

**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”**

**IV 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 - IV TRIMESTRE 2020

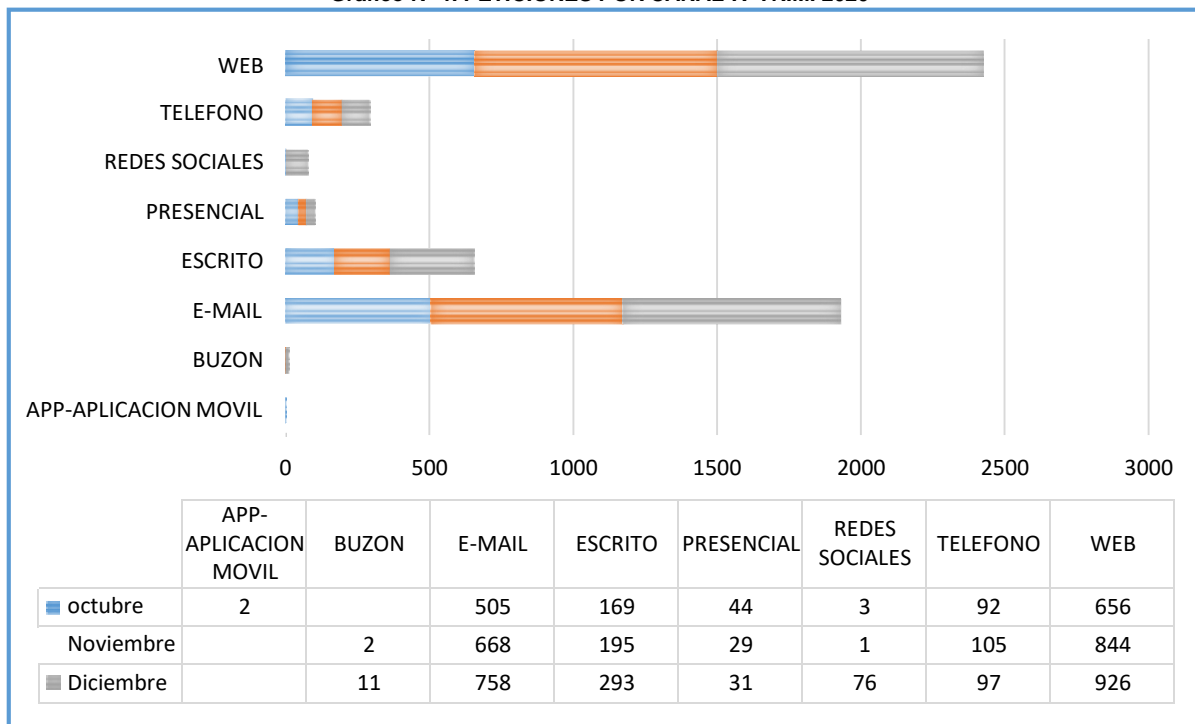
En el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública, se presenta informe de solicitudes ciudadanas correspondiente al período comprendido entre octubre y diciembre del 2020.

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 Secretaria Distrital de Salud en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, discriminadas por tipo y canal:

Durante este IV trimestre de 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **6.377** peticiones, de las cuales **568** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **302** solicitudes. *En total se gestionaron 5.507 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

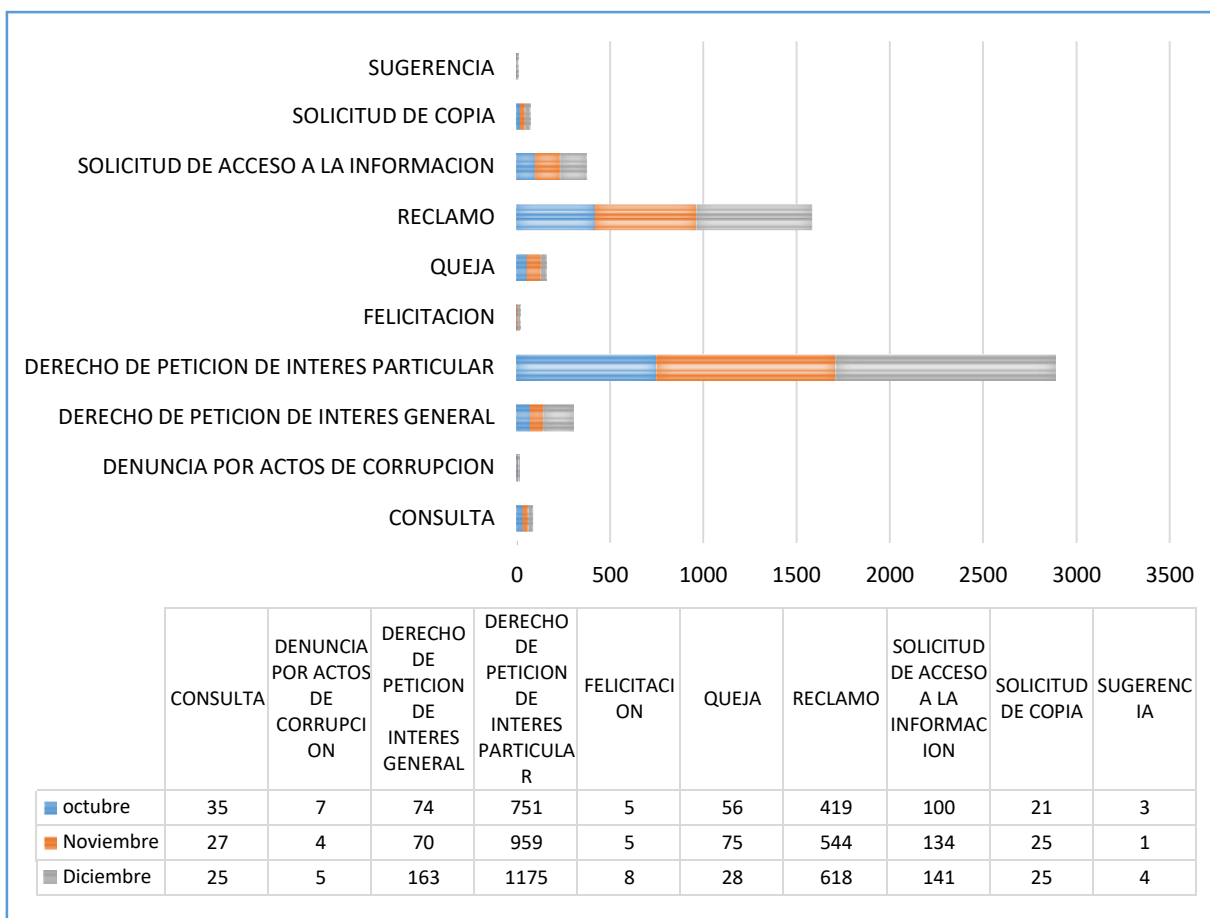
Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL-IV TRIM. 2020



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

En el gráfico anterior, se evidencia un mayor porcentaje de solicitudes ciudadanas recibidas a través del canal WEB con el **44,05%** (2426), del total de los requerimientos, seguido del correo electrónico con el **35,06%** (1931), el correo urbano – escrito con el **11,93%** (657), canal telefónico **5,34%** (294), canal presencial **1,89%** (104), redes sociales con el **1,45%** (80), buzón con el **0,24%** (13), y finalmente App- aplicación móvil **0,04%** (2). Es preciso mencionar que se observa un aumento en el número de peticiones en el mes de diciembre (**2192**), comparado con los meses de octubre y noviembre, especialmente se presenta incremento de la recepción a través de las redes sociales, este último aumento relacionado con actividades como la rendición de cuentas, en la cual la ciudadanía hace uso de este canal, para realizar sus solicitudes.

Gráfico N° 2. TIPO DE PETICIONES –IV TRIM.2020



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

De acuerdo con el gráfico anterior, se evidencia para el período octubre – diciembre del año 2020, un mayor porcentaje de peticiones de interés particular con el **52,4%** (2885), reclamos con el **28,7%** (1581), solicitudes de información **6,8%** (375) y peticiones de interés general con el **5,6%** (307).

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular, dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de 1.711, correspondiente al **59,3%**, seguida de orientaciones en salud con el **15,1%** y prestadores de servicios de salud con el **11,5%**.

**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 –IV TRIM.2020

TIPO DE PETICIÓN/ENTIDAD	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARÍA DE SALUD	SUBRE D CENTRO O ORIENTE	SUBRE D NORTE	SUBRE D SUR	SUBRE D SUR OCCIDENTE	TOTAL	PORCENTAJE (%)
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8		1878	134	512	130	223	2885	52,39
RECLAMO	101		1324	33	14	30	79	1581	28,71
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1		345	13	4	3	9	375	6,81
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2		86	48	72	40	59	307	5,57
QUEJA	1	1	78	28	6	14	31	159	2,89
CONSULTA	3		66	11	1	1	5	87	1,58
SOLICITUD DE COPIA	2		63	2		3	1	71	1,29
FELICITACION			16		2			18	0,32
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1		4	1	9		1	16	0,29
SUGERENCIA		1	4	1			2	8	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>2</b>	<b>3864</b>	<b>271</b>	<b>620</b>	<b>221</b>	<b>410</b>	<b>5507</b>	<b>100</b>

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

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de peticiones que se gestionaron (5.507) el **70,16%** (3.864) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el **27,64%** (1.522) se trasladan a las Subredes Integradas de servicios de salud, el **2,16%** (119) a la EAPB Capital Salud, y el **0,04%** (2) al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud -IDCBIS.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al **28,7%** (1.581) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios (**26,8%**), así como Inspección Vigilancia y Control (**23,1%**).

Frente a las solicitudes de acceso a la información, representadas en (**375**) solicitudes, corresponden los requerimientos relacionados con temas de salud pública, principalmente reporte de resultados de laboratorio, para pruebas COVID-19.

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO –IV TRIM.2020

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	OCT.	NOV.	DIC	TOTAL IV TRIMESTRE	PORCENTAJE (%)
No oportunidad servicios	114	143	166	423	49,59
No suministro Medicamentos	60	55	34	149	17,47
Dificultad accesibilidad administrativa	30	40	33	103	12,07
Atención deshumanizada	14	24	23	61	7,15
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	9	18	11	38	4,46
Negación Servicios	9	3	12	24	2,81
Dificultad Tutelas	10	0	9	19	2,23
Problemas recursos económicos	4	7	6	17	1,99
Dificultad Alto Costo	4	2	2	8	0,94
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	3	1	7	0,82
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	2	2	4	0,47
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>297</b>	<b>299</b>	<b>853</b>	<b>100</b>

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

En la tabla anterior se presentan las problemáticas de acceso a los servicios de salud, identificadas en las peticiones ciudadanas ingresadas a través del aplicativo Bogotá te Escucha, en tal sentido se presenta en mayor porcentaje las asociadas con la no oportunidad de servicios con el **49,59%** (423), dentro de esta categoría se encuentra las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (189 solicitudes). Así mismo se observa dentro de las categorías con 149 solicitudes, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos con el **17,47%**, 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 –IV TRIM.2020

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CAPITAL	SDS-FFDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	TOTAL
8. No Oportunidad Servicios	152	16	16	7	15	23	194	423
9. No Suministro Medicamentos	87	0	2	0	1	0	59	149
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	38	0	0	5	11	12	37	103
1. Atención Deshumanizada	0	28	1	2	13	4	13	61
5. Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	30	0	0	0	0	0	8	38
7. Negación Servicios	15	3	0	0	1	0	5	24
4. Dificultad Tutelas	13	0	0	0	0	0	6	19
11. Problemas Recursos Económicos	8	0	0	1	0	3	5	17
3. Dificultad Alto Costo	6	0	0	0	0	0	2	8
10. Presunto Evento Adverso	2	2	1	0	2	0	0	7
6. Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	0	0	0	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>329</b>	<b>853</b>

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

En relación con la tabla número 3, se evidencia, que el **61.43%** (524) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Entidad Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud **41.61%** (355), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud **14,06%** (120), y Secretaría Distrital de Salud **5,74%** (49). A continuación, se describen las cuatro primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con **423** peticiones (**49,59%**), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (189), así mismo se registran consultas por medicina general (47) y servicios quirúrgicos (38). Estas situaciones afectan directamente la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento a los atributos de calidad establecidos

(oportunidad) en el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud; y en este orden de ideas afecta las condiciones de vida y salud de los ciudadanos.

**No suministro de medicamentos**, se registran **149** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **17,47%**, 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 (98).

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan **103 (12,07%)** requerimientos, asociados a barreras de acceso en temas como: demoras en el proceso de autorización de servicios (40), inadecuada orientación en servicios (29), seguido de problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (19) y finalmente problemas contratación asegurador-prestador (15).

**Atención deshumanizada**, se realiza gestión de **61** peticiones, representadas en el **7,15%**, 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 talento humano de ambulancias (30), y personal en los servicios ambulatorios (11).

## 5. Solicitudes de acceso a la información

Tabla N° 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL –IV TRIM.2020

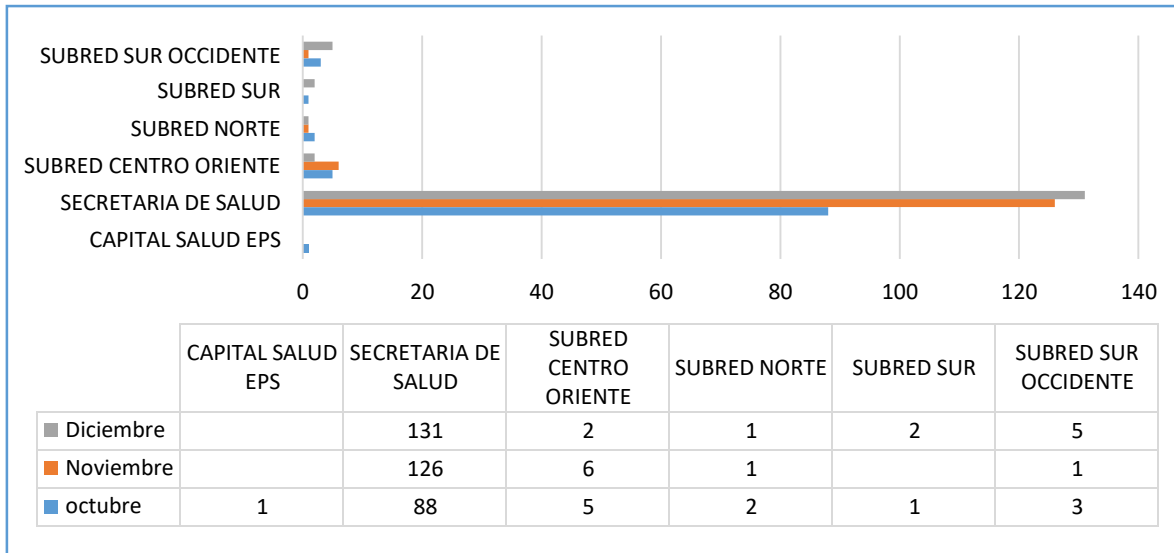
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE
	100	134	141	375

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

La tabla anterior presenta los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre octubre a diciembre de año 2020, se observa un total de 384 solicitudes, recibidas en un mayor porcentaje 40,8 % en el mes de diciembre (141), 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 –IV TRIM.2020**



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

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 345 peticiones, relacionadas con temas de salud pública, particularmente solicitud de reporte de resultados por COVI – 19.

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

**TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESSPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN –IVTRIM.2020**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
PROMEDIO DÍAS	4,0		7,9	8,9	8,8	12,0	11,9	8.0

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

**TABLA N° 5. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS –IV TRIM.2020**

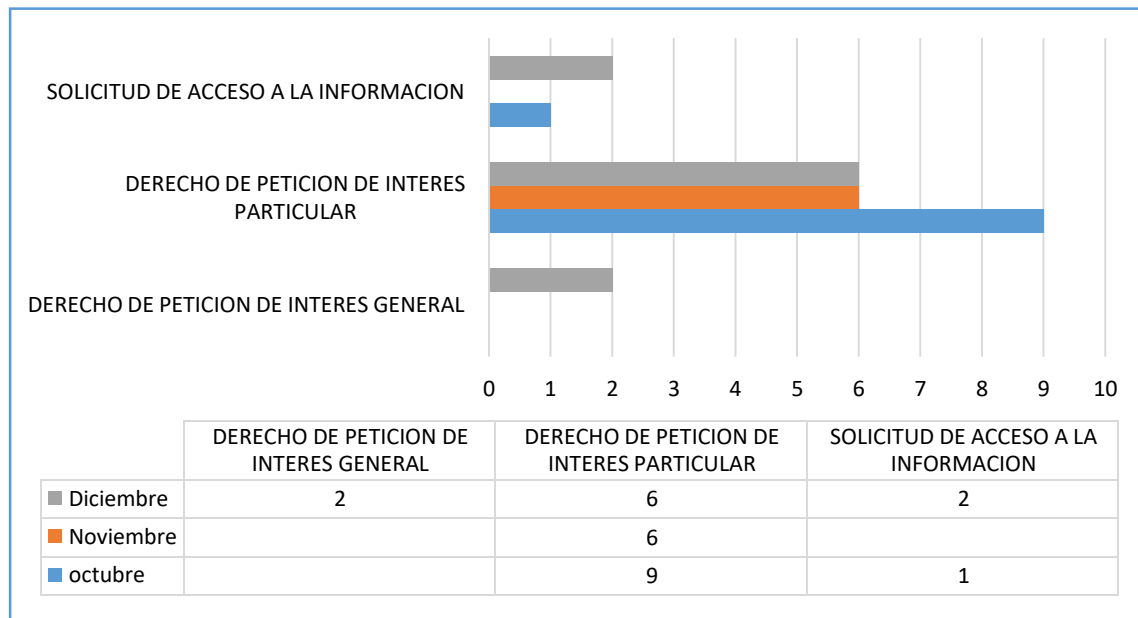
TIPO DE PETICIÓN	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL IV TRIM. 2020
<b>SOLICITUDES NEGADAS</b>	0	0	0	0

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

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

**Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS –IV TRIM.2020**



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

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el cuarto trimestre (5.507), 26 peticiones, es decir el **0.47%** correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, así como certificaciones laborales.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular (21). 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.*

## **7. 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 IV trimestre del 2020:

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIMESTRE 2020
<b>TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION</b>	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la <b>SDS (inicia en agosto por riesgo transversal de no oportunidad)</b>	502	392	294	1188
	Seguimientos realizados a las dependencias de la <b>SDS</b>	168	43	19	230
	Seguimientos realizados a las Subredes	7	2	0	9
	Seguimientos a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	31	6	2	39
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>708</b>	<b>443</b>	<b>315</b>	<b>1466</b>
<b>TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>	Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta</b> a requerimientos de la <b>SDS</b>	300	0	0	300
	Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de SUBREDES</b>	0	333	911	1244
	Seguimiento a <b>cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta</b> a requerimientos de la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	0	0	0	0
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>300</b>	<b>333</b>	<b>911</b>	<b>1544</b>
<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION</b>	<b>Requerimientos realizados por NO respuesta</b> a las dependencias de la <b>SDS</b>	53	32	14	99
	<b>Requerimientos realizados por NO respuesta</b> a las <b>SUBREDES INTEGRADAS</b>	2	2	0	4
	<b>Requerimientos realizados por NO respuesta</b> a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	3	2	0	5
	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>108</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. IV 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 99 requerimientos, es decir el 1.6% del total de peticiones (6.295) del IV 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.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 4 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 5 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 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 – IV TRIMESTRE 2020.**

<b>Seguimientos Preventivos</b>	<b>Total</b>
Mes octubre 2020	502
Mes noviembre 2020	392
Mes diciembre 2020	294
<b>Total, IV Trimestre 2020</b>	<b>1188</b>

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

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

**TABLA N° 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - IV trimestre de 2020:**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA	15,3		12,1	10,5	16,0	25,0	16,0	12,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9,0		7,0		5,7		16,0	7,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8,0		12,7	9,7	12,7	17,0	17,8	13,7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9,8		11,6	9,1	13,6	19,2	18,2	12,7
FELICITACIÓN			5,1		5,5			5,1
QUEJA	3,0	19,0	19,9	9,9	6,6	13,0	16,1	16,4
RECLAMO	9,1		12,4	11,2	8,2	10,2	17,4	12,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4,0		7,9	8,9	8,8	12,0	11,9	8,0
SOLICITUD DE COPIA	12,5		10,4	7,5		11,3	14,0	10,5
SUGERENCIA		8,0	13,0	14,0			16,5	13,4
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>9,2</b>	<b>13,5</b>	<b>11,7</b>	<b>9,6</b>	<b>13,1</b>	<b>17,0</b>	<b>17,6</b>	<b>12,3</b>

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

En el trimestre comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2020, en los resultados del promedio en el sector por tipologías se evidencia que, las quejas con 16,4 días, las peticiones de interés general con 13,7 días y las sugerencias con 13,4 días presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: IDCBIS: promedio respuesta de 13,5 días; EAPB Capital Salud 9,2 días, Subred Sur Occidente 17,6 días, Subred Sur 17,0 días, Subred Norte 13,1 días; Subred Centro Oriente 9,6 días, y SDS 11,7 días para un promedio general del sector de 12,3 días.

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

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterios de calidad de oportunidad, coherencia, claridad y calidez se verificar 5 criterios de manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente ( a continuación se presenta el resultado 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. 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. 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. 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 período comprendido entre octubre, noviembre y diciembre del año 2020, debido al alto volumen de peticiones registradas, se da prioridad a la gestión de estos, por lo cual, en dicho período se realiza seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo de respuestas a peticiones registradas en el segundo trimestre. 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 A CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SDS – II TRIM 2020	
PERIODO	II TRIM 2020
TOTAL MUESTRA	300
NO OPORTUNIDAD	21
NO CLARIDAD	2
NO COHERENCIA	3
NO CALIDEZ	2
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>92%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	15
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>95%</b>

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 92% 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 falto 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% 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, falto 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 falto 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 revisión de los criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha del tercer trimestre está en proceso de revisión.

**SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:**

• **SUBRED 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 APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED SUR OCCIDENTE -II TRIM. 2020	
PERIODO	II Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	315
NO OPORTUNIDAD	4
NO CLARIDAD	3
NO COHERENCIA	7
NO CALIDEZ	7
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>96,2%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	40
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>87,9%</b>

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 96.2% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció 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.
- Coherencia: Se encuentran respuestas donde no se responde o solo parcialmente lo solicitado por los peticionarios. Se dieron respuestas que no fueron de fondo ya que solo resolvieron parte de la petición ciudadana.
- Claridad: Respuesta dirigida a usuario Anónimo, a pesar de que en la solicitud estaba registrada a nombre de un ciudadano o ciudadana.
- Coherencia, Claridad y Calidez: Algunas 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, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 87,9 % y se evidenció 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). En ocasiones el fallo se origina en otra entidad que realizó el registro inicial de la petición, pero esto no nos exime de subsanarlo, dado que el procedimiento nos indica “registrar o actualizar los datos” conforme a lo suministrado por los ciudadanos.
- 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 (Capital Salud EPS, Secretaria de Desarrollo Económico).
- **SUBRED 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 BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS-SUBRED NORTE -II TRIM. 2020	
PERIODO	II Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	296
NO OPORTUNIDAD	0
NO CLARIDAD	12
NO COHERENCIA	19
NO CALIDEZ	2
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>89,9%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	74
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>78,7%</b>

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 89,9% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

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

- 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.
- Coherencia: 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.
- 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.

**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 78,7 % y se evidencio principalmente:

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

• **SUBRED 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 BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED CENTRO ORIENTE -II Trim. 2020	
PERIODO	II Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	300
NO OPORTUNIDAD	2
NO CLARIDAD	1
NO COHERENCIA	5
NO CALIDEZ	0
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>98%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	26
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>90,3%</b>

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% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- Coherencia: Se evidencia el cierre de la petición adjuntando un archivo que no corresponde.
- Claridad: no se adjunta la respuesta al usuario sino solamente el traslado a la Personería de Bogotá.

**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 90,3 % y se evidencio principalmente:

- No se adjunta la respuesta en la “Sección de Documentos Notificación Peticionario”
- En algunas peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud, específicamente en solicitudes web o e-mail.
- Se continúa evidenciando que no se registran en el aplicativo los datos de notificación aportados por los ciudadanos, no son registrados correctamente o de manera incompleta.

• **SUBRED SUR:**

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

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED SUR -II TRIM. 2020	
PERIODO	II Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	333
NO OPORTUNIDAD	0
NO CLARIDAD	2
NO COHERENCIA	4
NO CALIDEZ	2
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>98,8%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	66
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>80,2%</b>

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 98,8% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

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

- Coherencia, Claridad, Calidez: 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: se evidencia en una respuesta sobre la asignación de cita para un paciente que no estaba referenciado en la solicitud de la EPS COMPARTA.

***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 80,2 % y se evidencio principalmente:

- Se continúa evidenciando que no se registran en el aplicativo los datos de notificación aportados por los ciudadanos, 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.
- No se registra en el aplicativo la dirección de correspondencia indicada en la respuesta al ciudadano/a, cuando este no aporta información de notificación.
- Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo (Secretaria de Gobierno-Subred Sur Occidente).
- En algunas peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud, específicamente en solicitudes web o e-mail.
- Se evidencia en dos peticiones que no se adjunta la respuesta en la “Sección de Documentos Notificación Peticionario”
- Las respuestas emitidas por la Jefe Oficina Control interno Disciplinario, no las dirige a los peticionarios sino al SDQS.

## 9. CONCLUSIONES

- En el período comprendido entre octubre y diciembre del 2020, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, se registraron en la Secretaría Distrital de Salud, 6.377 peticiones ciudadanas, recibidos por los canales de atención dispuestos, de los cuales se gestiona el 86,3% representados en 5.507 solicitudes, de otra manera, se realizó traslados por no competencia o se requirió ampliación al 4,73%. La anterior información evidencia el uso de los diferentes mecanismos por la población, para evidenciar y solicitar respuesta frente a las barreras de acceso identificadas en los servicios de salud. De tal manera, que se observa en mayor medida la utilización de canales no presenciales, como WEB y el E-mail, lo anterior relacionado con las medidas de aislamiento social y confinamiento generadas para mitigar el riesgo de contagio por la COVID-19. Así mismo, Se identifica para este trimestre, dentro de los tipos de peticiones con mayor porcentaje las de interés particular y los reclamos.
- Es pertinente mencionar, que los subtemas que se destacan en el registro de las peticiones ciudadanas, son aquellos relacionados con Dentro de los Subtemas sobresalen las peticiones relacionadas con temas en salud pública, orientaciones en salud, prestadores de servicios, no oportunidad de servicios, e inspección vigilancia y control, los cuales a su vez, se relacionan con la Emergencia Sanitaria por la pandemia por COVID-19, 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 con mayor porcentaje en el IV trimestres fueron: No oportunidad de servicios y no suministro de medicamentos, los cuales se encuentran relacionados con la oportunidad, como atributo de calidad; así mismo se observa que, el mayor número de estos requerimientos se gestionan a través de la EAPB Capital Salud (355) y de las Subredes Integradas de Servicios de Salud (120).
- En este trimestre, se realizan 1.466 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 (80.4%). De igual forma se desarrollan 1.544 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose



un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (80.6%). Finalmente se evidencia que las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud; presentan un mayor número de Requerimientos (99), realizados por NO respuesta.

- De igual forma se aclara que en este trimestre 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 III TRIMESTRE 2020:**

En el IV trimestre, se desarrollan acciones orientadas a mejorar la atención realizada desde los diferentes canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, así como a generar respuestas integrales y oportunas frente a las peticiones ciudadanas, en el contexto de la pandemia por COVID-19, y de las medidas de emergencia social generadas:

- En el canal presencial, en los meses de octubre a diciembre del 2020, se dio la reapertura de los módulos de atención bajo la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, de igual forma se da la reapertura de los CADE:
- Se realiza fortalecimiento de conocimientos a los colaboradores de los diferentes canales de atención 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 Relevos como estrategia para brindar una atención con calidad y oportuna a toda la ciudadanía.
- A través de la estrategia Cuéntanos Bogotá Itinerante, se hace presencia en las manzanas de cuidado de la localidad de Ciudad Bolívar, convocada por la alcaldía mayor los días 21 y 28 de noviembre de 2020, realizando orientación e información a la ciudadanía sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud. 8. A partir del 30 de noviembre.

- En articulación con el equipo de gestión digital se elaboraron piezas comunicativas frente a la gestión de las Unidades de Cuidados Intensivos en la ciudad de Bogotá y las recomendaciones para las festividades de las navidades las cuales se difundieron por las redes sociales.
- Como fortalecimiento del canal telefónico, se inició el proceso de grabación del 100% de las llamadas de la línea salud para todos, con el fin de realizar la respectiva verificación de calidad de las respuestas y detectar posibles acciones de mejora continua en la atención a la ciudadanía.
- 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 continúa fortaleciendo el procedimiento de racionalización de trámites y servicios, en el cual se logra consolidar avances en relación a la definición preliminar de la estrategia de racionalización de trámites para el año 2021, dentro de la cual se fijaron acciones de tipo tecnológico para la puesta totalmente en línea de los trámites de: 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.

De igual forma, la Secretaría Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, participó en el conversatorio “Racionalización de trámites como lucha contra la corrupción”, como entidad que implemento buenas prácticas en relación con esta política, en el marco de la conmemoración del día mundial de lucha contra la corrupción.

- Se promueve desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía las siguientes acciones para promover la emisión de respuestas 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.

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.

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