

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES  
Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS  
DE SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO  
“BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA  
GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS”**

**I 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 - I TRIMESTRE 2021

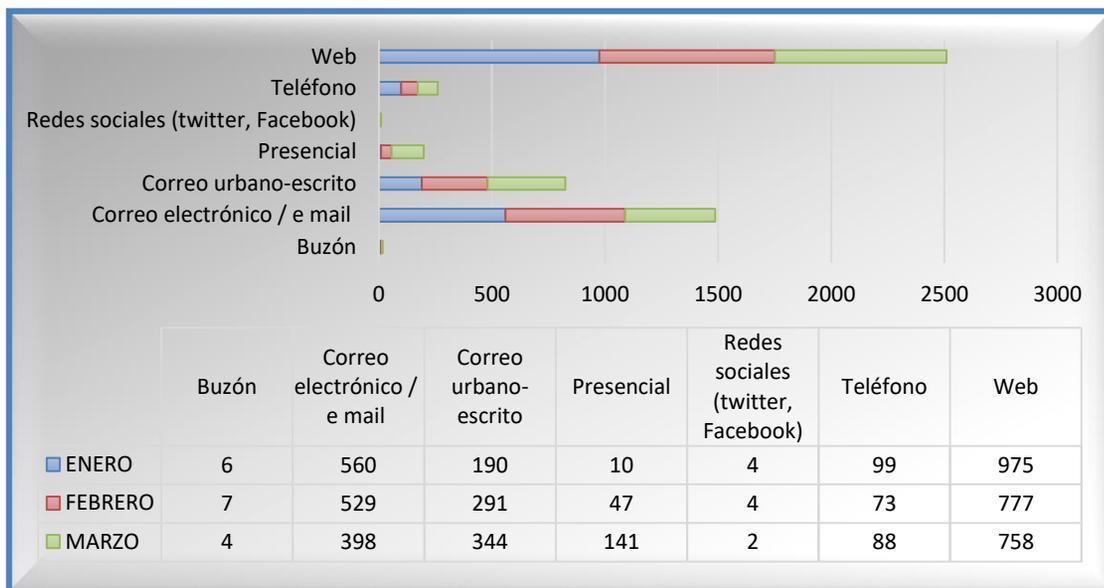
En el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública, se presenta informe de solicitudes ciudadanas correspondiente al período comprendido entre enero y marzo del 2021.

El presente informe incluye el comportamiento de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, describiendo las diferentes tipologías y las acciones realizadas desde el usuario de la Secretaría Distrital de salud (SDS).

### 1. *Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en los meses de enero, febrero y marzo del 2021, discriminadas por tipo y canal:*

Durante este I trimestre de 2021, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **6.124** peticiones, de las cuales **527** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, se les solicito ampliación o aclaración de información a **290** solicitudes. *En total se gestionaron 5.307 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

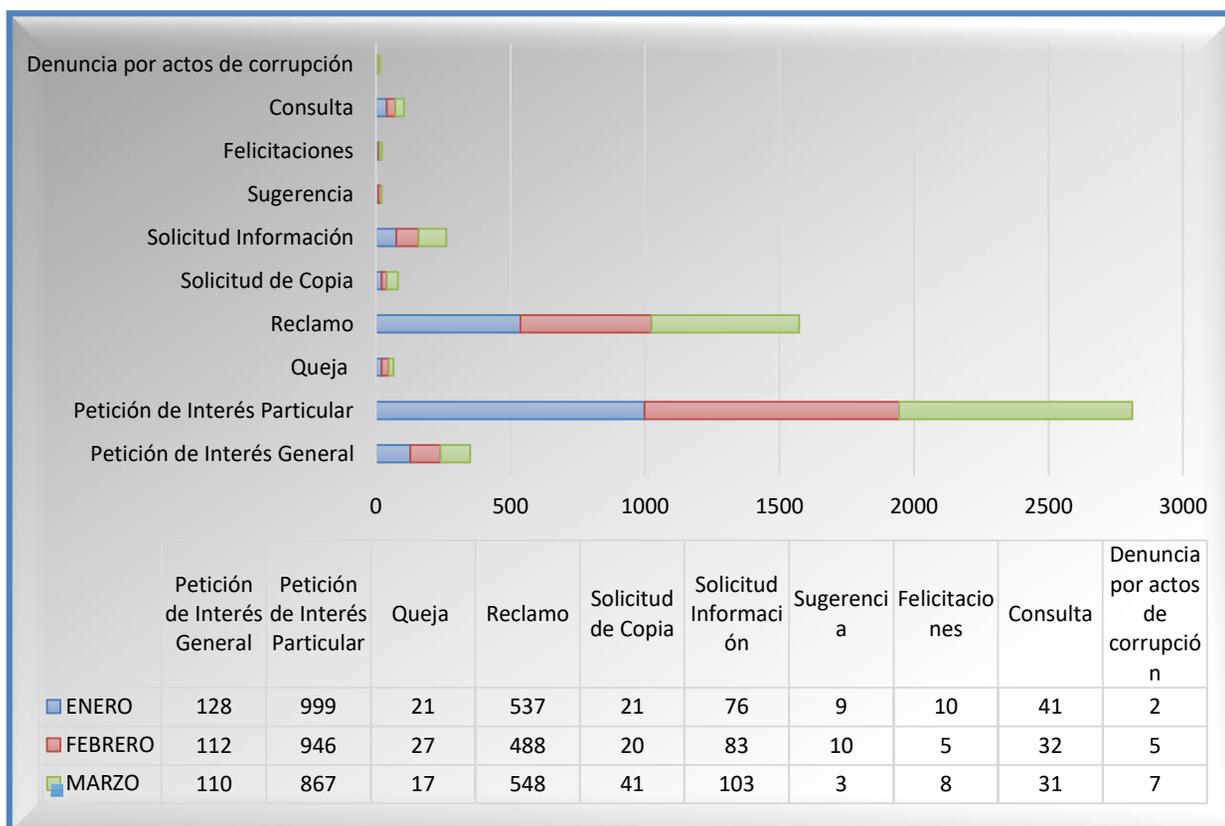
Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL-I TRIM. 2021



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

En el gráfico anterior, se evidencia un mayor porcentaje de solicitudes ciudadanas que se recibieron a través del canal WEB con el **47,3%** (2510), seguido del correo electrónico con el **28,0%** (1487), el correo urbano – escrito con el **15,5%** (825), canal telefónico **4,9%** (260), canal presencial **3,7%** (198), buzón con el **0,3%** (17) y redes sociales con el **0,2%** (10). Se evidencia que continua el uso de canales no presenciales, debido a las medidas de aislamiento social generadas por la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia generada por la COVID- 19; sin embargo, para este período se observa un leve aumento en los registros por canales presenciales durante el mes de marzo, de acuerdo con la adopción de medidas hacia una nueva realidad. De igual forma se destaca el mes de enero, en el cual se registra un mayor número de peticiones (**1844**), comparado con los meses de febrero y marzo del 2021.

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



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

De acuerdo con el gráfico anterior, se evidencia para el período enero – marzo del año 2021, un mayor porcentaje de peticiones de interés particular con el **53,0%** (2812), reclamos con el **26,9%** (1573), peticiones de interés general **6,6%** (350) y solicitudes de información **4,9%** (262).

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular, dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de 1.349, correspondiente al **47,9%**, seguida de orientaciones en salud con el **19,4%** y prestadores de servicios de salud con el **13,7%**.

**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 –I TRIM.2021**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	SECRETARÍA DE SALUD	SUBRECENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	TOTAL	PORCENTAJE (%)
CONSULTA	1	87	4		1	11	104	2,0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		6		2	3	3	14	0,3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	84	57	97	35	76	350	6,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	1972	117	414	113	180	2812	53,0%
FELICITACION		18	1		2	2	23	0,4%
QUEJA		50	4	4	5	2	65	1,2%
RECLAMO	132	1214	51	41	52	83	1573	29,6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		188	38	15	5	16	262	4,9%
SOLICITUD DE COPIA	1	65		5	10	1	82	1,5%
SUGERENCIA		17	1			4	22	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>3701</b>	<b>273</b>	<b>578</b>	<b>226</b>	<b>378</b>	<b>5307</b>	<b>100,0%</b>

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

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de peticiones que se gestionaron (5.307) el **69,7%** (3.701) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el **27,4%** (1.455) se trasladan a las Subredes Integradas de servicios de salud y el **2,8%** (151) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al **26,9%** (1.573) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios (**34,3%**), así como Inspección Vigilancia y Control (**25,9%**).

Frente a las solicitudes de acceso a la información, representadas en (**375**) solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas en mayor medida con el reporte de resultados de laboratorio, para pruebas COVID- 19.

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO –I TRIM.2021

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Atención deshumanizada	17	14	10	41	4,6%
Dificultad accesibilidad administrativa	24	20	24	68	7,6%
Dificultad Alto Costo	2	4	1	7	0,8%
Dificultad Tutelas	2	6	10	18	2,0%
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	11	12	21	44	4,9%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	1	0,1%
Negación Servicios	18	6	8	32	3,6%
No oportunidad servicios	162	169	208	539	60,6%
No suministro Medicamentos	42	28	39	109	12,3%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	5	2	2	9	1,0%
Problemas recursos económicos	5	7	9	21	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>268</b>	<b>332</b>	<b>889</b>	<b>100,0%</b>

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

En la tabla anterior se presentan las problemáticas de acceso a los servicios de salud, identificadas en las peticiones ciudadanas ingresadas a través del aplicativo Bogotá te Escucha, en tal sentido se presentan en mayor porcentaje las asociadas con la no oportunidad de servicios con el **60,6%** (539), dentro de esta categoría se encuentra las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (271 solicitudes). Así mismo se observa dentro de las

categorías con 109 solicitudes, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos con el **12,3%**, por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.

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

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CAPITAL SALUD	SDS- FFD S	SUBRED CENTR O ORIENTE	SUBRE D NORTE	SUBRE D SUR	SUBRED SUR OCCIDENT E	OTRAS*	TOTAL
8. No Oportunidad Servicios	205	19	18	30	22	23	222	539
9. No Suministro Medicamentos	56	0	1	1	1	2	48	109
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	25	1	0	3	17	5	17	68
1. Atención Deshumanizada	1	18	4	4	5	1	8	41
5. Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	38	0	0	0	0	0	6	44
7. Negación Servicios	20	2	0	0	1	1	8	32
4. Dificultad Tutelas	13	0	0	0	0	0	5	18
11. Problemas Recursos Económicos	11	0	0	0	4	0	6	21
3. Dificultad Alto Costo	4	0	0	0	0	0	3	7
10. Presunto Evento Adverso	1	3	3	0	1	0	1	9
6. Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>43</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>51</b>	<b>32</b>	<b>324</b>	<b>889</b>

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

En relación con la tabla número 3, se evidencia, que el **63.6%** (565) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Entidad Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud **42,2%** (375), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud **16,5%** (147), y Secretaría Distrital de Salud **4,8%** (43). A continuación, se describen las cuatro primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con **539** peticiones (**60,6%**), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (271), así mismo se registran consultas por medicina general (65) y servicios quirúrgicos (45). 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 **109** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **12,3%**, 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. Se evidencia un mayor número de requerimiento en el suministro de medicamentos no POS (57).

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan 68 (**7,6%**) peticiones, asociadas a temas como inadecuada orientación (27), demoras en el proceso de autorización de servicios (16), seguido de problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (19) y finalmente con problemas de contratación asegurador-prestador (6).

## 5. Solicitudes de acceso a la información

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

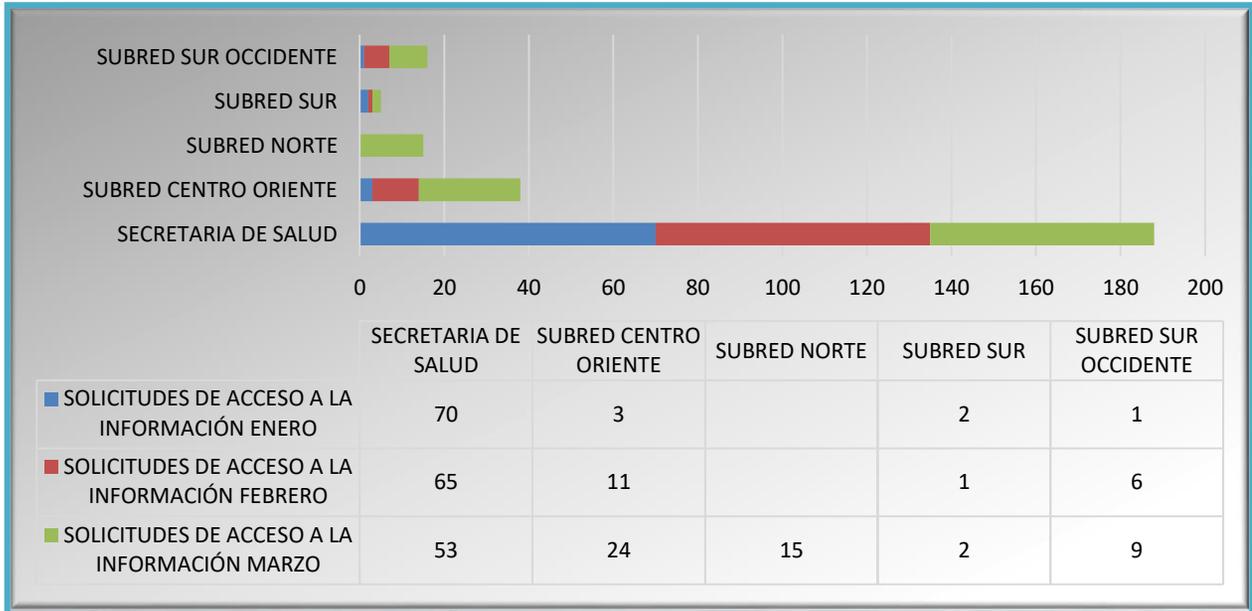
TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Solicitud Acceso a la Información	76	83	103	262

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

La tabla anterior presenta los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre enero a marzo del año 2021, se observa un total de 262 solicitudes, recibidas en un mayor porcentaje **39,3 %** en el mes de marzo (103), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respectiva respuesta:

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

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



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

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 188 peticiones, relacionadas con temas de salud pública, particularmente solicitud de reporte de resultados por COVI – 19.

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

**TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESSPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN –ITRIM.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			9,4	10,5	7,2	11,3	13,8	9,7

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

Frente a las **solicitudes negadas o no tramitadas**, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento.

**TABLA N° 5. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS –I TRIM.2021**

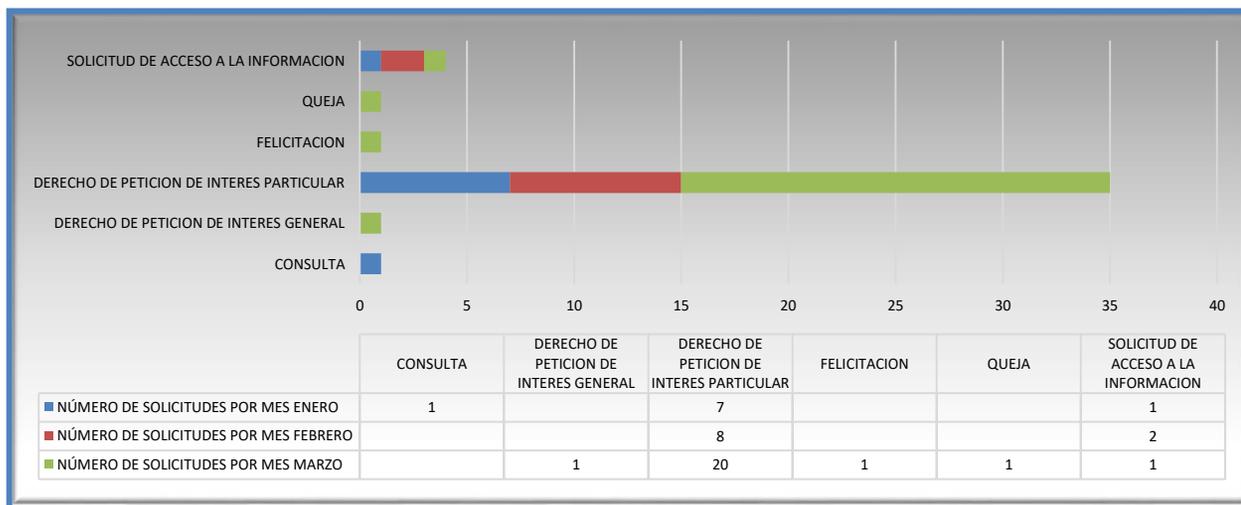
TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2021
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

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

Es importante, mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite de la petición.

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

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



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

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el cuarto trimestre (5.307), 43 peticiones, es decir el **0.8%** corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, así como certificaciones laborales.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular (20). La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Subdirección de contratación.

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

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

La revisión de la oportunidad de la respuesta, parte del seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para generar una respuesta oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente.

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

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

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO : POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION</b>	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS	204	491	266	<b>961</b>
	Seguimiento realizados a las dependencias de la SDS	25	24	18	<b>67</b>
	Seguimiento realizados a las Subredes	3	5	10	<b>18</b>
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	3	6	9	<b>18</b>
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>31</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>103</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	0	28	<b>28</b>
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de SUBREDES	0	656	211	<b>867</b>
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	0	327	0	<b>327</b>
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>0</b>	<b>983</b>	<b>239</b>	<b>1222</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION</b>	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	10	21	10	<b>41</b>
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	1	0	0	<b>1</b>
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	1	2	4	<b>7</b>

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

Se observa que el mayor número de requerimientos realizados por no respuesta a peticiones según tiempos establecidos por la normatividad vigente se

genera principalmente por parte de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud - SDS con un total de 41 requerimientos, es decir el 0.83% del total de peticiones (6.124) del I trimestre de 2021. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 1 solicitudes, se le informa a la jefe de la oficina de partición y a la referente del proceso y con relación a la EPS-S Capital Salud se requirieron 7 peticiones por no oportunidad la respuesta, de lo evidenciado, se envió correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

Así mismo, como producto de la Autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión social en Salud, con corte a julio de 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley", que arroja la formulación de la acción correctiva con el fin que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento, se definió realizar vía correo electrónico a los responsables, emisión semanal de seguimiento preventivo de reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a las dependencias de esta Secretaría vía correo electrónico.

**TABLA N° 7. NUMEROS DE SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS – I TRIMESTRE 2021.**

<b>Seguimientos Preventivos</b>	<b>Total</b>
Mes enero 2021	204
Mes febrero 2021	491
Mes marzo 2021	266
<b>Total, I Trimestre 2021</b>	<b>961</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 - I 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			13,1	10,0			15,3	13,2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			5,3		1,0	1,0	7,0	4,6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	44,0		16,9	8,5	6,0	21,9	12,5	14,8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1,0		13,1	9,0	7,0	16,8	13,3	12,8
FELICITACIÓN			11,3	17,0		3,0		10,7
QUEJA			15,7	9,0	9,7	5,7	1,0	13,9
RECLAMO	1,3		11,9	8,4	9,1	10,9	12,2	11,6
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			9,4	10,5	7,2	11,3	13,8	9,7
SOLICITUD DE COPIA			8,8		6,2	5,4		8,4
SUGERENCIA			14,5	2,0				13,7
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>6,6</b>		<b>12,5</b>	<b>9,1</b>	<b>7,4</b>	<b>14,3</b>	<b>12,9</b>	<b>12,2</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 el trimestre comprendido entre los meses de enero a marzo del 2021, en los resultados del promedio en el sector por tipologías se evidencia que, las peticiones de interés general con 14,8 días y las quejas con 13,9 días presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 6,6 días, Subred Sur Occidente 12,9 días, Subred Sur 14,3 días, Subred Norte 7,4 días; Subred Centro Oriente 9,1 días, y SDS 12,5 días para un promedio general del sector de 12.2 días.

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

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterios de calidad de oportunidad, coherencia, claridad y calidez se verificar 5 criterios de manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente ( a continuación se presenta el resultado de las de las dependencias de la SDS y Subredes Integradas e Servicios de Salud.

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a estas características se debe evaluar:

- *Que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.*

**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando. Para lo cual se debe evaluar:

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

**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición o requerimientos se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud. Para lo cual se debe evaluar:

- *Respuesta a los requerimientos dentro de los términos legales de acuerdo con la tipología descrita a continuación:*

**TABLA N° 9. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON TÉRMINOS LEGALES:**

TIPOLOGIA	Términos Ley 1755 de 2015	Términos Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncia por actos de corrupción	15	30
Derecho de Petición Interés General	15	30
Derecho de Petición Interés Particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de Copia	10	20

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

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

### **Gestión Operativa del Aplicativo**

El aplicativo Bogotá Te Escucha, 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 el período comprendido entre enero, febrero y marzo del año 2021, debido al alto volumen de peticiones registradas, se da prioridad a la gestión de estos, por lo cual, en dicho período se realiza seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo de respuestas a peticiones registradas en el tercer trimestre del año 2020. A continuación, se presentan resultados de este seguimiento:

## SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS:

Para este periodo se realizó la revisión de los criterios de calidad de las dependencias de la SDS, se notificaron 28 seguimientos a los criterios de calidad de las respuestas y manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha con sus respectivos índices de calidad.

## SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:

- **SUBRED SUR OCCIDENTE:**

### TABLA N°11. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE:

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED SUR OCCIDENTE	
PERIODO	III Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	198
NO OPORTUNIDAD	1
NO CLARIDAD	1
NO COHERENCIA	1
NO CALIDEZ	4
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>98%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	18
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>92,40%</b>

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

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

### Frente cumplimiento criterios de calidad:

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- Calidez: Respuestas emitidas a destinatario Anónimo, a pesar de que la ciudadana o ciudadano estaba identificada/o en el registro de la solicitud (perfil BTE y/o adjuntos).
- Coherencia: Un único hallazgo donde se cierra la petición con una respuesta correspondiente a otra solicitud ciudadana presentada por una usuaria

diferente y tema no relacionado

- Claridad: No se cumplieron los criterios de calidad en la respuesta definitiva toda vez que se había emitido correctamente una respuesta parcial para Ciudadana, pero el cierre de la petición con evento respuesta definitiva en el aplicativo se hizo adjuntando un oficio que corresponde a otra solicitud de una ciudadana diferente

**Frente al manejo del aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 92,4 % 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.
- En dos oportunidades 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.

• **SUBRED NORTE:**

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

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED NORTE	
PERIODO	III Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	270
NO OPORTUNIDAD	0
NO CLARIDAD	8
NO COHERENCIA	13
NO CALIDEZ	10
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>94,1%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	48
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>84,8%</b>

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 94,1% frente a los criterios de

oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

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

- Coherencia, Claridad, y Calidez: no se brinda respuesta al ciudadano/a informando la no competencia, y tampoco fue trasladado a la Alcaldía Local (Secretaria de Gobierno) por oficio o a través del sistema, y en algunas peticiones se evidencio en la hoja de ruta que ninguna entidad distrital dio respuesta a la petición.
- Coherencia: Se evidencia que no hay respuesta de fondo al peticionario/a, únicamente se informa que se traslada a la SDS quien es la encargada de definir la intervención a la solicitud de la referencia. Se sugiere hacer devolución oportuna a la SDS cuando no existe competencia.
- Calidez: La respuesta carece de un trato amable hacia el ciudadano, es demasiado concreta se obvia el saludo y la despedida.

***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 84,8 % y se evidencio principalmente:

- En varias peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.
- No se adjunta la respuesta en la “Sección de documentos notificación peticionario”.
- No se adjunta respuesta en ninguno de los dos links para informar la no competencia sobre el tema expuesto.
- Se brinda respuesta solicitando ampliación de información, sin hacer uso de la opción de ampliación de información y/o aclaración del aplicativo.
- Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano (Secretaria de Gobierno, Subred Sur Occidente, SDS),no se realizó traslado por el aplicativo.

- ***SUBRED CENTRO ORIENTE:***

**TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED centro oriente:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SUBRED CENTRO ORIENTE	
PERIODO	III Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	211
NO OPORTUNIDAD	2
NO CLARIDAD	0
NO COHERENCIA	0
NO CALIDEZ	0
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>99,1%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	36
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>82,5%</b>

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta para la Subred Centro Oriente, en la tabla anterior se establece, un índice de calidad del 99,1% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

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

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

***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la información presentada en la tabla N°. 13, se evidencia un índice promedio del manejo del aplicativo del 82,5 % y se evidencio principalmente:

- Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del petionario, ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda: Se realizo el registro de 30 peticiones con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad.
- No se adjuntó respuesta legible y completa en los links destinado para tal fin.
- **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 SDQS-SUBRED SUR	
PERIODO	III Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	188
NO OPORTUNIDAD	0
NO CLARIDAD	2
NO COHERENCIA	4
NO CALIDEZ	2
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>97,9%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	27
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>87,8%</b>

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la Subred Sur, se estableció un índice promedio de calidad del 97,9% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

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

- Coherencia, Claridad, Calidez: No se brinda respuesta de fondo a la denunciado por la ciudadana fue respondida desde la oficina de control interno disciplinario, y la respuesta emitida no se dirige al ciudadano sino al SDQS.
- Coherencia y Claridad: Se evidencia en la respuesta que se informa que sobre el traslado a la Alcaldía Local de Usme por competencia, pero el oficio de traslado se dirige a la Alcaldía Local de Tunjuelito, sin embargo el lugar de los hechos es en la localidad de Ciudad Bolívar.
- Coherencia y Claridad: Se evidencia que no se emite respuesta de fondo, ya que se elabora una ampliación de información, pero en el documento que adjunta el ciudadano están claras las consultas que realiza, sin embargo, se da cierre en el aplicativo como respuesta definitiva.

***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 87,8 % y se evidencio principalmente:

- No se registran los datos de notificación del ciudadano como dirección de correspondencia y/o correo electrónico en el aplicativo.

- En algunas peticiones la dirección de correspondencia registrada en el aplicativo no coincide con la suministrada por el/la ciudadano/a y aportada en el documento.
- En algunas peticiones no se registra en el aplicativo los datos de contacto completos del ciudadano o presentan errores de digitación.
- No se adjunta la respuesta en la Sección de Documentos Notificación Peticionario.
- Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano (Subred Centro Oriente).

- **EPSS CAPITAL SALUD:**

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

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA SDQS-EPSS CAPITAL SALUD	
PERIODO	III Trim. 2020
TOTAL MUESTRA	327
NO OPORTUNIDAD	14
NO CLARIDAD	19
NO COHERENCIA	16
NO CALIDEZ	2
<b>INDICE DE CRITERIOS DE CALIDAD SDS</b>	<b>87,5%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	43
<b>INDICE DE CALIDAD MANEJO</b>	<b>88,1%</b>

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la EAPB - S CAPITAL SALUD, se estableció un índice promedio de calidad del 87,5% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

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

- Claridad: Se transcribe la normatividad pero no se explica en términos de fácil entendimiento al usuario, esto principalmente en temas de movilidad, portabilidad, afiliaciones, novedades, cambio de IPS, decreto 064 de 2020 en relación a las afiliaciones transitorias de cuatro meses, y atención para

venezolanos irregulares.

- **Coherencia:** Se evidencian PQR que no guardan relación entre la fecha de solicitud de una cita y la fecha otorgada. (fecha otorgada es anterior a la fecha de la solicitud realizada por el ciudadano). No se da respuesta completa a solicitudes acerca de entrega de medicamentos, en algunos casos no se relacionan todos.
- **Oportunidad:** Aunque la EPS ha mejorado en este criterio. Se evidenció que 14 PQR no fueron contestados en el término estipulado por la normatividad. (Decreto 491 de 2020).

***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 88,1 % y se evidencio principalmente:

- **No actualización de datos de contacto del ciudadano:** La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario. En varios casos es dada a la dirección que tiene la EPS en su base de datos.
- **No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda.**(derechos de petición que son reclamos)
- **No se adjuntó respuesta en el link "sección de documentos notificación peticionario".**
- **Errores al transcribir la dirección, por ejemplo obviar la palabra sur, este, bis y letras.**

## 9. CONCLUSIONES

- En el período comprendido entre enero y marzo del 2021, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, se registraron en la Secretaría Distrital de Salud, 6.124 peticiones ciudadanas, recibidos por los canales de atención dispuestos, de los cuales se gestiona el 86,7% representados en 5.307 solicitudes, de otra manera, se realizó traslados por no competencia al 8.6%, y se requirió ampliación o aclaración al 4,7%. Se evidencia continuidad en la utilización de los canales virtuales, sin embargo, debido a la adopción de medidas frente a la nueva realidad en este período se observa un aumento en el uso de canales presenciales. Así mismo, Se identifica para este trimestre, dentro de los tipos de peticiones con mayor porcentaje las de interés particular (2812) y los reclamos (1573).
  - Dentro de las categorías se destacan las peticiones relacionadas con salud pública, orientaciones en salud, y no oportunidad en la prestación de los servicios. De igual forma los subtemas asociados al acceso y orientación de servicio de salud; así como la revisión de reportes de laboratorios, esto último en referencia a resultados de pruebas para COVID – 19. Es importante mencionar la necesidad de fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía, con el objeto de mejorar las estrategias para orientar de manera adecuada frente a los trámites y servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Salud - SDS
- Las problemáticas de acceso, identificadas con mayor porcentaje en el I trimestre fueron: No oportunidad de servicios y no suministro de medicamentos, los cuales se encuentran relacionados con la oportunidad, como atributo de calidad; así mismo se observa que, el mayor número de estos requerimientos se gestionan a través de la EAPB Capital Salud (375).
- En este trimestre, se realizan 103 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 (65%). De igual forma se desarrollan 1.222 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (70,9%). Finalmente se evidencia que las dependencias de la Secretaría Distrital de salud; presentan un mayor número de Requerimientos (41), realizados por NO respuesta.

**ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN I TRIMESTRE 2021:**

Las acciones implementadas en el I trimestre del año 2021, permitieron fortalecer los procedimientos desarrollados por los diferentes canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, generando estrategias para brindar respuestas integrales frente a las peticiones ciudadanas, en el contexto de la pandemia por COVID-19, y de las medidas de emergencia social generadas.

Se realiza contratación para la implementación de señalética inclusiva para población con discapacidad visual, en el centro de servicios de la Secretaría Distrital de Salud. Se contempla Lenguaje de señas, braille, alto relieve y contraste. Lo anterior en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía, con enfoque diferencial.

Con el liderazgo de La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se genera el espacio “Mesa Técnica de Participación y Servicio a la Ciudadanía”, con Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, bajo el Convenio Marco en Salud “Unidos para Seguir cuidándote”, con el objeto de articular acciones orientadas a mejorar la prestación de los servicios y disminuir las barreras de acceso en salud, en el Distrito Capital.

La Secretaría Distrital de Salud da inicio al plan de vacunación contra el COVID 19, En la etapa 1 y 2 de esta fase se realiza aplicación del biológico a talento humano en salud. De igual forma, la Secretaría Distrital de Salud, da inició la implementación de la estrategia para la vacunación de personas mayores, inicialmente la aplicación se realizó a población institucionalizada en centros de protección, centros de larga estancia y en instituciones que concentren a este grupo poblacional. Es importante mencionar que diversas organizaciones sociales de Bogotá constituyeron la primera veeduría ciudadana para realizar seguimiento, vigilancia y control al Plan Distrital de Vacunación contra COVID - 19.

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría Distrital de Salud se realizó gestión para este período de usuarios de consulta Web, para la verificación y descarga de los certificados de población con discapacidad.

En este período, más de 500 empleados de empresas transportadoras y vendedores formales de la Terminal de Transportes, fueron sensibilizados como Promotores del Cuidado, estas acciones estaban encaminadas a intensificar el autocuidado, para mitigar el contagio por COVID-19. La estrategia incluyó el desarrollo de actividades lúdicas, la entrega de cartillas y material pedagógico con información frente al autocuidado.

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

Continúa el seguimiento semanal, a través de correo electrónico a la oportunidad de las respuestas, identificando aquellas a las cuales no se les ha dado respuesta dentro de los tiempos establecidos, generando el respectivo requerimiento a las dependencias competentes. Así mismo la Socialización al seguimiento de la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de Salud-SDS con relación a la oportunidad, criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha.

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



SECRETARÍA DE  
SALUD

Carrera 32 No. 12 - 81  
Teléfono: 3649090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.