

**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 PARA LA  
GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS”**

**AÑO 2020**

**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

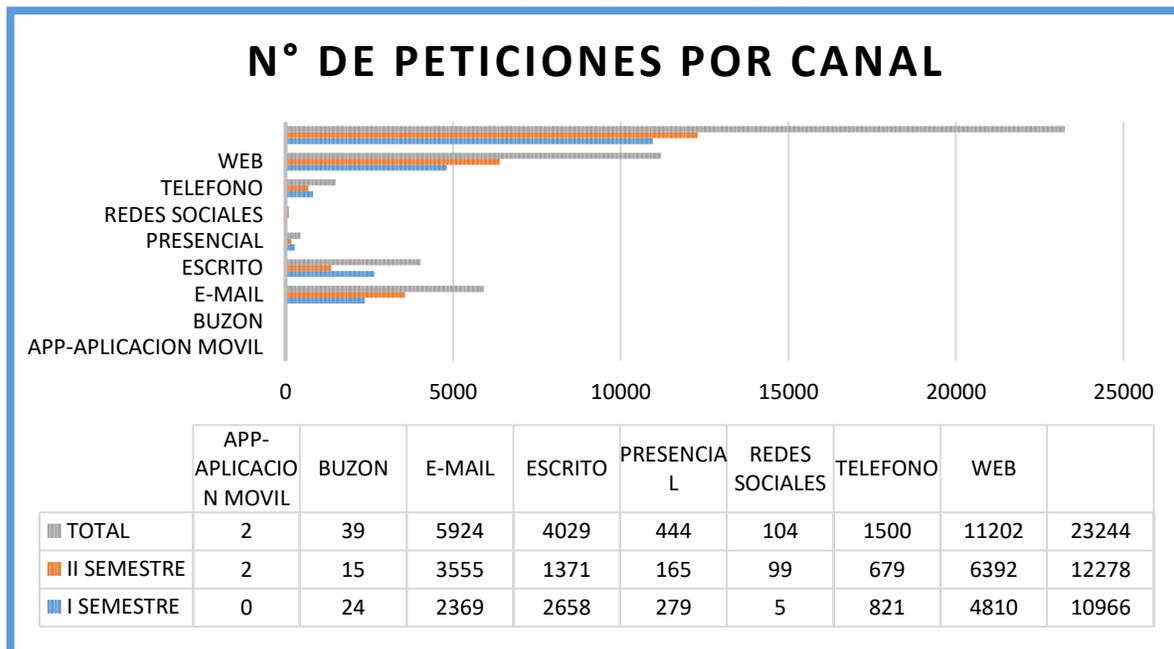
En el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública, se presenta informe de solicitudes ciudadanas correspondiente al año 2020.

El presente informe incluye el comportamiento de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, describiendo las diferentes tipologías y las acciones realizadas desde el usuario de la Secretaría Distrital de salud (SDS).

### 1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el año 2020, discriminadas por tipo y canal:

Durante el 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **27.940** peticiones, de las cuales **3.031** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicitó ampliación o aclaración de información a **1.665** solicitudes. *En total se gestionaron 23.244 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

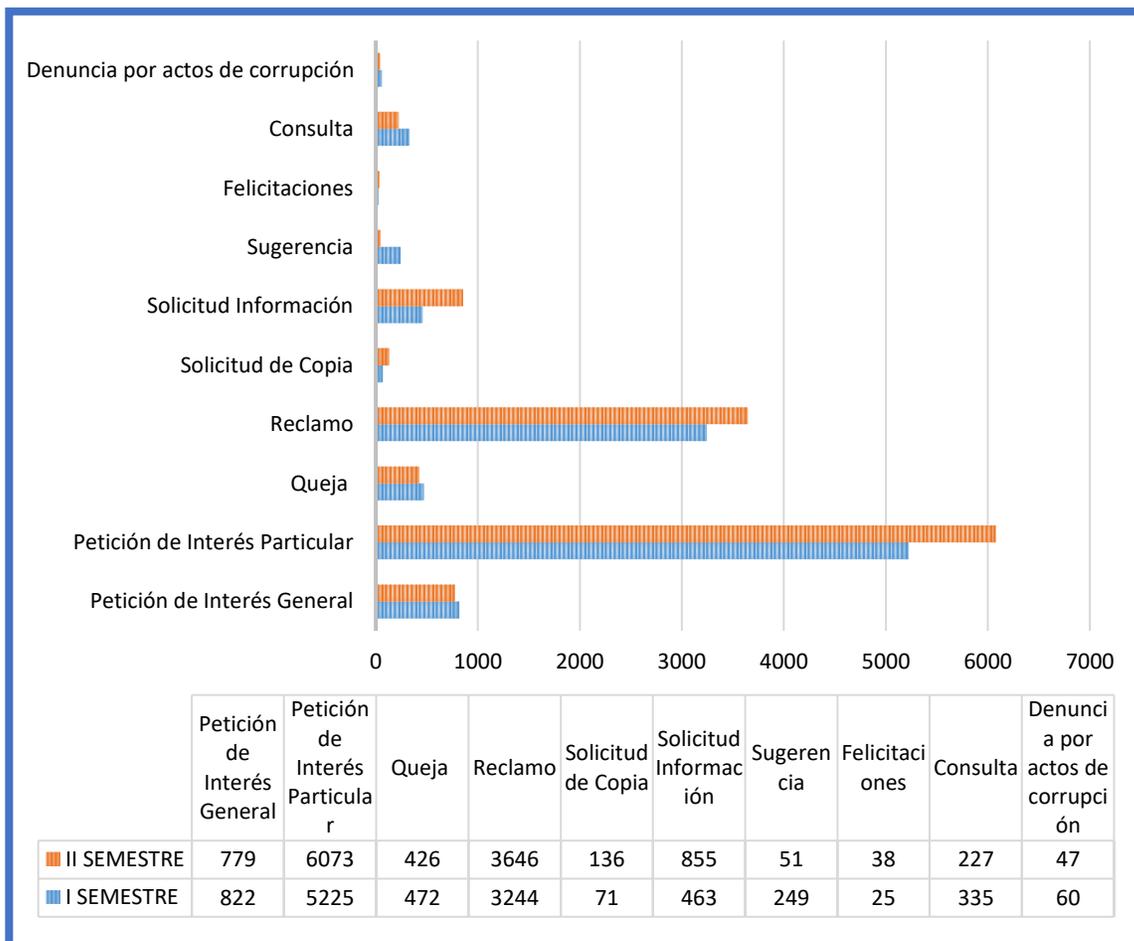
Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL- 2020



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

En el gráfico anterior, se evidencia un mayor porcentaje de solicitudes ciudadanas recibidas en el primer semestre **54,4%**, a través de los diferentes canales. De igual forma, se observa que los principales medios por los cuales ingresan las peticiones son: el canal WEB con el **48,19%** (11.202), seguido del email con el **25,49%** (5.924), y el escrito con el **17,33%** (4.029). Es importante mencionar que las medidas de aislamiento social generadas por la Emergencia Sanitaria por la COVID-19, desde el mes de marzo del 2020, aumentaron de manera significativa las peticiones allegadas a través de canales no presenciales, los cuales permitieron continuar la interacción con la población orientada a entregar respuestas frente a las solicitudes recibidas.

Gráfico N° 2. TIPO DE PETICIONES - 2020



Fuente:

Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

El gráfico anterior nos presenta el comportamiento de las peticiones clasificadas por tipología en el año 2020, en este orden de ideas se evidencia que las peticiones que ingresan en mayor número son las peticiones de interés particular con el **48,61%**

(11.298), en segundo lugar, los reclamos con el **29,64%** (6.890) y las peticiones de interés general con el **6,89%** (1.601).

De acuerdo con la información anterior, se destacan dentro de las peticiones de interés particular, las relacionadas con temas de salud pública (6.004), los cuales a su vez se asocian en su mayor parte a Sistema de Vigilancia Epidemiológica y revisión de datos sobre el reporte de resultados-laboratorio, asociado a su vez con información frente a la pandemia por COVID – 19.

## 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:

Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – AÑO 2020

TIPO DE PETICIÓN - ENTIDAD	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	TOTAL	PORCENTAJE (%)
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	34	2	7141	473	2255	467	926	11298	48,61%
RECLAMO	597	1	5455	221	120	175	321	6890	29,64%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	0	450	207	480	128	333	1601	6,89%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	1	1174	74	20	8	37	1318	5,67%
QUEJA	3	3	401	179	25	38	249	898	3,86%
CONSULTA	6	3	466	48	6	10	23	562	2,42%
SUGERENCIA	0	1	231	24	3	11	30	300	1,29%
SOLICITUD DE COPIA	2	0	185	4	1	10	5	207	0,89%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	20	14	50	8	14	107	0,46%
FELICITACION	0	0	44	3	8	4	4	63	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>650</b>	<b>11</b>	<b>15567</b>	<b>1247</b>	<b>2968</b>	<b>859</b>	<b>1942</b>	<b>23244</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

En la tabla número 1, se consolida la información de la tipología de peticiones por entidad, en tal sentido, se identifica que del total de peticiones que se gestionaron (23.244) el **66,97%** (15.567) fueron direccionadas a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, el **30,18%** (7.016) se trasladan a las Subredes Integradas de servicios de salud, el **2,8%** a la Empresa Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud, y el **0,05%** al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud -IDCBIS.

Como se mencionó anteriormente, las principales tipologías relacionadas con las peticiones registradas son derechos de petición de interés particular, reclamos y

derechos de petición de interés general. En la tipología de reclamos, se identifican como temas prioritarios, las problemáticas de acceso por no oportunidad de servicios (2.067), especialmente por consultas de medicina especializada; así como temas de inspección vigilancia y control (1.747).

Frente a las peticiones de interés general, representadas en 1601 solicitudes, corresponden los requerimientos relacionados con temas de salud pública, como: sistemas de vigilancia epidemiológica, calidad del agua y saneamiento básico y normatividad y requisitos sanitarios

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – AÑO 2020

PROBLEMÁTICA DE ACCESO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE (%)
No Oportunidad Servicios	601	434	638	423	2096	49,48%
No Suministro Medicamentos	138	240	288	149	815	19,24%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	176	125	157	103	561	13,24%
atención Deshumanizada	73	48	57	61	239	5,64%
Negación Servicios	41	53	42	24	160	3,78%
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	29	23	40	38	130	3,07%
Dificultad Tutelas	30	13	17	19	79	1,86%
Problemas Recursos Económicos	21	22	16	17	76	1,79%
Dificultad Alto Costo	11	10	11	8	40	0,94%
Presunto Evento Adverso	3	6	7	7	23	0,54%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	2	7	4	17	0,40%
<b>TOTAL</b>	<b>1127</b>	<b>976</b>	<b>1280</b>	<b>853</b>	<b>4236</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

La información presentada en la tabla anterior muestra los resultados de las peticiones relacionadas con problemáticas de acceso, dentro de las cuales se encuentra en mayor porcentaje las relacionadas con la no oportunidad de servicios con el 49,48%, dentro de esta categoría se encuentra las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (952 solicitudes). En segundo lugar,

con un porcentaje del 19,24%, encontramos, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos, por parte de las EPS.

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

TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR –AÑO 2020

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CAPITAL SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS - FFDS	OTRAS	TOTAL	PORCENTAJE (%)
No Oportunidad Servicios	595	152	78	104	113	129	925	2096	49,48%
No Suministro Medicamentos	492	5	7	10	6	1	294	815	19,24%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	271	4	32	51	62	3	138	561	13,24%
Atención Deshumanizada	5	21	16	34	17	75	71	239	5,64%
Negación Servicios	75	2	4	6	2	28	43	160	3,78%
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	97	0	0	0	0	0	33	130	3,07%
Dificultad Tutelas	57	0	0	0	2	0	20	79	1,86%
Problemas Recursos Económicos	26	8	6	2	7	0	27	76	1,79%
Dificultad Alto Costo	26	0	0	0	0	0	14	40	0,94%
Presunto Evento Adverso	4	2	1	2	2	8	4	23	0,54%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	17	0	0	0	0	0	0	17	0,40%
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>194</b>	<b>144</b>	<b>209</b>	<b>211</b>	<b>244</b>	<b>1569</b>	<b>4236</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

\*El ítem establecido como OTRAS, corresponde a: IPS privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito.

En la tabla anterior se evidencian los resultados de problemáticas de acceso por entidad, destacándose el mayor número de peticiones gestionadas a través de la Entidad Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud (**1665**), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud (**758**), otras entidades (**1569**), y Secretaría Distrital de Salud (**244**). A continuación, se describen las cuatro primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con **2096** peticiones (**49,8%**), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (**952**), así mismo se registran solicitudes por servicios de apoyo diagnóstico por laboratorio clínico (**354**), y consultas por medicina general (**146**). Los resultados presentados anteriormente, se encuentran directamente relacionados con demoras en la prestación de los servicios, generando una barrera de acceso a los servicios, posiblemente afectando la salud y calidad de vida de la ciudadanía.

**No suministro de medicamentos**, se registran **815** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **19,24%**, en esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y barreras de acceso geográficas para la entrega de los medicamentos. Se evidencia un mayor número de requerimiento en el suministro de medicamentos no POS (439).

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan **561** (13,24%) requerimientos, asociados a barreras de acceso en temas como: inadecuada orientación en servicios (**200**), de trámites, deberes y derechos en salud, seguido de demoras en la falta de oportunidad para la autorización de servicios (**180**), problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (**98**) y finalmente problemas contratación asegurador-prestador (**83**).

**Atención deshumanizada**, se realiza gestión de **239** peticiones, representadas en el **5,64%**, del total de las solicitudes de problemáticas de acceso recibidas, las cuales se relacionan con quejas por comportamientos y actitudes del talento humano que realiza la atención. Se evidencia un mayor número de solicitudes relacionadas con la atención del personal en los servicios de ambulancias (**72**), ambulatorios (**53**), así como colaboradores y funcionarios del área de hospitalización (**36**).

## 5. Solicitudes de acceso a la información

6. Tabla N° 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL –AÑO 2020

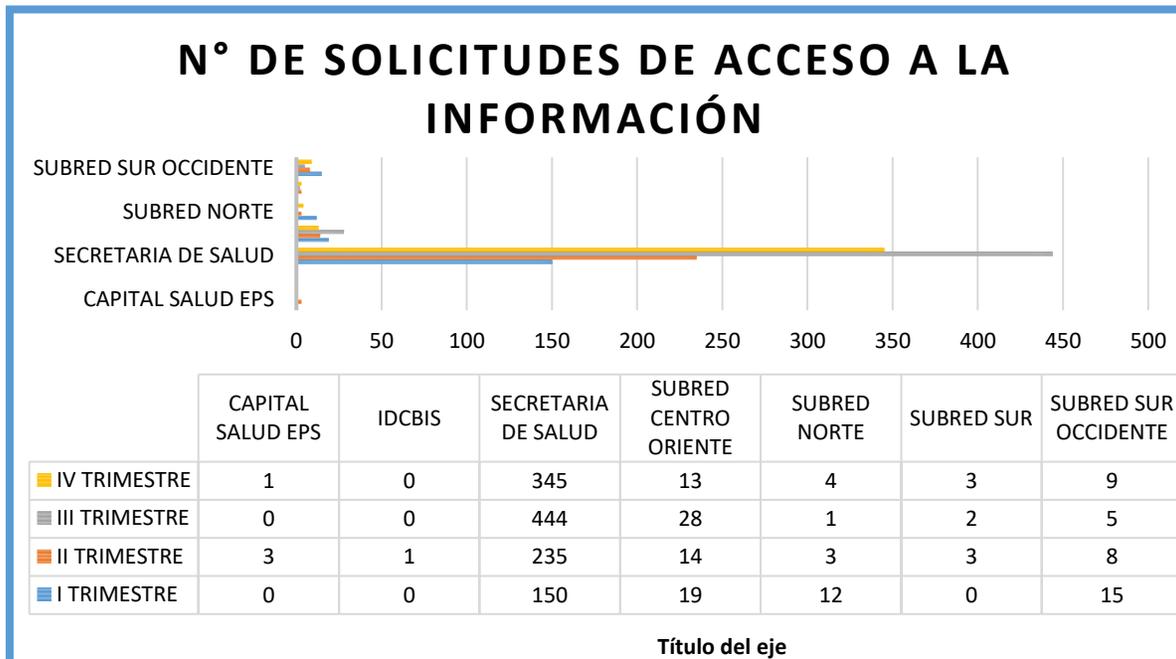
TIPO PETICION	I SEMESTRE	II SEMESTRE	III SEMESTRE	IV SEMESTRE	TOTAL
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	196	267	480	375	1318

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

La información incluida en la tabla anterior permite evidenciar el comportamiento de las solicitudes de acceso a la información registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha en el año 2020, correspondiente al 5,6% (1318) de las peticiones; se observa

que el mayor porcentaje un total de 384 solicitudes, recibidas en un mayor porcentaje 36,4 % en el tercer trimestre (480), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respectiva respuesta:

**ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION**  
**Gráfico N° 3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD – AÑO 2020**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

En el gráfico N° 3, se presenta el número de solicitudes de acceso a la información gestionadas, a través de las distintas entidades, en los cuatro trimestres del año 2020, es preciso mencionar que el mayor porcentaje lo registra la Secretaría Distrital de Salud, con el 89 %, representado en 1174 solicitudes, relacionadas principalmente con temas de salud pública, particularmente solicitud de reporte de resultados por COVID – 19.

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

**TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA ASOLICITUDES DE INFORMACIÓN –AÑO 2020**

SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN/ENTIDAD	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARÍA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
Promedio de Promedio Días	4,0		8,6	9,8	6,2	10,3	12,8	8,7

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

Los tiempos de respuesta a peticiones se ajustaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28/03/2020. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, debido a la declaratoria de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

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.

TABLA N° 5. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – AÑO 2020

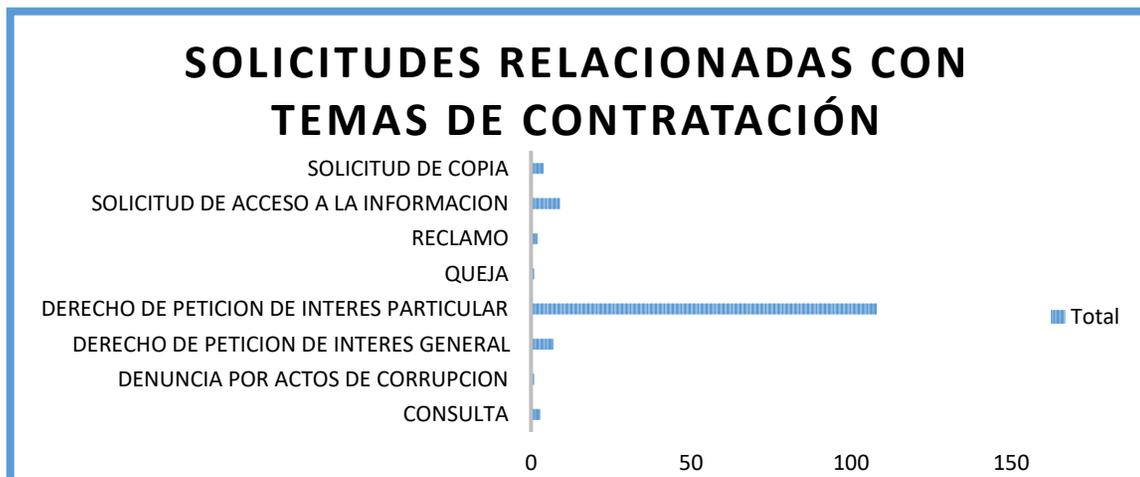
TIPO PETICION	I SEMESTRE	II SEMESTRE	III SEMESTRE	IV SEMESTRE	TOTAL
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

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

### 7. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS –AÑO 2020



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas Año 2020

De acuerdo con el total de las peticiones gestionadas (23.244), durante el año 2020, el 0.58% correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de contratación a personas naturales y jurídicas, recursos físicos, así como certificaciones laborales. La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Subdirección de contratación.

*\* 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.*

## 8. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones Entidades del Sector Salud

La revisión de la oportunidad de la respuesta, parte del seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para generar una respuesta oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente. Así mismo se verifican los criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, y finalmente se realiza 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 pertinentes.

A continuación, se presenta el seguimiento al cumplimiento a oportunidad por entidades, para el año 2020:

**TABLA N° 6. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD–AÑO 2020**

<b>CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S</b>		<b>TOTAL 2020</b>
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION</b>	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS (inicia en agosto por riesgo transversal de no oportunidad)	4146
	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	2060
	Seguimientos realizados a las Subredes	38
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	811
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>2909</b>

<b>TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	801
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de SUBREDES	3469
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	503
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>4773</b>
<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION</b>	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	717
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	13
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	273
	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>1003</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

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 con un total de 717 requerimientos, es decir el 3.1% del total de peticiones (23.244) del 2020. 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 13 solicitudes, se le informa a la jefe de la oficina de partición y a la referente del proceso y con relación a la EPS-S Capital Salud se requirieron 273 peticiones por no oportunidad a la respuesta, de lo evidenciado, se envió 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 Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

Así mismo, como producto de la Autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión social en Salud, con corte a julio de 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley", que arroja la formulación de la acción correctiva con el fin que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento, se definió realizar vía correo electrónico a los responsables, emisión semanal de seguimiento preventivo de reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a las dependencias de esta Secretaría vía correo electrónico.

**TABLA N° 7. NUMEROS DE SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS –Año 2020.**

Seguimientos Preventivos	Total
Agosto	1811
Septiembre	1147
Octubre	502
Noviembre	392
Diciembre	294
<b>Total, Año 2020</b>	<b>4146</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. 2020

## 8. Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito

**TABLA N° 8. TIEMPO PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA – Año 2020:**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARÍA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA	15,3	5,0	9,7	10,5	8,0	20,0	12,3	10,1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9,0		7,8	7,0	6,4	4,0	16,0	6,8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	10,7		10,7	9,7	8,5	14,8	14,6	10,4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8,9		10,7	9,3	9,7	14,4	14,5	10,8
FELICITACIÓN			6,2	8,0	5,3	3,0	2,5	5,7
QUEJA	5,5	13,5	14,4	10,0	8,1	10,9	12,7	12,6
RECLAMO	7,6		11,9	7,9	7,8	8,6	15,0	11,2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4,0		8,6	9,8	6,2	10,3	12,8	8,7
SOLICITUD DE COPIA	12,5		10,2	6,7	5,0	6,9	14,0	9,9
SUGERENCIA		8,0	7,5	9,2	1,0	13,0	10,1	7,9
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>7,8</b>	<b>10,0</b>	<b>10,9</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>12,6</b>	<b>14,3</b>	<b>10,7</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

\*Los tiempos de respuesta a peticiones se ajustaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28/03/2020. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, debido a la declaratorio de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

En el año 2020, como resultados se presentan con mayores tiempos promedios de respuesta, las siguientes tipologías: Quejas (12.6), Reclamos (11.2), Derechos de peticiones de interés particular (10,8), Peticiones de interés general (10,4); así mismo, se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB- Capital Salud (7.8), IDCBIS (10.0), Secretaría Distrital de Salud (10,9), Subred Centro Oriente (9.2), Subred Norte (9,3), Subred Sur (12,6), Subred Sur Occidente (14.3).

- **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 de las de las dependencias de la SDS y Subredes Integradas e Servicios de Salud.

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>5</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 o requerimientos se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud<sup>6</sup>. Para lo cual se debe evaluar:

- *Respuesta a los requerimientos dentro de los términos legales de acuerdo con la tipología descrita a continuación:*

**TABLA N° 9. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON TÉRMINOS LEGALES:**

TIPOLOGIA	Términos Ley 1755 de 2015	Términos Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncia por actos de corrupción	15	30
Derecho de Petición Interés General	15	30
Derecho de Petición Interés Particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de Copia	10	20

**Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento<sup>7</sup>. 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 como 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 y/o actualización de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.
2. Adjuntar respuesta legible y completa en los enlaces del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.
3. Emplear las opciones de “solicitud de ampliación de información” o de “respuesta parcial” establecidas en el aplicativo para tal fin.
4. 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.

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

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

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

En el año 2020, con relación a la evaluación de la calidad de las respuestas, de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud – SDS y las Subredes Integradas de Servicios de Salud; está pendiente terminar el proceso, debido a que se priorizó el direccionamiento de peticiones a competentes, teniendo en cuenta el alto volumen de peticiones que ingresan a la SDS. A continuación, se presentan resultados de este seguimiento:

- **SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:**

**TABLA N°10. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020			
CRITERIOS DE CALIDAD	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	Total, I Semestre 2020
Total, Muestra	264	300	564
No Oportunidad	41	21	62
No Claridad	0	2	2
No Coherencia	1	3	4
No Calidez	0	2	2
Índice Criterios de Calidad	84,1%	92,0%	88,05%
Inadecuado Manejo SDQS	8	15	23
Índice de Calidad Manejo	96,9%	95,0%	95,95%
Nota: 2 peticiones no cumplieron con ningún criterio de calidad y manejo aplicativo			

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el período de seguimiento, se estableció un índice de calidad del 88,05% 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:** En la respuesta hacen referencia a una IPS que no corresponde a la indicada por el peticionario. La respuesta no fue dirigida directamente al peticionario, incumpliendo con la estructura que debe tener una comunicación en este caso faltó el destinatario. La respuesta fue dirigida a una entidad y correspondía a un peticionario anónimo.
- **Coherencia, Claridad y Calidez:** Dos peticiones no cumplieron con los criterios de calidad, porque se adjuntó una respuesta en el aplicativo que no corresponde a la peticionaria.

**Frente al manejo del aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta de las peticiones en estudio, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 95,95% y se evidencio principalmente:

- La respuesta fue publicada en cartelera sin dirección de notificación, en los datos de contacto del aplicativo se evidencia dirección de notificación.

- Error en la dirección de notificación indicada por el peticionario, faltó la palabra SUR.
- Dos peticiones no cumplieron con los criterios 1 y 2 de manejo adecuado del aplicativo, se adjuntó una respuesta en el aplicativo que no corresponde a la peticionaria.
- Se registró con respuesta y cierre definitivo una solicitud de ampliación de información.
- Las respuestas no fueron dirigidas directamente al peticionario, incumpliendo con la estructura que debe tener una comunicación en este caso faltó el destinatario, lugar y fecha.
- No se adjuntó respuesta en el enlace "sección de documentos notificación peticionario", lo anterior para que el ciudadano reciba la notificación de la respuesta en su correo electrónico.
- Se realizó cierre con respuesta de traslado para las 4 Subredes, todas las entidades de orden distrital se encuentran habilitada en el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario.
- Error en el número de la dirección de acuerdo con lo registrado por el peticionario.

La revisión de los criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha del tercer y cuarto trimestre está en proceso de revisión.

- **EAPB CAPITAL SALUD**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020				
CRITERIOS DE CALIDAD	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	III Trimestre 2020	Total 2020
Total, Muestra	232	200	327	759
No Oportunidad	70	71	14	155
No Claridad	6	0	19	25
No Coherencia	6	0	16	22
No Calidez	7	6	2	15
Índice Criterios de Calidad	69%	64,50%	87,50%	73,66%
Inadecuado Manejo SDQS	69	72	43	184
Índice de Calidad Manejo	66,8%	64%	88,10%	72,96%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el primer trimestre de 2020 se estableció un índice promedio de calidad del **73,66 %** 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 fondo por cuanto no se responde a todo lo solicitado por el ciudadano ya que queda pendiente la autorización de algunos procedimientos o de algunas citas solicitadas, además se evidencio el cargue de respuesta equivocada, incompleta y confusa. Se evidencian peticiones que no guardan relación entre la fecha de solicitud de una cita y la fecha otorgada. (fecha otorgada es anterior a la fecha de la solicitud realizada por el ciudadano). No se da respuesta completa a solicitudes acerca de entrega de medicamentos, en algunos casos no se relacionan todos.
- **Claridad:** No se logra evaluar ya que se adjunta respuesta que no corresponde al peticionario ni a lo solicitado por éste o no adjuntan la respuesta. Se transcribe la normatividad, pero no se explica en términos de fácil entendimiento al usuario, esto principalmente en temas de movilidad, portabilidad, afiliaciones, novedades, cambio de IPS, decreto 064 de 2020 en relación con las afiliaciones transitorias de cuatro meses, y atención para venezolanos irregulares.
- **Calidez:** No hubo respuesta a la petición.

#### ***Frente al manejo del Aplicativo:***

Se evidencia en el aplicativo direcciones de notificación (Correo electrónico o dirección de residencia) mal registrado, incompletas o no la apuntan en la respuesta, igualmente en los datos de notificación no los actualizan.

- 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.
- Varias peticiones no se ajustó la tipología de la petición, acorde con el motivo de la solicitud.

- No se adjunta la respuesta en la sección “Documentos Notificación Peticionario”.
- No actualización de datos de contacto del ciudadano: La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario. En varios casos es dada a la dirección que tiene la EPS en su base de datos.
- Errores al transcribir la dirección, por ejemplo, obviar la palabra sur, este, bis y letras.

**SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:**

• **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE:**

**TABLA N°11. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Apicativo 2020				
CRITERIOS DE CALIDAD	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	III Trimestre 2020	Total 2020
Total, Muestra	182	315	198	695
No Oportunidad	4	4	1	9
No Claridad	1	3	1	5
No Coherencia	4	7	1	12
No Calidez	1	7	4	12
Índice Criterios de Calidad	96,20%	96,20%	98,00%	96,80%
Inadecuado Manejo SDQS	25	40	15	80
Índice de Calidad Manejo	87,90%	87,9%	92,40%	89,40%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 96.8% 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.

- **Calidez:** Un correcto saludo al inicio del texto tiene ahora importancia aún mayor, dado el compromiso de la actual administración distrital con la implementación del Enfoque Diferencial y de Género en los procesos de Servicio a la Ciudadanía, siendo indispensable referirnos al peticionario correctamente, conservando la concordancia gramatical con el género. Respuestas emitidas a destinatario Anónimo, a pesar de que la ciudadana o ciudadano estaba identificada/o en el registro de la solicitud (perfil BTE y/o adjuntos).
- **Coherencia:** Se evidencian casos donde el cierre de la petición se realizó adjuntando un archivo que no corresponde. Se cierra la petición con una respuesta correspondiente a otra solicitud ciudadana presentada por una usuaria diferente y tema no relacionado.
- **Claridad:** Cuatro peticiones se adjuntó una respuesta que no correspondía al peticionario(a) por tanto no cumple con ningún criterio de calidad.

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 89,40 % y se evidencio principalmente:

- Se continúa evidenciando que se pierde puntuación de manejo por pequeñas omisiones o errores de digitación, tanto en nombres como en datos de contacto (dirección, email, celular).
- De igual forma en algunas ocasiones no se actualizó el tipo de petición en el aplicativo, lo cual genera incumplimiento del criterio 1 aunque todo lo demás esté correcto en la gestión del requerimiento ciudadano.
- Se observó en algunos casos respuesta dirigida a usuario Anónimo, a pesar de que la solicitud estaba registrada a nombre de un ciudadano o ciudadana.
- Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo.
- No coinciden exactamente las direcciones de residencia que diligencian los usuarios en la petición.
- Se omite en el aplicativo el registro de algunos datos que el ciudadano sí suministra. Errores en los nombres o apellidos del peticionario
- No corresponde el encabezado destinatario con el ciudadano que presentó la solicitud.
- No se adjunta la respuesta en alguna de las dos secciones para notificación de la respuesta o se adjunta incompletas.

- Se respondió con Publicación en Cartelera una solicitud que tenía datos de peticionario
- Se registró la petición con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad, la cual luego dio traslado a la Subred.
- No se adjuntó la respuesta en la Sección 'Documentos Notificación Peticionario'.

• **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:**

TABLA N°12. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE:

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020				
CRITERIOS DE CALIDAD	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	III Trimestre 2020	Total 2020
Total, Muestra	166	296	270	732
No Oportunidad	2	0	0	2
No Claridad	2	12	8	22
No Coherencia	3	19	13	35
No Calidez	1	2	10	13
índice Criterios de Calidad	97,6	89,90%	94,10%	93,86%
Inadecuado Manejo SDQS	14	74	48	136
índice de Calidad Manejo	84,3	78,70%	84,80%	82,60%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 93,86% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Coherencia, Claridad, Calidez y oportunidad:** La respuesta no se adjuntó en ninguno de los dos enlaces destinados para tal fin, por tanto, no cumplió con ninguno de los criterios de calidad.
- **Coherencia:** Respuesta dada a la felicitación no corresponde a lo descrito por la peticionaria, además la sede que indica la usuaria corresponde a San Cristóbal y en la respuesta mencionan la USS Fray Bartolomé. Se evidencia que no hay respuesta de fondo al peticionario/a, únicamente se informa que se traslada a la

SDS quien es la encargada de definir la intervención a la solicitud de la referencia. Se sugiere hacer devolución oportuna a la SDS cuando no existe competencia.

- **Coherencia y Claridad:** No es una respuesta de fondo y tampoco es clara, es pertinente señalar que si consideraban que estaba incompleta podrían haber solicitado una ampliación de información.
- **Coherencia, Claridad, y Calidez:** No se brinda respuesta de fondo a la denunciado por la ciudadana, únicamente se adjunta un traslado realizado a la Subred Sur Occidente y no se evidencia copia al usuario, revisando la trazabilidad de la petición ninguna Subred al parecer realizo la visita al establecimiento y por ende no se brinda respuesta al ciudadano. No se brinda respuesta al ciudadano/a informando la no competencia, y tampoco fue trasladado a la Alcaldía Local (Secretaria de Gobierno) por oficio o a través del sistema, y en algunas peticiones se evidencio en la hoja de ruta que ninguna entidad distrital dio respuesta a la petición.
- **Claridad:** Se usan párrafos mayores a cinco líneas y se está transcribiendo la norma, no se redacta la respuesta de tal forma que sea de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Calidez:** la respuesta carece de un trato amable hacia el ciudadano, es demasiado concreta se obvia el saludo y la despedida.

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 82,6 % y se evidencio principalmente:

- Se presenta error de digitación en la dirección de correo electrónico registrada en la respuesta.
- Varias peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.
- Se presenta error de digitación en la dirección de correo electrónico registrada en la respuesta, o no corresponde al aportado por el ciudadano.
- No se adjunta la respuesta en la sección de “Documentos Notificación Peticionarios”.

- Se brinda respuesta solicitando ampliación de información, sin hacer uso de la opción de ampliación de información y/o aclaración del aplicativo.
  - Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano (Secretaria de Gobierno, Subred Sur Occidente, EAB, SED, Subred Sur).
  - No se adjunta respuesta en ninguno de los dos links para informar la no competencia sobre el tema expuesto.
- **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE:**

**TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED CENTRO ORIENTE:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020				
CRITERIOS DE CALIDAD	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	III Trimestre 2020	Total 2020
Total, Muestra	220	300	211	731
No Oportunidad	5	2	2	9
No Claridad	4	1	0	5
No Coherencia	5	5	0	10
No Calidez	4	0	0	4
Índice Criterios de Calidad	97,30%	98%	99,10%	98,13%
Inadecuado Manejo SDQS	74	26	36	136
índice de Calidad Manejo	66,80%	90,3%	82,50%	79,86%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta para la Subred Centro Oriente, en la tabla anterior se establece, un índice de calidad del 98,13% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez:** No se logra evaluar los criterios de calidad en 4 peticiones, porque tres respuestas que se adjuntan no corresponden al peticionario y por tanto no dan respuesta de fondo. En otra petición no se adjunta la respuesta al usuario sino solamente el traslado a la Personería de Bogotá.

- **Oportunidad de respuesta:** Se presentaron dificultades generales durante un tiempo prolongado en el aplicativo Bogotá Te Escucha independientemente de la fecha de cargue del archivo para dar Cierre por Respuesta Definitiva, el oficio de respuesta saliente sí debe estar fechado dentro de los términos vigentes según la fecha de ingreso de la petición a la Subred.
- **Coherencia:** Se evidencia el cierre de la petición adjuntando un archivo que no corresponde. En esos casos pudo haber una respuesta enviada con pleno cumplimiento de criterios, pero esto no quedó reflejado en Bogotá Te Escucha.
- **Calidez:** Se resalta la importancia de tener en cuenta un correcto saludo al inicio del texto tiene ahora importancia aún mayor, dado el compromiso de la actual administración distrital con la implementación del Enfoque Diferencial y de Género en los procesos de Servicio a la Ciudadanía, siendo indispensable referirnos al peticionario correctamente, conservando la concordancia gramatical con el género (Respetada Señora / Respetado Señor, etc.), lo cual se cumple en la Subred Integrada de Servicios Centro Oriente

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la información presentada en la tabla N°. 13, se evidencia un índice promedio del manejo del aplicativo del 79,86 % y se evidencio principalmente:

- Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.: Se realizo el registro de peticiones con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad.
- La respuesta contiene los datos de notificación, pero no son registrados en el aplicativo.
- En las solicitudes remitidas por la Personería de Bogotá se registra en el aplicativo al funcionario de la Personería y no al peticionario, y las repuestas que se dirigen al usuario no emiten copia a la Personería, en otras ocasiones solo se adjunta la respuesta a la Personería, pero no al usuario.
- Cuando se presenten dificultades en el registro de los datos de notificación en el aplicativo y se evidencie que quede mal registrada la información se debe realizar de inmediato la actualización de esta.

- En algunas peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud, específicamente en solicitudes web o e-mail.
  - Colocar siempre las direcciones completas y correctas en las respuestas al ciudadano para evitar correspondencia devuelta por errores de digitación.
  - Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano (Secretaria de Gobierno, Policía).
  - No se adjunta la respuesta en la sección de “Documentos de Notificación Peticionarios”.
  - Adjuntar respuesta legible y completa en los links destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.
- **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:**

**TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Apicativo 2020				
CRITERIOS DE CALIDAD	I Trimestre 2020	II Trimestre 2020	III Trimestre 2020	Total 2020
Total, Muestra	330	333	188	851
No Oportunidad	2	0	0	2
No Claridad	10	2	4	16
No Coherencia	5	4	4	13
No Calidez	4	2	1	7
índice Criterios de Calidad	96,10%	98,80%	97,90%	97,60%
Inadecuado Manejo SDQS	136	58	27	221
índice de Calidad Manejo	60,30%	82,60%	87,80%	76,90%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la Subred Sur, se estableció un índice promedio de calidad del 97,60% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez:** No se brinda respuesta a lo que el ciudadano requiere, además la respuesta se dirige a una ciudadana llamada, pero la solicitud es anónima.

- **Coherencia, Claridad y Calidez:** No se brinda respuesta de fondo a la denuncia presentada por el ciudadano anónimo que es la visita de Inspección Vigilancia y Control a la empresa en mención y en otra petición el archivo que se adjuntó está incompleto y no se puede hacer lectura de la respuesta. Respuestas que son emitidas desde la Oficina Control interno Disciplinario, ya que corresponden a aquellas solicitudes que son tipificadas por el ciudadano como Denuncia por Actos de Corrupción, y aunque siendo temas de salubridad se responde en términos jurídicos, por cuanto no se brinda una respuesta de fondo al ciudadano.
- **Coherencia y Claridad:** No se brinda una respuesta de fondo a lo denunciado por el ciudadano anónimo por cuanto fue respondida desde la oficina de control interno disciplinario y no se escaló a servicio al ciudadano. Se sugiere brindar capacitación desde servicio al ciudadano sobre el manejo de las peticiones que ingresan como denuncias por actos de corrupción y que no corresponden a esta tipología. Se evidencia en la respuesta que se informa que, sobre el traslado a la Alcaldía Local de Usme por competencia, pero el oficio de traslado se dirige a la Alcaldía Local de Tunjuelito, sin embargo, el lugar de los hechos es en la localidad de Ciudad Bolívar. Se evidencia que no se emite respuesta de fondo, ya que se elabora una ampliación de información, pero en el documento que adjunta el ciudadano están claras las consultas que realiza, no obstante, se da cierre en el aplicativo como respuesta definitiva.
- **Coherencia, Claridad, y Calidez:** no se brinda respuesta de fondo a la denunciado por la ciudadana fue respondida desde la oficina de control interno disciplinario, y la respuesta emitida no se dirige al ciudadano sino al SDQS.
- **Coherencia:** Se evidencia en una respuesta sobre la asignación de cita para un paciente que no estaba referenciado en la solicitud de la EPS COMPARTA.
- **Claridad:** En algunas peticiones se evidencia falta de claridad en la redacción en la respuesta, por cuanto no se usan conectores y tampoco signos de puntuación, la respuesta carece de un encabezado y una despedida. (respuestas de Historias Clínicas).
- **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, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 76,90% y se evidencio principalmente:

- No se registran en el aplicativo los datos de notificación aportados por los ciudadanos, no son registradas correctamente o de manera incompleta, también las direcciones registradas no coinciden con las aportadas por los ciudadanos.
- La respuesta contiene los datos de notificación, pero no son registrados en el aplicativo.
- La dirección registrada en el aplicativo y citada en la respuesta del ciudadano no coincide con la aportada por el ciudadano.
- En algunas peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud, específicamente en solicitudes web o e-mail.
- Colocar siempre las direcciones completas y correctas en las respuestas al ciudadano para evitar correspondencia devuelta por errores de digitación
- Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano.
- Se evidencia que la dirección de correspondencia se está registrando en el LUGAR DE LOS HECHOS, lo cual puede generar confusión para identificar la ubicación de la entidad implicada. Si el aplicativo genera dificultad para registro de dirección de correspondencia se sugiere transcribirla en adición de otro complemento y/o reportar a la Alcaldía.
- Se evidencia error en el cargue de la respuesta del peticionario en la sección “Documentos Notificación Peticionario”.
- Se recomienda no ingresar solicitudes interinstitucionales como de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, sino dar respuesta directa por correo, siempre y cuando no se remita una solicitud ciudadana.
- Las respuestas emitidas por la Jefe Oficina Control interno Disciplinario, no las dirige a los peticionarios sino al SDQS.

## 9. CONCLUSIONES

- En el año 2020, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, se evidencia el registro en la Secretaría Distrital de Salud, de 27.940 peticiones ciudadanas, de las cuales se logra gestionar el 83,2%, correspondiente a 23.244 solicitudes; así mismo se solicita ampliación o aclaración al 6% y traslado por no competencia al 10,8% de las peticiones. Debido a las medidas de aislamiento y distanciamiento social por la emergencia sanitaria a raíz de la pandemia por COVID – 19, se evidencia continuidad desde el mes de marzo en el uso en mayor porcentaje de canales no presenciales, en este orden de ideas se destaca el canal Web con 11.202 peticiones recibidas y el E- Mail con 5.924. Es importante mencionar que se identifican dentro de la clasificación por tipología, que en mayor porcentaje se reciben peticiones de interés particular (48,61%) y reclamos (29,64%).
- Las problemáticas de acceso identificadas con mayor porcentaje en año 2020 fueron: No oportunidad de servicios (49,48%), no suministro de medicamentos (19,24%), y dificultad accesibilidad administrativa (13,24%), en tal sentido, es necesario continuar la articulación y acompañamiento de las diferentes entidades del sector, que permita fortalecer los procesos y generar estrategias orientadas a la disminución de las barreras de acceso a los servicios de salud. De otra manera, se evidencia que el mayor número de estas solicitudes se gestionan a través de la Entidad Administradora de Planes de Beneficios EAPB-Capital Salud (1665).
- Se identifican dentro de la clasificación de los subtemas para el período 2020, los relacionados con sistemas de vigilancia epidemiológica, acceso y orientación en servicios de salud, revisión de datos de reporte de resultados-laboratorio; así como fallas en la prestación de servicios que no cumplen con los estándares de calidad; es importante mencionar que algunos de estos subtemas se asocian a su vez con la pandemia por COVID – 19.
- Se gestionan 1318 solicitudes de acceso a la información, relacionadas principalmente con temas de salud pública; así mismo, durante el año 2020, no se identifican solicitudes negadas o no tramitadas.
- En el año 2020, se realizan 2.909 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo las dependencias de la Secretaría Distrital de salud a las que se les realizó seguimiento en mayor porcentaje (70,81%). De igual forma se desarrollan 4.773 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose

un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (72,67%). Se realizaron 1.003 requerimientos por no respuesta oportuna evidenciando que las dependencias de la Secretaría Distrital de salud presentan un mayor número de Requerimientos (717). Finalmente, se efectuaron 4.146 seguimiento preventivos.

- De igual forma se aclara que durante el año 2020 el Sistema de manera ocasional presentó intermitencias, procesamiento muy lento que generaron inconvenientes en la operación, afectando el direccionamiento y la gestión de las respuestas en el sistema.

### **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL AÑO 2020:**

Durante el año 2020, debido al contexto impuesto por pandemia por COVID-19, y en el marco de las medidas implementadas por la emergencia social, decretada por el Gobierno Nacional; fue necesario generar diferentes estrategias y acciones para el fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, a continuación, se mencionan algunas de estas acciones:

- Fortalecimiento de los canales no presenciales, a través de diferentes estrategias, que incluyeron reorganización del talento humano, implementación del chat virtual, desde la página web para la orientación e información a la ciudadanía, acciones de contención, teniendo en cuenta las aperturas y cierres de los puntos presenciales, de acuerdo con las medidas de cuarentena y asilamiento social.
- Se desarrollan estrategias de fortalecimiento de conocimientos a los colaboradores y funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través del curso virtual “Fortalecimiento de Competencias en Información, Orientación y atención a la ciudadanía para colaboradores de línea de frente de la RISS”. Este curso se realiza en articulación con el Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud - CDEIS, con el propósito de fortalecer conocimientos y habilidades, prestación del servicio en los diferentes canales de atención. Así mismo se fortalece en temas como: aseguramiento, protocolos de atención preferencial y se socializó el aplicativo del Centro de Relevo como estrategia para brindar una atención con calidad y oportuna a toda la ciudadanía.

- Se genera la estrategia “Cuéntanos Bogotá”, la cual se orienta a facilitar canales de interacción e información ciudadana, con enfoque diferencial, que permita gestionar de manera efectiva las barreras de acceso a los servicios de salud, promoviendo la confianza, fidelización, resolutivez y sentido de pertenencia.
- Con el liderazgo de La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se genera el espacio “Mesa Técnica de Participación y Servicio a la Ciudadanía”, con Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, bajo el Convenio Marco en Salud “Unidos para seguir cuidándote”, con el objeto de articular acciones orientadas a mejorar la prestación de los servicios y disminuir las barreras de acceso en salud, en el Distrito Capital.
- Se Fortalece el procedimiento de racionalización de trámites y servicios, en el cual se logra consolidar avances en relación acciones de tipo tecnológico para la puesta totalmente en línea de algunos trámites como: Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano, expedición del certificado de capacidad de adecuación y de dispensación de dispositivos médicos sobre medida, para la salud visual y ocular, Licencia de Cremación de Cadáveres y Licencia de Inhumación de cadáveres.
- En el mes de noviembre, la Secretaría Distrital de salud, a través del IV Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad adoptó el “Manual de Servicio a la Ciudadanía”, dicho Manual hace énfasis en la atención de la población diferencial a través de los diversos canales de atención.
- Se promueve desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía las siguientes acciones para la emisión de respuestas oportunas:

Seguimiento preventivo semanal, a través de correo electrónico con reporte de las peticiones próximas a vencer (8 días) para fomentar la emisión de respuesta oportunas.

Seguimiento semanal, a través de correo electrónico a la oportunidad de las respuestas, identificando aquellas a las cuales no se les ha dado respuesta dentro de los tiempos establecidos, generando el respectivo requerimiento a las dependencias competentes.



SECRETARÍA DE  
SALUD

Socialización al seguimiento de la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de Salud-SDS con relación a la oportunidad, criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha.

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía  
Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Procedimiento Gestión de Peticiones en la SDS

Carrera 32 No. 12 - 81  
Teléfono: 3649090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.