

**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 DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN  
DE PETICIONES CIUDADANAS”**

**IV Trimestre 2021**

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

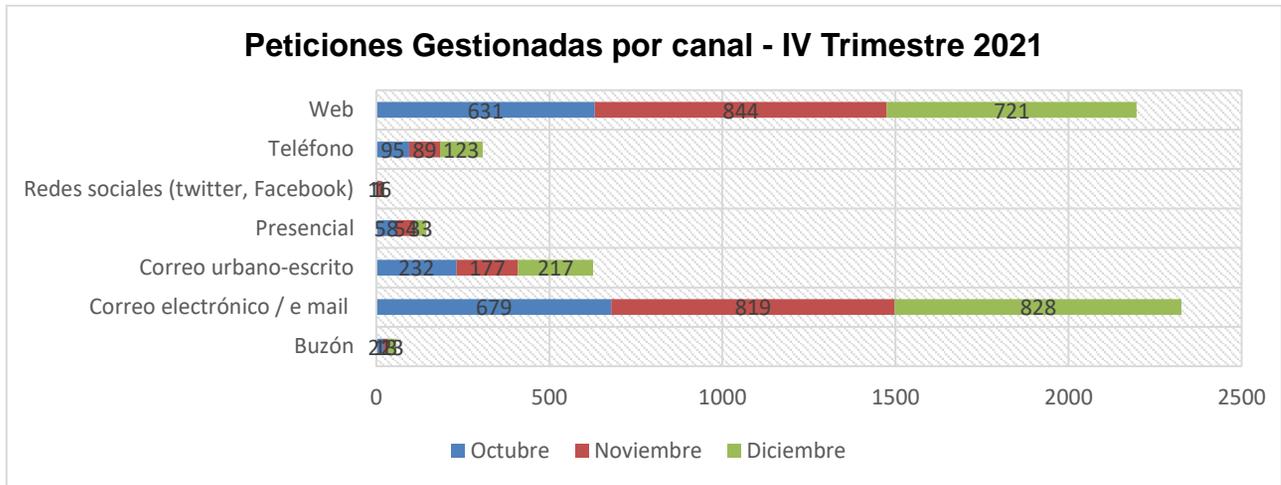
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD - IV TRIMESTRE 2021

En el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública, se presenta este informe de solicitudes ciudadanas correspondiente al IV trimestre del año 2021, donde se visibiliza el comportamiento de las solicitudes registradas en este período, a través del Sistema Distrital para la Gestión 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”. 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, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021.

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

Dentro de los resultados evidenciados en el registro de las peticiones para el IV trimestre del 2021, se evidencia que ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **6.880** peticiones, de las cuales **584** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **621** 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 5.675 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

**Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL-IV TRIM. 2021**



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

La Gráfica N°1 permite identificar el comportamiento del registro de las diferentes peticiones por los canales de atención a la ciudadanía; en tal sentido es de destacar, el canal correo electrónico (E-mail), como el de mayor uso por parte de la Ciudadanía; representado en el 41%, (2326) seguido del canal web (Aplicativo Bogotá te escucha) con el 38,7% (2196). En este orden de ideas continúan encontrándose estos dos canales en los primeros lugares de uso, sin embargo, se presenta una leve modificación en la cual se evidencia que para este período es el E-mail institucional contáctenos el primer canal de ingreso de peticiones para la entidad. Continuando con los resultados de la interacción con los canales encontramos el canal urbano – escrito con 326 solicitudes, el telefónico con 307, presencial 145, buzón 57 y finalmente redes sociales con 18 peticiones.

De acuerdo con los datos presentados, se identifican como principales tipologías, los derechos de petición de interés particular con el 54,6% (3097) y los reclamos con el 28% (1588), al igual que para períodos anteriores, estas dos tipologías representan el mayor número de las peticiones gestionadas. De otro modo y en menor número se evidencian las peticiones de interés general con 349 requerimientos, 235 solicitudes de información, 230 solicitudes de copia, 62 consultas, 59 quejas, 37 felicitaciones, 15 sugerencias y finalmente 3 denuncias por actos de corrupción.

Es importante mencionar que, se destacan como temas relacionados con las solicitudes para los derechos de interés particular: salud pública, Vacunación COVID-19, prestadores de servicios de salud y orientaciones en salud; mientras que, para los

reclamos se evidencia como principal tema de interés no oportunidad en servicios de salud, seguido de Inspección Vigilancia y control y aquellos asociados a la emergencia por COVID-19.

**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.2021**

TIPO DE PETICION POR ENTIDAD COMPETENTE	IV TRIMESTRE							TOTAL
	CAPITAL	IDCBIS	SDS	SISS CENTRO ORIENTE	SISS SUR	SISS NORTE	SISS SUROCCIDENTE	
Petición de Interés General	4	0	76	16	32	133	88	349
Petición de Interés Particular	70	3	2109	139	139	407	230	3097
Queja	3	0	37	3	1	12	3	59
Reclamo	98	0	1228	53	59	83	67	1588
Solicitud de Copia	1	0	215	3	5	4	2	230
Solicitud Información	1	0	204	12	0	10	8	235
Sugerencia	1	0	8	0	1	4	1	15
Felicitaciones	1	0	29	0	3	3	1	37
Consulta	2	0	53	1	0	3	3	62
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	0	0	1	1	3
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>181</b>	<b>3</b>	<b>3960</b>	<b>227</b>	<b>240</b>	<b>660</b>	<b>404</b>	<b>5675</b>

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

La tabla número 1, consolida 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 3960 peticiones durante el tercer trimestre, correspondiente al 69,8% del total de las solicitudes recibidas; de otra manera se realiza traslado a las Subredes Integradas de Servicios de Salud de 1531 peticiones, 181 a Capital Salud EPS y 3 Instituto 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 destacan los subtemas Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas y lavado de tanques, no oportunidad de citas para medicina especializada y salud pública espacios y componentes.

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

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD IDENTIFICADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA				
PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	OCT.	NOV.	DIC	Total, IV Trimestre
No oportunidad servicios	275	251	205	<b>731</b>
No suministro Medicamentos	26	27	28	<b>81</b>
Dificultad accesibilidad administrativa	19	23	22	<b>64</b>
Atención deshumanizada	18	18	19	<b>55</b>
Negación Servicios	15	13	13	<b>41</b>
Presunto evento adverso	5	9	15	<b>29</b>
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	7	12	7	<b>26</b>
Problemas recursos económicos	9	2	6	<b>17</b>
Dificultad Tutelas	4	5	4	<b>13</b>
Dificultad Alto Costo	3	4	4	<b>11</b>
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	1	1	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>365</b>	<b>324</b>	<b>1070</b>

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

Con el objeto de identificar las principales barreras de acceso a los servicios de salud, en la tabla número 2, se presentan los resultados de los registros de peticiones relacionados con problemáticas de acceso durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2021, en tal sentido, se encuentra en primer lugar con mayor número de solicitudes relacionadas con la no oportunidad de servicios con el 68,3% (731), seguido del no suministro de medicamento 7,6% (81).

En referencia a la no oportunidad en la prestación de servicios, se identifican como principales subtemas relacionados son la asignación de citas de medicina especializada (455), apoyo diagnóstico especializado (74) y asociados a cirugías – quirúrgicas (47).

Al evaluar los resultados relacionados con las problemáticas de acceso se evidencia que, en su mayoría las problemáticas se asocian con barreras de tipo administrativo (No oportunidad de servicios, no suministro de medicamentos, dificultad accesibilidad administrativa, dificultad tutelas, inconsistencias sistemas, incumplimiento portabilidad nacional), la sumatoria de estas peticiones presenta como resultado 917, representado en el 87,5%.

Del mismo modo, se observa que el atributo de calidad asociado en mayor medida a los datos registrados para el cuarto trimestre 2021, es la oportunidad (No oportunidad

de servicios, no suministro de medicamentos), con 812 solicitudes gestionadas por estas problemáticas.

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

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CAPITAL SALUD EPSS	SDS-FFDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	TOTAL
Atención deshumanizada	11	8	5	18	1	4	8	55
Dificultad accesibilidad administrativa	14	2	0	8	16	4	20	64
Dificultad Alto Costo	6	1	0	0	0	0	4	11
Dificultad Tutelas	9	1	0	0	0	0	3	13
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	19	0	0	0	0	0	7	26
Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	0	0	0	0	0	0	2
Negación Servicios	27	1	0	0	1	0	12	41
No oportunidad servicios	183	10	47	80	39	54	318	731
No suministro Medicamentos	32	0	0	0	2	1	46	81
Presunto evento adverso	1	10	0	0	0	1	17	29
Problemas recursos económicos	7	1	0	0	0	2	7	17
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>106</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>442</b>	<b>1070</b>

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

Continuando con los resultados obtenidos para el período en estudio, en la tabla que antecede, se presentan las principales problemáticas de acceso identificadas en las peticiones por las diferentes entidades del sector; en este orden de ideas como se había mencionado con anterioridad las dos primeras problemáticas la no oportunidad de servicios y no entrega de medicamentos. Así mismo los resultados por entidad, permiten identificar que la EPSS Capital Salud presenta el mayor número de peticiones relacionadas con barreras de acceso para las entidades del sector salud del Distrito, con 311 solicitudes; seguido de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte con 106 peticiones. No obstante, el mayor número de peticiones al igual que para períodos anteriores, sigue presentándose en otras entidades que prestan servicios en la ciudad de Bogotá\*

Por consiguiente, se realiza a continuación una breve descripción de las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con **731** peticiones (68%): la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de citas por medicina especializada (455), de igual forma se registran solicitudes por la no oportunidad en la asignación de servicios de apoyo diagnóstico especializado (74), los servicios quirúrgicos (47) citas por medicina general (43). 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 **81** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **7,6%**, 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 64 (**6,0%**) peticiones, se observa que los subtemas identificados para esta problemática se relacionan con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (27), inoportunidad autorizaciones (16), inadecuada orientación (12) y problemas de contratación asegurador-prestador (9).

Es importante mencionar que dentro de las problemáticas identificadas en el IV trimestre del 2021, se presentaron 40 solicitudes relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID-19, correspondientes al 3,7% del total de las problemáticas identificadas para dicho período, en su mayoría relacionadas con el plan de vacunación implementado para mitigar el riesgo de contagio por este virus.

## 5. Solicitudes de acceso a la información

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

Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitud Información	71	99	65	235

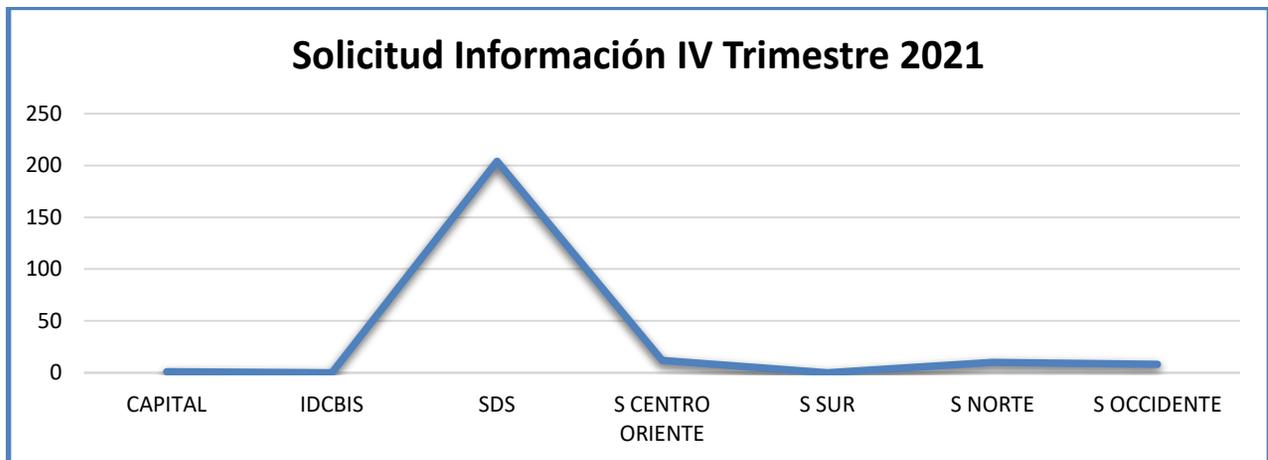
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. IV trimestre 2021

De acuerdo con la tabla anterior, se presentan **235** solicitudes de acceso a la información, de las cuales se destacan las peticiones relacionadas con la categoría Salud Pública, en la cual los principales temas se encuentran asociados con resultados

de pruebas. Es de mencionar que en el mes de noviembre se presentan el mayor número de solicitudes (99).

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

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



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

Es de mencionar que, del total de las solicitudes de acceso a la información, la Secretaría Distrital de Salud, gestionó el 86.8%, correspondiente a 204 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 – IV TRIMESTRE 2021**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDC BIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1,0		10,7	5,8	6,5		12,0	10,4

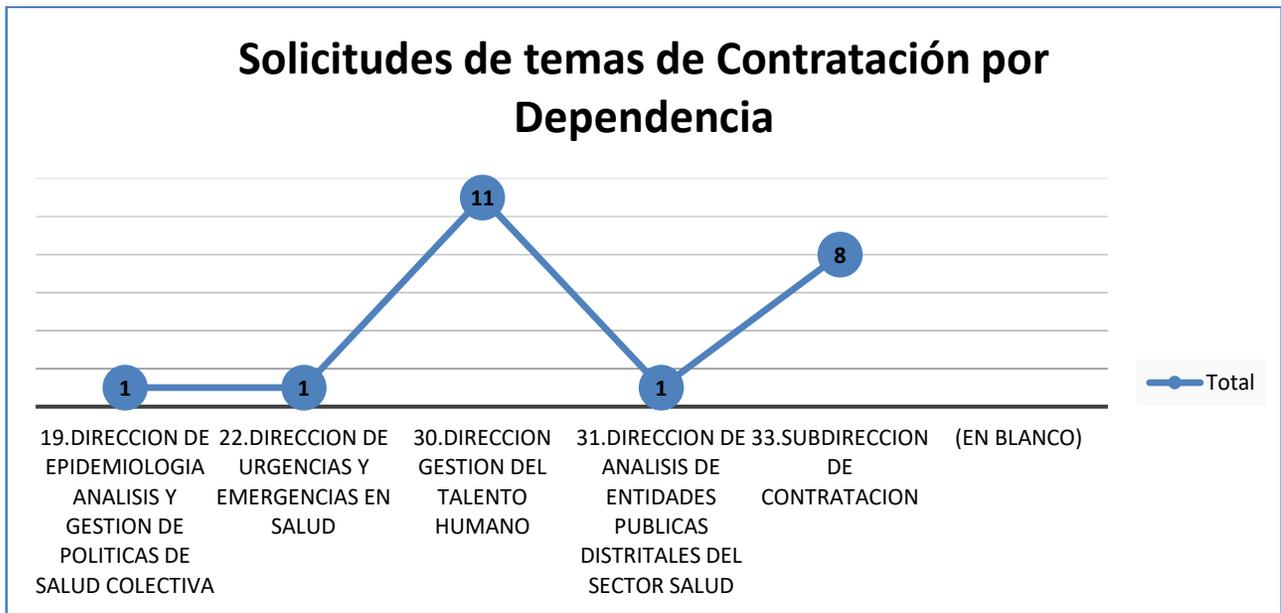
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas.

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 el promedio establecido 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 – IV TRIM.2021**



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

Continuando con los resultados obtenidos en el IV trimestre, se presentan 22 solicitudes relacionadas con temas de contratación, correspondiente a los meses de octubre a diciembre del 2021, se gestionaron un total de 35 solicitudes relacionadas con temas de contratación, correspondiente a un 0.39% del total de las peticiones gestionadas, las cuales principalmente se asocian con temas de contratación personal, así como

certificaciones laborales.

Dichas solicitudes se encuentran clasificadas dentro de la tipología derechos de petición de interés particular, la cual continua al igual que para períodos anteriores asociada a la categoría talento humano y contratación. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Dirección de Gestión de Talento Humano (11), seguida de la Subdirección de Contratación (8).

\* 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 IV trimestre del 2021:

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

<b>CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S</b>		<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL, VI TRIMESTRE 2021</b>
<b>TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION</b>	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	21	5	2	28
	Seguimientos realizados a las Subredes	2	2	3	7
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	168	133	5	306
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>191</b>	<b>140</b>	<b>10</b>	<b>341</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	194	0	329	523
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	218	218	216	652
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	136	0	291	427
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>548</b>	<b>218</b>	<b>836</b>	<b>1602</b>
<b>TOTAL, SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA</b>	Peticiones realizadas por NO respuesta a las dependencias de la SDS	9	1	0	10
	Peticiones realizadas por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	1	2	2	5
	Peticiones realizadas por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	7	3	5	15
<b>TOTAL, SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA</b>		<b>17</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>30</b>

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

Los datos anteriores, permiten observar que, para los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2021 se realizaron un mayor número de seguimientos preventivos a Capital Salud EPS (306), permitiendo continuar con la estrategia de seguimiento y acompañamiento a las entidades del sector salud. En este orden de ideas, se realizaron 1602 seguimientos a los atributos de calidad de las respuestas; presentando a las Subredes Integradas de Servicios de Salud con el mayor número de dichos seguimientos (652), correspondiente al 40,7%.

Del mismo modo para el IV trimestre del 2021, se realizan un total de 30 requerimientos

por no respuesta oportuna, de los cuales 10 corresponden a la Secretaría de Salud, 5 para las Subredes Integradas de Servicios de Salud y 15 para Capital Salud EPS; 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 y a 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.

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, a partir de dicha autoevaluación se definió realizar de forma continua vía correo electrónico a los responsables, si se requiere 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. NÚMEROS DE SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS – IV TRIMESTRE 2021.**

<b>Seguimientos Preventivos</b>	<b>Total</b>
Mes octubre 2021	245
Mes noviembre 2021	201
Mes diciembre 2021	198
<b>Total, IV Trimestre 2021</b>	<b>644</b>

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

### 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 2021:**

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

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. IV 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 11.9 días por el sector, para el cuarto trimestre del 2021, en relación con la tipología de las peticiones, se puede identificar los reclamos (12,6) y las quejas (14,8) 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 Capital Salud EPS (17,7), seguido de Subred Sur Occidente (12,4), la Secretaría Distrital de Salud (11,9), Subred Norte (11,2), Subred Sur (10), Instituto Distrital de Biotecnología, Ciencias e Innovación en Salud (9,6), y Subred Centro Oriente (8,5).

- **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 de 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° 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. 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 realizó seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo de respuestas a peticiones registradas en el segundo trimestre del año 2021 y en algunos casos se alcanzó a realizar del tercer trimestre del año 2021. A continuación, se presentan resultados de este seguimiento por Entidad:

**TABLA N°10. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD**

CRITERIOS DE CALIDAD	2do Trim 2021	3er Trim 2021
<b>Total Muestra</b>	<b>194</b>	<b>329</b>
No Oportunidad	7	2
No Coherencia	11	5
No Claridad	12	10
No Calidez	14	5
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>86,6%</b>	<b>93,9%</b>
<b>Inadecuado Manejo SDQS</b>	<b>27</b>	<b>24</b>
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>88,1%</b>	<b>91,7%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. II - 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 86,6% y 93,9% del segundo y tercer trimestre de 2021 respectivamente de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, se describen los principales resultados obtenidos de dicho seguimiento:

- No cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- No se brinda respuestas de fondo que responda lo solicitado por los peticionarios.
- Respuesta carece de signos de puntuación, por tanto, la redacción del texto se evidencia incomprensible y confusa para el ciudadano.
- Se registró como respuesta con cierre definitivo una solicitud de ampliación de información.
- Respuesta emitida contiene información generalizada y no orientó claramente lo que el peticionario estaba solicitando.

- Respuesta no cuenta con un asunto donde hace referencia al número de la petición a la que se responde, un párrafo de saludo y uno de despedida, la respuesta es demasiado concreta.
- No se elaboró respuesta dirigida al peticionario y en el campo de las observaciones o comentarios tampoco se redactó párrafo de respuesta dirigido a la ciudadana, solo se adjuntó el certificado solicitado.
- Se evidenció que no se mencionó el nombre de la peticionaria en el párrafo de respuesta, cuando se elabora respuesta directamente en el aplicativo (observaciones-comentarios) se debe mencionar el nombre del peticionario a quien se dirige.
- Se evidenció respuesta en la que se le cambió el primer apellido al peticionario.
- Se presentaron inconsistencias entre algunos números de radicados que se mencionaron en el link de comentario en el sistema Bogotá Te Escucha y el registrado en el oficio de la respuesta.
- En respuesta se mencionó a usuario femenino cuando el peticionario es masculino.
- Se evidenció respuesta en la que faltó orden lógico de algunos aspectos de comunicación como el encabezado, cuerpo, despedida y el uso de señor señora como saludo al peticionario.

### ***Manejo del Aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice del manejo del aplicativo del 81,1% y 91,7% para el segundo y tercer trimestre de 2021 respectivamente del cual se evidenció principalmente:

- No se tuvieron en cuenta los datos de contacto y notificación de la ciudadana para emitir respuesta y/o gestión.
- La respuesta que se adjunta está dirigida a una funcionaria de la Secretaría de Ambiente y no a la peticionaria.
- Respuestas publicadas extemporáneamente en el Bogotá Te Escucha.
- No se hace uso de la opción de ampliación de información a través del aplicativo y tampoco se realiza devolución a Servicio al Ciudadano para realizar la ampliación correspondiente.

- Se evidencia que no se remitió copia de la respuesta a entes de control como Personería de Bogotá y Defensoría del Pueblo.
- No se realizó traslado a través del aplicativo a la Secretaria General quien era la competente de brindar respuesta de fondo al ciudadano, aunque si se adjunta oficio de traslado, pero sin copia de conocimiento al ciudadano.
- Registro de cierres definitivos con solicitudes de ampliación de información.
- Se evidenció respuesta dirigida a una peticionaria diferente y un correo diferente a los indicados en el sistema por la peticionaria.
- Respuesta incompleta faltaron los folios enunciados como adjuntos.
- Respuesta radicada sin firma del jefe de la dependencia
- No se adjuntó la respuesta en el enlace "sección de documentos notificación petionario" para que llegue el aviso de la respuesta al correo y el petionario pueda visualizarla.

**SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:**

**1. 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 Bogotá te escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	
Subred Sur Occidente	Segundo Trimestre 2021
<b>Total Muestra</b>	<b>218</b>
No Oportunidad	1
No Claridad	1
No Coherencia	3
No Calidez	1
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>98.6%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	15
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>93.1%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. II 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 98,6% del segundo trimestre de 2021 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidencio principalmente:

- No se suministró respuesta de fondo a la peticionaria, sólo se tuvo en cuenta la felicitación, pero no se manifestaron sobre la queja a la enfermera jefe.
- Se adjuntó respuesta que correspondía a otro peticionario.

***Manejo del Aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 93,1 % y se evidencio principalmente:

- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda, en su mayoría siendo quejas o 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°12. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE:**

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo	
Subred Norte	2do Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>329</b>
No Oportunidad	0
No Claridad	2
No Coherencia	7
No Calidez	8
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>95,4%</b>
Inadecuado Manejo BTE	66
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>79,9%</b>

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

### **Criterios de Calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se observó un índice promedio de calidad del 95,4% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- No se emitieron respuestas de fondo y claras, donde se brinde información precisa según lo solicitado en las peticiones ciudadanas.
- No se emite respuesta al usuario sino únicamente se adjunta el traslado a la Superintendencia Nacional de Salud.
- En el contenido de la respuesta se evidencia un párrafo donde se indica que la solicitud se traslada a la Subred Sur, sin embargo, no se indica la razón por la

cual se trasladó, adicionalmente no se evidencia oficio de traslado y tampoco traslado a través del Bogotá Te Escucha.

- Se emite una respuesta muy concreta que no incluye un párrafo de despedida, como se evidencia en otras plantillas de respuesta.
- Se evidencia que la respuesta contiene un párrafo muy extenso que no es claro y comprensible para la ciudadana, adicionalmente el párrafo finaliza sin ningún signo de puntuación, como punto final, como si estuviera incompleta.
- La ciudadana no fue notificada de su respuesta al correo electrónico como lo solicito en el tipo de notificación, por el contrario, se remite a la dirección de residencia.

### ***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 79,9% y se evidenció principalmente:

- Se registró la petición con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad.
- No se están registrando en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación (dirección de residencia, correo electrónico, teléfonos de contacto) que aportan los usuarios en sus solicitudes, direcciones referenciadas en las repuestas no coinciden con los datos suministrados por los usuarios.
- No se adjunta la respuesta en la Sección de Documentos del Notificación del Peticionario solo se evidencia un archivo que corresponde a la solicitud presentada por el usuario.
- Peticiones no se trasladan a entidades distritales como la Secretaría de Gobierno, IDPYBA, EAAB, y/o devolución a la SDS oportunamente por no competencia, con el fin que el ciudadano pueda evidenciar respuesta de fondo a su solicitud.
- En este caso siendo la solicitud de competencia de un ente nacional (Súper Salud) se debía haber elaborado respuesta al usuario informando sobre la no competencia de la Subred y adjuntar el traslado de la entidad nacional

### 3. 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 del Aplicativo		
Subred Centro Oriente	2do Trim 2021	3er Trim 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>226</b>	<b>216</b>
No Oportunidad	1	1
No Claridad	7	1
No Coherencia	0	1
No Calidez	2	3
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>95,6%</b>	<b>98,6%</b>
Inadecuado Manejo BTE	25	8
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>88,5%</b>	<b>94,4%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. II-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 98,6% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- Respuesta suministrada fuera de los términos establecidos por norma actual.
- No se emitieron respuestas de fondo y claras, poco cálidas, donde se brinde información precisa según lo solicitado en las peticiones ciudadanas.
- Registro de peticiones no ciudadanas en el Bogotá Te Escucha.
- Errores gramaticales, así mismo se dirige la petición con el género que no le corresponde.

***Manejo del Aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la información presentada en la tabla N°.12, se evidencia un índice promedio del manejo del aplicativo del 94,4% y se evidenció 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).
- No se adjuntó la respuesta en la Sección 'Documentos Notificación Peticionario' y en otra no se adjuntó el oficio que hace parte de la respuesta.
- No se remite copia de la respuesta a la entidad o funcionario que trasladó 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 registró respuesta y cierre definitivo en el aplicativo y correspondía a una ampliación de información.

#### 4. SUBRED SUR:

**TABLA N°14. 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	Segundo Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>155</b>
No Oportunidad	<b>0</b>
No Claridad	<b>2</b>
No Coherencia	<b>2</b>
No Calidez	<b>0</b>
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>98,7%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	<b>6</b>
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>92.9%</b>

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

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia, un índice promedio de calidad del 98.7% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- Se adjuntaron dos respuestas, una correspondía al ciudadano solicitante y la otra a otro ciudadano.
- Respuestas confusas y no claras, donde se confunde el tipo de procedimiento a realizar.

#### ***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 92,9% y se evidencio principalmente:

- En estas peticiones no se registró o ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.
- No se adjuntó respuesta en el link “Sección documentos notificación

**EPS-S CAPITAL SALUD:**

**TABLA N°15. 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	2do Trimestre 2021	3er Trimestre 2021
<b>Total, Muestra</b>	<b>136</b>	<b>291</b>
No Oportunidad	0	3
No Claridad	9	10
No Coherencia	4	11
No Calidez	3	10
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>92,6%</b>	<b>94,8%</b>
Inadecuado Manejo BTE	40	64
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>70,6%</b>	<b>78%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. II y 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 de calidad del 92,6% para el segundo trimestre y del 94,8% del tercer trimestre frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

- No se adjuntó respuesta en los links establecidos en el Bogotá Te Escucha.
- No se elabora respuesta a la usuaria informando en que institución privada le brindaran la prestación del servicio requerido, dado que la Subred Sur Occidente no oferta el servicio.
- Se evidencia que se adjunta una respuesta de otro petionario y no se responde al motivo de solicitud presentado que es afiliación en el régimen subsidiado y no sobre copagos.
- La respuesta está dirigida a otra petionaria al igual que a otros datos de notificación, y en el contenido solo se hace referencia a la cita de medicina interna y la usuaria solicitaba otros servicios.

- No se emite un párrafo de respuesta dirigido al peticionario a través del sistema donde se informe sobre la gestión adelantada a la petición con relación al traslado a la Subred Sur Occidente, quien brindara resolución a lo solicitado.
- Respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos por la norma, falta de oportunidad.

### ***Manejo del Aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice de manejo para el segundo trimestre del 70,6% y para el tercer trimestre del 78%, se evidenció principalmente:

- No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.
- No adjunta respuesta a la ciudadana y tampoco se elabora respuesta en las observaciones informando a la usuaria sobre el traslado a la Subred Sur Occidente o Institución Privada.
- No se realizó traslado a las entidades competentes Distritales a través del Bogotá Te Escucha.
- Respuesta que no está dirigida al peticionario correcto, no coincide dirección, ni teléfonos.
- En algunas peticiones los ciudadanos seleccionaron en el Bogotá Te Escucha ser notificados a través de correo electrónico, pero la respuesta fue emitida a la dirección de residencia.
- Respuesta dirigida a un ciudadano diferente al que interpuso la petición a través del sistema, y en la respuesta no hay claridad frente a contacto telefónico confirmando acudiente.
- La respuesta está dirigida a la paciente y no al esposo que fue quien presentó la petición, además se dirige a una dirección de residencia diferente a la registrada en la solicitud.
- En algunas peticiones no se adjunta respuesta en la Sección de Documentos del Peticionario.

- Respuestas registradas en el Bogotá Te Escucha de forma extemporánea.

## 9. CONCLUSIONES

- En el cuarto trimestre del año 2021, el comportamiento de las peticiones registradas en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha para la Secretaría Distrital de Salud, muestra un total de 5.675 peticiones gestionadas correspondiente al 82.5 del total de ingresos; comparado con el trimestre inmediatamente anterior se observa una disminución del 4.7% de las solicitudes gestionadas. De igual forma se observa que el 8.5% corresponden a traslados por competencia a otras entidades y el 9% a solicitudes de las cuales se requirió ampliación o aclaración, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito.
- Por su parte se identifican como principales canales de registro el correo electrónico con 2326 peticiones y el canal web con 2196, siendo los anteriores canales virtuales, en tal sentido, se evidencia que se continúa e implementa el uso de canales no presenciales, los cuales se han fortalecido a raíz de la emergencia generada por el COVID-19, y se han mantenido en su uso frecuente por parte de la ciudadanía. Al mismo tiempo es referir que dentro de las tipologías se mantiene en primer lugar, al igual que para períodos que anteceden los derechos de petición de interés particular con el 54.6% del total de las solicitudes.
- Como se menciona dentro del presente informe, para los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2021, se destacan como principales categorías de registro, para el trimestre en mención se destacan como principales categorías, Salud Pública (1679), Emergencia COVID-19 (897). De tal manera que, para dichas categorías se identifican como subtemas con mayor número de registros, vacunación COVID – 19, y conceptos sanitarios. Con relación a las peticiones por problemáticas de acceso, en primer lugar, se evidencia la categoría y No oportunidad de Servicios (721), presentándose como subtema con mayor número de solicitudes el relacionado con el servicio de medicina especializada.
- En este trimestre, se realizaron 341 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo la EPS-S Capital Salud a las que se les realizó seguimiento en mayor porcentaje (89,7%). De igual forma se desarrollan 1.602 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (40,6%). Finalmente se efectuaron 30 seguimiento a respuestas no

oportunas donde se evidencia que el 50% correspondieron a la EPSS Capital Salud quienes presentan un mayor número de peticiones por no respuesta oportuna (15).

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

Durante el período la Secretaría Distrital de Salud, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realiza acciones orientadas a fortalecer los canales de comunicación y mejorar los procedimientos de interacción con la ciudadanía, De igual forma se realizaron acciones encaminadas al análisis, organización, priorización y formulación de los requerimientos dentro del Sistema de Información SI-Cuéntanos Bogotá, en articulación del proceso con la Dirección TIC, generando avances en desarrollos relacionados con el seguimiento, asignación, semaforización, e historial de gestión de casos.

Dentro de las acciones programadas, se realiza ejecución del ejercicio de participación ciudadana para la racionalización del trámite denominado Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el trabajo, dentro del cual se determinaron las siguientes acciones a consolidar: Reducción del tiempo de obtención del resultado del trámite, mejora del manual del usuario en lenguaje claro y seguimiento ciudadano al desarrollo y cumplimiento de estas acciones, las cuales quedaran consignadas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2022.

De igual manera y en el marco del énfasis que nuestra entidad está realizando a la atención diferencial y en especial a la población con discapacidad, se dispuso una franja de atención preferencial para personas que manejan la lengua de señas, con acompañamiento específico para la realización del proceso web de certificación de discapacidad a través de nuestro Punto Vive Digital, dado que el proceso se encuentra totalmente en línea.

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continuamos realizando las actividades pertinentes para la gestión de peticiones ciudadanas.

**Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía**  
**Dirección de Servicio a la Ciudadanía**  
**Procedimiento Gestión de Peticiones**