

**INFORME COMPORTAMIENTO PETICIONES Y
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE
SALUD I TRIMESTRE 2018 SISTEMA DISTRITAL DE
QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS**

SECRETARÍA
DISTRITAL DE SALUD

Subsecretaría de Gestión
Territorial, Participación y
Servicio a la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la
Ciudadanía

Abril 2018



INFORME COMPORTAMIENTO PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD I TRIMESTRE 2018

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS

1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en I trimestre de 2018, discriminadas por tipo y canal:

Durante el trimestre se recibieron 5.491 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales 476 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades (436 peticiones) o se les solicito ampliación o aclaración de información (40 peticiones). En total, en el trimestre se gestionaron 5.015 requerimientos competencia del sector:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2018
		1693	1974	1824	5491
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	BUZON	1	5	5	11
	CORREO ELECTRONICO / E MAIL	288	339	257	884
	CORREO URBANO-ESCRITO	582	691	643	1916
	PRESENCIAL	80	91	120	291
	REDES SOCIALES (Twiter, Facebook)	0	0	0	0
	TELEFONO	288	258	252	798
	WEB	308	415	392	1115
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1547	1799	1669	5015
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	90	82	60	232
	Petición de Interés Particular	702	937	712	2351
	Queja	34	28	21	83
	Reclamo	589	526	623	1738
	Solicitud de Copia	17	15	6	38
	Solicitud de Acceso a la Información	90	178	211	479
	Sugerencia	1	7	2	10
	Felicitaciones	6	8	9	23
	Consulta	17	14	24	55
	Denuncia por actos de corrupción	1	4	1	6
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1547	1799	1669	5015	
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.	143	160	133	436
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	0	11	16	27



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	3	4	6	13
SUBTOTAL		146	175	155	476
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1693	1974	1824	5491

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 38% (1.916), web 22% (1.115) e-mail 18% (884); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 47% (2.351), reclamos 35% (1.738) y solicitud de acceso a la información 10% (479).

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 DE PETICIÓN	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	SDS	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	213	368	106	248	12	1404	2351
RECLAMO	123	85	98	146	149	1137	1738
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	44	34	34	34	5	328	479
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	36	75	25	40	0	56	232
QUEJA	3	12	7	17	9	35	83
CONSULTA	4	4	2	0	0	45	55
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	1	0	35	38
FELICITACIÓN	0	1	0	1	0	21	23
SUGERENCIA	1	2	0	0	0	7	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	1	0	0	3	6
TOTAL	425	583	274	487	175	3071	5015

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Del total de peticiones que se gestionaron (5.015) el 61% (3.071) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaria, el 39% (1.944) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (35%; 1.769) Subredes Integradas de Servicios de Salud y 3%;175 Capital Salud).

Dentro de las peticiones de interés particular se encuentran temas relacionados con el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud; seguido de las solicitudes referidas a conceptos sanitarios y operacionalización de lineamientos y normatividad vigente salud.

Con relación a los reclamos presentados (1.738), estos están relacionados en su gran mayoría con problemáticas en el acceso a los servicios de salud; y una



proporción menor con fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad y no cumplimiento estándares de habilitación.

Frente a las solicitudes de información, en mayor porcentaje están relacionadas con base de datos: novedades-libre elección-traslados-suspensión.

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL
No oportunidad servicios	172	187	210	569
Dificultad accesibilidad administrativa	81	73	123	277
No suministro Medicamentos	33	36	41	110
Atención deshumanizada	18	25	22	65
Negación Servicios	25	14	21	60
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	17	21	7	45
Dificultad Tutelas	9	14	20	43
Problemas recursos económicos	11	6	4	21
Dificultad Alto Costo	5	8	2	15
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	6	0	0	6
Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	0	0	4
TOTAL	381	384	450	1215

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Del total de las peticiones tipificadas como queja y reclamo (1.821) el 67% (1.215) están relacionadas con problemáticas en el acceso, evidenciando que la mayor problemática (47%) está referida a 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 ACCESO	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	SDS	OTROS*	TOTAL
No Oportunidad Servicios	49	48	66	98	90	33	185	569
Dificultad Accesibilidad Administrativa	63	25	31	32	47	12	67	277
No Suministro Medicamentos	1	1	0	0	28	0	80	110
Atención Deshumanizada	2	10	5	15	7	13	13	65
Negación Servicios	1	0	1	2	34	4	18	60
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	0	0	0	0	35	0	10	45
Dificultad Tutelas	0	0	0	0	26	1	16	43
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	5	0	10	15
Problemas Recursos Económicos	2	5	0	5	9	0	0	21



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Presunto evento adverso	0	0	0	1	1	0	4	6
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	3	0	1	4
TOTAL	118	89	103	153	285	63	404	1215

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 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% (811) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito (38%;463 Subredes Integradas de Servicios de Salud, 24%;285 Capital Salud y 5%;63 SDS), de las cuales las tres primeras están referidas a:

No oportunidad servicios (47%), problemática concerniente 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 (23%), 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 inoportunidad en autorizaciones e inadecuada orientación.

No suministro de medicamentos (9%), problemática 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.

Es importante mencionar que en comparación con el comportamiento presentado en el I trimestre 2017, se observa un incremento del 23% en el número de peticiones con problemáticas de acceso, pasando de 940 en 2017 a 1.215 en 2018, permaneciendo la no oportunidad de servicios de salud en primer lugar (415 en 2017 a 569 en 2018), seguido de dificultad en accesibilidad administrativa (168 en 2017 a 277 en 2018) y no suministro de medicamentos (93 en 2017 a 110 en 2018)

5. Solicitudes de acceso a la información



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Solicitud de Acceso a la Información	90	178	211	479

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el trimestre (5.015 requerimientos), 479 es decir el 10%, correspondieron a solicitudes de acceso a la información que fueron gestionadas a los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDAD	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	328
SUBRED CENTRO ORIENTE	44
SUBRED NORTE	34
SUBRED SUR	34
SUBRED SUR OCCIDENTE	34
CAPITAL SALUD EPS	5
TOTAL	479

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Con un promedio de respuesta por Entidad de:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3,0	5,0	6,9	5,3	8,8	8,4	5,2

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: Personas desaparecidas (102; 10%), Base De Datos: Novedades-Libre Elección-Traslados-Suspensión (78; 16%) e Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud (27; 6%).

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 el trimestre 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 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:

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

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Se observa que durante el trimestre, las sugerencias son el tipo de petición que tiene un promedio mayor de días de respuesta (10.7), seguido de las quejas (9.6) y los derechos de petición de interés general (9.3). Caso contrario con las peticiones de tipo denuncias por actos de corrupción, solicitud de acceso a la información y solicitudes de copia con un tiempo promedio de días de respuesta 4.6, 5.2 y 6.6 respectivamente.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 6.8 días, SDS 7 días, Subred Centro Oriente 8.7 días, Subred Norte 10.3, Subred Sur 9.6 días y Subred Sur Occidente 8.6 días; para un promedio general del sector de 7.4 días.

Pese al tiempo promedio de respuestas en el sector, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se efectuó seguimiento a la oportunidad de las respuestas con cada Entidad y al interior de la SDS y al cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta (oportunidad, calidez, claridad, coherencia).

b. Seguimiento a la calidad de las respuestas.



Para el primer trimestre 2018, de acuerdo al Anexo 1 del Modelo Estándar de Control Interno MECI, se tomó una muestra de 1.244 peticiones, a las cuales se les verificó el cumplimiento en los criterios de calidad establecidos:

- **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.

Identificando por Entidad del Sector Salud del Distrito en el trimestre:

ENTIDAD	SDS	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD
TOTAL PETICIONES INGRESADAS SDQS	3071	1594	1634	3198	2015	410
TOTAL MUESTRA CALIDAD*	376	194	146	212	230	86
OPORTUNIDAD	14	57	3	3	5	22
CLARIDAD	0	4	2	4	6	20
COHERENCIA	1	1	1	2	4	40
CALIDEZ	0	0	0	2	1	0
IC RESPUESTA	96%	90%	98%	98%	95%	38%
INADECUADO MANEJO SDQS	26	5	5	16	30	31
IC MANEJO SDQS	93%	97%	96%	89%	88%	33%

*Selección aleatoria de acuerdo con el Anexo 1 del Modelo Estándar de control interno MECI

Del total de las peticiones ingresadas en el SDQS de todos los usuarios del sector, se observa que el mayor número de incumplimientos en los criterios de calidad se presentan en la oportunidad de las respuestas, criterio relacionado con el no cumplimiento con los tiempos estipulados según normatividad; Le sigue el criterio de coherencia, relacionado con respuestas que se brindan y no se relacionan con lo manifestado o solicitado por el petionario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Es importante resaltar que se registra un número importante de incumplimientos en el manejo adecuado del Sistema (113 peticiones), un número mayor que el criterio de calidad de oportunidad.

Frente al Índice de Calidad - IC, se observa que frente a los criterios de calidad del SDQS: Subredes integradas de Servicios de Salud presentan un índice 95% (óptimo), mientras que Capital Salud presenta un índice de calidad 38% (deficiente) y SDS 89% (aceptable).

Con relación a las Observaciones realizadas a las SUBREDES frente a los criterios de Calidad en la Respuesta y Manejo del Sistema Operativo, se encuentran:

SUBRED NORTE:

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según.
- Claridad: No se brindan respuestas con lenguaje claro para el usuario, omisión de información frente a gestión efectuada a la petición cuando no es competencia de la entidad.
- Coherencia: Las respuestas brindadas no se relacionan con lo manifestado por el peticionario

Manejo Operativo SDQS:

- No adjuntan petición presentada por canal Escrito (Buzón)
- Registro de datos de identificación no coincidentes con la petición adjunta.
- Cierre definitivo de la petición por no competencia sin realizar traslado a SDS
- No adjuntan respuesta emitida.
- Realizan Cierre Definitivo con ampliación de Información.
- Adjuntan y transcriben respuesta no coherente con la petición.

SUBRED CENTRO ORIENTE

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- Claridad: No se brindan respuestas con lenguaje claro para el usuario, no brindan respuesta de fondo frente a lo solicitado.
- Coherencia: Las respuestas brindadas no se relacionan con lo manifestado por el peticionario.
- Calidez: Respuestas no respetuosas, utilizan lenguaje concreto, no se refieren al peticionario por el nombre.

Manejo Operativo SDQS:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- Ingreso al SDQS de solicitudes entre entidades.
- Registro de datos de identificación no coincidentes con la petición adjunta.
- Realizan Cierre Definitivo con ampliación de Información.
- No adjuntan petición presentada por canal Escrito ni transcriben el asunto.
- No registran nombre de quien emite respuesta.

SUBRED SUR

- 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 concreta y completa para el usuario.

Manejo Operativo SDQS:

- Realizan Cierre Definitivo en el SDQS con Ampliación de información.
- Realizan Cierre Definitivo con Respuesta Parcial.
- La descripción en el Asunto no coincide con lo solicitado por el peticionario.
- No anexan el oficio de respuesta al peticionario ni transcripción completa de la misma.

SUBRED SUR OCCIDENTE

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- Claridad: No se brindan respuestas con lenguaje claro para el usuario (uso de siglas)
- Coherencia: Las respuestas brindadas no se relacionan con lo manifestado por el peticionario, respuesta emitida a otro peticionario.

Manejo Operativo SDQS:

- No realizan consolidación de la respuesta.
- No anexan respuestas anteriores para peticiones reiterativas.
- Ingreso de las peticiones de forma extemporánea al SDQS
- No registro de datos de dirección y/o correo en el aplicativo SDQS.
- Registro de respuestas no correspondientes al peticionario.
- No adjuntan la petición presentada por canal Escrita (Buzón)

CAPITAL SALUD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- Oportunidad: Se generaron respuestas fuera de los tiempos establecidos por la norma (entre los días 16 a 28 días hábiles), para requerimientos frente a la entrega de medicamentos y autorización de servicios por medicina especializada.
- Claridad: Manejo del lenguaje no claro y no da respuesta de fondo a las peticiones que interponen los ciudadanos.
- Coherencia: las peticiones no tienen relación con el asunto y no da resolución a todas las solicitudes del peticionario. Las direcciones que registran los peticionarios no coinciden con las que indica la respuesta.

Manejo Operativo SDQS:

- Incorrecta selección de tema y subtema, estos no son coincidentes con el contenido de la petición.
- Se realiza cierre de peticiones con observaciones de que la petición se manejó con otro número de petición, sin verificar su contenido y no se adjunta el documento que contiene la respuesta a la cual se hace referencia.

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

- 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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LOS PETICIONARIOS FRENTE A QUEJAS Y RECLAMOS INGRESADOS EN EL SDQS DE LA SDS – ENCUESTA VIRTUAL.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción sobre la calidad de las respuestas a los peticionarios, frente a quejas y reclamos ingresados al SDQS de la SDS, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el I trimestre 2018, aplicó 89 encuestas virtuales y telefónicas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Las variables incluidas en la encuesta están referidas a:

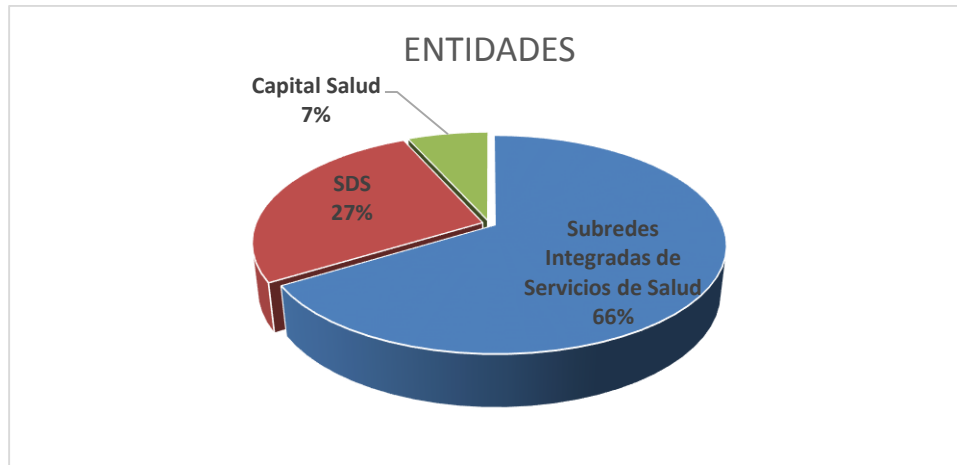
1- FACILIDAD PARA ACCEDER AL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD: Facilidad para interponer una petición en el SDQS.
2- AMABILIDAD: Servicio brindado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen los ciudadanos, con un correcto 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 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 I trimestre 2018:

- Distribución de la encuesta por Entidades del Sector Salud en el Distrito:



De lo anterior se identifica, que el mayor porcentaje de encuestas realizadas a las peticiones gestionadas fueron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (59;66%), seguido de la SDS (24;27%) y de Capital Salud (6;7%).

- De acuerdo con las preguntas realizadas en la encuesta, se observan los siguientes resultados:

OPCIÓN	FACILIDAD		COHERENCIA		CLARIDAD		OPORTUNIDAD		AMABILIDAD		EFICIENCIA		SUFICIENCIA INFORMACIÓN	
		%		%		%		%		%		%		%
BUENA	52	58%	53	60%	58	65%	55	62%	60	67%	57	64%	21	24%
MUY BUENA	27	30%	20	22%	17	19%	17	19%	18	20%	12	13%	6	7%
REGULAR	10	11%	13	15%	9	10%	16	18%	8	9%	16	18%	10	11%
DEFICIENTE	0	0%	2	2%	3	3%	1	1%	2	2%	4	4%	0	0%
MUY DEFICIENTE	0	0%	1	1%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
No sabe/no responde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	43	48%
No aplica	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	10%
Sin respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	89	100%	89	100%	89	100%	89	100%	89	100%	89	100%	89	100%

Fuente: Informe percepción sobre la satisfacción con la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la I Trimestre 2018

Determinando así que el 85% de los Ciudadanos encuestados califican entre buena y muy buena las respuestas dadas a sus peticiones frente a la facilidad, coherencia, claridad, oportunidad y amabilidad.



Frente a cada criterio, los ciudadanos los califican de la siguiente manera:

OPCIÓN	MUY BUENA y BUENA	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE	No sabe/no responde/no aplica	TOTAL
FACILIDAD	89%	11%	0%	100%
AMABILIDAD	88%	11%	1%	100%
CLARIDAD	84%	16%	0%	100%
COHERENCIA	82%	18%	0%	100%
OPORTUNIDAD	81%	19%	0%	100%
EFICIENCIA	78%	22%	0%	100%
SUFICIENCIA DE LA INFORMACION	30%	11%	58%	100%

Fuente: Informe percepción sobre la satisfacción con la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la I Trimestre 2018

Siendo importante resaltar que la mayoría de ciudadanos consideran que existe facilidad al interponer una petición (89%) y amabilidad al dar respuesta al derecho de petición, queja o reclamo (88%). Frente a la claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas suministradas a las peticiones, entre el 84% - 81% de los ciudadanos encuestados las consideran como muy buena y buena con relación a estos criterios. Frente a la eficiencia el 78% considera que la respuesta resolvió su necesidad.

El criterio de suficiencia en la información se incluye en la encuesta a partir de este trimestre; y se entiende como la suficiencia en la información suministrada 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, detectando que el 58% no responde o no aplica la pregunta y el 30% de los ciudadanos consideran que le suministraron información suficiente para realizar los trámites respectivos para resolver la inquietud.

Con relación a la calidad general del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Salud, se identifica:

OPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
MUY BUENA	18	20%
BUENA	54	61%
REGULAR	14	16%
DEFICIENTE	2	2%
MUY DEFICIENTE	1	1%
TOTAL	89	100%

Fuente: Informe percepción sobre la satisfacción con la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la I Trimestre 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

De acuerdo a lo anterior se identifica que el 81% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción buena y muy buena frente a la calidad general del SDQS, mientras el 16% la califican como regular, el 2% como deficiente y muy deficiente 1%.

ASPECTOS POSITIVOS

- Un Índice de Calidad óptimo frente a los criterios de calidad y el manejo del SDQS, en las Subredes integradas de Servicios de Salud.
- Un 85% de los ciudadanos califican como buena y muy buena la facilidad para interponer PQRS y la amabilidad, claridad, coherencia y oportunidad en las respuestas emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito.
- El 81% de los Ciudadanos encuestados califican entre buena y muy buena la calidad general del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Salud.

ASPECTOS DE MEJORA

- Incremento del 23% en los requerimientos con problemáticas de acceso en comparación con el I trimestre 2017, 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.
- 8% de las peticiones (total de la muestra) presentan incumplimientos en el criterio de Oportunidad en la respuesta; y el 9% de las peticiones presentan manejo inadecuado en el SDQS.
- Índice de Calidad – IC frente a los criterios definidos para seguimiento a las respuestas del SDQS de Deficiente para la EAPB Capital Salud y Aceptable para la SDS.
- 16% de los ciudadanos perciben la calidad general del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Salud como regular, 2% deficiente y 1% muy deficiente.