

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

III Trimestre 2022

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la
Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

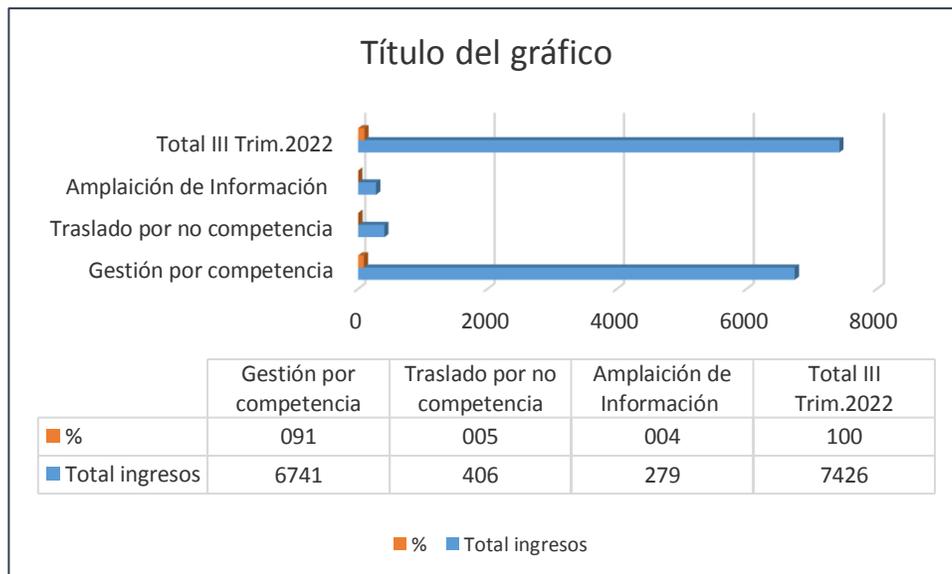
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD - III TRIMESTRE 2022

El informe descrito a continuación presenta el comportamiento de las peticiones registradas en el *Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha*, en el período comprendido entre julio a septiembre del 2022. Este informe tiene como marco la Ley 1712/2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

A través de este documento se describen las diferentes tipologías, 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.

A continuación se presentan la peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el III Trimestre de 2022, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **7.426** peticiones, de las cuales 406 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 279 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.

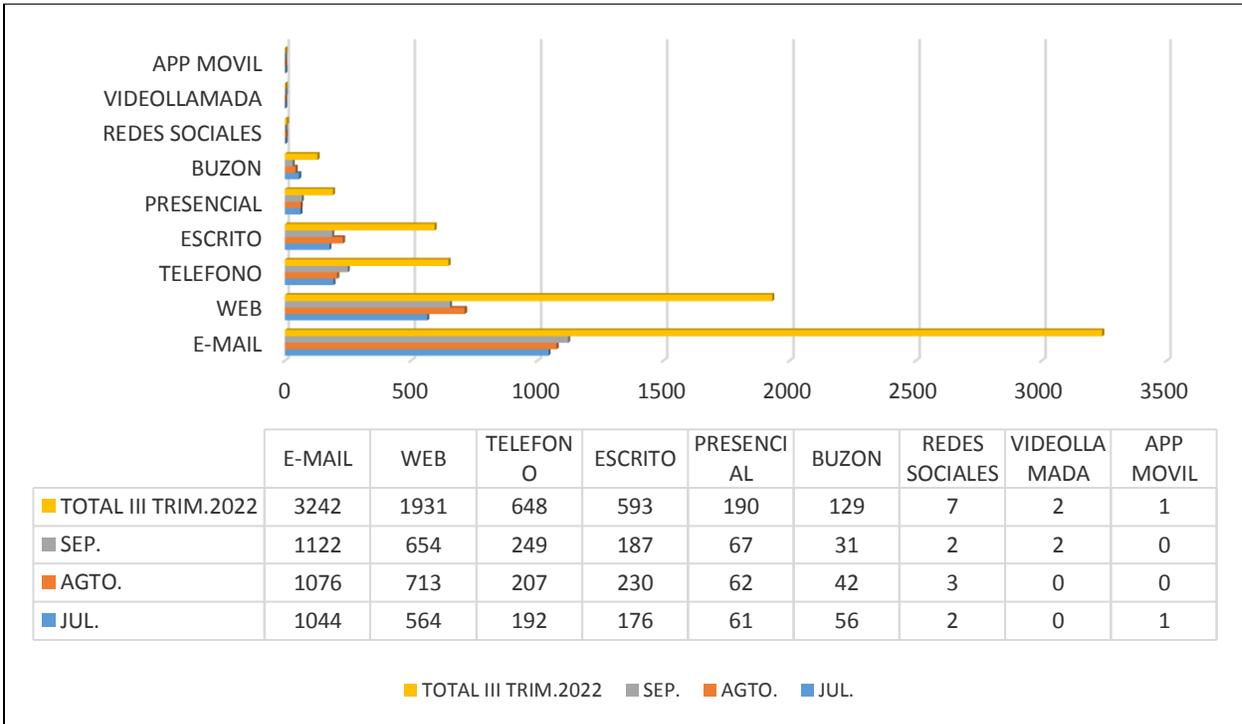
Gráfico N° 1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- III TRIM. 2022



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **6.741** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 2. PETICIONES POR CANAL-III TRIM. 2022



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

Los resultados presentados para este período indican al correo electrónico/ E-Mail, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 3.242 peticiones, correspondientes al 48,08%, en segundo lugar, se evidencia el canal web con el 28.64% (1.931), seguido del canal telefónico con el 9,61% (648) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje encontramos en su orden el canal escrito con 8.79% (593), el canal presencial 2.82%, el buzón 1.91%, las redes sociales 0.10%, por video llamada con el 0.03% y finalmente por aplicaciones móviles 0.001%.

Es importante mencionar que continúa la tendencia en el uso de los tres principales canales de interacción con la ciudadanía, mostrando que la sumatoria de las peticiones por canales no presenciales se presentan en mayor número, lo cual indica que las personas siguen haciendo uso de estos, después del levantamiento de varias medidas relacionadas con la emergencia sanitarias.

Frente a la clasificación por tipo de peticiones, encontramos lo siguiente:

Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES – III TRIM.2022

CANAL/MES	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM.2022	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1151	1265	1149	3565	52,87
RECLAMO	683	826	856	2365	35,07
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	86	81	109	276	4,09
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	63	42	68	173	2,57
QUEJA	39	43	47	129	1,91
SOLICITUD COPIA	25	41	40	106	1,57
FELICITACION	34	18	13	65	0,96
CONSULTA	10	11	24	45	0,67
DENUNCIA POR ACTOS CORRUPCION	4	6	8	18	0,27
SUGERENCIA	1	0	0	1	0,01
TOTAL III TRIM.2022	2096	2333	2314	6743	100

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III trimestre 2022

En cuanto a los tipos de petición, se muestra como resultado, que en los primeros tres lugares con mayor porcentaje se encuentran: las peticiones de interés particular con 3.565 solicitudes, que corresponden a un 52,87%, los reclamos con 2.365 peticiones, con un 35,07%, seguido de las peticiones de interés general con 276 solicitudes, representando un 4.09%. En menor número se observan las solicitudes de acceso a la información con 173, las quejas con 129, las solicitudes de copia con 106, las felicitaciones 65, las consultas con 45, las denuncias por actos de corrupción 18 y finalmente las sugerencias con 1 petición.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular: 3.565, dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de 1.503, correspondiente al 42.16%, seguida de las asociadas al tema de prestadores de servicios de salud con 537 equivalente al 15,06%.

1.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° 2. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – III TRIM.2022

TIPO DE PETICION	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	TOTAL III TRIM.2022	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19	0	171	560	128	302	2385	3565	52,87
RECLAMO	190	0	72	98	85	154	1766	2365	35,07
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	28	78	48	100	22	276	4,09
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	0	8	6	2	5	149	173	2,57
QUEJA	1	0	13	12	15	8	80	129	1,91
SOLICITUD DE COPIA	3	0	4	7	5	6	81	106	1,57
FELICITACION	0	0	2	2	0	1	60	65	0,96
CONSULTA	0	1	2	9	0	3	30	45	0,67
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	6	0	1	5	6	18	0,27
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	1	1	0,015
Total general	216	1	306	772	284	584	4580	6743	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

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 **6.743** el 67.92% (4.580) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 28.86% (1.946) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 3.20% (216) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud y una sola petición al IDCBIS.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 35,07% (2.365) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios (48.91%), así como Inspección Vigilancia y Control con el 17,93%.

Frente a las peticiones de interés particular, representadas en 3.595 solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario y también con temas de vacuna-COVID-19 y registro en PAI WEB.

2. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

Tabla N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – III TRIM.2022

PROBLEMATICAS / MES	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM.2022	%
No Oportunidad Servicios	309	387	449	1145	68,20
No Suministro Medicamentos	55	52	55	162	9,65
Dificultad Accesibilidad Administrativa	41	51	38	130	7,74
Atención Deshumanizada	28	23	26	77	4,59
Negación Servicios	24	24	18	66	3,93
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	8	15	19	42	2,50
Problemas Recursos Económicos	12	11	10	33	1,97
Dificultad Tutelas	2	3	6	11	0,66
Dificultad Alto Costo	3	1	2	6	0,36
EMERGENCIA COVID-19	2	0	1	3	0,18
Presunto Evento Adverso	0	2	0	2	0,12
Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	0	0	2	0,12
Total general	486	569	624	1679	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en la tabla anterior, permiten identificar las asociadas a no oportunidad de servicios con mayor porcentaje, con el 68,20% (1.145), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (771). Así mismo se observa con 162 solicitudes la barrera relacionada con el No suministro

de medicamentos con el 9.65%, por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios).

- **Problemáticas de acceso discriminada por la Entidad donde se presenta:**

**TABLA N° 4. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR
– III TRIM.2022**

PROBLEMATICAS	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	OTRAS *	TOTAL III TRIM.2022	%
No Oportunidad Servicios	299	50	88	63	125	10	510	1145	68,20
No Suministro Medicamentos	49	3	0	10	2	0	98	162	9,65
Dificultad Accesibilidad Administrativa	12	0	2	14	16	4	82	130	7,74
Atención Deshumanizada	6	11	8	13	9	11	19	77	4,59
Negación Servicios	41	0		1	3	2	19	66	3,93
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	34	0	0	0	0	0	8	42	2,50
Problemas Recursos Económicos	19	1	0	1	1	0	11	33	1,97
Dificultad Tutelas	9	0	0	0	0	0	2	11	0,66
Dificultad Alto Costo	2	0	0	0	0	0	4	6	0,36
EMERGENCIA COVID-19	0	0	0	0	0	0	3	3	0,18
Presunto Evento Adverso	0	0	0	0	0	1	1	2	0,12
Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	0	0	0	0	0	0	2	0,12
Total general	473	65	98	102	156	28	757	1679	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III trimestre 2022

*El ítem establecido como OTRAS, corresponde a: IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios) privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito.

Con relación a la tabla anterior, se observa, que el 84.63% (894) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 28.17% (473), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 25.07% (421), y Secretaría Distrital de Salud 1.67% (28). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con 1145 peticiones (68,20%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (771), así mismos servicios quirúrgicos (114) y apoyo diagnóstico especializado (78). 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 162 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 9.65%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 130 (7,74%) peticiones, asociadas a temas como demoras en el proceso de autorización de servicios (42), seguido de problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (34), tercero con problemas de contratación asegurador-prestador (30) y finalmente inadecuada orientación (24).

3. Solicitudes de acceso a la información

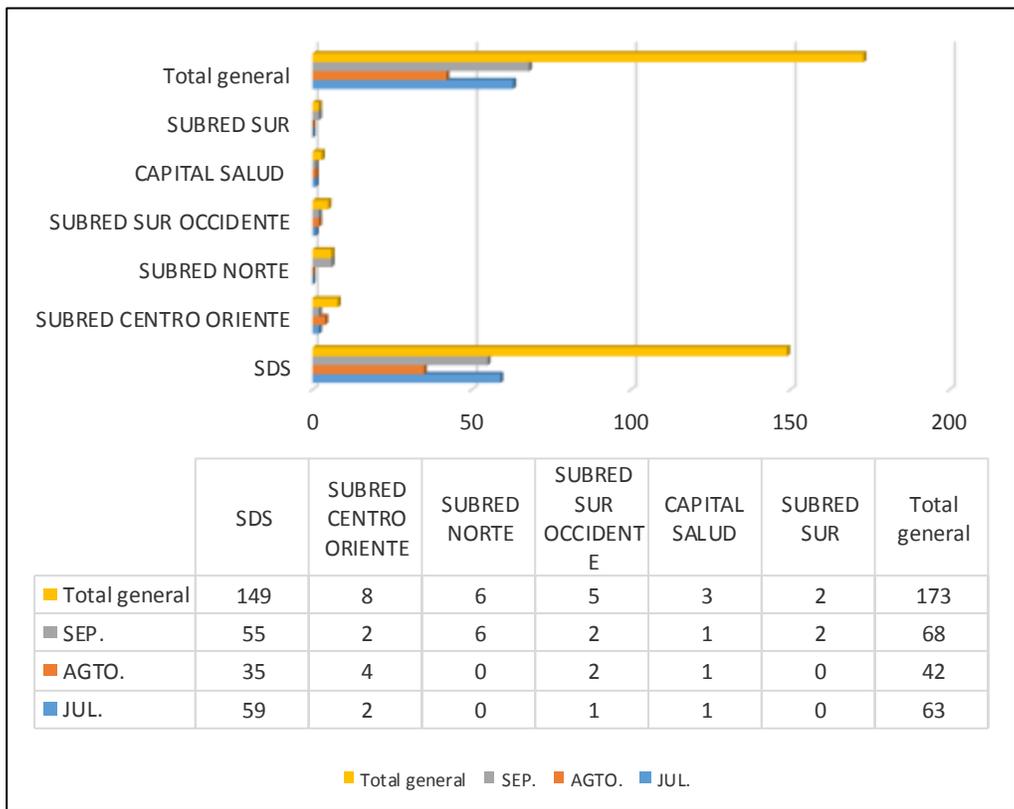
Tabla N° 5. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL – III TRIM.2022

TIPO DE PETICION	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM.2022	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	63	42	68	173	2,57

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

En la tabla 5 se presenta los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre julio a septiembre de 2022, se observa un total de 173 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje 39.30 % en el mes de septiembre (68), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respectiva respuesta:

Gráfico N° 3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD –III TRIM.2022



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 149 peticiones, relacionadas con temas de prestadores de servicios de salud sobre la inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud y de Salud pública particularmente solicitudes de carné de vacunación.

Frente al promedio de respuesta por Entidad de las solicitudes de acceso a la información, encontramos el siguiente comportamiento:

TABLA N° 6. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – III TRIM.2022

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,3			5,9	8,1	6,2	6,0	7,6	6,0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

4. Sugerencias

Respecto al comportamiento de las peticiones que son sugerencias, el comportamiento en el tercer trimestre fue el siguiente:

TABLA N° 7. SUGERENCIAS POR ENTIDAD – III TRIM.2022

TIPO DE PETICION	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM.2022	%
SUGERENCIA	1	0	0	1	0,01

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

Como se observa en la tabla anterior, en el tercer trimestre del año 2022, se registró una 1 sugerencia, para Secretaría Distrital de Salud competente para dar respuesta a la misma.

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° 8. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – III TRIM.2022

TIPO DE PETICION	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM.2022
Solicitudes Negadas	0	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III Trim.2022

Es importante, mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta a la ciudadana o ciudadano informando las razones de no tramite de la petición.

5. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

TABLA N° 9. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS- III TRIM.2022

TIPO DE PETICION	JUL.	AGTO.	SEP.	TOTAL III TRIM.2022
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	10	18	34
SOLICITUD DE COPIA	1	1	1	3
QUEJA	1	1	0	2
CONSULTA	0	0	1	1

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	1	0	1
Total general	8	13	20	41

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el tercer trimestre (6.743), 41 peticiones, es decir el 0.62% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales, contratación persona natural jurídicos y recursos físicos.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir 34. 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 sistema 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.

6. Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha –Tercer trimestre 2022

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, tiene establecido en su Procedimiento para la Gestión de Peticiones en la SDS, actividades de seguimiento con el fin de que se brinden respuestas dentro del marco normativo vigente y se cumpla con los criterios de calidad y manejo del sistema.

Es importante indicar que dicho seguimiento se realiza efectuando cortes periódicos para revisar y verificar el cumplimiento de los términos normados para el derecho petición, es decir se tiene en cuenta *fecha de inicio de términos en la entidad y fecha de respuesta, acorde al tipo de petición*, como se relacionan a continuación:

TABLA N° 10. TIEMPO DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN

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

Por lo anterior, se tienen establecidas las siguientes acciones:

Seguimientos Preventivos

En cumplimiento a la normatividad vigente y conforme al Riesgo Transversal “Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos en la Ley” asignadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha como acción correctiva de la materialización del riesgo, se determinó emitir semanalmente seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS de las peticiones que registren pendientes en términos y/o próximas a vencer.

Seguimientos por no Respuesta Oportuna

Verificar y comunicar de manera periódica las peticiones que reportan vencidas por no respuesta oportuna de acuerdo con los términos legalmente establecidos según la Entidad así:

- A las dependencias de la SDS, se le envía correo electrónico a Subsecretario(a), Jefe, Director(a), Subdirector(a), Asesor (a) y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital de la dependencia competente de dar respuesta con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.
- A las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se envía correo electrónico al (la) Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Oficina de Control Interno y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado por Subred.
- A la EPS Capital Salud, se envía correo electrónico a Gerente, Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado a la EPS.

Posteriormente, se continúa realizando revisiones periódicas en el sistema a las peticiones notificadas por no respuesta oportuna y de no encontrar respuesta se reitera por correo electrónico nuevamente, notificando a los ya requeridos y se realiza esta actividad hasta que evidenciar su cierre definitivo.

Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha

Verificar el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a los derechos de petición registrados en el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y 5

criterios de manejo adecuado del Bogotá Te Escucha para verificar la atención de las solicitudes y se generen acciones de mejora, en cumplimiento al “Lineamiento seguimiento a la calidad de las respuestas de las peticiones-Código: SDS-GSS-LN-009”.

De acuerdo con lo enunciado anteriormente, se presenta el consolidado de las acciones de seguimiento a los derechos de petición que se gestionaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, en el III trimestre del 2022:

TABLA N° 11. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD–III TRIM.2022

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y CAPITAL SALUD EPS-S		JUL	AGT.	SEPT	TOTAL III TRIM.- 2022
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	7	23	36	66
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	14	34	56	104
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	203	223	236	662
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		224	280	328	832
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	317	0	0	317
	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	166	348	516	1030
	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	0	0	257	257
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		483	348	773	1604
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1187	1291	1021	3499
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		1187	1291	1021	3499
TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	3	2	1	6
	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a las SUBREDES	3	2	11	16

Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	2	0	1	3
TOTAL, PETICIONES POR NO RTA. OPORTUNA	8	4	13	25

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de peticiones, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generaron principalmente por parte de la EPS-S CAPITAL SALUD con un total de 662 peticiones, es decir el 79% del total de (832) peticiones del III trimestre de 2022. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Dirección de Atención al Usuario y referente que opera el Sistema de Gestión de Peticiones Distrital con copia Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

TABLA N° 12. NUMEROS DE PETICIONES - SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS EN SDS – III TRIM. 2022

Seguimientos Preventivos en SDS	TOTAL III TRIM.- 2022
Mes Julio 2022	1187
Mes Agosto 2022	1291
Mes septiembre 2022	1021
Total III Trimestre 2022	3499

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

Con el fin de que se tomen las medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la emisión de peticiones por no respuesta oportuna, se definió enviar a través de correo electrónico el reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a los responsables en cada una de las dependencias de esta Secretaría.

• Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito

TABLA N° 13. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - III TRIM. 2022

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			8,0	12,0	6,5	10,8		12,0	11,4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN				3,1	2,1		5,0	11,0	4,7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL				9,5	9,3	10,8	10,1	10,4	10,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11,8			8,2	9,1	10,0	9,8	10,8	8,7
FELICITACIÓN				8,0	12,5	9,5		11,0	8,3

QUEJA	16,0			12,6	9,3	8,7	9,1	14,2	11,8
RECLAMO	16,3			12,3	8,0	8,2	10,3	13,5	12,3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5,3			5,9	8,1	6,2	6,0	7,6	6,0
SOLICITUD DE COPIA	5,3			4,6	5,7	9,0	12,7	9,0	5,4
SUGERENCIA				13,0					13,0
PROMEDIO DÍAS	15,5		8,0	9,7	8,6	9,8	10,0	11,3	9,9

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2022

*Los tiempos de respuesta a peticiones se ajustaron de acuerdo con el Ley 1755 de 2015 a partir del 18 de mayo 2022, de acuerdo con la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, por medio de la cual se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020.

En el tercer trimestre del año 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en el sector salud por tipologías se evidencia que, los reclamos con 12,3 días, las quejas con 11,8 días y las consultas con 11,4 días, presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 15,5 días, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS 8,0 días, Subred Centro Oriente 8,6, Subred Norte 9,8 días, Subred Sur 10,0 días, Subred Sur Occidente 11,3 días, y Secretaria Distrital de Salud-SDS 9,7 días para un promedio general del sector de 9,9 días. La Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT en este trimestre no recibió peticiones trasladadas por competencia.

7. Evaluación criterios de calidad de la respuesta a peticiones en SDS

Consiste en revisar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente para la gestión de los derechos de petición ciudadanos interpuestos a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital. Se verifican también los criterios de calidad, como son la coherencia, claridad, oportunidad, calidez y los criterios de manejo del Sistema -Bogotá Te Escucha. Esto ha permitido adelantar notificaciones de los hallazgos a los competentes.

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

- a. **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 esté relacionada con la solicitud del petionario.
- b. **Claridad:** Hace referencia al atributo evaluando la respuesta emitida por la entidad donde se brinde en términos de fácil comprensión para la ciudadanía 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, textode respuesta y despedida.

c. Oportunidad: Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición, se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud. Los tiempos se describen en la tabla No.10.

d. 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.

e. Gestión Operativa del Sistema -Bogotá Te Escucha, el cual se encuentra diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición y permite conocer la trazabilidad de la gestión que realizan las diferentes instancias e instituciones distritales frente a las solicitudes que la ciudadanía presenta a través del Sistema.

Para evaluar dicha operatividad se tiene en cuenta las siguientes características:

1. Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano (a) completos (nombre del peticionario (a), 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 sistema 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 sistema 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 Bogotá Te Escucha, 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 informe se presenta el resultado del seguimiento a los criterios de calidad y manejo del Sistema de respuestas a peticiones que corresponden al **primer trimestre del año 2022** de las siguientes entidades: De la Secretaria Distrital de Salud – de las Subredes Norte - Centro Oriente -Sur Occidente y Sur. Y del **segundo trimestre** de las siguientes entidades: EPS Capital Salud; Subredes Norte y Centro Oriente; es de aclarar que el resultado sobre seguimiento a la calidad de las Subredes Sur, Sur Occidente y de SDS, se presentara en el siguiente periodo.

A continuación, se presenta el resultado de las dependencias de la SDS y de las demás entidades mencionadas frente a este seguimiento **del primer trimestre 2022:**

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS

TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD-SDS –I TRIM.2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS	Primer Trim. 2022
Total Muestra	317
No Oportunidad	4
No Claridad	6
No Coherencia	12
No Calidez	5
Índice de Criterios de Calidad	93,6%
Inadecuado Manejo Bogotá Te Escucha	17

Índice de Calidad Manejo

94,9%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I Trim. 2022

Criterios de calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 93.6% del primer trimestre 2022 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

- Se evidencio no oportunidad en términos de solicitud de ampliación de información de acuerdo a la normatividad Ley 1755 de 2015 Art. 17.
- Se evidencio no oportunidad en términos relacionada con traslados por no competencia de acuerdo a la normatividad Ley 1755 de 2015 Art. 21
- No se emitió respuesta de fondo, teniendo en cuenta que indican que otros puntos son de competencia de la Dirección Financiera pero no se asignó por el BTE a la Dirección Financiera.
- Se identificó respuesta con cierre definitivo informando que no es de su competencia sino de la Súper Intendencia de Industria y Comercio y Consorcio Funeraria (debió darse traslado por no competencia).
- Peticion con respuesta dirigida a otra persona diferente al peticionario.
- Se identificó que el registro de respuesta parcial no cumple con lo definido en la Ley 1755 Art. 4. Parágrafo. Se adjuntó memorando interno de traslado a otra dependencia de la SDS.
- Petición con respuesta emitida no de fondo, no responde a lo manifestado por el peticionario.
- Respuesta publicada por edicto en cartelera, cuando el peticionario suministra correo electrónico y este corresponden a un canal de salida, válido como dirección de notificación.
- Petición no cumplió con ningún criterio, se adjuntó en el BTE respuesta errada.
- La respuesta incompleta adjunta en el BTE, no se da solución de fondo.
- Se evidencio respuesta con soportes adjuntos que no hacen parte o complementan la respuesta.

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema del 94,9% para el primer trimestre 2022 del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

- Se identificó que peticiones de competencia compartida no se devolvieron a 1.1. Servicio al Ciudadano para ser asignada a los competentes por el BTE.
- Peticiones de no competencia de SDS que debieron devolver de forma inmediata o al día siguiente a 1.1 Servicio al Ciudadano para realizar el

traslado por no competencia a las entidades competentes con respuesta informativa al ciudadano, no fueron así manejadas.

- Identificada respuesta registrada en el sistema de manera extemporánea, fuera de los términos.
- Respuesta en la que no se ajustó datos del peticionario y se dirigió a otra persona.
- Se registró como respuesta parcial en el BTE, memorando interno de traslado a otra dependencia.
- Registro de cierres definitivos con solicitudes de ampliación de información. La opción de ampliación de información existe en link de evento.
- La respuesta parcial adjunta en el BTE corresponde a un memorando interno dirigido a Tesorería remitiendo la petición en mención, no se emitió respuesta dirigida al peticionario.
- La respuesta que se adjuntó en el BTE no quedó escaneada en su totalidad.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE:

TABLA N°15. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE- I TRIM 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente	Primer Trim. 2022
Total Muestra	105
No Oportunidad	1
No Claridad	1
No Coherencia	1
No Calidez	2
Índice de Criterios de Calidad	98,8%
Inadecuado Manejo SDQS	6
Índice de Calidad Manejo	95,2%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I Trim. 2022

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 98.8 % del primer trimestre 2022 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

- Se evidencia en la respuesta una contradicción o inconsistencia entre lo que se solicita y lo que se responde, la Entidad emite respuesta equivocada en uno de los dos links se le envía respuesta a otra peticionaria.

- La respuesta emitida por la entidad es equivocada, no es comprensible para el ciudadano. No hay Relación existente entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- La respuesta emitida por la entidad, no se brindó a la peticionaria. Dentro de los términos legales
- Se brinda respuesta equivocada no se cumple con el Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 95,2% para el primer trimestre 2022 y se evidenció principalmente:

- No se Adjuntó respuesta en uno de los links del Sistema destinado para ello.
- No se ajustó el tipo de petición acorde al motivo de solicitud.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:

TABLA N°16. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE-I TRIM. 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	Primer Trimestre de 2022
Total Muestra	243
No Oportunidad	1
No Claridad	13
No Coherencia	1
No Calidez	2
Índice de Criterios de Calidad	93,8%
Inadecuado Manejo SDQS	23
Índice de Calidad Manejo	90,5%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I Trim. 2022

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la respuesta se observó un índice promedio de calidad del 93,8% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- No se emitió respuesta de fondo a lo requerido por la ciudadana, por el contrario, se le solicita información sobre el motivo de su solicitud.

- Cuando se informa sobre la cita agendada no se indica si fue cumplida y asistida por la paciente, falta complementar la redacción sobre este aspecto donde se indique que se realizó contacto telefónico para confirmar asistencia.
- No hay claridad con lo informado sobre los insumos, no es claro si la Subred cuenta o no con los mismos, falta redacción y signos de puntuación.
- Los párrafos son demasiado extensos y de difícil comprensión para el usuario

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la respuesta, de acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 90,5% y se evidenció principalmente:

- No se tuvo en cuenta la dirección de residencia aportada por la usuaria para la notificación de la respuesta, por el contrario, se publica en cartelera.
- No se registró en el BTE el correo electrónico referenciado en la respuesta, y aunque se elige el canal de salida web-e-mail, la respuesta no fue notificada al correo de la usuaria a través del BTE, refiere vivir en Tenjo Cundinamarca, no se ajusta el tipo de petición a una QUEJA.
- No se registró en el sistema el correo electrónico referenciado en la respuesta, lo cual evidencia que, aunque se elige el canal de salida web-e-mail, la respuesta no fue notificada al correo de la usuaria a través del sistema y el tipo de notificación elegido fue notificación de residencia.
- No se ajusta la solicitud a la modalidad de petición correspondiente a un RECLAMO, SUGERENCIA, QUEJA respectivamente.
- Se evidencia que no se tiene en cuenta los datos de notificación suministrados por el principal petionario para ser notificado, ya que los demás firmantes no refieren dirección de notificación.
- La respuesta que se adjunta en la SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO no se encuentra completa.
- Se emite una respuesta solicitando a la ciudadana informe sobre el motivo de solicitud, lo que se connota una ampliación de información que podía haberse realizado a través del BTE.
- Peticiones no se trasladaron a las entidades distritales: Secretaria de Gobierno, UAESP, EPS Capital Salud, Subred Centro Oriente y Secretaria Distrital de Ambiente, a través del BTE, como se menciona en la respuesta.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:

TABLA N°17. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR- I TRIM. 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	Primer Trimestre de 2022
Total Muestra	97
No Oportunidad	0
No Claridad	0
No Coherencia	1
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	97,9%
Inadecuado Manejo SDQS	5
Índice de Calidad Manejo	94,8%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I Trim. 2022

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia un índice promedio de calidad del 97.9% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- Se evidenció en el sistema una respuesta equivocada en uno de los links se observa respuesta para Irma Liliana Duran Dusan y la peticionaria se llama Yirley Virginia Móreles.
- Registran 3 respuestas diferentes a una misma petición y uno de los soportes identificado como respuesta no lo es.

Manejo del Sistema:

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 sistema del 94,8% y se evidenció principalmente:

- Peticiones en las que se pudo identificar que no se registró o ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.
- No se adjuntó respuesta en la Sección de Documentos Notificación Petionario.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE:

TABLA N°18. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED CENTRO ORIENTE -I TRIM. 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Primer Trimestre de 2022

Total Muestra	105
No Oportunidad	0
No Claridad	1
No Coherencia	0
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	98,9%
Inadecuado Manejo SDQS	3
Índice de Calidad Manejo	97,1%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I Trim. 2022

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la respuesta se observó un índice promedio de calidad del 98,9% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- Mediante Respuesta a petición anónima se observó que se hizo uso de los datos personales tomados del correo que suministró el peticionario, sin tener en cuenta la aplicación de la ley estatutaria 1581 de 2012, en donde se garantiza la confidencialidad de la información.

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la respuesta, de acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 97,1% y se evidenció principalmente:

- Peticiones en las que se pudo identificar que no se registró o ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.

Con respecto a los resultados obtenidos del seguimiento a los criterios de calidad de la respuesta a las peticiones y al manejo del Sistema, del **segundo trimestre del año 2022 de las siguientes entidades:**

Resultados Segundo Trimestre EPS-S CAPITAL SALUD:

TABLA N°19. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EPSS CAPITAL SALUD- II TRIM. 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
EPS Capital Salud	Segundo Trim. 2022
Total Muestra	257

No Oportunidad	1
No Claridad	0
No Coherencia	0
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	99,2%
Inadecuado Manejo SDQS	23
Índice de Calidad Manejo	91,1%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II Trim. 2022

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la EPS CAPITAL SALUD, se estableció un índice de calidad del 99,2% para el segundo trimestre 2022, frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

- Respuesta emitida a la Defensoría del Pueblo hasta los 8 días, incumpliendo con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, dentro de los 5 días siguientes a partir del recibo de la comunicación en la entidad.
- Se identificó respuesta muy técnica para estar dirigida a una menor de 9 años, es necesario ajustar plantillas de respuesta con lenguaje claro e incluyente

Manejo del Sistema:

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 2022 del 91.1% y se evidenció principalmente:

- No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.
- Respuesta no se adjunta en la SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO del Bogotá Te Escucha.
- Respuesta en la que no se hizo uso del canal de recepción de información señalado por el peticionario para ser notificado.
- Respuesta enviada a dirección que no coincide con la aportada por la usuaria en el documento adjunto, además no se remite al correo electrónico de la usuaria dado que la solicitud fue presentada por canal E-mail.
- Respuesta en las que no se evidencia que se remita copia de la respuesta a los entes de control -Personería de Bogotá y Súper Salud, indicando persona a la que va dirigida, cargo, entidad y dirección de notificación.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:

TABLA N°20. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE -II TRIM. 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	Segundo Trimestre de 2022
Total Muestra	221
No Oportunidad	1
No Claridad	6
No Coherencia	3
No Calidez	0
Índice de Criterios de Calidad	95,5%
Inadecuado Manejo SDQS	9
Índice de Calidad Manejo	95,5%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II Trim. 2022

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la respuesta se observó un índice promedio de calidad del 95,5% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- Peticiones que no cumplieron con el atributo de claridad teniendo en cuenta que los párrafos son demasiado extensos, no se deja espacio entre estos, falta uso de conectores y signos de puntuación.
- Información brindada en las respuestas que no se encuentra completa en relación a que no se da respuesta a cada uno de los eventos que originaron los requerimientos ciudadanos.
- Se evidencio petición trasladada por fuera de los tiempos establecidos, dentro de los 5 días siguientes a la recepción, de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, por cuanto no ofertaban el servicio solicitado.

Manejo del Sistema:

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 2022 del 95.5% y se evidenció principalmente:

- No se tiene en cuenta la dirección de notificación de los ciudadanos registrada en el Bogotá Te Escucha para el envío de la respuesta, por el contrario, se publica en cartelera.
- Se evidencio respuesta remitida a un correo institucional de la EPSS CAPITAL SALUD y no se notifica a la dirección de correspondencia del ciudadano registrada en el Bogotá Te Escucha
- Respuesta no se adjunta en la SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO del Bogotá Te Escucha.
- Se evidencia en la hoja de ruta que no se dio traslado a través del Bogotá Te Escucha como se menciona en la respuesta, a las entidades distritales EPS Capital Salud, Subred Sur Occidente, Secretaria Distrital de Salud, y

Secretaria de Gobierno.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE:

TABLA N°21. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED CENTRO ORIENTE -II TRIM. 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Segundo Trimestre de 2022
Total Muestra	105
No Oportunidad	1
No Claridad	2
No Coherencia	1
No Calidez	5
Índice de Criterios de Calidad	90,5%
Inadecuado Manejo SDQS	5
Índice de Calidad Manejo	96,2%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II Trim. 2022

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la respuesta se observó un índice promedio de calidad del 90,5% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- Se evidencio que no hay respuesta dirigida a la peticionaria en los links destinados para este fin.
- En la respuesta al peticionario no se le brinda un saludo teniendo en cuenta el criterio de calidez (Señor Anónimo (a) debajo ciudad y debajo respetado Señor (a))
- Se observó en petición con inadecuada redacción del texto en el cuerpo de la respuesta por errores en la escritura.
- Se encontró el uso de la sigla MSPS sin ser descrito su significado.

Manejo del Sistema:

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 2022 del 96.2% y se evidenció principalmente:

- No se tiene en cuenta los datos completos de contacto del ciudadano para dar respuesta.
- No se ajusta el tipo de petición acorde al motivo de solicitud, se registra como un reclamo una queja.
- No se conservan las normas de cortesía, lo mínimo que debe llevar es un saludo

- No hay un orden lógico en la respuesta para que que en la comunicación no se pierda claridad y precisión
- No se adjuntan respuestas en los links por lo tanto el peticionario no recibe la respuesta a su solicitud

8. Conclusiones

- En el tercer trimestre del 2022, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud un total de 7.426 peticiones, de las cuales 406 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 279 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 6.741 peticiones competencia del sector salud.
- Los canales virtuales continúan siendo los más utilizados, de igual forma, se identifica para este trimestre, dentro de los tipos de peticiones con mayor porcentaje las de interés particular (3.565) y los reclamos (2.365).
- Dentro de las categorías igual que en el tercer trimestre, se destacan las peticiones relacionadas con la no oportunidad en la prestación de los servicios- en medicina especializada, temas de salud pública, emergencia COVID-19; de igual forma se destacan como subtemas asociados a las categorías anteriormente mencionadas, lineamientos higiénico-sanitarios, concepto sanitario, vacunación COVID – 19 respectivamente. En tal sentido, se han generado espacios de articulación entre diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de entregar respuesta a las solicitudes ciudadanas, teniendo en cuenta las necesidades expresadas y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.
- Las problemáticas de acceso identificadas con mayor porcentaje en el III trimestre del 2022 fueron: No oportunidad de servicios, el no suministro de medicamentos y dificultad administrativa, los cuales se encuentran relacionados con la oportunidad, como atributo de calidad; así mismo se observa que, el mayor número de estas peticiones se gestionan a través de la EAPB Capital Salud (473), así como otras entidades dentro de las que se encuentran EAPB e IPS privadas.
- En este trimestre, se realizaron 832 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo a la EPS Capital Salud a la que se le realizó seguimiento en un mayor porcentaje (79%). Se realizaron 3.499 seguimientos preventivos a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud. Por no oportunidad de respuestas se requirió por 25 solicitudes, donde el mayor número se concentró en las Subredes (16). En cuanto a seguimientos de la calidad de la respuesta se desarrollaron 1.604 seguimientos, lo que permitió verificar la atención de las solicitudes y se generan acciones de mejora.

9. Acciones de Mejora Implementadas en III Trimestre 2022:

- En el III Trimestre del 2022, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continuó desarrollando acciones que permitieron el fortalecimiento del procedimiento Gestión de Peticiones, así como la orientación e información entregada a la ciudadanía, por los diferentes canales de atención.
- Permanentemente se desarrollaron estrategias para mejorar las competencias del talento humano que brinda atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Salud y de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, promoviendo la atención con enfoque diferencial.
- Se desarrolló la semana del Servicio a la Ciudadanía en diferentes localidades, también se implementó la estrategia de acompañamiento a la ciudadanía para la gestión del trámite de “Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCPD)”, a través de las salas Vive Digital, evitando desplazamientos y errores en la solicitud de dichos trámites, que pueden terminar en una petición.
- Se realizaron dos jornadas resolutorias de “soluciones en salud” con compañía del Secretario Alejandro Gómez López, Gerentes de las diferentes EAPB públicas y privadas. En la localidad de Kennedy el 01 de septiembre se atendieron 145 personas, y en la localidad de Ciudad Bolívar el 20 de septiembre 388. Estas jornadas permitieron identificar, acompañar y solucionar las barreras de acceso que presente la ciudadanía.
- Se continúa con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a Subredes, EPS Capital Salud y dependencias de la SDS, enviando relación de preventivos y de no respuesta oportuna a los derechos de petición, identificados en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Del mismo modo, se realizó socialización al seguimiento de la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y EPS Capital Salud con relación a los criterios de calidad y manejo del sistema Bogotá Te Escucha.
- Se ha realizado mesas de trabajo en coordinación con las dependencias de la SDS, con el objetivo de aclarar competencias, mejorar manejo del sistema, la gestión de peticiones y fomentar acciones de mejora para el trámite oportuno de las respuestas a los derechos de petición, que se les notificó de acuerdo con los informes periódicos de calidad enviados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
Procedimiento Gestión de Peticiones en la SDS-2022