

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES
Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE
SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO
“BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE
QUEJAS Y SOLUCIONES”– SDQS. IV Trimestre 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 IV TRIMESTRE 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 IV 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 Secretaria Distrital de Salud en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019, discriminadas por tipo y canal:*

Durante este IV trimestre de 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **6.482** peticiones, de las cuales **491** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **155** solicitudes. *En total se gestionaron 5.937 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		OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL IV TRIM. AÑO 2019
		2567	1828	2087	6482
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	APP-Aplicación Móvil	1	0	0	1
	Buzón	10	4	8	22
	Correo electrónico / e mail	402	366	399	1167
	Correo urbano-escrito	858	616	913	2387
	Presencial	140	113	136	389
	Redes sociales (twitter, Facebook)	1	0	0	1
	Teléfono	260	176	133	569
	Web	593	392	316	1301
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	2265	1667	1905	5837
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	119	84	88	291
	Petición de Interés Particular	1059	804	1047	2910
	Queja	76	53	71	200
	Reclamo	827	632	576	2035
	Solicitud de Copia	19	9	5	33
	Solicitud Información	106	56	73	235
	Sugerencia	3	1	1	5
	Felicitaciones	15	9	15	39
	Consulta	30	14	14	58
	Denuncia por actos de corrupción	11	5	15	31
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	2265	1667	1905	5837	
PETICIONES TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	233	118	140	491
PETICIONES QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	69	43	43	155
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	0	0	0	0
SUBTOTAL		302	161	183	646

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

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 41% (2.387), web 22% (1.301) y e-mail 20% (1.167) y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **50%** (2.910), reclamos **35%** (2.035) y solicitud de acceso a la información 4% (235).

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 IV TRIM. 2019
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	238	700	151	430	39	2	1350	2910
RECLAMO	129	195	201	140	157	1	1212	2035
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	38	110	34	68	1	0	40	291
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	38	21	2	33	4	0	137	235
QUEJA	13	1	11	30	13	0	132	200
CONSULTA	2	16	3	6	5	0	26	58
FELICITACION	1	6	5	3	0	0	24	39
SOLICITUD DE COPIA	1	1	4	2	0	0	25	33
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	15	2	3	0	0	11	31
SUGERENCIA	0	1	0	3	0	0	1	5
Total	460	1066	413	718	219	3	2958	5837

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

Del total de peticiones que se gestionaron (5.837) el 51% (2.958) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría el 49% (2.879) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (46%; 2.657) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (4%: 219) a Capital Salud y (01%: 3) 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 IV trimestre de 2019 (31%), 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 28% 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, (4% - 235 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	OCT.	NOV.	DIC	TOTAL IV TRIM. 2019	%
No oportunidad servicios	457	301	273	1031	64,28
Dificultad accesibilidad administrativa	74	54	52	180	11,22
Atención deshumanizada	49	38	45	132	8,23
No suministro Medicamentos	26	32	61	119	7,42
Negación Servicios	19	13	13	45	2,81
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	9	18	7	34	2,12
Problemas recursos económicos	9	8	10	27	1,68
Dificultad Tutelas	7	5	11	23	1,43
Dificultad Alto Costo	2	2	2	6	0,37
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	3	1	4	0,25
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	1	2	3	0,19
TOTAL	652	475	477	1604	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV 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 64.28% (1.031,) 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 22% (180), principalmente en lo referente a la demora en autorizaciones por parte de las EPS-S.

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO / ENTIDADES	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	OTROS *	SDS	TOTAL IV TRIM. 2019	%
No Oportunidad Servicios	126	184	190	92	165	249	9	1015	63,28
Dificultad Accesibilidad Administrativa	1	17	13	24	73	50	2	180	11,22
No Suministro Medicamentos	4	6	2	2	64	41	25	144	8,98
Atención Deshumanizada	14	5	11	10	6	63	23	132	8,23
Negación Servicios	1	3	2	0	10	20	1	37	2,31
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	0	0	0	0	26	8	0	34	2,12
Problemas Recursos Económicos	1	5	2	5	7	6	1	27	1,68
Dificultad Tutelas	0	0	0	0	20	2	0	22	1,37
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	4	2	0	6	0,37
Presunto Evento Adverso	1	0	0	0	1	2	0	4	0,25
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	3	0	0	3	0,19
Total general	148	220	220	133	379	443	61	1604	100

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

Indicando que el 68.57% (1.100) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 45% (720) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 23.6% (379) Capital Salud y 3.8% (61) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 63.28% que corresponde a 1.015 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 11.22% que corresponde a 180 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 8.98%: que corresponde a 144 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 8.23% que corresponde a 132 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 Norte y Subred Sur.

5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL IV TRIM. 2019
Solicitud de Acceso a la Información	106	53	76	235

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2019 (5.837 requerimientos), **235** es decir el **4 %** 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 / MES	TOTAL IV TRIM. 2019	%
SECRETARIA DE SALUD	137	58,30
SUBRED CENTRO ORIENTE	38	16,17
SUBRED SUR OCCIDENTE	33	14,04
SUBRED NORTE	21	8,94
SUBRED SUR	2	0,85
CAPITAL SALUD	4	1,70
Total	235	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV 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: IV 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			8,3	9,3	3,2		9,8	8,4

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV 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	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL IV 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. IV 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 DE PETICION	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL IV TRIM. 2019
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	10	6	20
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	1	0	4
SOLICITUD DE COPIA	4	0	0	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	1	0	1
Total	11	12	6	29

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el cuarto trimestre (5.837 requerimientos), **29** es decir el 0.49% 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 IV 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		OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIM. 2019
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	425	247	83	755
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	102	80	0	182
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	91	144	163	398
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		618	471	246	1335
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	104	79	0	183
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	492	379	468	1339
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	104	0	157	261
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		700	458	625	1783
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	193	57	53	303
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	3	1	0	4
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	14	54	24	92
	TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	210	112	77	399

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.

En lo relacionado a la no oportunidad en los términos de ley por parte de dependencias de la SDS, se requirió plan de mejora a la Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento, debido a que sus dependencias (Subdirección de Inspección Vigilancia y Subdirección de Garantía del Aseguramiento) son a las que se les debió reiterar por el mayor número de peticiones por no registro de respuesta en aplicativo Bogotá Te Escucha.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 4 solicitudes y ninguna se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación de EPS-S Capital Salud se requirieron 92 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. 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 IV trimestre de 2019:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
QUEJA			14,8	12,8		12,4	13,8	14,3
CONSULTA			12,5	12,5	5,0	17,0	17,2	13,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL			11,0	13,0	8,8	12,8	13,6	12,6
RECLAMO	2,4	7,0	12,2	8,7	7,1	13,4	13,6	12,0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		6,0	11,4	12,8	7,2	11,5	13,5	11,8
SUGERENCIA			7,0				13,5	11,3
FELICITACIÓN			9,9	14,0	2,5	2,0	15,0	9,5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			8,3	9,3	3,2		9,8	8,4
SOLICITUD DE COPIA			7,8			3,5	9,5	7,6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			7,6		2,3	9,5		6,4
PROMEDIO DÍAS	2,4	6,5	11,6	11,4	6,6	12,5	13,4	11,8

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 octubre, noviembre y diciembre de 2019 el promedio en el sector por tipologías se evidencia: las quejas con promedio de 14.3 días; las consultas con 13.2 días; peticiones de interés general con promedio de 12.6 días y solicitudes de información con un promedio de días de respuesta de 8.4.

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 11.4 días, Subred Norte 6.6 días, Subred Sur 12.5 días, Subred Sur Occidente 13.4 días y SDS 11.6 días para un promedio general del sector de 11.8 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 tercer 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 IV 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 **tercer trimestre 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 BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SDS – III TRIM. 2019	
PERIODO	III TRIM. 2019
TOTAL MUESTRA	293
NO OPORTUNIDAD	42
NO CLARIDAD	0
NO COHERENCIA	0
NO CALIDEZ	0
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	85%
INADECUADO MANEJO SDQS	74
INDICE DE CALIDAD MANEJO	75%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el tercer trimestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del **85%** 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 III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del **74%** 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 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.
- La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario.

- Error en un dato del registro de notificación dada por usuario (falta palabra Sur)
- Envío de respuesta a dirección de la IPS denunciada, peticionario solo registro correo electrónico.
- **EPS-S CAPITAL SALUD**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS-EPS CAPITAL SALUD	
PERIODO	III Trim. 2019
TOTAL MUESTRA	311
NO OPORTUNIDAD	45
NO CLARIDAD	18
NO COHERENCIA	17
NO CALIDEZ	7
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	82.6%
INADECUADO MANEJO SDQS	103
INDICE DE CALIDAD MANEJO	66.9%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del **82.6%** 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 III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 66.9 % 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 –III TRIM. 2019	
PERIODO	III Trim. 2019
TOTAL MUESTRA	329
NO OPORTUNIDAD	1
NO CLARIDAD	2
NO COHERENCIA	6
NO CALIDEZ	1
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	98.2%
INADECUADO MANEJO SDQS	71
INDICE DE CALIDAD MANEJO	78.4%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 98.2% 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 petionario.*

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 78.4 % 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 petionario.*
- *No adjuntan respuesta en el módulo “Sección documentos notificación petionario”*

• **SUBRED NORTE:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED NORTE -III TRIM. 2019	
PERIODO	III Trim. 2019
TOTAL MUESTRA	330
NO OPORTUNIDAD	2
NO CLARIDAD	3
NO COHERENCIA	6
NO CALIDEZ	1
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	97.9%
INADECUADO MANEJO SDQS	40
INDICE DE CALIDAD MANEJO	87.9%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 97.9 % 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 III trimestre 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 –III TRIM. 2019	
PERIODO	III Trim. 2019
TOTAL MUESTRA	352
NO OPORTUNIDAD	9
NO CLARIDAD	5
NO COHERENCIA	11
NO CALIDEZ	6
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	93.8%
INADECUADO MANEJO SDQS	104
INDICE DE CALIDAD MANEJO	70.5%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio de calidad del 93.8% 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 III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 70.5 % 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 BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED SUR -III TRIM. 2019	
PERIODO	III Trim. 2019
TOTAL MUESTRA	330
NO OPORTUNIDAD	1
NO CLARIDAD	4
NO COHERENCIA	2
NO CALIDEZ	7
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	97%
INADECUADO MANEJO SDQS	154
INDICE DE CALIDAD MANEJO	53.3%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el III trimestre 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:

- 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 III trimestre de 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 53.3 % y se evidencio principalmente:

- Dirección de notificación diferente a la del solicitante.
- Envían respuesta a dirección diferente notificada pro 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 este cuarto trimestre un total de 6.482 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 646 se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación y se gestionaron por competencia un total de 5.837, 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 IV TRIMESTRE 2019:

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

El programa de Atención Médica Domiciliaria (AMED), desde su entrada en funcionamiento (octubre de 2018), con corte a septiembre de 2019. Así mismo, desde la Secretaría Distrital de Salud se realiza, mensualmente, el fortalecimiento de competencias de talento humano a los 60 docentes del programa, en temas relacionados con bioseguridad, lavado de manos, manejo del duelo, manejo del dolor, salud sexual y reproductiva, prevención de la maternidad y paternidad temprana, estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia integral (IAMI Integral), entre otros.

El Nuevo Modelo de Atención Integral en Salud, implementado en Bogotá, 10.866 personas recibieron algún tipo de atención en sus viviendas, lo que ha generado 69.540 actividades en salud, relacionadas con servicios médicos, de enfermería, terapias, trabajo social, psiquiatría, psicología, nutrición y medicamentos, entre otros.

Con 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.

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

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.

La empresa contratista garantizará el mantenimiento de toda la infraestructura, el mantenimiento y reposición de los equipos biomédicos y el mobiliario con el que se dotará al hospital, así como también de los servicios de aseo, desinfección y vigilancia.

Por su parte, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente prestará directamente los servicios de salud, aportando especialistas, médicos, enfermeras, y demás personal, con lo cual la atención a usuarios y pacientes será eminentemente pública.

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.

En la actualidad, se invierte 1.8 billones de pesos en cerca de 30 obras de infraestructura en toda la red pública hospitalaria de Bogotá, que redundará en un mejor servicio y una eficiente atención a los usuarios. Entre las obras más importantes se destacan la construcción de 20 nuevos CAPS, los tres megahospitales (Usme, Santa Clara y Bosa) y la construcción de la gran torre de urgencias del hospital de Kennedy.