

**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. I 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 I 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 I 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 de Quejas y Soluciones – SDQS, usuario de la Secretaría Distrital de Salud-SDS.

### **1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en los meses de enero, febrero y marzo de 2020, discriminadas por tipo y canal:**

Durante este I trimestre de 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **6.028** peticiones, de las cuales **626** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **229** solicitudes. *En total se gestionaron 5.173 requerimientos competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

#### CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION –SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENE.	FEB.	MAR.	I TRIM. 2020
		1583	1847	2598	6028
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	APP-Applicación Móvil	0	0	0	0
	Buzón	4	4	8	16
	Correo electrónico / e mail	234	291	267	792
	Correo urbano-escrito	677	782	745	2204
	Presencial	80	50	128	258
	Redes sociales (twitter, Facebook)	1	3	1	5
	Teléfono	111	86	108	305
	Web	300	449	844	1593
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1407</b>	<b>1665</b>	<b>2101</b>	<b>5173</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	75	109	189	373
	Petición de Interés Particular	710	912	946	2568
	Queja	39	43	83	165
	Reclamo	475	510	670	1655
	Solicitud de Copia	11	7	12	30
	Solicitud Información	71	47	78	196
	Sugerencia	3	6	75	84
	Felicitaciones	6	7	2	15
	Consulta	11	10	37	58
	Denuncia por actos de corrupción	6	14	9	29
	<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>		<b>1407</b>	<b>1665</b>	<b>2101</b>
<b>DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS</b>		<b>132</b>	<b>127</b>	<b>367</b>	<b>626</b>
<b>DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION</b>		<b>42</b>	<b>54</b>	<b>130</b>	<b>226</b>
<b>SUBTOTAL</b>		<b>176</b>	<b>182</b>	<b>497</b>	<b>855</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1583</b>	<b>1847</b>	<b>2598</b>	<b>6028</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2020

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 42.61% (2.204), web 30.8% (1.593) y e-mail 15.3% (792) y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **50%** (2.568), reclamos **32%** (1.655) y solicitud de acceso a la información 4% (196).

**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 I TRIM. 2020	%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	148	538	115	290	9	0	1468	2568	49,64
RECLAMO	71	44	74	77	193	1	1195	1655	31,99
PETICION DE INTERES GENERAL	50	116	24	64	1	0	118	373	7,21
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19	12	0	15	0	0	150	196	3,79
QUEJA	27	2	9	26	0	0	101	165	3,19
SUGERENCIA	3		1	5			75	84	1,62
CONSULTA	4	1	2	3	1	1	46	58	1,12
SOLICITUD DE COPIA	1	0	2	0	0	0	27	30	0,58
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	11	1	6	0	0	8	29	0,56
FELICITACION	0	2	1	0	0	0	12	15	0,29
<b>Total general</b>	<b>326</b>	<b>726</b>	<b>229</b>	<b>486</b>	<b>204</b>	<b>2</b>	<b>3200</b>	<b>5173</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2020

Del total de peticiones que se gestionaron (5.173) el 62% (3.200) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría el 38% (1.973) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (34%; 1.767) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (4%: 204) a Capital Salud y (0.04%: 2) petición al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS.

Dentro de las peticiones de interés particular, que son el número mayor de peticiones recibidas en el I trimestre de 2020 (49.64%), están las solicitudes referidas a temas de salud pública-sanitarios, seguido de temas relacionados con

el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 31.99% de las peticiones recibidas, están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud referidas principalmente a *no oportunidad de servicios y dificultad en accesibilidad administrativa, seguido de solicitudes relacionadas con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación.*

Frente a las *solicitudes de acceso a la información*, (3.79% - 196 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con información base de datos (novedades-libre elección-traslados-suspensión) y acceso o tramites de los servicios de salud.

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL I TRIM. 2020	%
No Oportunidad Servicios	189	192	220	601	53,3
Dificultad Accesibilidad Administrativa	44	59	73	176	15,6
No Suministro Medicamentos	36	36	66	138	12,2
Atención Deshumanizada	35	16	22	73	6,48
Negación Servicios	18	10	13	41	3,64
Dificultad Tutelas	10	8	12	30	2,66
Inconsistencias Sistemas de información-Aseguramiento	12	8	9	29	2,57
Problemas Recursos Económicos	4	6	11	21	1,86
Dificultad Alto Costo	7	1	3	11	0,98
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	2	2	4	0,35
Presunto Evento Adverso	0	2	1	3	0,27
<b>Total general</b>	<b>355</b>	<b>340</b>	<b>432</b>	<b>1127</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I 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 al 53.3% (601) por la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada principalmente asociadas a la Subredes Integradas e Servicios de Salud para usuarios afiliados a la EPS- S Capital Salud y en el segundo lugar se presenta la problemática de Dificultades administrativas con un porcentaje del 15.6% (176), principalmente en lo referente a la demora en autorizaciones por parte de las EPS-S.

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO/ ENTIDADES	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS-S	OTRAS*	SDS	TOTAL I TRIM. 2020	%
No Oportunidad Servicios	65	40	65	42	189	171	29	601	53,33
Dificultad Accesibilidad Administrativa	2	10	10	15	92	46	1	176	15,62
No Suministro Medicamentos	1	1		3	86	47	0	138	12,24
Atención Deshumanizada	10	4	11	4	1	23	20	73	6,48
Negación Servicios	0	1	3	1	13	17	6	41	3,64
Dificultad Tutelas	0	0	0	0	24	6		30	2,66
Inconsistencias Sistemas de información- Aseguramiento	0	0	0	0	21	8	0	29	2,57
Problemas Recursos Económicos	1	1		2	7	10		21	1,86
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	7	4	0	11	0,98
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	4	0	0	4	0,35
Presunto Evento Adverso	0	0	0	0	1	1	1	3	0,27
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>57</b>	<b>89</b>	<b>67</b>	<b>445</b>	<b>333</b>	<b>57</b>	<b>1127</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I 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 65.4% (1.127) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 25.9% (292) Subredes Integradas de Servicios de Salud; 39.5% (445) Capital Salud y 5.1% (57) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 53.33% que corresponde a 601 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.

**Dificultad accesibilidad administrativa** con 15.62% que corresponde a 176 requerimientos, y relacionada con inadecuada orientación sobre derechos, deberes o trámites a realizar, demoras en la expedición de autorizaciones y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud, problemas de contratación entre asegurador-prestador y problemas recursos físicos, humanos, dotación ligados a las condiciones de habilitación propias de la organización de tipo administrativo; Observando que el mayor número de peticiones están relacionadas con problemas de recursos físicos, humanos y dotación.

**No suministro de medicamentos** con 12.24%: que corresponde a 138 peticiones, y referida con el suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y farmacias distantes geográficamente al ciudadano, presentándose un mayor número de requerimientos en el suministro de medicamentos POS.

**Atención deshumanizada**, con 73 casos que corresponde aprox. al 6.48% que corresponde a solicitudes sobre el total de problemáticas de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

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

### 5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL I TRIM. 2020	%
Solicitud Información	71	47	78	196	3.79

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2020

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el primer trimestre de 2020 (5.173 requerimientos), **196** es decir el **3.79%** 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

TEMAS/ ENTIDADES	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR OCCIDENTE	TOTAL I TRIM. 2020	%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	10	16	12	13	51	26
SALUD PUBLICA	43	0	0	0	43	22
PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	33	0	0	0	33	17
ORIENTACION EN SALUD	17	1	0	0	18	9
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	13	0	0	0	13	7
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	7	0	0	0	7	4
GESTION FINANCIERA	7	0	0	0	7	4
CERTIFICACIONES	7	0	0	0	7	4
LICENCIAS DE SALUD	6	0	0	0	6	3
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	0	2	0	2	4	2
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	2	0	0	0	2	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	0	1	1
RECURSOS FISICOS	1	0	0	0	1	1
GESTION TIC	1	0	0	0	1	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	0	0	1	1
8. No Oportunidad Servicios	1	0	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>150</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>196</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2020

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas requerimientos de estadísticas, informes, sobre expedientes de investigaciones de vigilancia y control de prestadores y de establecimientos comerciales, verificación de registros de profesionales, temas de habilitación de prestadores, acceso a los servicios de salud, normatividad de salud pública, personas desaparecidas, entre otros.

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

PROMEDIO DIAS DE GESTION PERIODO: I TRIM. 2020								
TIPO DE PETICIÓN	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			8,3	9,6	6,1		14,5	8,8

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I 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	ENE.	FEB.	MARZ.	TOTAL I TRIM. 2020
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

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

TIPO DE PETICION	ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL I TRIM. 2020	%
CONSULTA	0	1	0	1	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	1	1	3	5
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	18	14	48	79
QUEJA	0	1	0	1	2
RECLAMO	0	0	1	1	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	2	1	3	5
SOLICITUD DE COPIA	0	2	0	2	3
SUGERENCIA	0	1	1	2	3
Total general	17	26	18	61	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2020



De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el primer trimestre (5.173 requerimientos), **61** es decir el 0.49% correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación.

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

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

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

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterio de oportunidad:

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS para que realicen acciones de mejora a las respectivas).

Durante el I trimestre de 2020, persistió las fallas para acceso al aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS, por tanto la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, define franjas de tiempo a las entidades para poder ingresar al sistema, lo cual afecta notoriamente la gestión de las peticiones a través del aplicativo, al igual que la generación de reportes para la realización *del proceso de seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas.*

Para el I Trimestre del 2020 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades del Sector Salud, lo evidenciado se relaciona a continuación:

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO : POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		TOTAL I TRIM. 2020
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la <b>SDS</b>	392
	Seguimientos realizados a las <b>Subredes</b>	0
	Seguimientos a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	131
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>523</b>
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la <b>SDS</b>	237
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de las <b>Subredes</b>	1327
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	71
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>1635</b>
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la <b>SDS</b>	32
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las <b>SUBREDES INTEGRADAS</b>	0
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b> y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	29
	<b>TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>61</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2020

**Nota: El seguimiento a Calidad de las repuestas y los requerimientos por no oportunidad corresponde a e peticiones del último periodo del año 2019.**

Se observa que el mayor número de requerimientos realizados por no respuesta a peticiones según tiempos establecidos por la normatividad vigente es principalmente por parte de dependencias de la SDS. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.

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

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud no se requirieron por no respuesta y con relación de EPS-S Capital Salud se requirieron 29 peticiones por no oportunidad la respuesta, de lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS. Para cierre de año se reiteró un total de 66 peticiones por no respuesta.

Es importante destacar que se han realizado dos reuniones con la EPS CAPITAL SALUD, Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud y la Dirección Servicio a la Ciudadanía, respecto a seguimiento a peticiones vencidas por no respuesta oportuna para acordar acciones de mejora con el objetivo de reducir la inoportunidad de las respuestas de las peticiones de competencia de la EPSS CAPITAL SALUD.

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

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

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

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2020

Se observa que, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020 el promedio en el sector por tipologías se evidencia: las quejas con promedio de 11 días; los reclamos con 10.9 días; peticiones de interés particular con promedio de 10.4 días y peticiones de interés general con un promedio de tiempo de respuesta de 10.1 días.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: IDCBIS: promedio respuesta de 5.0 días; EPSS Capital Salud 8.8 días, Subred Centro Oriente 9.3 días, Subred Norte 8.7 días, Subred Sur 10.1 días, Subred Sur Occidente 12.1 días y SDS 10.8 días para un promedio general del sector de 10.4 días.

## 9. CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital de Salud recibió en este primer trimestre un total de 6.028 de peticiones, a través de los diferentes canales que tiene dispuestos para que la ciudadanía presente sus solicitudes, las cuales se gestionan a través del aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de estas a 857 se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación y se gestionaron por competencia un total de 5.173, lo que indica que en el sector hay un ejercicio ciudadano a través de la utilización de los mecanismos de participación definidos para poner en conocimiento y buscar soluciones frente a las problemáticas en salud que los afectan, siendo el canal escrito el más utilizado por los ciudadanos para interponer sus PQR y el reclamo una de las tipologías más relevante.
- Dentro de los Subtemas sobresalen las peticiones relacionadas con normatividad y visitas sanitaria, seguido de la no oportunidad en los servicios de salud, donde persiste dificultades en la prestación de servicios, presentándose el mayor número en los servicios de citas para medicina especializada, las cuales están en un alto porcentaje en relación con las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud y la EPS Capital Salud y a Entidades de otros sectores en una menor proporción de las solicitudes que ingresan a SDS.
- Importante resaltar que debido a los inconvenientes que se presentaron en el sistema se retrasó notablemente toda la gestión de peticiones en los meses de enero y febrero, tanto en la entidad como para la ciudadanía. Debido a esta situación, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se estableció contingencia al interior de la entidad para garantizar el trámite oportuno y pertinente de las peticiones ciudadanas de donde inicialmente se remitieron en medio físico o por correo electrónico a las dependencias competentes y posterior se efectuó registro en el aplicativo.

## 10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN I TRIMESTRE 2020:

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

- Estrategias frente a declaratoria de Emergencia Sanitaria por Pandemia Se habilitó línea telefónica y aplicación digital, ante la cantidad de información, en ocasiones falsa, que está circulando sobre *el Covid-19*, también llamado coronavirus, la Secretaría Distrital de Salud – SDS habilitó en su línea telefónica “Salud para Todos” una guía en la cual la población en general podrán contar con información calificada y oportuna sobre el tema. Adicionalmente, la entidad puso al aire la aplicación digital Autoevaluación para el Coronavirus, que estará alojada en su página web y a través de la cual se puede realizar un autotest en caso de sospecha, pero además se puede consultar la ubicación de las Unidades de Servicios Públicos de Salud en la capital.

El número de la Línea Salud para Todos es 3649666. Esta línea es gratuita, funciona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. es atendida por profesionales en salud, quienes cuentan con la preparación para orientar adecuadamente la población y resolver dudas. Adicionalmente se dispuso del número telefónico 3004665038 para la orientación a instituciones prestadoras de servicios de salud con énfasis en temas de vigilancia en salud pública.

En el caso de la aplicación, se trata de una herramienta de fácil consulta a través de la página [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co) y que puede ser consultada desde cualquier dispositivo (computador, celular o tableta). Allí, los ciudadanos pueden acceder a información sobre medidas de prevención y ubicación de las Unidades de Servicios Públicos de Salud dispuestas en la ciudad, pero también podrán realizar una rápida autoevaluación de síntomas, si han estado recientemente en los países con circulación de casos de enfermedad de COVID-19.

- Se adjudicó la construcción del Centro de Atención Prioritaria en Salud (CAPS) Diana Turbay por un valor de 12.036 millones de pesos, una obra que beneficiará a más de 264.000 habitantes de la localidad de Rafael Uribe Uribe.

La adjudicación se realiza luego de que el secretario Gómez se reuniera con representantes de la ciudadanía el pasado 4 de febrero y se comprometiera con la consecución de los recursos necesarios para la

construcción de este proyecto, esperado por más de 15 años por la comunidad.

De esta manera, con mayor anticipación a lo planeado, el 14 de febrero se giraron los recursos y este martes se adjudicó la obra por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente a la empresa Contein S.A.S.

El desarrollo de este proyecto, además, contará con el especial acompañamiento de un grupo de veedores ciudadanos, con el propósito de garantizar participación de la comunidad en la supervisión del avance de la obra, así como una ejecución dentro de los marcos de transparencia y correcto uso de los recursos de los bogotanos.

El CAPS Diana Turbay estará ubicado en la Carrera 1F # 48X - 76 sur y tendrá un área de 3.975 metros cuadrados, en los que estarán ubicados 28 consultorios distribuidos así: 22 de consulta externa, 3 de terapia física y respiratoria (incluye un gimnasio) y 3 de urgencias. Contará también con 4 unidades de odontología y espacios para la toma de imágenes diagnósticas, laboratorio clínico y servicio farmacéutico.

- Se inauguran los servicios integrales de salud para las mujeres. Se trata de los Servicios Integrales de Atención en Salud, espacios exclusivos creados con el fin de brindarles a las mujeres de la ciudad atención integral, prioritaria, de calidad y con calidez.

Serán más de 676.000 niñas y mujeres quienes podrán acceder a la oferta de servicios de 'MujerESalud', en la cual, durante su etapa inicial, se adecuaron cuatro nuevos espacios ubicados en los Centros de Atención Prioritaria en Salud de Chapinero, Betania (Usme), Perseverancia (Santa Fe) y Porvenir (Bosa).

Posteriormente, y con el objetivo de llegar a toda la población, se pondrá a disposición esta estrategia en puntos adicionales de atención en salud del Distrito.

En relación con la salud y el género se ha evidenciado la existencia de inequidades relacionadas con la asignación casi exclusiva a las mujeres del cuidado en casa de las personas enfermas, con discapacidad física y mental, la crianza y el cuidado de la familia, donde 9 de cada 10 mujeres realiza trabajo doméstico sin ninguna remuneración, situación que genera sobrecarga y mayor tiempo de trabajo total afectando, entre otros factores, la calidad de vida y la salud de mujeres en sus distintas esferas.



Lo anterior genera problemáticas relacionadas con la salud mental – depresión, ansiedad, suicidio y victimización por violencias (el 71 % de las víctimas de violencia intrafamiliar son mujeres) -, con las muertes por condiciones crónicas - cáncer de mama, de estómago y de cuello uterino - y con el embarazo adolescente – los nacimientos en mujeres entre 10 y 14 años en 2018 fueron de 274 y de 10.675 en mujeres entre 15 y 19 años.

Con los Servicios Integrales de Atención en Salud para las Mujeres se busca atender necesidades y condiciones fundamentales como estas y brindar un servicio incluyente, a partir de un nuevo enfoque diferencial, territorial, de género y participativo, que reconoce las necesidades en salud identificadas y que construye respuestas en conjunto con su comunidad. Abordarán además a mujeres en todas sus diversidades: afro, indígenas, gitanas, campesinas, gestantes, víctimas del conflicto, con discapacidad, LGBTI, habitantes de calle, entre otras.

Además de los espacios físicos idóneos, en estos centros asistenciales se cuenta con el talento humano capacitado y con enfoque de género para lograr el propósito de inclusión que se busca.

En los servicios se brindarán actividades promocionales y preventivas en temas prioritarios de la salud de las mujeres como convivencia social y salud mental, sexualidad, derechos sexuales y derechos reproductivos, seguridad alimentaria y nutricional, condiciones crónicas no transmisibles y salud laboral.

Con los Servicios Integrales de Atención en Salud (MujerESalud), las mujeres encontrarán un espacio para su cuidado y educación en salud física y mental, donde podrán identificar valores como el empoderamiento, la confianza, la solidaridad, el autocuidado y acceder a derechos que mejoren su salud integral, su calidad de vida y la de su entorno.