los servicios prestados por la SDS, tenemos que para el primer semestre de este año el indicador de la calificación en el primer semestre entre buena y muy buena en la Subredes fue de 78.62 por ciento, mientras que entre Regular- Deficiente y Muy Deficiente fue del 17.03 y no aplica el 4.35 %.

Por su parte, para el segundo semestre de 2018, la percepción de entre buena y muy buena fue del 79%, el 19.7% la consideró regular-deficiente y muy deficiente y el 1.3 no aplica.

Las variables incluidas en la encuesta están referidas a:

1- FACILIDAD PARA ACCEDER AL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD: Facilidad para interponer una petición en el SDQS.
2- AMABILIDAD: Servicio brindado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen los ciudadanos, con un correcto y adecuado trato.
3- CLARIDAD: 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.
4- COHERENCIA: Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
5- OPORTUNIDAD: 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.
6- EFICACIA DE LA RESPUESTA DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SDS: 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.
7- SUFICIENCIA DE INFORMACIÓN: 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, las Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud.

CONCLUSIONES -Año 2018

- Incremento peticiones en relación con problemáticas de acceso, 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%, 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.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS- AÑO 2018

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

- 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 y www.saludcapital.gov.co. El servicio también está habilitado en los portales web de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA 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 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.

- La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C. a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realiza La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Salud desde el año 2017 implementó el procedimiento de Asistencia Técnica en el Marco de la de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), con el fin de realizar un acompañamiento permanente a las Oficinas de Servicio al Ciudadano; con el fin de fortalecer el quehacer cotidiano de estas oficinas en el marco de líneas de la política Distrital de Servicio a la Ciudadanía las cuales son:
 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce efectivo de sus derechos.
 2. Infraestructura para prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.
 3. Cualificación de los equipos de trabajo
 4. Articulación interinstitucional

En las Subredes Integradas de Servicios de Salud el equipo ha realizó las siguientes actividades:

- Seguimiento y acompañamiento en la implementación de acciones de mejora conforme a las actividades planteadas en los planes de mejora para los servicios ambulatorios(Información y orientación, agendamiento de citas, facturación de servicios, Operación del aplicativo “Bogotá Te Escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Reclamos-SDQS, manejo de Buzones de sugerencias, operación del Sistema de información sobre las problemáticas relacionadas con el acceso



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Sistema de Información Distrital y Monitoreo del Acceso-SIDMA) impactado positivamente en la disminución de filas y la mejora continua en la atención a los ciudadanos.

- Elaboración y envío de informe y Plan de Acción a las 4 gerentes de las Subredes Integradas de Servicios de Salud por el equipo de Asistencia Técnica, sobre avances logros y hallazgos en el procedimiento de Agendamiento de citas, de acuerdo con la estrategia “Cero Filas y Cero Quejas”.