

**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 GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS”**

**III Trimestre 2021**

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

## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD - III TRIMESTRE 2021

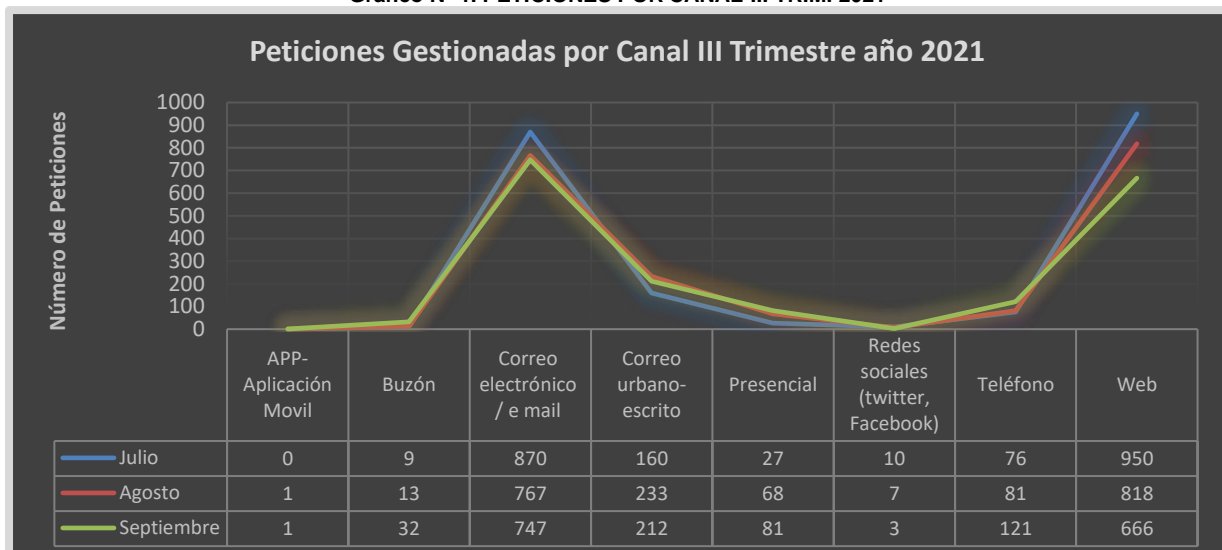
El presente informe presenta el comportamiento de las solicitudes registradas en el tercer trimestre del año 2021, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha. Este informe tiene como marco la ley 1474/2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, así mismo el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública.

A continuación, se describe la tipología, canales de ingreso, clasificación de problemáticas de acceso y las acciones realizadas para la gestión de las peticiones, registradas para la Secretaría Distrital de Salud – SDS, en el período en mención.

### 1. Peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el período comprendido entre los meses de Julio a Septiembre del año 2021, discriminadas por tipo y canal:

En los meses de julio, agosto y septiembre del año 2021, período correspondiente al III trimestre, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **7.275** peticiones, de las cuales **691** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **631** solicitudes se encuentran identificadas como peticiones a las que se les solicitó ampliación, aclaración de información, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito. *En total se gestionaron 5.953 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

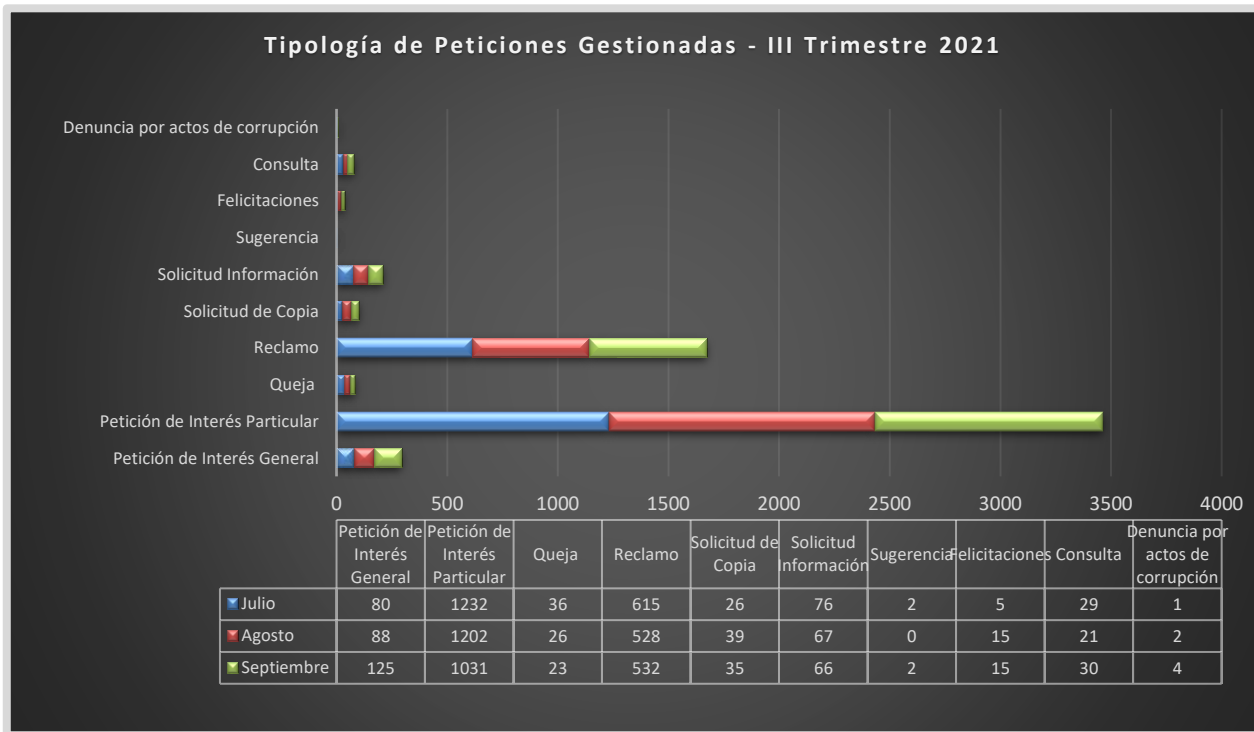
Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL-III TRIM. 2021



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

En relación con la identificación de los canales por los cuales ingresan las peticiones, para el período en estudio, se presenta como principal canal de registro el Web con el 40.9% (2.434) de las solicitudes, en segundo lugar, el canal E-mail con el 40.0% (2.384), en tercer lugar, el escrito con el 10% (605), y en cuarto lugar el canal telefónico con el 4.7% (278). Al igual que en meses anteriores el comportamiento en el registro por parte de la ciudadanía continúa centrada en los cuatro canales mencionados anteriormente, no obstante, se observa un leve aumento con respecto al trimestre que antecede, de peticiones que ingresan a través del canal presencial (176), el buzón (54), y las redes sociales (20). De otra manera, se puede evidenciar que se mantiene con el mismo número de registros por las aplicaciones móviles (2).

Gráfico N° 2. TIPO DE PETICIONES – III TRIM.2021



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

Es de mencionar que, dentro de los resultados de tipologías de las peticiones, sigue identificándose en primer lugar los derechos de petición de interés particular con el 58,2% (3465), seguido de reclamos 28,1% (1675) y peticiones de interés general 4,9% (293). Así mismo, se presentan un menor registro para solicitudes de información con el 3,5%, solicitudes de copia 1,7%, quejas 1,4%, consultas 1,3%, felicitaciones 0,6%, sugerencias 0,1% y denuncias por actos de corrupción 0.1%.

Las peticiones de interés general continúan siendo la principal tipología de consulta, en la cual se presenta en mayor porcentaje la categoría Salud Publica 30,6%, que incluye subtemas como: concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de

plaguicidas y lavado de tanques, salud publica componentes y espacios, inscripción registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad, lineamientos programas de promoción y prevención -PIC, normatividad y requisitos sanitarios

**2. Total, de peticiones recibidas en la Secretaria 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 –III TRIM.2021**

MES/ENTIDAD		III TRIMESTRE							TOTAL
		CAPITAL	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED SUR	SUBRED NORTE	SUBRED SUROCCIDENTE	
<b>TIPO DE PETICION POR ENTIDAD COMPETENTE</b>	Petición de Interés General	1	0	76	17	35	92	72	293
	Petición de Interés Particular	132	1	2418	146	104	417	247	3465
	Queja	1	0	51	10	7	12	4	85
	Reclamo	117	0	1284	76	74	65	59	1675
	Solicitud de Copia	3	0	79	5	8	4	1	100
	Solicitud Información	11	0	172	9	1	10	6	209
	Sugerencia	0	0	2	0	1	0	1	4
	Felicitaciones	0	0	31	0	0	4	0	35
	Consulta	6	0	68	1	2	1	2	80
	Denuncia por actos de corrupción	0	0	3	0	0	4	0	7
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>271</b>	<b>1</b>	<b>4184</b>	<b>264</b>	<b>232</b>	<b>609</b>	<b>392</b>	<b>5953</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

La tabla anterior permite presentar los resultados obtenidos en relación con la tipología de las peticiones registradas por entidad competente, en tal sentido se observa que se asignaron a las diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud un total 4184 peticiones durante los meses de julio, agosto y septiembre, correspondiente al 70.3% del total de las solicitudes recibidas; de otra manera se realiza traslado a las Subredes Integradas de Servicios de Salud de 1497 peticiones, 271 a Capital Salud y 1 al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en salud -IDCBIS. Es de mencionar que, dentro de las peticiones trasladadas a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se destaca el subtema:

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

**Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO –III TRIM.2021**

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	JULIO	AGO.	SEPT.	TOTAL, III Trimestre
Atención deshumanizada	23	16	20	59
Dificultad accesibilidad administrativa	27	17	19	63
Dificultad Alto Costo	2	3	1	6
Dificultad Tutelas	4	4	4	12
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	6	14	8	28
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	1	1	3
Negación Servicios	19	21	21	61
No oportunidad servicios	274	246	284	804
No suministro Medicamentos	39	39	59	137
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	21	2	0	23
Problemas recursos económicos	7	1	4	12
<b>TOTAL</b>	<b>423</b>	<b>364</b>	<b>421</b>	<b>1208</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

Continuando con la descripción de los resultados, se presenta la tabla número 2, la cual presenta 1208 peticiones asociadas a motivos de problemáticas de acceso identificados, encontrando en primer lugar no oportunidad de servicios con el 66.7% (804), las cual se relaciona con temas como el servicio ambulatorio de medicina especializada (423), así mismo del total de las no oportunidades registradas (124) se asocian con la categoría Emergencia COVID – 19 (No oportunidad en la entrega de resultados, en asignación cama UCI, así como en citas médicas pacientes COVID-19).

### 4. *Problemáticas de acceso discriminada por la Entidad donde se presenta:*

**TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR –III TRIM.2021**

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	DE	CAPITAL SALUD EPSS	SDS-FFD S	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	TOTAL
8. No Oportunidad Servicios		245	43	66	58	51	62	279	804
9. No Suministro Medicamentos		68	0	2	4	2	3	58	137
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		16	2	0	7	17	3	18	63

1. Atención Deshumanizada	5	5	9	15	4	2	19	59
5. Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	24	1	0	0	0	0	3	28
7. Negación Servicios	40	3	0	0	3	0	15	61
4. Dificultad Tutelas	8	0	0	0	0	0	4	12
11. Problemas Recursos Económicos	4	1	0	0	1	0	6	12
3. Dificultad Alto Costo	5	0	0	0	0	0	1	6
10. Presunto Evento Adverso	1	4	0	0	0	0	18	23
6. Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	0	0	0	0	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>	<b>59</b>	<b>77</b>	<b>84</b>	<b>78</b>	<b>71</b>	<b>421</b>	<b>1208</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

*\*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.*

Los resultados presentados en la tabla anterior muestran como principal problemática de acceso relacionada con las peticiones gestionadas, la “No Oportunidad en los Servicios”, con el 66.6% correspondiente a 804 solicitudes, seguido de no suministro de medicamentos con el 11,3% y en tercer lugar la dificultad accesibilidad administrativa con el 5.2%.

Así mismo la tabla número 3 permite evidenciar las entidades relacionadas con dichas problemáticas de acceso, identificando que la EAPB capital salud, se encuentra asociada al 34.6% de los motivos de problemáticas de acceso, mientras que las Subredes Integradas de Servicios de salud se relacionan con el 25,7% del total de estas.

A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas, es importante mencionar que a partir del mes de abril se encuentran discriminadas en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas las problemáticas asociadas a la categoría Emergencia COVID-19:

**No oportunidad servicios, con 804 peticiones (66,6 %)**, dentro de la cual se identifican temas como: la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (423), de igual forma se registran solicitudes por la no oportunidad en la entrega de pruebas COVID-19 (92), y citas por medicina general (77). 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 **137** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **11,3%**, 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.

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan 63 (**5,2%**) peticiones, se observa que los subtemas identificados para esta problemática se relacionan con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (20), inoportunidad autorizaciones (17), inadecuada orientación (16) y problemas de contratación asegurador-prestador (10).

### 5. Solicitudes de acceso a la información

Tabla N° 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL –III TRIM.2021

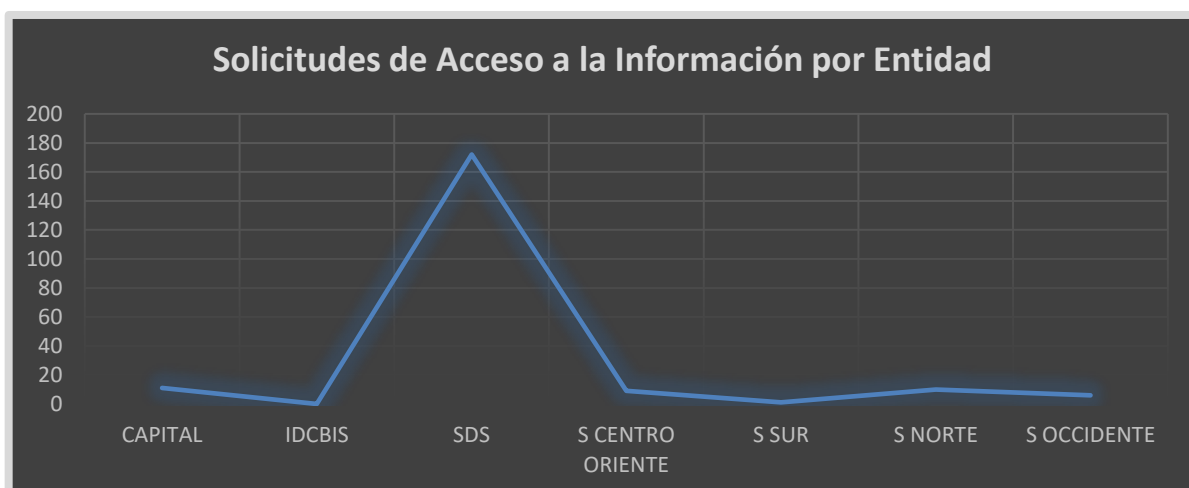
Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Total
<b>Solicitud Información</b>	76	67	66	<b>209</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

En el período en estudio, se presentan **209** solicitudes de acceso a la información, de las cuales se destacan las peticiones relacionadas con la categoría Emergencia COVID-19, en la cual los principales temas se encuentran asociados con resultados de pruebas. Es de mencionar que en el mes de julio se presentan el mayor número de solicitudes (76).

### ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION

Gráfico N° 3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD –III TRIM.2021



Es de mencionar que, del total de las solicitudes de acceso a la información, la Secretaría Distrital de Salud, gestionó el 82.3%, correspondiente a 172 peticiones, relacionadas como se menciona con anterioridad, con la categoría Emergencia COVID-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 – III TRIMESTRE 2021**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1,1		11,5	6,6	7,5			10,7

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

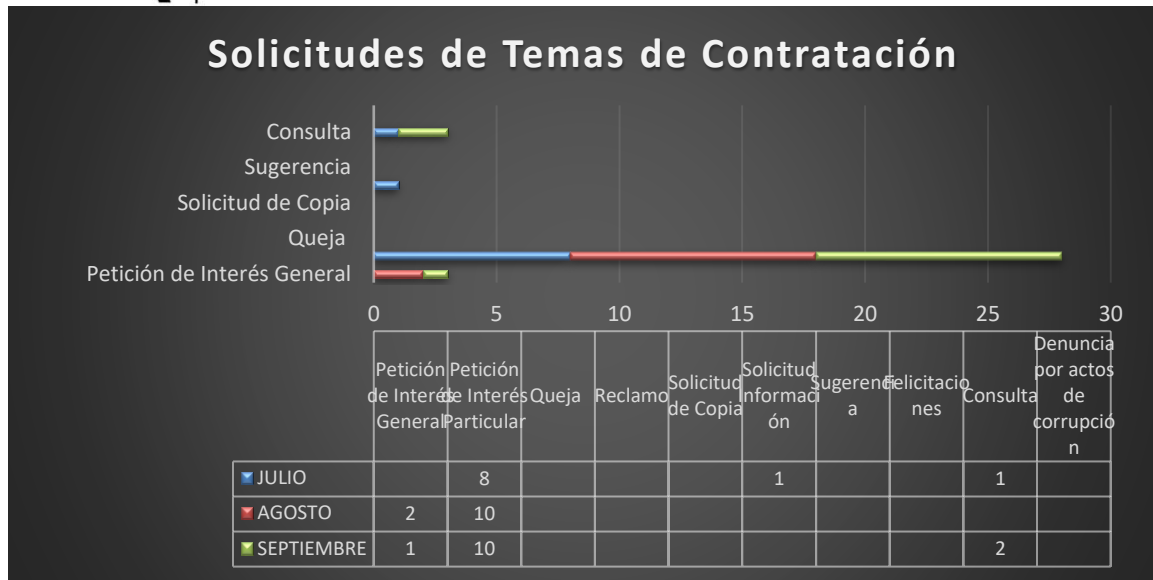
Es necesario tener en cuenta, que los términos de respuesta de las peticiones, de acuerdo con su tipología, se ajustaron en el marco del Decreto 491 del 28/03/2020 en el Artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones, debido a la declaratorio de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. De la tabla anterior se puede evidenciar que se cumple con los términos de respuesta para las solicitudes de acceso a la información.

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.

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

**Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS – III TRIM.2021**





Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

Entre los meses de julio a septiembre del presente año, se gestionaron un total de 35 solicitudes relacionadas con temas de contratación, correspondiente a un 0.6% del total de las peticiones gestionadas, las cuales principalmente se asocian con temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, así como certificaciones laborales.

Es de anotar que, continúa siendo los derechos de petición de interés particular (28), la principal categoría para las solicitudes relacionadas con temas de contratación. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Dirección de Gestión de Talento Humano (17), seguida de la Subdirección de Contratación (10).

\* 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

Las acciones realizadas para el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a las

entidades del Sector Salud, parten de la revisión de los tiempos de respuesta, de acuerdo con la normatividad vigente, en este orden de ideas para el período en estudio, dichos términos están determinados por el Decreto 491 del 2020.

Así mismo, se verifican los criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, y finalmente se realiza la notificación de los hallazgos a cada entidad (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud) y dependencias de la SDS para que se implementen las acciones de mejora pertinentes.

A continuación, se presenta el seguimiento al cumplimiento a oportunidad por entidades, de las peticiones revisadas en el III trimestre del 2021:

**TABLA N° 6. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR ENTIDAD – SECRETARÍA DISTRITAL DESALUD – III TRIM.2021**

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION</b>	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS	392	622	541	1555
	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	314	8	14	336
	Seguimientos realizados a las Subredes	23	7	5	35
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	2	10	4	16
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>731</b>	<b>647</b>	<b>564</b>	<b>1942</b>
<b>TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	0	66	270	336
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de SUBREDES	0	242	372	614
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	0	0	267	267
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>0</b>	<b>308</b>	<b>909</b>	<b>1217</b>
<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION</b>	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	117	2	4	123
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	9	0	1	10
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	0	0	4	4
	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>126</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>137</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

La información presentada en la anterior tabla, permite identificar que, para el tercer trimestre del año en curso, se realizaron un mayor número de seguimientos preventivos a las diferentes áreas de la Secretaría a Distrital de Salud – SDS (1555), en tal sentido se logra continuar con la estrategia de acompañamiento y control para mitigar el riesgo

frente a las respuestas no oportunas por parte de la Entidad.

Es así como para este período se evidencia 123 requerimientos por no respuesta oportuna para la Secretaría de Salud, correspondiente al 2.1% del total de las peticiones gestionadas, 10 para las Subredes Integradas de Servicios de Salud y 4 para Capital Salud EAPB; es de aclarar que 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 para los casos relacionados con la Secretaría Distrital de Salud, para las Subredes se le informa a la Jefe de la Oficina de Participación ya la referente del proceso y con relación a la EPS-S Capital Salud 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.

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

**TABLA N° 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - III trimestre de 2021:**

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

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

\*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 la tabla anterior se puede observar un promedio de respuesta de 13.8 días por el sector, para el tercer trimestre del 2021, en relación con la tipología de las peticiones, se puede identificar las sugerencias (18) y las quejas (15,9) presentan los mayores tiempos promedios de respuesta.

La información presentada en la tabla que antecede, permite evidenciar los tiempos promedios de respuesta por entidad, en tal sentido, se presenta en primer lugar con mayor tiempo promedio de respuesta la Secretaría Distrital de Salud (14,5), seguido de Subred Sur Occidente (12,6), Instituto Distrital de Biotecnología, Ciencias e Innovación en Salud (11), Subred Sur (8,7), Subred Norte (8,0), Subred Centro Oriente (7,0) y finalmente la EAPB Capital Salud con (3,0) 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 esta característica se debe evaluar, que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que este relacionada con la solicitud del petionario.

**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. Por lo anterior se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.
2. Que la respuesta se de en orden lógico (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 que la respuesta a los requerimientos se entregue dentro de los términos legales de acuerdo con la tipología que se presenta a continuación:

TABLA N° 8. 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. En este criterio se evalúa el uso del lenguaje moderado, amable y respetuoso, se debe tener en cuenta iniciar con saludo y utilizar el término 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 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.

En este período, se realiza seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo de respuestas a peticiones registradas en el primer trimestre del año 2021. A continuación, se presentan resultados de este seguimiento por Entidad:

**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS:**

**TABLA N°9. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo adecuado del Aplicativo	
Secretaria Distrital de Salud	1er Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>270</b>
No Oportunidad	8
No Claridad	4
No Coherencia	3
No Calidez	6
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>93,3%</b>
Inadecuado Manejo BTE	6
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>98,9%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

***Criterios de calidad:***

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 93,3% del primer trimestre de 2021 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, se describen los resultados de dicho seguimiento:

- No cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- No se brinda una respuesta de fondo que responda lo solicitado por la ciudadana, por el contrario, por no ser de su competencia se debía hacer devolución de la petición a Servicio al Ciudadano para asignar a la Dirección Financiera.
- Respuesta dirigida a otra peticionaria.
- Se remite la respuesta a una dirección de correo electrónico diferente a la aportada por el ciudadano.
- Cuando se adjuntan seguimientos de caso como cierre de la petición se evidencia que la descripción de la gestión realizada es demasiado concreta, algunas veces no se contextualiza frente a lo requerido por el ciudadano no se confirman medicamentos entregados, fechas de la solución de la problemática, no se indican nombres de los familiares que se contactan.
- La respuesta no corresponde al canal por el cual fue presentada la solicitud, por cuanto la ciudadana la radica en la SDS y no fue por web y tampoco coincide

con la fecha referenciada, lo que puede generar confusión para la ciudadana.

- No se pueden evaluar los criterios de calidad dado que la respuesta que se adjunta en el aplicativo no responde a los solicitado por la peticionaria(o) y no está dirigida a la ciudadana(o) correcta(o).
- Solicitud presentada a través del canal escrito, radicada directamente en correspondencia de la SDS, no se elabora una respuesta por escrito al ciudadano, adicionalmente el peticionario no apporto correo electrónico para que pudiera haber sido notificado a través del aplicativo.

### **Manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice del manejo del aplicativo del 98,9% para el primer trimestre de 2021 se evidenció principalmente:

- Revisada la hoja de ruta no se evidencia copia de la respuesta a la Personería de Bogotá.
- No se adjunta los oficios de traslado a las EAPB ALIANSALUD Y COMPENSAR, según lo informado en la respuesta a la ciudadana.
- No se adjuntó la respuesta en el enlace "sección de documentos notificación peticionario" para que llegue el aviso de la respuesta al correo y el peticionario pueda visualizarla.

## **SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:**

### **1. SUBRED SUR OCCIDENTE:**

**TABLA N°10. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	
Subred Sur Occidente	Primer Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>172</b>
No Oportunidad	3
No Claridad	4
No Coherencia	4
No Calidez	2
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>97,7%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	19
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>88.4%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021



### **Criterios de Calidad:**

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 97,7% del primer trimestre de 2021 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidencio principalmente:

- Se adjuntó en el aplicativo Bogotá Te Escucha respuesta de dos peticiones de la cuales una correspondía a otra peticionaria.
- No respuesta de fondo al peticionario.
- Se adjuntó respuesta que correspondía a otra peticionaria.

### **Manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 88,4 % y se evidencio principalmente:

- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda, en su mayoría siendo reclamos.
- No se Adjunta respuesta legible y completa en los enlaces del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma. (carga de peticiones incorrectas).

## **2. SUBRED NORTE:**

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

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo	
Subred Norte	1er Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>339</b>
No Oportunidad	0
No Claridad	6
No Coherencia	2
No Calidez	53
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>82,6%</b>
Inadecuado Manejo BTE	92
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>73,2%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

***Criterios de Calidad:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 82,6% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- Se evidenció que algunas respuestas no son coherentes ni claras con la solicitud expresa de los ciudadanos.
- No se brindan respuestas de fondo, donde se brinde información precisa según lo solicitado en la petición ciudadana.
- No se trasladan las peticiones a través del aplicativo cuando la entidad competente de la respuesta está en el aplicativo Bogotá te Escucha.
- En algunas respuestas no se maneja un lenguaje cálido ni se evidencia un párrafo inicial de saludo ni otro de despedida o cierre.
- No se adjuntan los folios que hacen parte de la respuesta.

***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 73,2% y se evidencio principalmente:

- Se registró la petición con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad, la cual luego dio traslado a la Subred.
- Peticiones que se registraron inicialmente con una tipología y en el cierre de la petición se actualizaron a una tipología errada cuando la tipología correcta era la inicial u otra.
- No actualización de datos de contacto del peticionario, así como registro errado de datos o no registro de datos completos (dirección de correspondencia, número telefónico de contacto, correo electrónico).
- En una oportunidad no se adjuntó la respuesta en la Sección 'Documentos Notificación Peticionario'.
- En algunas respuestas se informa al peticionario que se traslada su

requerimiento (por competencia) a otra entidad distrital, pero a pesar de encontrarse disponibles en el aplicativo dichas entidades, el traslado no se realizó directamente en Bogotá Te Escucha.

### 3. SUBRED CENTRO ORIENTE:

**TABLA N°12. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED CENTRO ORIENTE:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo adecuado del Aplicativo	
Subred Centro Oriente	1er Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>242</b>
No Oportunidad	1
No Claridad	8
No Coherencia	5
No Calidez	1
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>96,3%</b>
Inadecuado Manejo BTE	29
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>86,8%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

#### ***Criterios de Calidad:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 96,3% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

Se evidenció que algunas respuestas no son coherentes ni claras con la solicitud expresa de los ciudadanos, no se adjuntan los folios que hacen parte de la respuesta, no se trasladan las peticiones a través del aplicativo cuando la entidad competente de la respuesta está en el aplicativo Bogotá te Escucha, se cierran respuestas con oficio de traslado y no se remite la respuesta al peticionario sino se traslada la petición al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos - INVIMA.

- Se registró la petición y se dio respuesta al alcalde de la localidad Santa Fe quien traslado la petición y no al peticionario.
- Una petición incumplió con todos los criterios de calidad, teniendo en cuenta que se cerró y no se adjuntó el oficio de respuesta y por tanto no se logró realizar la verificación de esta.

#### ***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 86,8 % y se evidencio principalmente:

- Se registró la petición con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada con la cual había sido registrada inicialmente por otra entidad.
- No actualización de datos de contacto del peticionario, así como registro errado de datos o no registro de datos completos (dirección de correspondencia, número telefónico de contacto, correo electrónico).
- Registro de los datos de la funcionaria de la EPS que trasladó la petición y no con los datos de la peticionaria.
- En una oportunidad no se adjuntó la respuesta en la Sección 'Documentos Notificación Peticionario'.
- No se remite copia de la respuesta a la entidad o funcionario que traslado la petición, a pesar de la solicitud expresa de copia de la respuesta en el oficio de traslado.
- En algunas respuestas se informa al peticionario que se traslada su requerimiento (por competencia) a otra entidad distrital, pero a pesar de encontrarse disponibles en el aplicativo dichas entidades, el traslado no se realizó directamente en Bogotá Te Escucha.
- Se cerraron peticiones con oficios en los cuales se solicitaba ampliación de información por datos incompletos o petición no legible.

#### 4. SUBRED SUR:

TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR:

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo Bogotá te escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	
Subred Sur	Primer Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>200</b>
No Oportunidad	0
No Claridad	1
No Coherencia	1
No Calidez	0
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>99,0%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	6
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>97,5%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

**Criterios de Calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 99% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- No se suministró respuesta de fondo, donde se brinde información precisa según lo solicitado en la petición ciudadana.
- Se evidenció que una respuesta no fue clara con la solicitud expresa del peticionario.

**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 97,5% y se evidencio principalmente:

- En estas peticiones no se registró o ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.

**EPS-S CAPITAL SALUD:**

**TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EPSS CAPITAL SALUD:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo	
EPSS Capital Salud	1er Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>267</b>
No Oportunidad	2
No Claridad	2
No Coherencia	5
No Calidez	0
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>97,4%</b>
Inadecuado Manejo BTE	5
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>98,1%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 2021

**Criterios de Calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la EAPB - EPSS CAPITAL SALUD, se estableció un índice promedio de calidad del 97,4% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- No se brindó respuestas de fondo que dieran solución a lo solicitado por los peticionarios.

- Respuestas que no le aclaran al ciudadano sobre lo solicitado, por ejemplo, solicita copia de historia clínica pero no le informan de acuerdo con la IPS asignada por esta aseguradora donde podría realizar el trámite para adquirir la historia clínica.
- Aunque la EPS ha mejorado en este criterio, Se evidenció que 2 peticiones que no fueron contestados en el término estipulado por la normatividad. (Decreto Nacional 491 de 2020).

### **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 98,1% y se evidencio principalmente:

- No actualización de datos básicos de contacto ni generales del ciudadano.
- No se anexa copia de la respuesta a la entidad que trasladó la petición como Veeduría Distrital.

## **9. CONCLUSIONES**

- Los resultados presentados en este informe, corresponden al comportamiento de las peticiones registradas para la Secretaría Distrital de Salud, a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha para el tercer trimestre del año 2021, al respecto se muestra una disminución en el registro de dichas peticiones correspondiente al 16,6% con respecto al trimestre anterior, representado en 7275 peticiones registradas. De la misma forma se evidencia una disminución en la gestión de las peticiones, que para el período en mención presentan 5953 solicitudes, las cuales implican el 81,8% del total de las peticiones recibidas entre los meses de julio a septiembre del presente año. Es preciso mencionar que, el 9,5% de las peticiones fueron trasladadas por no competencia y el 8,7% a solicitudes de las cuales se requirió ampliación o aclaración, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito.

- Dentro de los principales resultados obtenidos, es de resaltar el continuo uso de canales virtuales por parte de la ciudadanía para el registro de sus solicitudes, es así como, al igual que para el período que antecede a este estudio, se encuentran como principales canales el web (2.434) y el correo electrónico/E-mail (2.384). De otra manera, sigue destacándose con el mayor porcentaje la tipología los derechos de

petición de interés particular (58,2%).

- Para el trimestre en mención se destacan como principales categorías, Emergencia COVID-19 (1.528), y Salud Pública (1.363), en este orden de ideas se evidencian como principal subtema vacunación COVID – 19, situación que se relaciona con las necesidades de orientación e información de la ciudadanía, frente al Plan Nacional de Vacunación y la aplicación de biológicos, así mismo en temas relacionados con carne y certificados. De otra manera se observa en tercer lugar de las categorías la problemática de acceso No Oportunidad de Servicio (804), presentándose como subtema con mayor número de solicitudes el relacionado el servicio ambulatorio (medicina especializada), así mismo se observa que, el mayor número de las solicitudes asociadas a problemáticas de acceso se gestionan a través de la EAPB Capital Salud (418).
- En este trimestre, se realizaron 336 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 (86,2%). De igual forma se desarrollan 1.490 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (63,9%). Finalmente se evidencia que las dependencias de la Secretaría Distrital de salud; presentan un mayor número de Requerimientos (123), realizados por NO respuesta oportuna.

### **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN III TRIMESTRE 2021:**

La Secretaría Distrital de Salud, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realiza acciones orientadas a fortalecer la interacción con la ciudadanía, a través de los diferentes canales dispuestos, que permiten el relacionamiento con la comunidad, y el fortalecimiento de los procedimientos de orientación e información, así como la atención de las peticiones ciudadanas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones en el marco de la estrategia Cuéntenos Bogotá.

Se realiza en este período el lanzamiento y la apertura oficial del punto Cuéntenos Bogotá de la localidad de Puente Aranda, en el cual se realizan acciones de información y orientación a la ciudadanía sobre los servicios de salud. Cuéntenos Bogotá es una estrategia integradora de los procedimientos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través de la cual se propone transformar la interacción y el relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo la construcción de confianza, la resolutiva y la atención con enfoque diferencial.

A sí mismo, el canal telefónico dispuesto por la Secretaría Distrital de Salud por medio de la Línea Salud para Todos brinda orientación e información frente al Sistema de Salud, acceso a los servicios de salud, portafolio de trámites y servicios de la entidad, a través del nuevo número 3295090.

Es preciso mencionar que en el mes de septiembre se realiza ajuste en el aplicativo Bogotá Te escucha incluyendo la dependencia 42. Subdirección de Acciones Colectivas con dos referentes, la cual permite consolidar la información en temas asociados a la Vacunación Covid-19 y descongestionar a la Dirección de Salud Colectiva con el objetivo de mejorar los tiempos de respuestas de las peticiones relacionadas con Vacunación Covid-19 las cuales aumentaron para este periodo.

La Secretaría Distrital de Salud y entidades públicas y privadas del Sector Salud, celebraron la primera Semana de Servicio a la Ciudadanía, con el objeto de sensibilizar sobre la importancia de una atención adecuada y diferencial, garantizando el acceso a los servicios y el derecho a la salud, en esta semana se desarrollaron espacios como: Panel sobre Estrategias de Innovación en Servicio a la Ciudadanía, El Segundo Intercambio de Experiencias Exitosas en Servicio a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial y la Feria de Servicios en Salud para la Ciudadanía. Además, se firmó el pacto “Estamos al Servicio de la Ciudadanía”, con el compromiso a la mejora constante de la atención y sensibilización para el nivel directivo sobre la importancia del Servicio a la Ciudadanía.

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