



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

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 DE QUEJAS Y SOLUCIONES”– SDQS. III Trimestre 2019

Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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 III TRIMESTRE 2019

De acuerdo al compromiso adquirido por la Entidad con la transparencia, lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la prestación de servicio a la ciudadanía, se presenta el informe de solicitudes de acceso a información correspondiente al III trimestre 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 julio, agosto y septiembre de 2019, discriminadas por tipo y canal:

Durante este III trimestre de 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **7.315** peticiones, de las cuales **478** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **180** solicitudes. *En total se gestionaron 6.657 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		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIM. 2019
		2411	2357	2547	7315
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	15	6	11	32
	Correo electrónico / e mail	341	477	452	1270
	Correo urbano-escrito	931	752	853	2536
	Presencial	111	132	142	385
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0
	Teléfono	256	260	305	821
	Web	554	491	568	1613
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	2208	2118	2331	6657
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	90	106	109	305
	Petición de Interés Particular	932	973	1046	2951
	Queja	33	52	46	131
	Reclamo	1040	859	1013	2912
	Solicitud de Copia	23	11	11	45
	Solicitud Información	48	80	73	201
	Sugerencia	1	0	2	3
	Felicitaciones	8	9	8	25
	Consulta	31	27	18	76
	Denuncia por actos de corrupción	2	1	5	8
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	2208	2118	2331	6657
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.	141	179	158	478
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.	59	60	56	175
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	3	0	2	5
SUBTOTAL		203	239	216	658
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		2411	2357	2547	7315

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

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 38% (2.536), web 24% (1.613) y e-mail 19% (1.270) y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **44.3%** (2.951), reclamos **43.7%** (2.912) y solicitud de acceso a la información 3% (201).

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 / ENTIDADES	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	TOTAL III TRIM. 2019
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	312	636	136	434	5	1	1427	2951
RECLAMO	300	260	287	245	259	0	1561	2912
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	28	125	31	59	0	0	62	305
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	25	8	4	24	0	0	140	201
QUEJA	5	9	12	8	4	0	93	131
CONSULTA	1	21	1	14	0	0	39	76
SOLICITUD DE COPIA	4	0	1	2	0	0	38	45
FELICITACION	0	4	3	0	0	0	18	25
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	7	1	0	0	0	0	8
SUGERENCIA	0	0	0	1	0	0	2	3
Total general	675	1070	476	787	268	1	3380	6657

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

Del total de peticiones que se gestionaron (6.657) el 50% (3.380) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría el 50% (3.277) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (45%; 3.008) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (4%:268) a Capital Salud y una 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 III trimestre de 2019 (24%), 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 25% 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, (3% - 201 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con información base de datos (novedades-libre elección-traslados-suspensión) y acceso o tramites de los servicios de salud.

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	TOTAL III TRIM. 2019	%
No oportunidad servicios	445	445	531	1421	69,11
Dificultad accesibilidad administrativa	73	94	95	262	12,74
No suministro Medicamentos	32	34	34	100	4,86
Atención deshumanizada	27	32	32	91	4,43
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	16	20	22	58	2,82
Dificultad Tutelas	17	8	17	42	2,04
Negación Servicios	6	13	16	35	1,70
Problemas recursos económicos	16	9	5	30	1,46
Dificultad Alto Costo	4	2	2	8	0,39
Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	2	1	6	0,29
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	0	0	3	0,15
TOTAL	642	659	755	2056	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. III trimestre 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 69.11% (1.421,) por la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada principalmente asociadas a la Subredes Integradas e Servicios de Salud.

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

PROBLEMATICAS DE ACCESO / ENTIDADES	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	OTRAS *	SDS	TOTAL III TRIM. 2019	%
No Oportunidad Servicios	213	224	272	173	176	321	42	1421	69,11
Dificultad Accesibilidad Administrativa	2	19	15	23	123	76	4	262	12,74
No Suministro Medicamentos	2	3	2	2	49	42	0	100	4,86
Atención Deshumanizada	3	16	13	12	5	20	22	91	4,43
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	1	0	0	0	27	30	0	58	2,82
Dificultad Tutelas	1	0	1	0	31	6	3	42	2,04
Negación Servicios	2	1	1	0	8	13	10	35	1,70
Problemas Recursos Económicos	3	5	4	2	4	11	1	30	1,46
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	0	8	0	8	0,39
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	0	4	1	0	6	0,29
Presunto Evento Adverso	0	0	0	2	0	1	0	3	0,15
Total	228	268	308	214	427	529	82	2056	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. III trimestre 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, EAPB de otros municipios y de regímenes especiales.

Indicando que el 69.11% (1.421) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 50% (1018) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 20% (427) Capital Salud y 4% (82) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 69.11% que corresponde a 1.421 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 12.7% que corresponde a 262 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 4.86%: que corresponde a 100 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 4.43% sobre el total de barreras de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

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

5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	JUL.	AGTO.	SEO.	TOTAL III TRIM. 2019
Solicitud de Acceso a la Información	48	70	83	201

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2019 (6.657 requerimientos), **201** es decir el **3 %** correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDAD / MES	JUL.	AGTO	SEP.	TOTAL III TRIM. 2019	%
SECRETARIA DE SALUD	32	62	46	140	70
SUBRED CENTRO ORIENTE	2	13	10	25	12
SUBRED SUR OCCIDENTE	10	4	10	24	12
SUBRED NORTE	1	0	7	8	4
SUBRED SUR	3	1	0	4	2
Total	48	80	73	201	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. III trimestre 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: III TRIM. 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			8,6	5,3	1,5	2,0	2,8	7,4

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

TIPO DE PETICIÓN	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM. 2019
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. III trimestre 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	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM. 2019
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	5	7	5	17
CONSULTA	6	0	0	6
SOLICITUD DE COPIA	0	2	0	2
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	0	0	2
RECLAMO	2	0	0	2
Total	15	9	5	29

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el tercer trimestre (6.657 requerimientos), **29** es decir el 0.43% 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:

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

Para el III Trimestre del 2019 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:



CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		JUL.	AGO.	SEP.	TOTAL III TRIM. 2019
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	167	141	184	492
	Seguimientos realizados a las SUBREDES INTEGRADAS	277	154	138	569
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	126	214	110	450
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		570	509	432	1511
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	32	64	100	196
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	7	12	1	20
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	52	74	8	134
TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA		91	150	109	350

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

Se observa que el mayor número de requerimientos realizados por no respuesta a peticiones según tiempos establecidos por la normatividad vigente es principalmente por parte de dependencias de la SDS. 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.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 20 solicitudes y solo a 1 se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación de EPS-S Capital Salud se requirieron 134 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 el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

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 III trimestre de 2019:

PROMEDIO DIAS DE GESTION PERIODO: III TRIM. 2019								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			13,8	2,0	14,0	1,0	7,6	12,5
QUEJA	2,3		12,5	4,8	7,9	4,5	6,4	10,5
RECLAMO	4,2		13,0	3,6	3,3	6,1	4,0	8,9
SOLICITUD DE COPIA			9,0	1,5			6,0	8,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16,0	3,0	10,9	4,8	5,2	4,0	5,9	8,0
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			8,6	5,3	1,5	2,0	2,8	7,4
SUGERENCIA			7,0			1,0		7,0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL			12,1	6,1	6,1	4,0	4,5	6,8
FELICITACIÓN			8,3		3,3	1,0		6,7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN					4,3	5,0		4,4
PROMEDIO DÍAS	4,4	3,0	11,7	4,3	5,0	5,2	5,2	8,7

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

Se observa que, durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2019 el promedio en el sector por tipologías se evidencia: los reclamos con promedio de 8.9 días; las quejas con 10.5 días; peticiones de interés particular con promedio de 8 días y solicitudes de información con un promedio de días de respuesta de 7.4.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: IDCBIS : promedio respuesta de 3 días; EPSS Capital Salud 4.4 días, Subred Centro Oriente 4.3 días, Subred Norte 5 días, Subred Sur 5.2 días, Subred Sur Occidente 5.2 días y SDS 11.7 días para un promedio general del sector de 8.7 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 (a continuación se presenta el resultado del Primer semestre 2019 de las de las dependencias de la SDS, EPS-S Capital Salud y Subredes Integradas e Servicios de Salud. Es de anotar que el consolidado y resultado correspondiente al III trimestre de 2019 en el próximo informe.

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 peticionario.*

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 proporcionando¹⁰. 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 peticionario (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 uno 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 **I semestre 2019** de las dependencias de la SDS, EPS Capital Salud y Subredes Integradas de Servicios de Salud:

- **SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:**

SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS-SDS - I SEM. 2019	
PERIODO	I Sem. 2019
TOTAL MUESTRA	231
NO OPORTUNIDAD	27
NO CLARIDAD	1
NO COHERENCIA	4
NO CALIDEZ	1
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	92.1%
INADECUADO MANEJO SDQS	60
INDICE DE CALIDAD MANEJO	88.8%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del **92.1%** 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.
- Coherencia: No suministran respuestas de acuerdo con lo solicitado por los peticionarios.
- Calidez: No se realizó respuesta dirigida al peticionario sino se adjuntó un manual como respuesta.

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del **88.8%** y se evidencio principalmente:

- En oficio de traslado por no competencia se remitió con copia a un ciudadano que no corresponde a los nombres y datos del peticionario.
- 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 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.

- **EPS-S CAPITAL SALUD**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS- EPS CAPITAL SALUD	
PERIODO	I Sem. 2019
TOTAL MUESTRA	514
NO OPORTUNIDAD	21
NO CLARIDAD	18
NO COHERENCIA	19
NO CALIDEZ	3
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	93,10%
INADECUADO MANEJO SDQS	114
INDICE DE CALIDAD MANEJO	78,20%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del **93.10%** 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: Se presentan casos donde las respuestas fueron muy técnicas lo que dificulta comprensión del ciudadano de su respuesta, así mismo se evidencio respuestas que no conservaron un orden lógico que debe tener una comunicación.
- 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 I semestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 78.20 % 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 -I SEM. 2019	
PERIODO	I Sem. 2019
TOTAL MUESTRA	207
NO OPORTUNIDAD	3
NO CLARIDAD	9
NO COHERENCIA	9
NO CALIDEZ	0
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	95,20%
INADECUADO MANEJO SDQS	49
INDICE DE CALIDAD MANEJO	76,30%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 95.20% 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 I semestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 76.30 % y se evidencio principalmente:

- *No se responde de manera adecuada las felicitaciones ya que se están publicando en cartelera.*
- *No coinciden las direcciones de residencia que diligencian los usuarios en la petición.*
- *No se escanean la respuesta completa y ordenada*
- *No corresponde la respuesta con la solicitud del peticionario*
- *No se logra abrir los documentos adjuntos en las respuestas ya que aparece Error, no se puede cargar el documento PDF.*
- *No se adjunta la respuesta en alguna de las dos secciones para notificación de la respuesta*
- *Se adjunta el documento de respuesta incompleta*
- *Se indica en la respuesta que no se cuenta con dirección o números de contacto, pero si se encuentran en la queja o en el aplicativo diligenciado.*

• **SUBRED NORTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED NORTE -I SEM. 2019	
PERIODO	I Sem. 2019
TOTAL MUESTRA	218
NO OPORTUNIDAD	7
NO CLARIDAD	5
NO COHERENCIA	7
NO CALIDEZ	5
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	97%
INADECUADO MANEJO SDQS	48
INDICE DE CALIDAD MANEJO	78%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 97% 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 I semestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 78 % 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 -I SEM. 2019	
PERIODO	I Sem. 2019
TOTAL MUESTRA	274
NO OPORTUNIDAD	4
NO CLARIDAD	4
NO COHERENCIA	8
NO CALIDEZ	0
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	95%
INADECUADO MANEJO SDQS	61
INDICE DE CALIDAD MANEJO	77,7%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 95% 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.
- Coherencia: No suministran respuestas de acuerdo con lo solicitado por los peticionarios ya que en ocasiones se pide al ciudadano ampliar información sin dar una respuesta de fondo, y además se evidenció el cargue de respuesta equivocada.
- Claridad: Se evidencia en las solicitudes de la Fiscalía que en la respuesta no se citan los números de referencia (casos) de la entidad y al inicio de la respuesta no se contextualiza sobre la intención de emitir una respuesta consolidada de la información solicitada sobre personas desaparecidas.

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 77.7 % y se evidenció 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.
- Confirmar con el ciudadano la dirección de notificación cuando sea necesario.
- Siendo aportados los datos de notificación por el ciudadano no se registran en el aplicativo.
- 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.

• **SUBRED SUR:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS-SUBRED SUR -I SEM. 2019	
PERIODO	I Sem. 2019
TOTAL MUESTRA	207
NO OPORTUNIDAD	2
NO CLARIDAD	2
NO COHERENCIA	11
NO CALIDEZ	1
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	94,7%
INADECUADO MANEJO SDQS	1
INDICE DE CALIDAD MANEJO	99,5%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I semestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 94.7% 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 I semestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 99.5 % y se evidencio principalmente:

- Dirección de notificación diferente a la del solicitante
- No adjuntan respuesta a sección documentos adjuntos

9. CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital de Salud recibió en este tercer trimestre un total de 7.315 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 478 se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación y se gestionaron por competencia un

total de 6.657, 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.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS en III trimestre 2019:

Es importante destacar que, en el III trimestre de 2019, se han realizado acciones para mejorar y garantizar acceso a servicios de salud:

- La Secretaría Distrital de Salud (SDS) junto con la Fundación Santa Fe de Bogotá crearon la plataforma digital 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 administración invierte más de \$2 billones en más de 20 obras de infraestructura en toda la red pública hospitalaria de Bogotá, que redundará en un mejor servicio y una eficiente atención a los usuarios. Varias son las obras que, por más de una década, han permanecido en abandono y que la actual administración a reactivado, entre ellas, la construcción de la más moderna torre de urgencias que tendrá la capital del país y que estará ubicada en el hospital Occidente de Kennedy. Esta megaobra supera los \$32.000 millones de inversión y beneficiará a más de 2 millones de personas.

También se destaca la construcción de los tres nuevos hospitales que tendrá la ciudad: Usme, Bosa y Santa Clara, este último se levantará en predios del San Juan de Dios. Recientemente, el Distrito abrió las licitaciones para la construcción de las tres megaobras.

Todas estas, en este momento, y en su mayoría están en diseño o en contratación con el fin de darle a la ciudad obras funcionales que redunden

en un mejor servicio. Este año quedara contratada la construcción de los tres nuevos hospitales.

Listado de obras que se realizarán en cada Subred Integrada de Servicios de Salud, que incluyen ampliaciones, remodelaciones y construcciones nuevas:

Subred Norte

Central de Urgencias hospital de Engativá Calle 80, Caps Suba y Centro de Servicios Especializados del hospital de Suba.

Subred Centro Oriente

Hospital Santa Clara, Caps Altamira, Caps Bravo Pérez, Caps Antonio Nariño, Caps Libertadores, Caps Diana Turbay y Caps San Juan de Dios.

Subred Sur

Hospital Usme, Caps Danubio, Caps Tunal, central de urgencias del hospital El Tunal, Torres 1 y 2 del hospital de Meissen, Caps Candelaria La Nueva y Caps Manuel Beltrán.

Subred Sur Occidente

Hospital de Bosa, Torre de urgencias del hospital de Kennedy, Unidad Pediátrica El Tintal, Caps Trinidad Galán, Caps Pablo VI Bosa, Caps 29, Caps La Mexicana, Caps Tintal, Caps Villa Javier y adecuación del Caps Zona Franca.

- 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.