

**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. Año 2019**

**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 2019

De acuerdo con el 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 2019.

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 Secretaría Distrital de Salud en los meses de año de 2019, discriminadas por tipo y canal:*

Durante este año de 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **28.071** peticiones, de las cuales **1.852** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicitó ampliación o aclaración de información a **488** solicitudes. *En total se gestionaron 25.732 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		I SEM	II SEM	TOTAL AÑO 2019	%
		14274	13797	28071	
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	APP-Aplicación Móvil	0	1	1	0,004
	Buzón	47	54	101	0,4
	Correo electrónico / e mail	2628	2437	5065	19,7
	Correo urbano-escrito	5531	4923	10454	40,6
	Presencial	484	774	1258	4,9
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	1	1	0,0
	Teléfono	1869	1390	3259	12,7
	Web	2679	2914	5593	21,7
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>	<b>13238</b>	<b>12494</b>	<b>25732</b>	<b>100</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	549	596	1145	4,4
	Petición de Interés Particular	5914	5861	11775	45,8
	Queja	217	331	548	2,1
	Reclamo	5126	4947	10073	39,1
	Solicitud de Copia	84	78	162	0,6
	Solicitud Información	1073	436	1509	5,9
	Sugerencia	20	8	28	0,1
	Felicitaciones	53	64	117	0,5
	Consulta	181	134	315	1,2
	Denuncia por actos de corrupción	21	39	60	0,2
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>	<b>13238</b>	<b>12494</b>	<b>25732</b>	<b>100</b>
PETICIONES TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	883	969	1852	6,6
PETICIONES QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	153	335	488	1,7
<b>SUBTOTAL</b>		<b>1036</b>	<b>1304</b>	<b>2340</b>	<b>8,3</b>

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES	14274	13797	28071	100
----------------------------------	-------	-------	-------	-----

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 40.6% (10.454), web 21.7% (5.593) y e-mail 19.7% (5.065) y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **45.8%** (11.775), reclamos **39.1%** (10.073) y solicitud de acceso a la información 5.9% (1.509).

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

TIPO PETICION / ENTIDAD	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	TOTAL 2019	%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	55	3	1099	2464	590	1804	5760	11775	45,8
RECLAMO	781	1	906	868	944	802	5771	10073	39,1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	14	2	129	119	79	159	1007	1509	5,9
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0	135	417	127	253	212	1145	4,4
QUEJA	30	0	33	37	42	62	344	548	2,1
CONSULTA	6	0	13	101	5	59	131	315	1,2
SOLICITUD DE COPIA	0	0	8	4	13	7	130	162	0,6
FELICITACIÓN	0	0	5	16	10	5	81	117	0,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	5	32	4	6	13	60	0,2
SUGERENCIA	0	0	1	6	1	9	11	28	0,1
<b>Total</b>	<b>887</b>	<b>6</b>	<b>2334</b>	<b>4064</b>	<b>1815</b>	<b>3166</b>	<b>13460</b>	<b>25732</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Del total de peticiones que se gestionaron (25.732) el 52.3% (13.460) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría el 47.69% (12.272) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (44.22%; 11.379) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (3.44%: 887) a Capital Salud y (0.023%: 6) petición 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 el año 2019 (45.8%), están las solicitudes referidas a temas de salud pública-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 39.1% 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, seguido de solicitudes relacionadas con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación.*

Frente a las solicitudes de acceso a la información, (5.9% - 1.509 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con normatividad en diferentes trámites de los servicios de salud e información sobre estados de afiliación al sistema de salud (novedades-libre elección-traslados-suspensión).

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO	%
No oportunidad servicios	2389	2452	4841	66,99
Dificultad accesibilidad administrativa	439	442	881	12,19
No suministro Medicamentos	228	219	447	6,19
Atención deshumanizada	172	223	395	5,47
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	109	92	201	2,78
Negación Servicios	100	80	180	2,49
Dificultad Tutelas	45	65	110	1,52
Problemas recursos económicos	47	57	104	1,44
Dificultad Alto Costo	22	14	36	0,50
Incumplimiento Portabilidad Nacional	11	9	20	0,28
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	4	7	11	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>3566</b>	<b>3660</b>	<b>7226</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

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 66.99% (4.841,) 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 para usuarios afiliados a la EPS- S Capital Salud y en el segundo lugar se presenta la problemática de Dificultades administrativas con un porcentaje del 12.19% (881), principalmente en lo referente a la demora en autorizaciones e inadecuada orientación por parte de las EPS-S.

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

PROBLEMÁTICA / ENTIDAD	CAPITAL SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	SDS	TOTAL 2019	%
No Oportunidad Servicios	651	781	746	853	560	1149	101	4841	66,99
Dificultad Accesibilidad Administrativa	333	25	75	73	109	252	14	881	12,19
No Suministro Medicamentos	189	12	15	18	8	203	2	447	6,19
Atención Deshumanizada	24	31	47	48	39	122	84	395	5,47
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	106	2	1	1	1	88	2	201	2,78
Negación Servicios	45	4	11	7	10	67	36	180	2,49
Dificultad Tutelas	77	4	2	1	0	18	8	110	1,52
Problemas Recursos Económicos	22	7	26	7	15	25	2	104	1,44
Dificultad Alto Costo	7	0	1		0	28	0	36	0,50
Incumplimiento Portabilidad Nacional	16	1	0	0	0	3	0	20	0,28
Presunto Evento Adverso	3	1	1	0	2	4	0	11	0,15
<b>Total</b>	<b>1473</b>	<b>868</b>	<b>925</b>	<b>1008</b>	<b>744</b>	<b>1959</b>	<b>249</b>	<b>7226</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

\*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.

Indicando que el 69.44% (5.018) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 49% (3.545) Subredes Integradas de Servicios de Salud; Capital Salud: 20.38% (1.473) y SDS 3.44% (249), de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 66.99% que corresponde a 4.841 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 12.19% que corresponde a 881 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 6.19%: que corresponde a 447 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 91 casos que corresponde aprox. al 5.47% que corresponde a 395 solicitudes sobre el total de problemáticas 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	I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO 2019
Solicitud de Acceso a la Información	1073	436	1509

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el año de 2019 (25.732 solicitudes) **1.509** es decir el **5.86 %** correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION

ENTIDAD	I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO 2019	%
SECRETARIA DE SALUD	730	277	1007	66,73
SUBRED SUR OCCIDENTE	102	57	159	10,54
SUBRED CENTRO ORIENTE	66	63	129	8,55
SUBRED NORTE	90	29	119	7,89
SUBRED SUR	73	6	79	5,24
CAPITAL SALUD EPS	10	4	14	0,93
IDCBIS	2	0	2	0,13
<b>Total</b>	<b>1073</b>	<b>436</b>	<b>1509</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas requerimientos sobre expedientes de investigaciones de vigilancia y control de prestadores, verificación de registros de profesionales, temas de habilitación de prestadores, acceso a los servicios de salud, normatividad de salud pública, personas desaparecidas, entre otros.

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

PROMEDIO DIAS DE GESTION PERIODO: AÑO 2019								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2,4	5,0	7,7	7,7	4,0	5,1	7,2	7,4

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

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 ninguna solicitud.

TIPO DE PETICIÓN	I SEM.	II SEM	TOTAL AÑO 2019
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

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

## 6. Solicitudes de temas contratación en la SDS

TIPO PETICION	I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO 2019
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	57	36	93
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	5	14
SOLICITUD DE COPIA	2	6	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	1	3
CONSULTA	0	1	1
RECLAMO	1	0	1
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>49</b>	<b>120</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el año 2019 (25.732 peticiones), **120** (0.466%) 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 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 Aplicativo Bogotá Te Escucha, dicho sistema, las asigna directamente 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.*

## 7. 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, de acuerdo con lo evidenciado en el sistema. Se realiza este proceso de acuerdo con los reportes y verificación en el aplicativo Bogotá Te Escucha.

De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.

Para el año 2019 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:<sup>1</sup>

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		TOTAL AÑO 2019
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	2297
	Seguimientos realizados a las Subredes	1386
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	1216
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>4899</b>
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	758*
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	50
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	260
	<b>TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>1068</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

\*Verificación realizada el 10/03/2020 de donde 32 de peticiones correspondientes al año 2019, están pendientes de registrar respuesta en el sistema.

Se observa que el mayor número de requerimientos realizados por no respuesta a peticiones con un total de 758 de solicitudes año 2019 según tiempos establecidos por la normatividad vigente corresponden principalmente a dependencias de la SDS.

Por lo anterior, con base al Procedimiento de Gestión de Peticiones en SDS, concordante con el lineamiento interno señalado en la Circular 027 de 2019, se requirió a la Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento, debido a que sus dependencias (Subdirección de Inspección Vigilancia y Subdirección de Garantía del Aseguramiento) realizar verificación respecto a la gestión y registrar la respuesta en aplicativo Bogotá Te Escucha.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 50 solicitudes y ninguna se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación de EPS-S Capital Salud se requirieron 260 peticiones por no oportunidad la respuesta, de lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera

<sup>1</sup> Es importante tener en cuenta que el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, viene presentados inconvenientes de acceso para la gestión de peticiones desde el mes de octubre 2019 y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor como administrador general, solo permite acceso a las entidades en franjas de 2 horas y media al día, lineamiento establecido en Circular 014 de 2020. Por lo anterior, se ha afectado todas las actividades establecidas en el Procedimiento de gestión de peticiones en SDS.

el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS. Para cierre de año se reiteró un total de 66 peticiones por no respuesta.

Es importante destacar que se han realizado dos reuniones con la EPS CAPITAL SALUD, Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud y la Dirección Servicio a la Ciudadanía, respecto a seguimiento a peticiones vencidas por no respuesta oportuna para acordar acciones de mejora con el objetivo de reducir la inoportunidad de las respuestas de las peticiones de competencia de la EPSS CAPITAL SALUD.

### 8. 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 año 2019:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA	1,0		11,1	7,3	11,4	9,0	12,4	11,6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			6,8		3,0	7,3	5,0	4,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL			10,5	9,2	9,0	10,1	10,5	10,1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10,1	4,5	10,5	9,4	8,5	9,4	10,5	10,0
FELICITACIÓN			9,1	14,0	4,1	5,0	15,0	8,5
QUEJA	2,4		12,9	8,9	9,9	9,3	10,0	11,8
RECLAMO	4,1	7,0	12,5	8,3	6,2	10,6	10,5	11,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2,4	5,0	7,7	7,7	4,0	5,1	7,2	7,4
SOLICITUD DE COPIA			7,6	1,5	7,0	3,8	7,8	7,3
SUGERENCIA			7,6		12,3	1,0	13,5	8,9
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>4,0</b>	<b>4,8</b>	<b>11,1</b>	<b>8,7</b>	<b>7,5</b>	<b>9,8</b>	<b>10,3</b>	<b>10,2</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Se observa que, durante el año 2019 el promedio en el sector por tipologías se evidencia: las quejas con 11.8 días; consulta de 11.6 días; los reclamos con 11 días; petición de interés general de 10.1 días; peticiones de interés particular de 10 días; sugerencias de 8.9 días; solicitudes de información con un promedio de días de respuesta de 7.4; solicitudes de copia de 7.6 días y denuncias por actos de corrupción 4.2 días promedio.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: IDCBIS: promedio respuesta de 6.5 días; EPSS Capital Salud 2.4 días, Subred Centro Oriente 5.3 días, Subred Norte 5.2 días, Subred Sur 5.4 días, Subred Sur Occidente 4.9 días y SDS 5.6 días para un promedio general del sector de 5.4 días.

- **Evaluación criterios de calidad de la respuesta a peticiones en SDS**

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 se verificar 5 criterios de manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente.

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a estas características se debe evaluar:

- *Que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del petionario.*

**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<sup>10</sup>. Para lo cual se debe evaluar:

- *Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.*
- *Orden lógico en el que se redacta la respuesta al petionario (encabezado, texto de respuesta y despedida)*

**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud.

**Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento. Lo cual se debe evaluar:

*Uso de un lenguaje moderado, amable y respetuoso (iniciar con saludo, utilizar señor-señora).*

## **Gestión Operativa del Aplicativo**

El aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS está diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición, es así que la trazabilidad realizada en el sistema debe reflejar la gestión del competente frente a la solicitud de la ciudadanía. Para lo cual se debe evaluar las siguientes características:

1. Registro de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección).
2. Adjuntar respuesta legible y completa en los links del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma. No registrar cierre definitivo con respuestas parciales o solicitudes de ampliación.
3. Utilizar la opción “Traslado” para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio y realizar devolución oportuna por no competencia a través del sistema.
4. Para peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.

Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control.

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y el manejo del aplicativo del sistema operativo, se presentarán los resultados del Índice de Calidad de forma independiente, asignando una calificación ponderada por los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de cero por ciento (0%) si no cumple con los criterios o veinticinco por ciento (25%) si cumple con los criterios, para un total de cien por ciento 100%.

Con respecto al manejo del sistema operativo Bogotá Te Escucha-SDQS se asignará dentro de la evaluación una calificación ponderada a cada una de las cinco características con un valor del veinte por ciento (20%) si cumple con la característica, en caso contrario, se califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%. Es pertinente indicar que para las características 3, 4 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), otorgándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es redistribuido entre las demás características que si le aplican.

De acuerdo con la evaluación de cada una de las peticiones, se consolida y se registra la información en tablas de Excel Dinámica.

A continuación, se presenta consolidado de seguimiento cumplimiento criterios calidad y manejo del aplicativo de las respuestas a peticiones del año 2019 de las dependencias de la SDS, EPS Capital Salud y Subredes Integradas de Servicios de Salud:

• SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SDS				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	231	293	238	762
No Oportunidad	27	42	30	99
No Claridad	1	0	5	6
No Coherencia	4	0	5	9
No Calidez	1	0	4	5
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>92,1%</b>	<b>85,0%</b>	<b>87,0%</b>	<b>88,0%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	60	74	39	173
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>88,8%</b>	<b>75,0%</b>	<b>83,6%</b>	<b>82,5%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del **88.0%** frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

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

**Frente al manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del **82.5%** y se evidencio principalmente:

- La publicación de la respuesta en el aplicativo no fue de acuerdo con los términos establecidos por la norma, es decir la publicación fue extemporánea.
- No se adjuntó respuesta en el link "sección de documentos notificación petionario "lo anterior para que el ciudadano pueda visualizar la respuesta en su correo electrónico, en algunos casos el único dato de contacto dado por los petionarios fue el correo electrónico.
- La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el petionario.
- Error en un dato del registro de notificación dada por usuario (falta palabra Sur)
- Envío de respuesta a dirección de la IPS denunciada, petionario solo registro correo electrónico.

• **EPS-S CAPITAL SALUD**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS-EPSS CAPITAL SALUD					
PERIODO	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
TOTAL MUESTRA	229	285	311	255	1080
NO OPORTUNIDAD	3	18	45	54	120
NO CLARIDAD	7	11	18	13	49
NO COHERENCIA	9	10	17	13	49
NO CALIDEZ	2	1	7	5	15
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD EPSS	95,6%	90,5%	82,6%	76,1%	85,9%
INADECUADO MANEJO SDQS	42	72	103	98	315
INDICE DE CALIDAD MANEJO	81,6	74,7%	66,9%	61,6%	70,8%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del **85.9%** frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

***Frente cumplimiento criterios de calidad:***

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- Coherencia: No suministran respuestas de acuerdo con lo solicitado por los peticionarios, la respuesta suministrada no es directa, concreta, de fondo y además se evidencio el cargue de respuesta equivocada con la solicitud del peticionario.
- Claridad: No se logra evaluar debido a que adjuntan respuesta que no corresponde al peticionario ni a lo solicitado por éste o no adjuntaron nada.
- Calidez: No hubo respuesta a la petición

***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 70.8 % y se evidencio principalmente:

- No adjuntan la respuesta brindada al peticionario.

- Se evidencia en el aplicativo direcciones de notificación (correo electrónico o dirección de residencia) mal registradas o incompletas que no coinciden con las aportadas en la solicitud del ciudadano.
- Siendo aportados los datos de notificación por el ciudadano no se registran en el aplicativo y/o no realizan actualización de información.
- No adjuntan respuesta en el módulo “Sección documentos notificación peticionario”
- No realizan la actualización del tipo de petición de acuerdo con lo indicado al peticionario en su comunicación.
- Cuando el ciudadano indique correo electrónico siempre registrarlo en el SDQS para garantizarle al ciudadano una respuesta efectiva a través del aplicativo.
- En algunas peticiones la publicación de la respuesta en el aplicativo no fue de acuerdo con los términos establecidos por la norma, es decir la publicación fue extemporánea.

### **SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:**

- **SUBRED SUR OCCIDENTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS- SUBRED SUR OCCIDENTE				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	207	329	288	824
No Oportunidad	3	1	1	5
No Claridad	9	2	1	12
No Coherencia	9	6	4	19
No Calidez	2	1	1	4
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>95,2%</b>	<b>98,2%</b>	<b>98,3%</b>	<b>97,2%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	49	71	16	136
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>76,3%</b>	<b>78,4%</b>	<b>94,4%</b>	<b>83,0%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 97.2% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

#### **Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- *Coherencia: No suministran respuestas de acuerdo con lo solicitado por los peticionarios.*

- *Claridad: No permite entender el contenido de la información que se está proporcionando.*
- *Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.*
- *Calidez: No se realiza la respuesta con relación al requerimiento del peticionario.*

**Frente al manejo del aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 83 % y se evidencio principalmente:

- *No se responde de manera adecuada las felicitaciones ya que se están publicando en cartelera.*
- *No se adjunta la respuesta en alguna de las dos secciones para notificación de la respuesta*
- *No se realiza traslado por el aplicativo*
- *No se realiza copia al ente de control de la respuesta enviada a peticionario.*
- *No adjuntan respuesta en el módulo “Sección documentos notificación peticionario”*

• **SUBRED NORTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS SUBRED NORTE				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	218	330	327	875
No Oportunidad	7	2	6	15
No Claridad	5	3	7	15
No Coherencia	7	6	9	22
No Calidez	5	1	6	12
<b>Indice Criterios de Calidad</b>	<b>97,0%</b>	<b>97,9%</b>	<b>96,90%</b>	<b>97,2%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	48	40	18	106
<b>Indice de Calidad Manejo</b>	<b>78,0%</b>	<b>87,9%</b>	<b>94.%</b>	<b>86,8%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 97.2 % frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- *Coherencia: No se da respuesta adecuada respecto a la solicitud del peticionario.*
- *Oportunidad: Peticiones con respuesta parcial o sin respuesta.*
- *Claridad: Las respuestas no coinciden con la dirección del peticionario.*
- *Calidez: No hubo respuesta a la petición.*

**Frente al manejo del aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 86.8 % y se evidencio principalmente:

- *Cerraron petición sin respuesta, no cumple ningún criterio.*
- *Dirección de notificación diferente a la del solicitante*
- *No se adjuntó respuesta en el link "sección de documentos notificación peticionario "lo anterior para que el ciudadano pueda visualizar la respuesta en su correo electrónico, en algunos casos el único dato de contacto dado por los peticionarios fue el correo electrónico.*

• **SUBRED CENTRO ORIENTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS SUBRED CENTRO ORIENTE				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	274	352	314	940
No Oportunidad	4	9	9	22
No Claridad	4	5	1	10
No Coherencia	8	11	5	24
No Calidez	0	6	1	7
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>94,50%</b>	<b>93,80%</b>	<b>95,20%</b>	<b>94,50%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	61	104	74	239
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>77,70%</b>	<b>70,50%</b>	<b>83,80%</b>	<b>77,33%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 94.50% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- *Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad especialmente aquellas solicitudes que son de información y aquellas solicitudes que son de Defensoría del Pueblo que otorgan solo de 5 días para la respuesta.*

- **Coherencia:** No suministran respuestas a todo lo solicitado por los peticionarios ya que queda pendiente agendamientos de citas, además se evidencio registro de respuestas equivocadas, incompletas y confusas.
- **Claridad:** No se logra evaluar porque adjuntan respuesta que no corresponde ni a lo solicitado por este.
- **Calidez:** *Teniendo en cuenta que es una petición de una niña, está dirigida a una señora y no a la niña 12 años (página de niños-as), además la respuesta es muy técnica, en otro caso no se tiene en cuenta el nombre de la progenitora para dirigirla a ella.*

### **Frente al manejo del aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 77.33 % y se evidencio principalmente:

- Se evidencia en el aplicativo direcciones de notificación (correo electrónico o dirección de residencia) mal registradas o incompletas que no coinciden con las aportadas en la solicitud del ciudadano, o a veces la respuesta contiene los datos de notificación, pero no son actualizados en el aplicativo.
  - La dirección registrada en la respuesta no coincide con la reportada por el ciudadano.
  - Cuando se presenten dificultades en el registro de la dirección en el aplicativo y quede mal registrada se debe realizar de inmediato la actualización de esta.
  - Colocar siempre las direcciones completas en las respuestas al ciudadano para evitar correspondencia devuelta por errores de digitación.
  - Cuando el ciudadano indique correo electrónico siempre registrarlo en el sistema.
  - No se traslada la petición a través del sistema (Subred Sur), aunque informan al ciudadano en la respuesta.
- **SUBRED SUR:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS SUBRED SUR				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
Total Muestra	274	352	398	1024
No Oportunidad	4	9	2	15
No Claridad	4	5	3	12
No Coherencia	8	11	7	26
No Calidez	0	6	2	8
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>94,50%</b>	<b>93,80%</b>	<b>98,0%</b>	<b>95,43%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 95.4% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

***Frente cumplimiento criterios de calidad:***

- Oportunidad: Peticiones con respuesta parcial o sin respuesta
- Coherencia: No se da respuesta adecuada respecto a la solicitud del peticionario, respuesta errada.
- Claridad: No se logra evaluar porque adjuntan respuesta que no corresponde ni a lo solicitado por este.
- Calidez: No se presentas saludo, se da respuesta directa, se presenta en solicitudes de historia clínica y de salud pública. Se evidencia falta de calidez en la redacción de la respuesta.

***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 95.43 % y se evidencio principalmente:

- Dirección de notificación diferente a la del solicitante.
- Envían respuesta a dirección diferente notificada por peticionario, publican en cartelera.
- La respuesta registra datos de notificación no actualizados.
- No registran correo electrónico del peticionario en el sistema.
- Colocar siempre las direcciones completas en las respuestas al ciudadano para evitar correspondencia devuelta por errores de digitación.
- Cuando el ciudadano indique correo electrónico siempre registrarlo en el sistema.
- En solicitudes de Personería, deben siempre registrar datos completos y de notificación del peticionario, de lo contrario publicar en cartelera y enviar copia al ente de control.
- Se evidencia que adjuntan más de una respuesta, no solo la del peticionario sino la de otros peticionarios.

## **9. CONCLUSIONES**

- La Secretaría Distrital de Salud recibió en el año 2019 un total de 28.071 de peticiones, a través de los diferentes canales que tiene dispuestos para que la ciudadanía presente sus solicitudes, las cuales se gestionan a través del aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de

estas a 1.852 se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación a 488 y se gestionaron por competencia un total de 25.732 lo que indica que en el sector hay un ejercicio ciudadano a través de la utilización de los mecanismos de participación definidos para poner en conocimiento y buscar soluciones frente a las problemáticas en salud que los afectan, siendo el canal escrito el más utilizado por los ciudadanos para interponer sus PQR y el reclamo una de las tipologías más relevante.

- Dentro de los Subtemas sobresalen las peticiones relacionadas con normatividad. Conceptos y visitas sanitaria, seguido de la no oportunidad en los servicios de salud, donde se evidencian dificultades en la prestación de servicios, presentándose el mayor número en los servicios de citas para medicina especializada, las cuales están en un alto porcentaje en relación con las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud y la EPS Capital Salud y a Entidades de otros sectores en una menor proporción de las solicitudes que ingresan a SDS.
- En este año, el promedio de tiempo de respuesta por tipo de petición en la SDS en gran proporción está acorde a los tiempos establecidos, no obstante se evidencian algunas dependencias el no cumplimiento en términos de algunas peticiones, por tanto la SDS a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, tiene establecido dentro de su procedimiento de Gestión de Peticiones en SDS, actividades de seguimiento, que 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. se realiza esta actividad semanalmente, de lo evidenciado, se envía correo electrónico a Jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno. Por otra parte, se verifican 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 los responsables realicen acciones de mejora.

### **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN AÑO 2019:**

Es importante destacar que, en el año de 2019, se realizaron acciones para mejorar y garantizar acceso a servicios de salud:

- La administración distrital, a través de la Secretaría Distrital de Salud, adjudicó al consorcio INORIN el diseño final, la construcción y dotación del hospital de Bosa. Este es el primer hospital, en la historia del país, que se construirá bajo el esquema de Asociación Público Privado (APP) y beneficiará a más de 400 mil personas en Bogotá, habitantes de las localidades de Bosa, Kennedy, Puente Aranda y Fontibón. El nuevo hospital de Bosa le aportará a la ciudad 215 nuevas camas y se concentrará en la

prestación de servicios de mediana y alta complejidad, orientado a la atención de pacientes crónicos con enfermedades cardiovasculares, renales, diabetes, detección temprana del cáncer, Epoc y osteoartritis, entre otras. El hospital estará ubicado en la Calle 73 Sur # 100 A 53 y tendrá un área construida cercana a los 30.000 metros cuadrados. Se prevé que las obras inicien en 2021 y el hospital entre en funcionamiento en 2023.

El alcalde de Bogotá, Enrique Peñalosa, reactivó las obras para la construcción de la más moderna torre de urgencias que tendrá la ciudad y que estará ubicada en el hospital Occidente de Kennedy, después de casi una década de estar paralizadas. El nuevo edificio tendrá una moderna arquitectura y estará provisto de altos estándares de tecnología hospitalaria, proyectado en cuatro pisos y dos sótanos, y va a satisfacer las necesidades en salud a través de la prestación de servicios asistenciales de Emergencias, Urgencias Médicas, Atención Obstétrica, Lactancia Materna y Artificial y de Cuidado Intensivo Neonatal, entre otros.

Contará con 5 salas para reanimación, 4 salas de procedimientos, 83 camillas para observación de adultos, 4 camas para aislados, una sala de trombólisis, una sala de dolor torácico, una sala de yesos, una sala de terapia respiratoria, 8 camillas para observación pediátrica transitoria, 3 consultorios de Triage, 8 consultorios de valoración médica, un consultorio maxilofacial, 12 camas para la UCI Neonatal, 18 camas para la UCI Intermedios Neonatal, 18 camas para cuidados básicos, 3 consultorios de gineco-obstetricia, una sala de admisiones, 7 camas de alto riesgo, 10 camas de trabajo de parto y 12 camillas para recuperación obstétricas.

- El Nuevo Modelo de Salud de Bogotá, obtuvo el premio de Innovación Social en Salud para la Región Andina, otorgado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), por sus resultados y beneficios para los ciudadanos que habitan en zona rural de Sumapaz. Este reconocimiento fue entregado a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur durante un evento realizado en la sede principal de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en Washington D.C., Estados Unidos, en el marco de la conmemoración del Día de la Salud Universal. Se trata de un proyecto innovador, consistente en un modelo diferencial que busca resolver las necesidades en salud de la población campesina y que aporta al fortalecimiento de la seguridad alimentaria y nutricional a través de la asistencia técnica de sus pobladores para el mejoramiento de las prácticas agrícolas y nutricionales y el apoyo para la creación de huertas de autoconsumo: familiares, escolares y comunitarias.

Algunos logros: En 2019, las Unidades de Servicios de Salud de Nazareth y San Juan, que funcionan en el Sumapaz, fueron acreditadas por el Instituto

Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC, por prestar servicios con altos estándares de calidad.

La implementación del Centro de Excelencia en la Atención Materno Infantil en el Hospital de Meissen.

La creación de los 10 Centros de Atención Prioritaria en Salud CAPS, en los que aumentó en más de cien mil las consultas con especialistas.

La reducción del 36.6 % de los embarazos en adolescentes en nuestras localidades.

- La Secretaría Distrital de Salud (SDS) junto con la Fundación Santa Fe de Bogotá crearon la plataforma digital [www.hablalo.com.co](http://www.hablalo.com.co), la cual brinda herramientas interactivas para mejorar el bienestar emocional y prevenir trastornos y eventos asociados, que afectan o ponen en riesgo la salud mental de las personas, de cualquier edad o condición social

La campaña 'Háblalo, hazlo por tu salud mental', que tiene como objetivo sensibilizar a la ciudadanía de la importancia de hablar sobre sus emociones, sentimientos, problemas y conflictos, así como de buscar apoyo en personas cercanas, instituciones y acudir a los servicios de atención en salud, públicos y privados.

Entre 2016 y 2019, el Distrito ha intervenido a 16.052 familias en sus hogares para mejorar sus pautas de crianza; además, se han abordado 821 casos de intento de suicidio y violencia intrafamiliar en menores de edad y gestantes.

La estrategia Háblalo también comprende una plataforma digital, líneas telefónicas, chats en vivo, servicios de orientación a jóvenes, acciones de promoción en espacios educativos, el funcionamiento de la primera Ruta de Atención en Salud Mental e intervenciones y seguimientos a casos de violencia intrafamiliar, violencia sexual, conducta suicida y consumo de sustancias psicoactivas.

- La primera Ruta de Atención en Salud Mental: La SDS puso a disposición de los usuarios de la red pública hospitalaria la primera Ruta de Atención en Salud Mental. Esta es una estrategia de carácter preventivo y de atención integral que busca garantizar los servicios a los ciudadanos en esta materia.

La ruta inicia con la labor de los gestores que, puerta a puerta, visitan los hogares de los ciudadanos para identificar algún tipo de riesgo en salud mental. En caso de identificar un riesgo, la Subred Integrada de Servicios de Salud correspondiente gestionará y proporcionará los medios para garantizar su primera visita por medicina general en el CAPS (Centro de Atención Prioritaria en Salud) más cercano, en el que médicos capacitados brindarán una Atención Primaria Resolutiva.

En esta valoración por medicina general, se define si el usuario requiere de una atención especializada –según su necesidad– con profesionales en trabajo social, terapia ocupacional, psicología o psiquiatría.

Luego de recibir la atención necesaria, el paciente y su familia continúan el proceso de acompañamiento y seguimiento en su hogar. Desde la puesta en funcionamiento de esta estrategia a la fecha, cerca de 1.000 personas han sido atendidas desde las visitas domiciliarias que realizan los gestores de riesgo.

- La Secretaria Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, congruente con la Política Distrital de Servicio al Ciudadano con relación al aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, ha generado mecanismos de mejoramiento continuo a la calidad de las respuestas en torno a la oportunidad y pertinencia de las solicitudes, quejas y reclamos de la ciudadanía.

Se continua con la de gestión de asistencia técnica en el manejo adecuado del Proceso de Peticiones y del sistema, se realiza control y seguimiento a los derechos de petición asignados a las dependencias de la SDS, EPS Capital y las Subredes Integradas de Servicios de Salud, en este periodo se realizó la verificación de criterios de calidad (coherencia, claridad, oportunidad y calidez), de las respuestas a peticiones por dependencias de la SDS, los resultados sobre el seguimiento a la operación del sistema, seguimiento a la oportunidad de las respuestas y requerimientos por no respuesta oportuna, dichos informes se socializaron a las dependencias de SDS, Subredes y EPS, con el fin de que realicen su respectivas acciones de mejora.