



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. II 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](http://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 II 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 II 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 abril, mayo y junio de 2019, discriminadas por tipo y canal:**

Durante este II trimestre de 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS 7.274 peticiones, de las cuales 481 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a 138 solicitudes. *En total se gestionaron 6.655 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		ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM. 2019
		2353	2843	2078	7274
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	6	9	10	25
	Correo electrónico / e mail	524	512	323	1359
	Correo urbano-escrito	888	1009	802	2699
	Presencial	106	94	71	271
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0
	Teléfono	170	442	241	853
	Web	459	546	443	1448
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>2153</b>	<b>2612</b>	<b>1890</b>	<b>6655</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	114	104	83	301
	Petición de Interés Particular	1037	1049	836	2922
	Queja	30	35	42	107
	Reclamo	698	1144	796	2638
	Solicitud de Copia	14	14	10	38
	Solicitud Información	217	211	77	505
	Sugerencia	2	3	2	7
	Felicitaciones	7	7	9	23
	Consulta	32	34	31	97
	Denuncia por actos de corrupción	2	11	4	17
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>2153</b>	<b>2612</b>	<b>1890</b>	<b>6655</b>
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	192	144	145	481
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.	4	81	42	127
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	4	6	1	11
<b>SUBTOTAL</b>		<b>200</b>	<b>231</b>	<b>188</b>	<b>619</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>2353</b>	<b>2843</b>	<b>2078</b>	<b>7274</b>

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

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 41% (2.699), web 22% (1.448) y e-mail 20% (1.359) y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **44%** (2.922), reclamos **40%** (2.638) y solicitud de acceso a la información 9% (505).

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

TIPO DE PETICIÓN	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	TOTAL II TRIM. 2019	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	257	518	119	410	5	0	1613	2922	44
RECLAMO	252	198	207	263	201	0	1517	2638	40
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	33	44	37	49	4	0	338	505	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	30	108	26	69	0	0	68	301	5
QUEJA	8	14	10	9	5	0	61	107	2
CONSULTA	7	40	0	19	0	0	31	97	1
SOLICITUD DE COPIA	2	2	1	3	0	0	30	38	1
FELICITACIÓN	2	3	1	0	0	0	17	23	0,3
SUGERENCIA	1	1	0	2	0	0	3	7	0,1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	9	1	2	0	0	1	17	0,3
<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>937</b>	<b>402</b>	<b>826</b>	<b>215</b>	<b>0</b>	<b>3679</b>	<b>6655</b>	<b>100</b>

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

Del total de peticiones que se gestionaron (6.655) el 5% (3.679) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 45% (2.976) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (41%; 2.761) a las Subredes Integradas de Servicios de

Salud, el (3%:215) a Capital Salud y (0) al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCIBIS.

Dentro de las peticiones de interés particular, que son el número mayor de peticiones recibidas en el II trimestre de 2019 (44%), están las solicitudes referidas a temas de sanitarios, seguido de temas relacionados con el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 40% 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*, (8% - 508 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con personas desaparecidas, información base de datos (novedades-libre elección-traslados-suspensión) y acceso-tramites de los servicios de salud.

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II Trim. 2019	%
No oportunidad servicios	354	556	335	1.245	68
Dificultad accesibilidad administrativa	52	86	70	208	11
No suministro Medicamentos	29	61	25	115	6
Atención deshumanizada	24	32	37	93	5
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	14	24	21	59	3
Negación Servicios	16	16	14	46	3
Problemas recursos económicos	4	8	7	19	1
Dificultad Tutelas	6	7	3	16	1
Dificultad Alto Costo	5	5	3	13	1
Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	1	2	5	0,3
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	0	1	1	0,1
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>796</b>	<b>518</b>	<b>1820</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. II 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 68% (1.245,) por la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada principalmente asociadas a la Subredes Integradas e Servicios de Salud.

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	SDS	OTRAS*	TOTAL II TRIM. 2019	%
No Oportunidad Servicios	239	157	192	164	161	15	317	1245	68
Dificultad Accesibilidad Administrativa	4	15	17	39	63	3	67	208	11
No Suministro Medicamentos	2	5	7	2	38	2	59	115	6
Atención Deshumanizada	8	16	15	10	5	17	22	93	5
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	0	0	0	0	32	2	25	59	3
Negación Servicios	1	3	1	4	7	12	18	46	3
Problemas Recursos Económicos	1	6	1	3	7	0	1	19	1
Dificultad Tutelas	0	1	0	0	10	2	3	16	1
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	1	0	12	13	1
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	3	0	2	5	0,27
Presunto Evento Adverso	0	0	0	0	1	0	0	1	0,05
Total general	255	203	233	222	328	53	526	1820	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. II 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 71% (1.294) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 50% (913) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 18% (328) Capital Salud y 3% (53) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 68% que corresponde a 1.245 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 11% que corresponde a 208 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%: que corresponde a 115 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 93 casos que corresponde aprox. al 5% sobre el total de barreras de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

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

## 5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIM. 2019
Solicitud de Acceso a la Información	217	211	77	505

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2019 (6.655 requerimientos), **505** es decir el **8 %** correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIM. 2019	%
SECRETARIA DE SALUD	160	118	60	338	67
SUBRED SUR OCCIDENTE	16	21	12	49	10
SUBRED NORTE	17	26	1	44	9
SUBRED SUR	12	23	2	37	7
SUBRED CENTRO ORIENTE	11	21	1	33	7
CAPITAL SALUD EPS	1	2	1	4	1
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>211</b>	<b>77</b>	<b>505</b>	<b>100</b>

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

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas requerimientos sobre personas desaparecidas, sobre acceso a los servicios de salud, verificación de registros de profesionales, normatividad de salud pública, entre otros.

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

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO ABRIL - JUNIO 2019								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DIAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2,0		6,4	8,4	3,9	6,6	8,2	6,3

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. II 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II 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. II trimestre 2019

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

## 6. Solicitudes de temas contratación en SDS

TIPO PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIM. 2019
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	19	5	24
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	3	0	3
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0	0	1
RECLAMO	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>38</b>

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el segundo trimestre (6.655 requerimientos), **38** es decir el 1% 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 II Trimestre del 2019 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:

<b>CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S</b>		<b>ABR.</b>	<b>MAY.</b>	<b>JUN.</b>	<b>TOTAL II TRIM. 2019</b>
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION</b>	Seguimientos realizados a las dependencias de la <b>SDS</b>	114	265	167	546
	Seguimientos realizados a las <b>Subredes</b>	99	78	143	320
	Seguimientos a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	156	81	89	326
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>369</b>	<b>424</b>	<b>399</b>	<b>1192</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION</b>	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la <b>SDS</b>	64	52	34	150
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las <b>SUBREDES INTEGRADAS</b>	9	2	10	21
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	0	4	12	16
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>		<b>73</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>187</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 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 21 solicitudes y solo a 2 se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación de EPS-S Capital Salud se requirieron 16 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.

### **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 II trimestre de 2019:

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

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

Se observa que, durante los meses de abril, mayo y junio de 2019 el promedio en el sector por tipologías se evidencia: los reclamos con promedio de 11.4 días; las quejas con 11.0 días; peticiones de interés particular con promedio de 10 días y solicitudes de información con un promedio de días de respuesta de 6.3.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 4.9 días, Subred Centro Oriente 9.7 días, Subred Norte 7.5 días, SDS 10.0 días, Subred Sur 11.3, y Subred Sur Occidente 11.5 días; para un promedio general del sector de 9.9 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-SDQS, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente ( a continuación se presenta el resultado del I trimestre de las dependencias de la SDS y EPS-S Capital Salud, frente a las Subredes Integradas e Servicios de Salud se aclara que se esta procesando la información del I semestre 2019, la cual se presentara en el siguiente periodo).

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 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 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.
5. 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 trimestre 2019 por Secretaria de Salud y EPS-S Capital Salud:

- **SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES	
DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD – I Trim. 2019	
AÑO 2019	I Trim. 2019
<b>INDICE DE CALIDAD CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>91,96%</b>
TAMAÑO MUESTRA ALEATORIA SIMPLE PROBABILISTICO	115
NO OPORTUNIDAD	17
NO CLARIDAD	1
NO COHERENCIA	4
NO CALIDEZ	2
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA-SDQS</b>	<b>85,53%</b>
Criterio 1.	5
Criterio 2.	23
Criterio 3.	1
Criterio 4.	1
Criterio 5.	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I trimestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 91.96% y se evidencio principalmente:

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

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad
- Claridad: No hay respuesta clara ya que adjuntaron solo un documento como respuesta.
- Coherencia: No suministran respuestas de acuerdo con lo solicitado por los peticionarios.
- Calidez: No se realizó respuesta dirigida al peticionario sino adjuntaron un manual como respuesta.

### **Manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I trimestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 85.53% y se evidencio principalmente:

- La respuesta fue dirigida a otro nombre que no corresponde a la peticionaria.
- El oficio de traslado por no competencia no se remitió con copia a la peticionaria.
- La publicación de la respuesta en el aplicativo no fue de acuerdo a los términos establecidos por la norma.
- No se remitió respuesta informativa al ciudadano sobre traslado de petición por no competencia.
- La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario.
- No se generó respuesta al peticionario con copia al ente de control sino se envió respuesta sólo al ente de control.
- No realizó traslado a la Policía Metropolitana a través del aplicativo Bogotá Te Escucha teniendo en cuenta que es una entidad del Distrito y registra en este aplicativo.

- **EPS-S CAPITAL SALUD**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD RESPUESTA A PETICIONES	
EPS-S CAPITAL SALUD – I Trim. 2019	
AÑO 2019	I Trim. 2019
INDICE DE CALIDAD CRITERIOS DE CALIDAD SDS	95,60%
TAMAÑO MUESTRA ALEATORIA SIMPLE PROBABILISTICO	229
NO OPORTUNIDAD	3
NO CLARIDAD	7
NO COHERENCIA	9
NO CALIDEZ	2
INDICE DE CALIDAD MANEJO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA-SDQS	81,60%
Criterio 1.	26
Criterio 2.	29
Criterio 3.	2
Criterio 4.	3
Criterio 5.	1

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I trimestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 81.6% 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.

***Manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el I trimestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 85.53% y se evidencio principalmente:

- No adjuntan la respuesta brindada al peticionario, anunciada en las observaciones.
- No adjuntan documento de respuesta ni realizan transcripción en el asunto.



- No adjuntan ni transcriben en el aplicativo la respuesta brindada a la petición, adjuntando en este campo la petición del usuario.
- No envían copia de la respuesta al ente de control.
- No adjuntan respuesta en el módulo “Sección documentos notificación peticionario” para que el peticionario lo pueda visualizar.
- Respuesta enviada a dirección diferente a la registrada por el usuario

Lo evidenciado se notifica vía correo electrónico a cada competente, con el fin de que realicen acciones de mejora correspondiente.

## 9.CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital de Salud recibió en este segundo trimestre 7.274 un total 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 619 se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación y se gestionaron por competencia un total de 6.655, 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 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 ambulatorio medicina especializada; y se realizó traslado a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, EPS Capital Salud en un alto porcentaje y a Entidades de otros sectores en una menor proporción de las solicitudes que ingresan a SDS.

## ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS en II trimestre 2019:

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

- Con la implementación del Nuevo Modelo de Salud por la administración distrital, entre julio de 2016 y mayo de 2019, los 40 Centros de Atención Prioritaria-CAPS realizaron más de 3 millones de atenciones, consolidándose como una estrategia efectiva para descongestionar los servicios de urgencias y la atención médica.

Estos Centros, son el resultado de la reorganización del sector público de salud, fueron pensados y creados para que la población más vulnerable, como mujeres embarazadas, menores de un año, adultos mayores o personas con enfermedades crónicas recibieran atención especializada, ágil y oportuna.

Los CAPS han sido una novedosa y exitosa iniciativa porque por primera vez se llevan los servicios de consulta con especialistas a los barrios, lo que antes no existía, evitando que los usuarios se desplacen a los hospitales, ahorrando tiempo y dinero en transporte.

En los nuevos CAPS se prestan servicios de medicina especializada como gineco-obstetricia, ortopedia, pediatría, medicina interna, neurocirugía, dermatología, toxicología y nutrición, pero también de medicina general, enfermería, odontología, toma de muestras de laboratorio clínico, vacunación, programas de Promoción y Prevención de la Salud.

El eficiente funcionamiento de los CAPS, ubicados en los barrios de las 20 localidades de Bogotá, ayudaron a reducir las filas y el hacinamiento en los hospitales públicos, ya que en los Centros de Atención Prioritaria en Salud los usuarios reciben servicios de calidad.

Los nuevos Caps son Garcés Navas, Boyacá Real, Rincón, Patio Bonito Tintal, Occidente de Kennedy, Cabañas, El Tunal, El Carmen y Diana Turbay, que beneficiarán a cerca de 300 mil usuarios de la red pública hospitalaria, afiliados a la EPS distrital Capital Salud.

- El programa de Atención Médica Domiciliaria (AMED) ha atendido 3.299 pacientes de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud (Norte, Sur, Sur Occidente y Centro Oriente), desde su entrada en funcionamiento (octubre de 2018) con corte a abril de 2019.

Hoy con el AMED, más ciudadanos pueden recuperar su estado de salud con estrictos cuidados y controles médicos, desde la comodidad de sus hogares, bajo tratamientos supervisados por personal experto. El eficiente funcionamiento de la Atención Médica Domiciliaria ha contribuido a reducir las filas y el hacinamiento en los hospitales públicos.

El programa, que tuvo una inversión superior a los 5 mil millones de pesos, beneficia a los usuarios de la red pública hospitalaria, con proyección a afiliados del régimen contributivo.

El AMED se activa a través de los médicos hospitalarios quienes identifican a los pacientes que pueden recuperarse en sus hogares. Posteriormente, una trabajadora social será la encargada de realizar visita domiciliaria en la que determinará algunos aspectos como accesibilidad a la vivienda, condiciones sanitarias y el compromiso familiar en el cuidado del paciente.

Para prestar un servicio eficiente y oportuno, las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud conformaron equipos interdisciplinarios que incluyen médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas, regentes de farmacia, auxiliares administrativos y líderes de programa, que darán cobertura en las 20 localidades.

El programa de Atención Médica Domiciliaria está diseñado para que el paciente, desde su entorno familiar, tenga una recuperación con manejo integral, en un tiempo no mayor a 14 días, que involucra directamente al cuidador e incorpora, entre otros, la administración de medicamentos, manejo integral de curaciones, terapia respiratoria, terapia enterostomal, terapia de rehabilitación, atención psicológica y de trabajo Social, consulta prioritaria domiciliaria, educación a la familia y usuario, consulta paciente crónico y la orientación médica telefónica, entre otros.

Todo el personal de salud que hace parte del programa de Atención Médica Domiciliaria tiene disponibilidad de turnos las 24 horas del día y las auxiliares de enfermería están capacitadas para toma de muestras y administración de medicamentos.

#### **Con el programa de Atención Médica Domiciliaria (AMED) se busca:**

- Impactar, positivamente, la salud de los usuarios
- Disminuir el promedio de días de estancia de los pacientes en los hospitales
- Reducir la sobreocupación de los servicios de urgencias
- Disminuir el número de reingresos en hospitales

**El Nuevo Modelo de Salud para Bogotá eliminó todas las barreras para que más usuarios de la red pública hospitalaria en la ciudad pudieran acceder a servicios de salud oportunos y eficientes, mejorando su calidad de vida.**

#### **Beneficios de la Atención Médica Domiciliaria**

- Los pacientes se recuperan en la comodidad de la casa

- Atención personalizada
  - Mayor privacidad
  - Tratamientos supervisados
  - Recuperación más rápida
  - Menos costos para el paciente en traslados y transporte
  - Se reduce la sobreocupación en los servicios de urgencias
- 
- Se fortaleció la estrategia de la ruta de la salud, desde las cuatro Subredes Integradas de Servicios se hace, diariamente, un traslado oportuno, eficiente y seguro de pacientes que ocupan servicios de urgencias y que por su condición de salud no lo ameritan. Por esta razón, son remitidos a los diferentes Centros de Atención Prioritaria en Salud-CAPS, para consulta prioritaria.

Traslados de pacientes, a través de la ruta de la salud, redujo la ocupación en los servicios de urgencias : Los principales diagnósticos de las pacientes que fueron atendidas en la UADO fueron trastornos hipertensivos del embarazo, es decir, preclamsia, eclampsia, hipertensión inducida por el embarazo y síndrome de Hellp con un 40 %, seguido de varios tipos de sepsis (respuesta inmunitaria a una infección bacteriana), hemorragias, síndromes convulsivos, enfermedades cardíacas y ruptura prematura de membranas.

El eficiente funcionamiento de los CAPS, ubicados en los barrios de las 20 localidades de Bogotá, redujeron las filas y el hacinamiento en los hospitales públicos, ya que en los Centros de Atención Prioritaria en Salud los usuarios reciben servicios de calidad. Entre 2016 y marzo de 2019, la Ruta de la salud ha movilizado más de 940 mil usuarios de la red pública hospitalaria de Bogotá, generando bienestar, mejorando la calidad de vida de las personas y descongestionando los centros asistenciales del Distrito.

Con la ruta de la salud se garantiza el acceso a los servicios de salud de personas vulnerables como las mayores de 60 años, con discapacidad, menores de 18 años, mujeres gestantes, y pacientes en diálisis, entre otros. Los traslados se realizan entre las 6 a.m. y 6 p.m., para lo cual los usuarios deben programar el servicio a través de la línea de atención al usuario de cada Subred Integrada de Servicios de Salud ESE.

Durante los recorridos, el auxiliar de ruta socializa información vital para el usuario como: derechos, deberes, portafolio de servicios, logros y avances del nuevo Modelo de Atención Integral en Salud para Bogotá.

El resultado de la operación del Programa Ruta de la Salud también muestra que desde el inicio de la estrategia Centros de Atención Prioritaria en Salud - CAPS, en julio de 2016 y hasta marzo de 2019, se realizaron 43.760 traslados de usuarios que se encontraban en las unidades de urgencias con clasificación triage 4 y 5, a los diferentes CAPS, para su atención prioritaria.

Así mismo, la ruta aporta al pacto por la atención segura de madres, niños y niñas en Bogotá, desde junio de 2018 a marzo de 2019, con 2.988 traslados realizados al binomio madre – hijo, con factores de riesgo como egreso del postparto, recién nacido pretérmino (programa canguro), morbilidad materna extrema, atención de la gestante con diagnóstico de sífilis (tratamiento a la pareja), gestante con VIH, seguimiento de menores de 5 años con desnutrición aguda – severa, mujeres identificadas sin control prenatal y, seguimiento a menores de 1 año con Infección Respiratoria Aguda (IRA) complicada.

- La Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, congruente con la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en referencia a la implementación del 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 continúa con la gestión de asistencia técnica en el manejo adecuado del Proceso de Peticiones y del sistema 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 sus respectivas acciones de mejora.