

**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”**

**III Trimestre 2020**

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

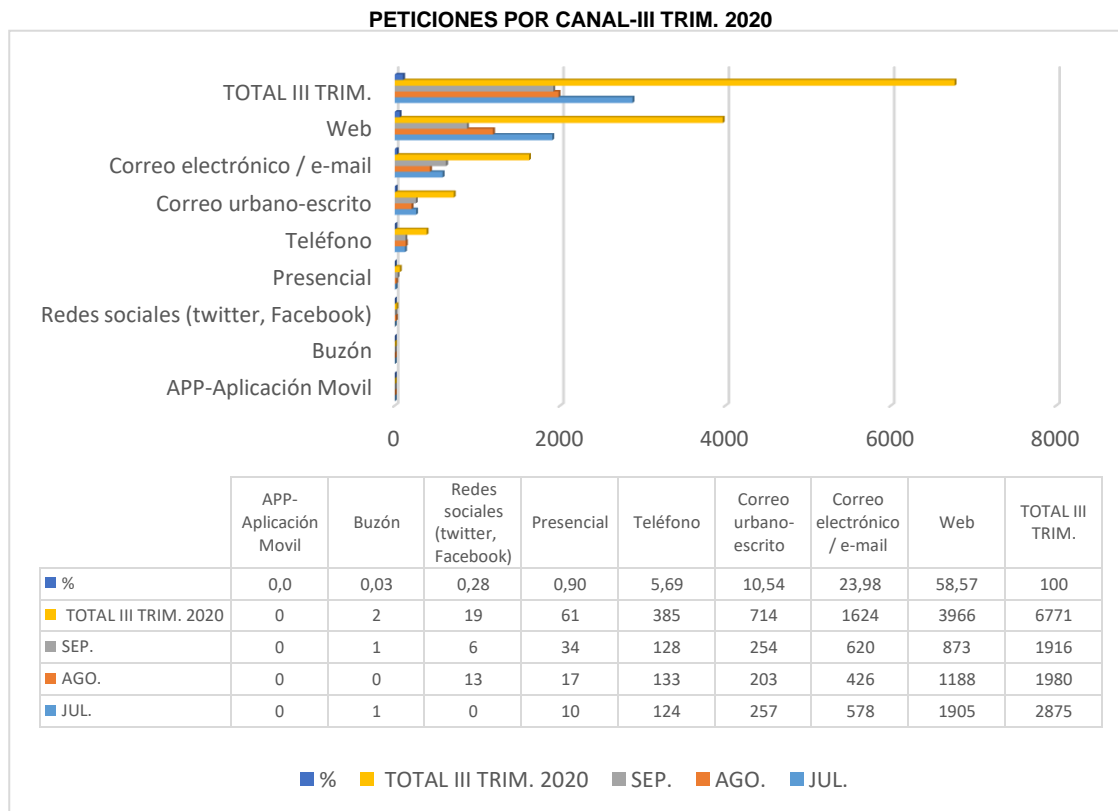
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD - III TRIMESTRE 2020

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 III trimestre 2020.

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 para la Gestión e Peticiones Ciudadanas, usuario de la Secretaría Distrital de Salud-SDS.

### 1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, discriminadas por tipo y canal:

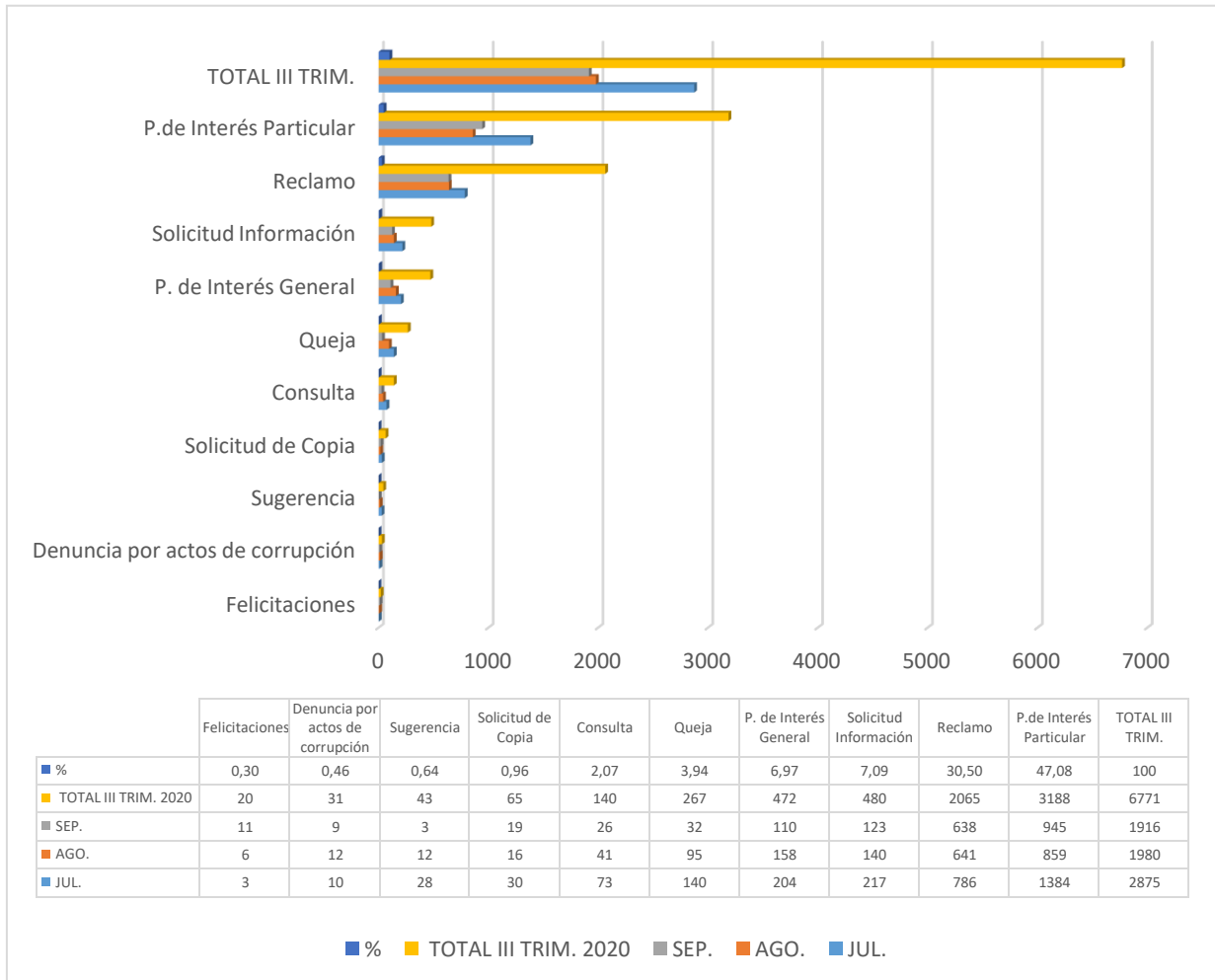
Durante este III trimestre de 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **8.358** peticiones, de las cuales **920** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **667** solicitudes. *En total se gestionaron 6.771 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:



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

Se observa que el mayor número de solicitudes ciudadanas que se recibieron en SDS fue por el canal **web 58.57%** (3.966), seguido del canal **e-mail 23.98%** (1.624), luego canal **escrito 10.54%** (714) y cuarto lugar el canal **telefónico con el 5.69%** (385).

TIPO DE PETICIONES –III TRIM.2020



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

Con relación a la tipología de petición para el tercer trimestre de 2020, la mayor parte de las peticiones son de interés particular **47.08%** (3.189), reclamos **30.50%** (2.065 ) **y solicitud de acceso a la información 7.09% (480).**

Es importante indicar que debido a la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria a causa del virus COVID-19, se establece medida de cuarentena como estrategia para mitigar el contagio, por tanto, a diferencia del primer trimestre se evidencia para

el III trimestre, un aumento en la utilización de los canales virtuales y disminución en el número de peticiones recepcionadas directamente en la SDS por canal escrito.

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

TIPO PETICION/ ENTIDAD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	TOTAL III TRIM 2020	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	103	647	103	228	10	2	2095	3188	47,08
RECLAMO	60	26	45	65	167	0	1702	2065	30,50
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	28	1	2	5	0	0	444	480	7,09
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	61	156	34	118	0	0	103	472	6,97
QUEJA	62	13	6	85	2	0	99	267	3,94
CONSULTA	11	2	0	3	2	1	121	140	2,07
SOLICITUD DE COPIA	1	0	2	1	0	0	61	65	0,96
SUGERENCIA	4	1	2	10	0	0	26	43	0,64
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	17	2	7	0	0	1	31	0,46
FELICITACION	2	3	2	3	0	0	10	20	0,30
<b>Total general</b>	<b>336</b>	<b>866</b>	<b>198</b>	<b>525</b>	<b>181</b>	<b>3</b>	<b>4662</b>	<b>6771</b>	<b>100</b>

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

Del total de peticiones que se gestionaron (6.771) el 68.85% (4.662) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 31.14% (2.109) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia, el 28.43% (1.925) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el 2.67% (181) a Capital Salud y con 0.044% (3) peticiones al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS.

Dentro de las peticiones de interés particular, que son el mayor número de peticiones recibidas en el III trimestre de 2020 (47.08%), están las solicitudes referidas a temas de salud pública –sistemas de vigilancia epidemiología- sanitarios un total de 1.888 (27.88%), seguido de temas relacionados con el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud (618-9.12%).

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 30.50% de las peticiones recibidas, están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud referidas principalmente a *no oportunidad de servicios* (638) y *no*

suministros de medicamentos (288), seguido de solicitudes relacionadas con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación (472 peticiones)

Frente a las solicitudes de acceso a la información, (7.09% - 480 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con información de temas salud pública- resultados de laboratorio y sistemas de vigilancia epidemiología (322) y prestadores de servicios de salud (52).

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

PROBLEMATICAS DE ACCESO	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM 2020	%
No Oportunidad Servicios	229	239	170	638	49,84
No Suministro Medicamentos	88	78	122	288	22,50
Dificultad Accesibilidad Administrativa	52	47	58	157	12,27
Atención Deshumanizada	19	24	14	57	4,45
Negación Servicios	14	19	9	42	3,28
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	9	15	16	40	3,13
Dificultad Tutelas	6	5	6	17	1,33
Problemas Recursos Económicos	7	5	4	16	1,25
Dificultad Alto Costo	2	4	5	11	0,86
Presunto Evento Adverso	0	6	1	7	0,55
Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	3	1	7	0,55
<b>Total general</b>	<b>429</b>	<b>445</b>	<b>406</b>	<b>1280</b>	<b>100</b>

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

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 en un 49.84% (638), 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 No suministros de Medicamentos con un porcentaje del 22.50% (288), principalmente en lo referente a la demora en entrega de medicamentos del plan obligatorio de salud por parte de las EPS.

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

PROBLEMAS DE ACCESO / ENTIDAD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS-S	OTRAS*	SDS	TOTAL III TRIM 2020	%
No Oportunidad Servicios	32	11	13	13	134	418	17	638	49,84
No Suministro Medicamentos	0	2	4	1	190	91	0	288	22,50
Dificultad Accesibilidad Administrativa	1	11	23	17	80	25	0	157	12,27
Atención Deshumanizada	3	6	4	7	4	21	12	57	4,45
Negación Servicios	2	2	0	0	27	8	3	42	3,28
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	0	0	0	0	27	13	0	40	3,13
Dificultad Tutelas	0	0	0	1	13	3	0	17	1,33
Problemas Recursos Económicos	4	1	1	0	4	6	0	16	1,25
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	7	4	0	11	0,86
Presunto Evento Adverso	0	0	0	2	1	1	3	7	0,55
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	7	0	0	7	0,55
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>494</b>	<b>590</b>	<b>35</b>	<b>1280</b>	<b>100</b>

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

Indicando que el 51.25% (656) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 12.58% (162) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 38.67% (494) Capital Salud y 2.73% (35) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 49,84% que corresponde a **638** 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 hay que reiterar que el mayor número de peticiones corresponden a no oportunidad de servicios en ambulatorio medicina especializada y apoyo diagnóstico de laboratorio clínico.

**No suministro de medicamentos** con 22.50%: que corresponde a **288** 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.

**Dificultad accesibilidad administrativa** con 12.57% que corresponde a **157** solicitudes, relacionadas con la 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.

**Atención deshumanizada**, con **57** casos que corresponde aprox. al 4.45% 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.

**Negación Servicios** con **42** casos que representaron el 3.28% sobre el total de barreras de acceso detectadas, estas debido a: Servicios que son negados y frente a los cuales deben las EAPB-IPS llenar el formato respectivo de negación de Servicios. Ambulancias. Ambulatorio (Consulta Externa). Atención domiciliaria. Hospitalización. Quirúrgicas. Remisión interhospitalaria (Traslado a otra IPS). Urgencias.

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 Subred Sur.

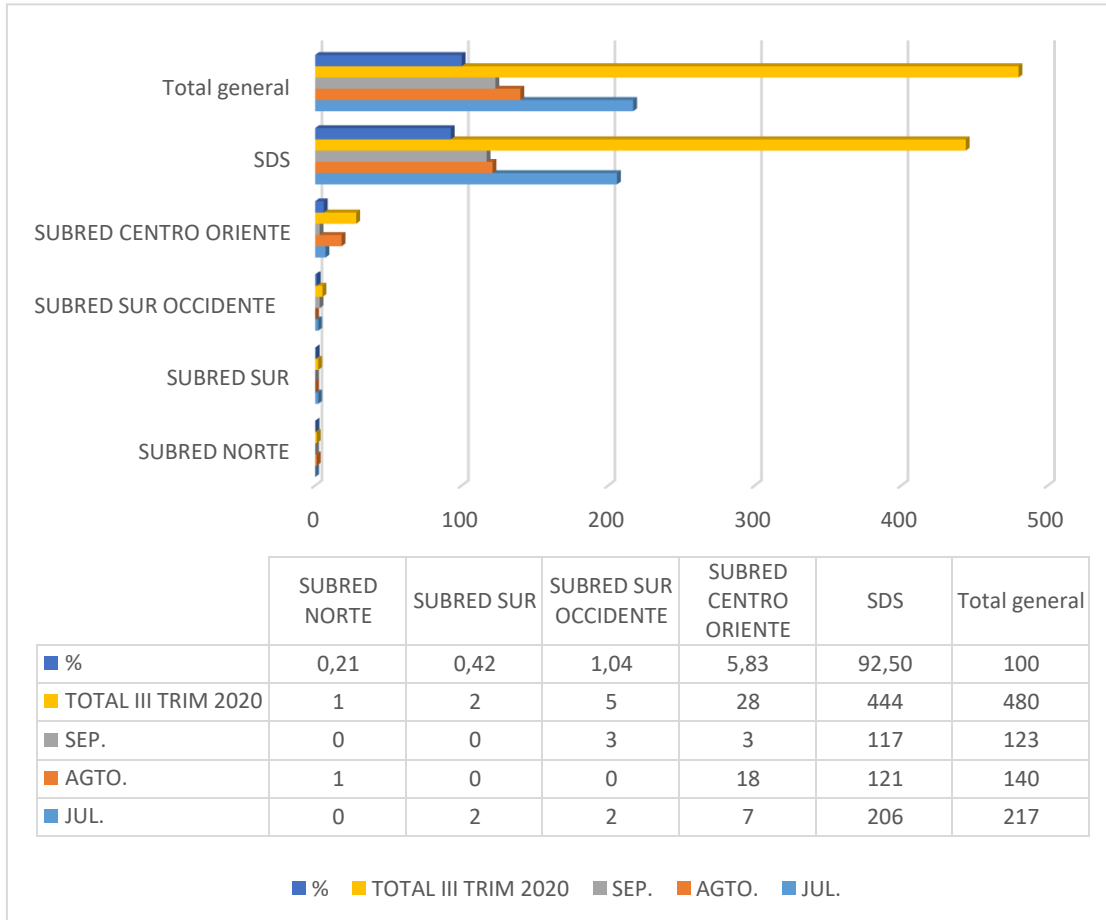
#### 4. Solicitudes de acceso a la información

TIPO PETICION	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM. 2020
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	217	140	123	480

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2020 (6.771), **480** es decir el **7.09%** correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta, a continuación, se presenta relación de las Entidades:

ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION



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

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con temas de la emergencia sanitaria por covid-19-resultados de laboratorio, verificación de registros de profesionales, temas de habilitación de prestadores, acceso a los servicios de salud, entre otros.

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

TIPO DE PETICIÓN	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRE D NORTE	SUBRE DSUR	SUBRE DSUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			11,8	10,7	11,0		1,0	11,3

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



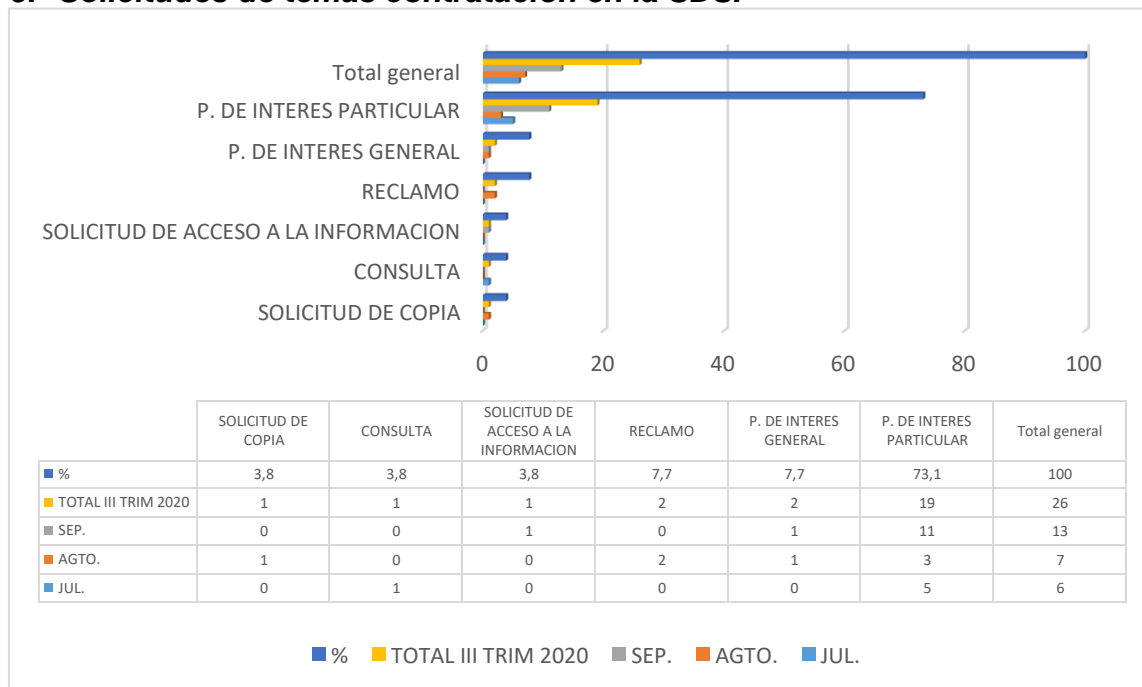
Los tiempos de respuesta a peticiones se ajustaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28/03/2020. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, debido a la declaratorio de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. Frente a las **solicitudes negadas o no tramitadas**, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento.

TIPO DE PETICIÓN	JUL.	AGTO.	SEP,	TOTAL III TRIM. 2020
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

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

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



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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el tercer trimestre (6.771), **26 peticiones**, es decir el 0.38% correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación, las cuales fueron gestionadas principalmente 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.

## 6. 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, se incluye de igual forma la verificación de criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS para que realicen acciones de mejora al respectivas).

Para el III Trimestre del 2020 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		TOTAL III TRIM 2020
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	898
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	11
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	215
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		1124
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	0
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las SUBREDES	512
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	200
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		712
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	322
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	3
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía el DS	45
	TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	370

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 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 322 requerimientos, es decir el 4.75% del total de peticiones (6.771) del III trimestre de 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.

Por lo anterior, se requirió plan de mejora principalmente a la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios, Subsecretaria de Salud Pública por 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 3 solicitudes y ninguna se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación a la EPS-S Capital Salud se requirieron 45 (0.66%) peticiones por no oportunidad 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 Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

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

- Tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta su tipología para el III trimestre de 2020:

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

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

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2020 el promedio en el sector por tipologías se evidencia que: las solicitudes de acceso a la información y de copia

presentan un promedio de respuesta en días de 11.3, las consultas de 9.0, y los reclamos de 8.7. Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 5.1 días, Subred Sur Occidente 5.4 días, SubredSur 7.0 días, Subred Norte 5.4 días; Subred Centro Oriente 7.4 días, y SDS 9.5 días para un promedio general del sector de 7.7 días.

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

De acuerdo con el procedimiento establecido para la Gestión de peticiones ciudadanas en la SDS, los siguientes son los criterios que se evalúan:

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

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

**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando<sup>10</sup>. Para lo cual se debe evaluar:

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

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

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

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

### **Gestión Operativa del Aplicativo**

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

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

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

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

A continuación, se presenta consolidado de seguimiento cumplimiento criterios calidad y manejo del aplicativo de las respuestas a peticiones del **segundo trimestre 2020**, la selección de las unidades muestrales se realiza por el método de muestreo aleatorio sistemático, correspondiente a corte comprendido entre el 21 marzo/2020 al 20 de junio/2020 de las dependencias de la EPS Capital Salud.

Frente evaluación de la calidad a respuestas de las dependencias de la SDS y de las Subredes Integradas de Servicios de Salud está pendiente terminar proceso, debido que se priorizo actividades de direccionamiento de peticiones a competentes debido al alto volumen de solicitudes que están ingresando a la SDS).

- **EPS-S CAPITAL SALUD**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA --EPS CAPITAL SALUD	
PERIODO	II TRIM. 2020
TOTAL MUESTRA	200
NO OPORTUNIDAD	71
NO CLARIDAD	0
NO COHERENCIA	0
NO CALIDEZ	70
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>64,5%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	72
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>64%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el segundo trimestre de 2020 se estableció un índice promedio de calidad del **64,5%** 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:***

El índice de manejo del aplicativo “Bogotá Te Escucha” fue del **64%** presentándose los siguientes criterios:

- Criterio 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”: No se ajustó la tipología del tipo de petición de acuerdo con el tema.
- Criterio 2 “Adjuntar respuesta legible y completa en los enlaces del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma”. 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.

## 9. CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital de Salud recibió en este tercer trimestre un total de **8.358** de peticiones, a través de los diferentes canales dispuestos para que la ciudadanía presente sus solicitudes, las cuales se gestionan a través del aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, de estas a 1.587 (18.99%) se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación y se gestionaron por competencia un total de 6.771 (81.01%), 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 los canales virtuales (email y web) más utilizados por la ciudadanía para interponer sus PQR y las peticiones de interés particular y reclamos que son las tipologías más relevantes en este trimestre.
- Dentro de los Subtemas sobresalen las peticiones relacionadas con temas sobre a la Emergencia Sanitaria por el COVID (2.766 peticiones sobre: lineamientos, aclaraciones normativas, protocolos, restricciones, sugerencias, dotaciones, manejo de recursos financieros, estadísticas epidemiológicas, algunos de estos asociados a resultados de laboratorio dificultades y al acceso de los servicios de salud. )
- Las problemáticas de acceso identificadas en este trimestre se evidencia que el 51.25% (656) de, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 38.67% (494) Capital Salud; 12.57% (161) Subredes Integradas de Servicios de Salud, y 2.73% (35) SDS.
- En este trimestre, el promedio de tiempo de respuesta por tipo de petición en la SDS en gran proporción está acorde a los tiempos establecidos, no obstante se evidencian algunas dependencias (Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud; Subsecretaria de Salud Pública y Dirección de Epidemiología Análisis y Gestión de Políticas de Salud Colectiva), el no cumplimiento en términos de algunas peticiones, por tanto la SDS a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, tiene establecido dentro de su procedimiento de Gestión de Peticiones en SDS, actividades de seguimiento, que inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, se realiza esta actividad semanalmente, de lo evidenciado, se envía correo

electrónico a Jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno. Por otra parte, se verifican criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS) para que los responsables realicen acciones de mejora.

De igual forma se aclara que en este trimestre el Sistema en menor proporción presento intermitencias, procesamiento muy lento que ha ocasionado retraso en la operación de este y por ende afecta el direccionamiento y gestión de respuestas en el sistema.

### **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN III TRIMESTRE 2020:**

Es importante destacar que, en el III trimestre de 2020, se han realizado acciones para mejorar y garantizar acceso a servicios de salud:

- La Secretaría Distrital de Salud, junto con las EPS de la ciudad y bajo el Convenio Marco en Salud “Unidos para Seguir cuidándote”, han venido trabajando en una estrategia que ayudó a identificar cerca de 800.000 bogotanos con enfermedades como hipertensión y/o diabetes, y que en los últimos seis meses no han asistido a sus controles médicos.

Con las personas identificadas se inició la fase de contacto para dirigirlos a los “Puntos para Tu Cuidado”, espacios diseñados para hacer control a estas enfermedades, y en los que se realiza la toma de signos vitales, laboratorios clínicos básicos indicados y control al peso y la talla.

Este programa piloto, que en principio ubicó cinco puntos en la localidad de Suba, estará disponible durante los meses de septiembre, octubre y noviembre, y dispuestos únicamente para aquellas personas que sean previamente contactadas por su asegurador o EPS, a través de un mensaje de texto o llamada para programar una cita.

Se prevé que la estrategia se extienda a todas las localidades de la ciudad donde ya se tienen identificadas a las personas con estas enfermedades. Deben saber que estos puntos de atención que se han dispuesto son lugares seguros, cerca de los hogares de aquellas personas que serán agendadas y con servicios totalmente gratuitos.

Así mismo, el convenio contempla la realización de otras acciones relacionadas con la salud materna y perinatal, el fortalecimiento de la



cobertura en vacunación, los programas de nutrición de niños y niñas y la nueva estrategia para el abordaje de la pandemia por Covid-19, con las cuales se apunta a alcanzar las metas del Plan Territorial de Salud.

- Los representantes de las EPS que prestan sus servicios en el Distrito firmaron un convenio marco en salud por el cual se trabajará de manera mancomunada para ofrecer un modelo de atención en salud innovador, equitativo y eficiente, para seguir cuidando a los bogotanos.

La pandemia por COVID-19 ha sido uno de los grandes retos enfrentados por la ciudad, sin embargo, también se convirtió en una oportunidad para construir esta estrategia audaz, que brinda una atención oportuna, eficiente, equitativa y más cercana a la ciudadanía. Mediante la vinculación de las principales EPS de la ciudad y la coordinación del Centro Regulador de Urgencias, se llegó a los hogares de los bogotanos con atención integral y de calidad para el diagnóstico del COVID-19 y el seguimiento en salud a las personas con confirmación del virus, así como sus contactos y casos sospechosos. Desde el pasado 6 marzo y con corte al 14 de septiembre, se logró la atención integral de 267.807 personas en atención médica domiciliaria.

Después de implementar este robusto modelo de atención médica domiciliaria, a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias se logró el monitoreo de oferta y demanda para realizar una administración centralizada de las camas de cuidados intensivos y cuidados intermedios para la atención de casos Covid-19 y otras patologías en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Con esta estrategia, se logró la gestión de atención en unidades de cuidados intensivos a 6.794 personas con COVID-19 entre el 16 junio y el 15 septiembre de 2020, así como a 2.336 personas por otras enfermedades.

- Con el objetivo de ampliar los canales no presenciales y las alternativas para la atención en salud de las personas más vulnerables de la ciudad, la EPS Capital Salud, la Secretaría Distrital de Salud y el portal 1DOC3, ofrecerán citas médicas virtuales a los ciudadanos que pertenezcan al régimen Subsidiado, en Bogotá.

La plataforma, que facilita la interlocución con un doctor en línea, ya está disponible para todos los usuarios afiliados a Capital Salud, donde se oferta la opción de consultar un médico en cualquier momento, totalmente gratis, sin pedir citas, sin hacer filas o salir de casa, desde su celular, tableta o computador a través de la plataforma [capitalsalud.1doc3.com](http://capitalsalud.1doc3.com), la página web

de la EPS: [www.capitalsalud.gov.co](http://www.capitalsalud.gov.co), o por las redes sociales de la entidad; este nuevo beneficio es posible gracias al trabajo conjunto de las tres organizaciones y con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, para avanzar en una atención más precisa y oportuna para los capitalinos.

La estrategia busca la atención en salud con prioridad de todos los usuarios y grupos de mayor vulnerabilidad y riesgo como personas mayores de 70 años y pacientes crónicos de todas las edades, que posean patologías de base como: diabetes, VIH, hipertensión, cáncer, enfermedad renal, EPOC, trasplantes, mujeres embarazadas, los niños menores de 5 años y personas con discapacidad, entre otras.

"Con esta alianza, las personas más vulnerables de la ciudad lograrán acceder las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin ningún costo a servicios virtuales médicos, donde atenderán todas sus consultas, preguntas e inquietudes, sobre COVID-19 y demás situaciones de salud que presenten nuestros beneficiarios. Lo más importante es que nuestros afiliados podrán evitar salir de casa, hacer desplazamientos innecesarios, y estar riesgo de contagio por el Coronavirus", señala, Iván David Mesa Cepeda, gerente general de Capital Salud EPS-S.

Utilizar el servicio es fácil, las personas solo deben digitar su documento de identidad y desde ese momento, pueden consultar con los profesionales de la salud todo lo relacionado al COVID-19 o inquietudes con cualquier otra enfermedad.

"Como entidades de salud nos hemos unido en esta emergencia sanitaria que ha mostrado la importancia de acceder a servicios médicos de manera virtual, sobre todo porque hoy para muchas personas no es una opción, sino la única alternativa. Si, además, se tiene en cuenta que la mayoría de los casos relacionados con COVID-19 no van a requerir consultas presenciales, es importante que toda la ciudadanía tenga acceso a través de canales en línea e incluir de manera muy especial a las personas cubiertas por el régimen subsidiado, que son una de las poblaciones más afectadas por casos de Coronavirus y otras.

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Procedimiento Gestión de Peticiones en la SDS