

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES
Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE
SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO
“BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE
QUEJAS Y SOLUCIONES”– SDQS. II 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 - II 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 II 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 Secretaría Distrital de Salud en los meses de abril, mayo y junio de 2020, discriminadas por tipo y canal:

Durante este II trimestre de 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **7.175** peticiones, de las cuales **917** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **465** solicitudes. *En total se gestionaron 5.793 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION –SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN E PETICIONES CIUDADANAS

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM. 2020	%
		2179	2480	2516	7175	
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES	APP-Applicación Móvil	0	0	0	0	0,0
	Buzón	4	2	2	8	0,14
	Correo electrónico / e mail	472	576	529	1577	27,22
	Correo urbano-escrito	99	172	183	454	7,84
	Presencial	11	6	4	21	0,36
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0	0,0
	Teléfono	134	201	181	516	8,91
	Web	945	1240	1032	3217	55,53
SUBTOTAL		1665	2197	1931	5793	100
TIPO DE PETICION	Petición de Interés General	113	166	170	449	7,8
	Petición de Interés Particular	783	988	886	2657	46
	Queja	76	128	103	307	5,3
	Reclamo	450	585	554	1589	27,4
	Solicitud de Copia	11	12	18	41	0,71
	Solicitud Información	62	131	74	267	4,61
	Sugerencia	76	61	28	165	2,85
	Felicitaciones	2	2	6	10	0,17
	Consulta	80	115	82	277	4,78
	Denuncia por actos de corrupción	12	9	10	31	0,54
SUBTOTAL		1665	2197	1931	5793	100
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS		349	141	427	917	12,78
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION		165	142	158	465	6,48
SUBTOTAL		514	283	585	1382	19,26
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		2179	2480	2516	7175	

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

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal web 55.53% (3.217), e-mail 27.22% (1.577), presencial 8.91% (516) y escrito con un 7.84% (454) en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **46%** (2.683), reclamos **27.4%** (1.589) y solicitud de acceso a la información 4.61% (267).

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 trimestre anterior se evidencia para el II 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 / ENTIDADES	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	TOTAL II TRIM. 2020	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	88	558	119	185	7	0	1700	2657	45,87
RECLAMO	57	36	26	100	136	0	1234	1589	27,43
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	48	136	30	92	0	0	143	449	7,75
QUEJA	62	4	9	107	0	2	123	307	5,30
CONSULTA	22	2	7	12	0	1	233	277	4,78
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14	3	3	8	3	1	235	267	4,61
SUGERENCIA	16	2	8	13	0	0	126	165	2,85
SOLICITUD DE COPIA	0	1	3	3	0	0	34	41	0,71
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	6	13	5	0	0	0	7	31	0,54
FELICITACION	1	1	1	1	0	0	6	10	0,17
Total general	314	756	211	521	146	4	3841	5793	100

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

Del total de peticiones que se gestionaron (5.793) el 66.30% (3.841) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 33.69% (1.952) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia, el 31.10% (1.802) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el 2.52% (146) a Capital Salud y con 0.069% (4) 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 II trimestre de 2020 (45.87%), están las solicitudes referidas a temas de salud pública-sanitarios un total de 1.284 (22.16%), seguido de temas relacionados con el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud (605-10.44%).

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 27.43% de las peticiones recibidas, están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud referidas principalmente a *no oportunidad de servicios (434)* y *no suministros de medicamentos (240)*, seguido de *solicitudes relacionadas con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación (582 peticiones)*

Frente a las solicitudes de acceso a la información, (4.61% - 267 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con información de temas salud pública (138) y acceso a servicios de salud (31).

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	Abril	Mayo	Junio	TOTAL II TRIM. 2020	%
No Oportunidad Servicios	148	147	139	434	44,47
No Suministro Medicamentos	76	95	69	240	24,59
Dificultad Accesibilidad Administrativa	26	46	53	125	12,81
Negación Servicios	14	19	20	53	5,43
Atención Deshumanizada	19	23	6	48	4,918
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	7	9	7	23	2,357
Problemas Recursos Económicos	9	9	4	22	2,254
Dificultad Tutelas	3	5	5	13	1,332
Dificultad Alto Costo	3	3	4	10	1,025
Presunto Evento Adverso	6	0	0	6	0,615
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	1	2	0,205
Total general	312	356	308	976	100

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. II 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 44.47% (434,) 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 24.59% (240), 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	OTRAS*	SDS	TOTAL II TRIM. 2020	%
No Oportunidad Servicios	39	20	11	34	109	154	67	434	44,47
No Suministro Medicamentos	2	4	5	2	120	106	1	240	24,59
Dificultad Accesibilidad Administrativa	1	6	7	18	57	33	3	125	12,81
Negación Servicios	0	1	2	1	19	14	16	53	5,43
Atención Deshumanizada	6	4	6	2	0	15	15	48	4,92
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	0	0	0	0	17	6	0	23	2,36
Problemas Recursos Económicos	3	3	1	2	7	6	0	22	2,25
Dificultad Tutelas	0	0	0	1	6	6	0	13	1,33
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	5	5	0	10	1,02
Presunto Evento Adverso	1	1	0	0	0	2	2	6	0,61
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	2	0	0	2	0,20
Total general	52	39	32	60	342	347	104	976	100

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

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

Indicando que el 53.79% (525) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 18.75% (183) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 35.04% (342) Capital Salud y 10.66% (104) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 44.47% que corresponde a **434** 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 24.59%: que corresponde a **144** peticiones, y referida con el suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y farmacias distantes geográficamente al ciudadano, presentándose un mayor número de requerimientos en el suministro de medicamentos POS.

Dificultad accesibilidad administrativa con 12.81% que corresponde a **125** requerimientos, y relacionada con inadecuada orientación sobre derechos, deberes o trámites a realizar, demoras en la expedición de autorizaciones y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud, problemas de contratación entre asegurador-prestador y problemas recursos físicos, humanos, dotación ligados a las condiciones de habilitación propias de la organización de tipo administrativo; Observando que el mayor número de peticiones están relacionadas con problemas de recursos físicos, humanos y dotación.

Negación Servicios con **53** casos que representaron el 5.43% 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.

Atención deshumanizada, con **48** casos que corresponde aprox. al 4.92% que corresponde a 132 solicitudes sobre el total de problemáticas de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

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

4. Solicitudes de acceso a la información

TIPO PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIM. 2020
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	62	131	74	267

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2020 (5.793), **267** es decir el **4.67%** correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION

ENTIDADES/ MES	Abril	Mayo	Junio	TOTAL II TRIM. 2020
SECRETARIA DE SALUD	53	117	65	235
SUBRED CENTRO ORIENTE	5	5	4	14
SUBRED SUR OCCIDENTE	2	5	1	8
CAPITAL SALUD EPS	1	1	1	3
SUBRED NORTE	0	3	0	3
SUBRED SUR	1	0	2	3
IDCBIS	0	0	1	1
Total general	62	131	74	267

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

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con temas de la emergencia sanitaria por covid-19, 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 / ENTIDADES	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			10,4	7,0	1,3	5,0	10,0	9,7

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

Frente a las **solicitudes negadas o no tramitadas**, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de

2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento.

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIM. 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. II 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

TIPO PETICION / MES	Abril	Mayo	Junio	TOTAL II TRIM. 2020
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	9	12	33
CONSULTA	0	1	1	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	1	0	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	2	0	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	0	1
QUEJA	1	0	0	1
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	1
Total general	15	13	14	42

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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el segundo trimestre (5.793), **42** es decir el 0.72% correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación, las cuales fueron gestionadas por la Subdirección de Contratación de la SDS.

Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con: certificaciones de contratos de personas naturales y jurídicas entre otros.

** Se debe tener en cuenta que sí, se presentan denuncias por corrupción relacionadas a temas de Contratación que se registren en el Aplicativo Bogotá Te Escucha, dicho sistema, las asigna directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

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 II 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 - SUBREDES Y EPS-S		TOTAL II TRIM.2020
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	540
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	18
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	426
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		984
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	264
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las Subredes	386
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	232
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		882
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	264
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	6
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	194
	TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	464

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. II 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 264 requerimientos, es decir el 4.55% del total de peticiones (5.793) del II 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 Subsecretaria de Salud Pública ro 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 6 solicitudes y ninguna se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación a la EPS-S Capital Salud se requirieron 194 (3.34%) 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. Para cierre de trimestre se reiteró un total de 73 peticiones por no respuesta.

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

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

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARÍA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			7,8	10,7	1,0	15,0	8,5	8,2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			3,0		5,8	4,0		4,6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL			9,6	12,2	7,1	9,4	10,8	8,5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17,0		8,0	10,2	7,6	8,3	7,0	8,0
FELICITACIÓN			8,0		6,0	2,0	1,0	5,0
QUEJA		8,0	7,9	11,4	8,3	6,5	7,1	9,1
RECLAMO	5,3		10,2	8,8	7,3	6,1	10,7	9,4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			10,4	7,0	1,3	5,0	10,0	9,7
SOLICITUD DE COPIA			8,6		5,0	7,0		8,1
SUGERENCIA			6,7	8,0	1,0		10,3	7,0
PROMEDIO DÍAS	5,6	8,0	8,8	10,4	7,4	7,4	8,5	8,4

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. II 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 abril, mayo y junio de 2020 el promedio en el sector por tipología se evidenció que: las consultas con 8.2 días, las sugerencias con 7 días, las peticiones de interés general 8.5 y particular con promedio de 8.0 días, las quejas con promedio de 9.1 días, los reclamos con 9.4 días y solicitudes de información con un promedio de 9.7 días de respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: IDCBIS: promedio respuesta

de 8.0 días; EPSS Capital Salud 5.6 días, Subred Centro Oriente 10.4 días, Subred Norte 57.4 días, Subred Sur 7.4 días, Subred Sur Occidente 8.5 días y SDS 8.8 días para un promedio general del sector de 8.4 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 proporcionando¹⁰. Para lo cual se debe evaluar:

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

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

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

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

Gestión Operativa del Aplicativo

El aplicativo Bogotá Te Escucha 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 **primer trimestre 2020**, la selección de las unidades muestrales se realiza por el método de muestreo aleatorio sistemático, correspondiente a corte comprendido entre el 21 diciembre/2019 al 20 marzo/2020 de las dependencias de la SDS, EPS Capital Salud.

Frente evaluación de la calidad a respuestas 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).

• **SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:**

SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA - SDS - I TRIM. 2020	
PERIODO	I TRIM. 2020
TOTAL MUESTRA	264
NO OPORTUNIDAD	41
NO CLARIDAD	0
NO COHERENCIA	1
NO CALIDEZ	0
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	84%
INADECUADO MANEJO SDQS	7
INDICE DE CALIDAD MANEJO	87%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 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 **84%** 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: La respuesta dada hace referencia a una IPS que no corresponde a la denunciada por parte de la peticionaria.

Frente al manejo del Aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el primer trimestre de 2020 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del **87%** y se evidencio principalmente:

- No se adjuntó respuesta en el link "sección de documentos notificación peticionario "lo anterior para que el ciudadano pueda visualizar la respuesta en su correo electrónico, en algunos casos el único dato de contacto dado por los peticionarios fue el correo electrónico.
- La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario.
- La respuesta fue publicada en cartelera sin dirección de notificación, sin embargo, en el aplicativo Bogotá Te Escucha registra la dirección de notificación.
- Error en un dato del registro de notificación dada por usuario (falto palabra Sur)
- Se registró en el aplicativo como respuesta con cierre definitivo una solicitud de ampliación de información.
- Se registró en el aplicativo como respuesta con cierre definitivo un traslado por no competencia de una entidad distrital.

- **EPS-S CAPITAL SALUD**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA --EPS CAPITAL SALUD	
PERIODO	I TRIM. 2020
TOTAL MUESTRA	232
NO OPORTUNIDAD	70
NO CLARIDAD	6
NO COHERENCIA	6
NO CALIDEZ	7
INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS	81,47%
INADECUADO MANEJO SDQS	77
INDICE DE CALIDAD MANEJO	76,29%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 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 **81.47%** 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 evidenció el cargue de respuesta equivocada, incompleta y confusa.

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.

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.
- No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.

9. CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital de Salud recibió en este segundo trimestre un total de 7.175 de peticiones, a través de los diferentes canales que tiene dispuestos para que la ciudadanía presente sus solicitudes, las cuales se gestionan a través del aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, de estas a 1.382 (19.26) se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación y se gestionaron por competencia un total de 5.793 (80.73%), 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 sugerencias que son las tipologías más relevantes en este trimestre.
- Dentro de los Subtemas sobresalen las peticiones relacionadas con la Emergencia Sanitaria por COVID-19 (1.046 peticiones), seguido de las fallas en prestación de servicios de salud (517), la no oportunidad en citas, presentándose el mayor número de cifras en los servicios de citas para medicina especializada y de apoyo diagnóstico de laboratorio clínico (369), las cuales están en un alto porcentaje en relación con dependencias de la

SDS, las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud y la EPS Capital Salud.

- 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 II TRIMESTRE 2020:

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

- Con el propósito de que toda la ciudadanía obtenga información clara y precisa sobre el comportamiento del COVID-19 en la ciudad, y de abrir al servicio de los bogotanos los datos con los que la administración distrital toma decisiones para abordar la pandemia, la Secretaría Distrital de Salud publica a diario en la página web Saludata (saludata.saludcapital.gov.co), el número de casos positivos en la ciudad, en qué localidades están ubicados, el rango de edades de los afectados, si están recuperándose en sus casas, en un hospital o en las unidades de cuidados intensivos de la capital del país.

En esta página, que hace parte de la iniciativa de Datos Abiertos de la Alcaldía Mayor de Bogotá y que ha recibido más de 1 millón de visitas desde

su implementación el pasado 19 de marzo, los usuarios también pueden encontrar mapas de calor para saber en qué zonas de la ciudad se concentran los casos, el número de pruebas tomadas y procesadas a diario, el porcentaje de ocupación de los servicios de hospitalización general, unidad de cuidado intermedio y de UCI, disponibilidad de las camas UCI y hospitalización en Bogotá.

Así mismo en las 20 pestañas de información, la ciudadanía puede observar la curva de contagios en las localidades de la ciudad, el porcentaje de muestras procesadas, la vigilancia epidemiológica, el proceso de la atención de equipos domiciliarios, las proyecciones de casos de COVID-19 en Bogotá, el número de pacientes fallecidos por el virus en cada localidad, los recuperados y su rango de edad.

El indicador de COVID-19 en Saludata ha recibido un promedio diario de más de 16 mil visitantes con un pico de más de 141 mil usuarios que consultan esta información. El 33,6 % de los casos reportados en Colombia del virus se encuentran en Bogotá. La ciudad tiene 74,1 casos activos de Covid-19 por cada 100 mil habitantes, así como una tasa de mortalidad en hombres de 3,2 por cada 100 mil habitantes y en mujeres, 2,0 por cada 100.000 habitantes.

- El Distrito entrega lote para construcción de CAPS Manuela Beltrán, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. entregó formalmente el predio donde se construirá el nuevo centro, que beneficiará a más de 40 mil personas de la localidad de Ciudad Bolívar. El CAPS tendrá un área de 2.418.48 metros cuadrados, en los que estarán ubicados 17 consultorios, 4 unidades odontológicas, imagenología, toma de muestras, sala de procedimientos, sala era y dispensación de medicamentos.

El desarrollo de este proyecto contará con el acompañamiento de la comunidad a través de los veedores ciudadanos, con el fin de garantizar su participación en la supervisión del avance de la obra.

Por otro lado, se iniciará la obra cumpliendo con todas las medidas y protocolos de bioseguridad establecidos por el distrito y la nación, en esta época de pandemia.

- La Capital del país sigue fortaleciendo y mejorando su capacidad diagnóstica del COVID-19, dentro de sus estrategias epidemiológicas para la mitigación del virus. A la fecha, la Secretaría Distrital de Salud ha procesado más de 100 mil pruebas PCR, es decir más de 14 mil pruebas por cada millón de

habitantes, lo que le permite tomar decisiones en salud basada en una mayor cantidad de información.

En las próximas semanas, el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud, también contará con uno de estos artefactos, y por su parte, las universidades de Los Andes y del Rosario cuentan con cuatro más en sus laboratorios.

A esto se suma una red conformada por 16 laboratorios certificados para el procesamiento de muestras en Bogotá, lo que también ha contribuido con el fortalecimiento de la capacidad diagnóstica y la reducción de tiempos en el análisis de muestras. Además, la entidad continúa realizando vigilancia epidemiológica activa en la ciudad a comunidades de riesgo como personal de la salud, adultos mayores y personas con enfermedades crónicas, entre otros, así como en zonas con alta densidad poblacional o con mayor número de casos confirmados.

Con estas medidas, la Secretaría de Salud sigue creciendo en capacidad diagnóstica para la ciudad, con el fin de generar políticas públicas que permitan disminuir el número de contagios y así salvar vidas.