



SECRETARÍA DE
SALUD

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

AÑO 2021

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

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

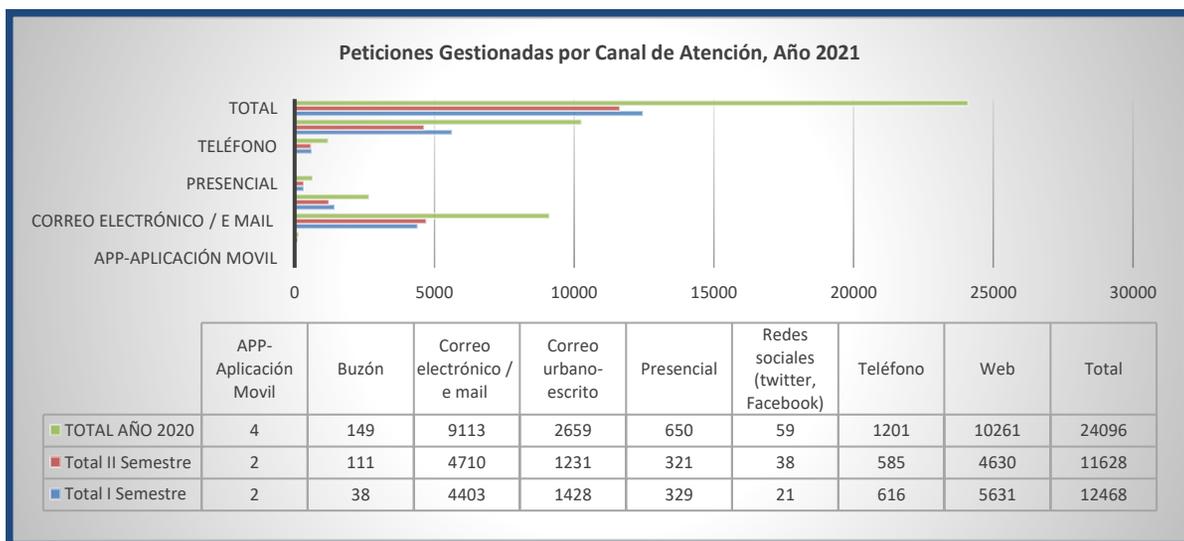
El siguiente informe presenta los resultados obtenidos en el año 2021 para la gestión de las peticiones ciudadanas registradas para la Secretaría Distrital de Salud, en el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública.

Se presenta a continuación el comportamiento de las peticiones ciudadanas que ingresan a través del 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 Secretaría Distrital de Salud en el año 2021, discriminadas por tipo y canal:

En la vigencia 2021, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **28.999** peticiones, de las cuales **2.772** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **2.131** 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 24.096 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

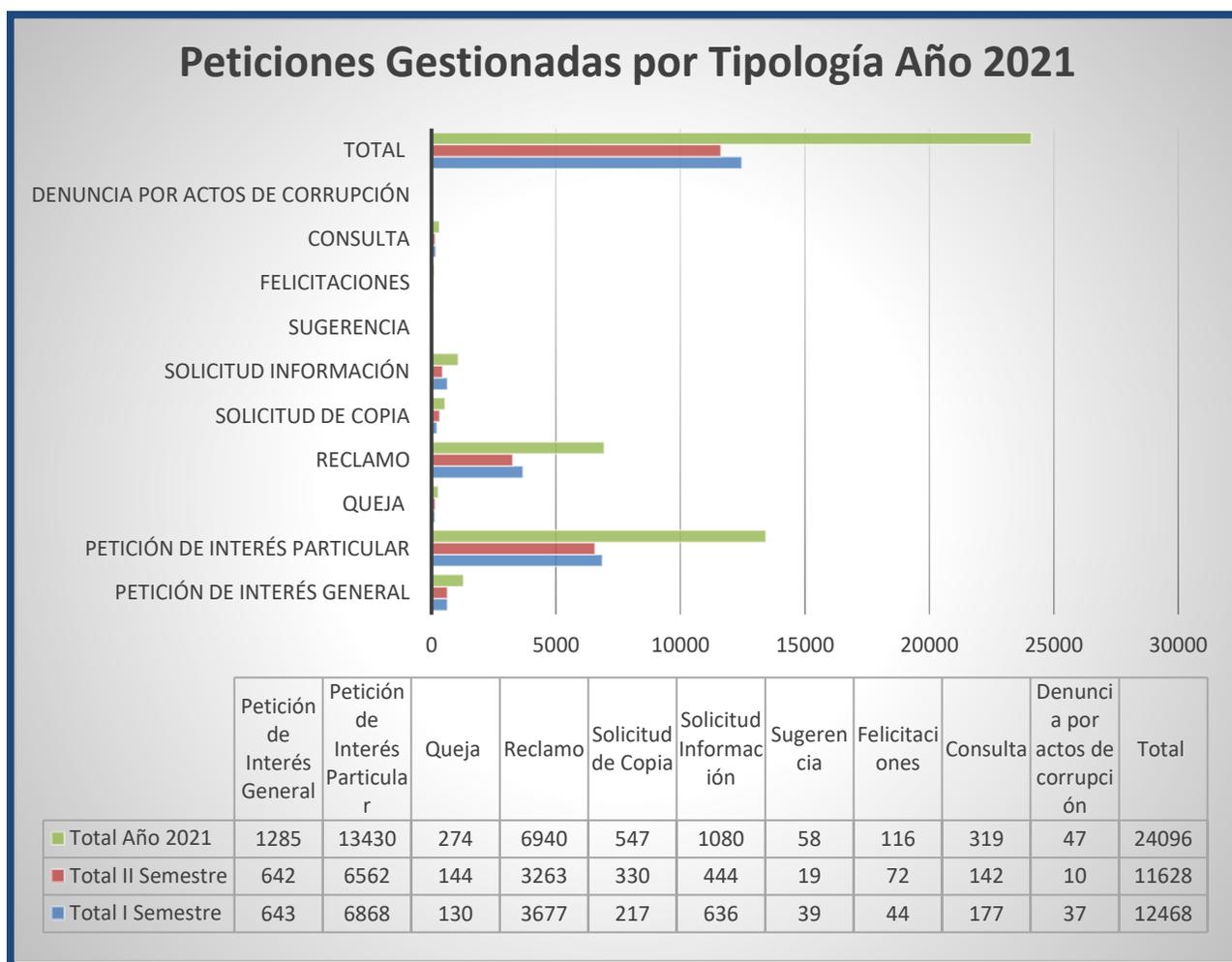
Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL- 2021



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

La gráfica anterior, permite evidenciar un mayor número de peticiones ciudadanas gestionadas en el primer semestre del 2021 correspondiente al **51.7%** (12468), comparado con el segundo semestre del mismo período. De igual forma, se observa que los principales medios por los cuales ingresan las peticiones son: el canal WEB con el **42,6%** (10.261), seguido del email con el **37,8%** (9.113), y el escrito con el **11%** (2.659). Es importante mencionar que la ciudadanía continúa utilizando en mayor medida los canales virtuales para realizar sus solicitudes, situación que se relaciona como se ha mencionado anteriormente, con las medidas de distanciamiento social, en la prevención del contagio por COVID-19. Así mismo es evidente que el uso de las nuevas tecnologías ha permitido a los ciudadanos implementar nuevos medios para realizar sus solicitudes, disminuyendo el uso de canales presenciales.

Gráfico N° 2. TIPO DE PETICIONES - 2021



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

De acuerdo con los resultados presentados en la gráfica anterior, se identifica que la tipología con mayor porcentaje se relaciona con las peticiones de interés particular con (13.430) solicitudes, que corresponden a un **55,7%**, en segundo lugar, los reclamos con (6.940) peticiones, con un **28,8%**, seguido de las peticiones de interés general con (1.285) solicitudes, representando un **5,3%** del total de las peticiones gestionadas.

En menor número se observan las solicitudes de acceso a la información con 1080, las solicitudes de copia con 547, las consultas con 319, las quejas con 274, las felicitaciones 116, las sugerencias con 58 y las denuncias por actos de corrupción 47. Los resultados obtenidos muestran al igual que en períodos anteriores un mayor número de registros relacionados con peticiones de interés particular, que directamente se relacionan con una necesidad en salud de interés individual.

En relación con el resultado presentado anteriormente, es de destacar dentro de las peticiones de interés particular, las relacionadas con temas de salud pública (4.962), los cuales a su vez se asocian en su mayor parte con concepto sanitario, salud pública, componentes y espacios, plan ampliado de inmunización; de igual manera se destaca la categoría emergencia COVID-19 con (2.520) solicitudes, principalmente relacionadas con vacunación.

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 a la Ciudadanía:

Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – AÑO 2021

TIPOLOGÍA	ENTIDAD							
	CAPITAL	IDCBIS	SDS	S CENTRO ORIENTE	S SUR	S NORTE	S OCCIDENTE	TOTAL
Petición de Interés General	11	0	316	125	141	392	300	1285
Petición de Interés Particular	257	4	9531	563	466	1730	879	13430
Queja	7	0	176	26	19	31	15	274
Reclamo	580	1	5353	240	240	229	297	6940
Solicitud de Copia	13	0	457	15	32	24	6	547
Solicitud Información	20	1	896	72	8	43	40	1080
Sugerencia	2	0	42	1	2	4	7	58
Felicitaciones	1	0	92	2	6	11	4	116
Consulta	23	0	259	6	3	5	23	319
Denuncia por actos de corrupción	0	0	14	8	4	11	10	47
SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	914	6	17.136	1.058	921	2.480	1.581	24.096

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 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 (24.096) el **71,1%** (17.136) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el **25,1%** (6.040) se trasladan

por competencia a las Subredes Integradas de servicios de salud, el **3,8%** (914) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud y el **0.02%** (6) al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al **28,8%** (6.940) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con la problemática de acceso “No oportunidad de servicios, así como Inspección Vigilancia y Control.

Frente a las peticiones de interés general, representadas en **(1.285)** solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas en mayor medida con componentes y espacios.

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – AÑO 2021

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, AÑO	PORCENTAJE (%)
Atención deshumanizada	41	43	59	55	198	4,5%
Dificultad accesibilidad administrativa	68	87	63	64	282	6,4%
Dificultad Alto Costo	7	10	6	11	34	0,8%
Dificultad Tutelas	18	11	12	13	54	1,2%
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	44	53	28	26	151	3,4%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	5	3	2	11	0,2%
Negación Servicios	32	39	61	41	173	3,9%
No oportunidad servicios	539	832	804	731	2906	65,6%
No suministro Medicamentos	109	118	137	81	445	10,0%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	9	42	23	29	103	2,3%
Problemas recursos económicos	21	24	12	17	74	1,7%
TOTAL	889	1264	1208	1070	4431	100%

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

En la tabla anterior se presentan las problemáticas de acceso a los servicios de salud, identificadas en las peticiones ciudadanas gestionadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en tal sentido se presentan en mayor

porcentaje las asociadas con la no oportunidad de servicios con el **65,6%** (2.906), dentro de esta categoría se encuentra las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (1.468) solicitudes. Así mismo se identifican (445) peticiones, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos con el **10%**, por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.

Es de mencionar que, del total de las problemáticas de acceso identificadas, 454 corresponden a problemáticas asociadas a la Emergencia por COVID-19, destacándose las relacionadas con no oportunidad en la entrega de resultados.

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

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CAPITAL SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS - FFDS	OTRAS	TOTAL	PORCENTAJE (%)
Atención deshumanizada	22	21	42	14	13	41	45	198	4,5%
Dificultad accesibilidad administrativa	77	0	24	62	25	5	89	282	6,4%
Dificultad Alto Costo	22	0	0	0	0	1	11	34	0,8%
Dificultad Tutelas	39	0	0	0	0	1	14	54	1,2%
Inconsistencias sistemas de Información-aseguramiento	126	0	0	0	0	1	24	151	3,4%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	9	0	0	0	1	0	1	11	0,2%
Negación Servicios	117	0	0	8	1	7	40	173	3,9%
No oportunidad servicios	901	158	195	141	169	121	1221	2906	65,6%
No suministro Medicamentos	218	3	5	5	8		206	445	10,0%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	10	3	0	1	1	18	70	103	2,3%
Problemas recursos económicos	33	0	0	5	2	3	31	74	1,7%
TOTAL	1574	185	266	236	220	198	1752	4431	100%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 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 anterior, es posible identificar que, el **60.5%** (2.679) 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 **35.5%** (1575), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud **20.5%** (907), y Secretaría Distrital de Salud **4,5%** (198). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con **2906** peticiones (**65,6%**), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1468), así mismo se registran consultas por medicina general (267). 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 el orden de ideas afecta las condiciones de vida y salud de los ciudadanos.

No suministro de medicamentos, se registran **445** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **10%**, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y barreras de acceso geográficas para la entrega de los medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 278 (**6.4%**) peticiones, asociadas a temas como problemas relacionados con recursos físicos, humanos y dotación (95), inadecuada orientación (73) y demoras en el proceso de autorización de servicios (67).

5. Solicitudes de acceso a la información

Tabla N° 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL –AÑO 2021

TIPO PETICION	I SEMESTRE	II SEMESTRE	III SEMESTRE	IV SEMESTRE	TOTAL
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	262	374	209	235	1080

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

La información incluida en la tabla anterior permite evidenciar el comportamiento de las solicitudes de acceso a la información registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha en el año 2021, correspondiente al 4,5% (1.080) de las peticiones; se observa que el mayor porcentaje de solicitudes de información se presentó en el II trimestre del año correspondiente al 34.6%, (374).

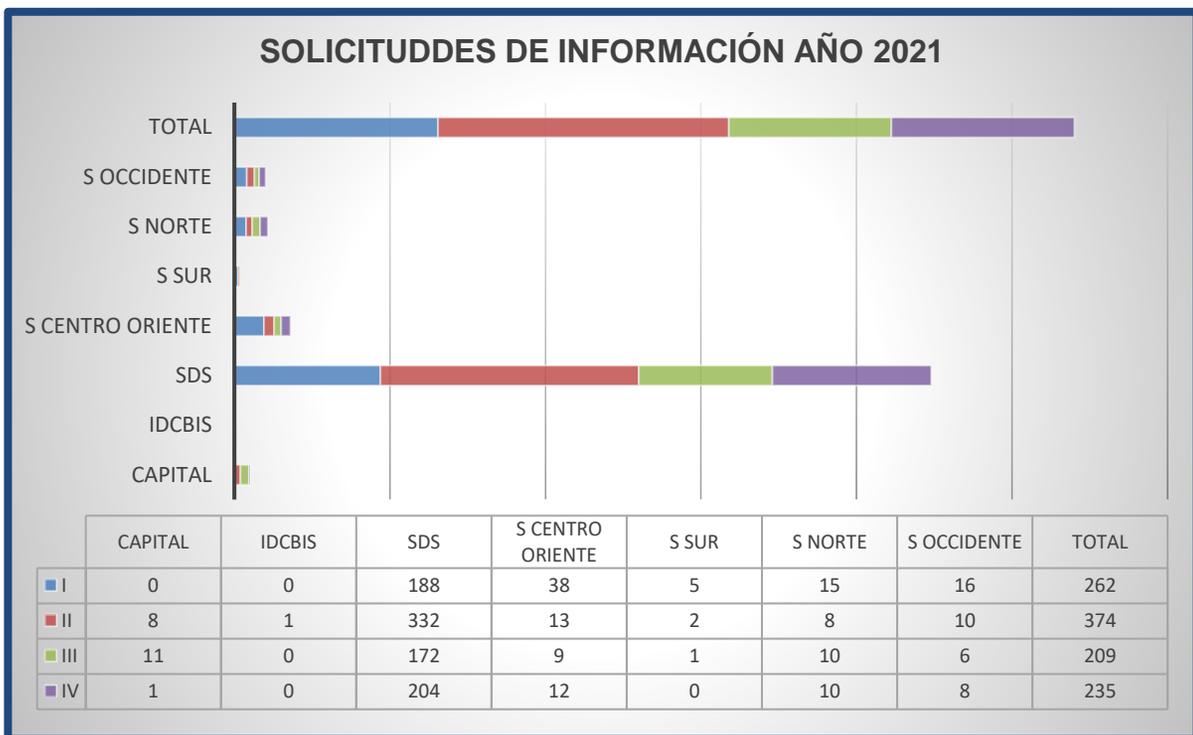
En el año 2021, se destacan las solicitudes de información relacionadas con la categoría Emergencia COVID-19 (244), en la cual los principales temas se encuentran asociados con

resultados de pruebas.

A continuación, se presentan las solicitudes de información gestionadas por las entidades competentes:

ENTIDADES COMPETENTES PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION

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



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

En el gráfico N° 3, se presenta el número de solicitudes de acceso a la información gestionadas, en tal sentido, es de mencionar que, del total de las solicitudes de acceso a la información, la Secretaría Distrital de Salud, gestionó el 83%, correspondiente a 896 peticiones, relacionadas como se menciona con anterioridad, con la categoría Emergencia COVID19. Con un promedio de tiempo de respuesta por Entidad de las solicitudes de acceso a la información:

TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA 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	1,1	6	10,6	7,9	7	3	15	10,4

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

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

De la tabla anterior se puede evidenciar que el promedio establecido cumple con los términos de respuesta para las solicitudes de acceso a la información.

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

6. Solicitudes de temas contratación en la SDS

Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS –AÑO 2021



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

Continuando con los resultados obtenidos en el año 2021, se presentan 121 solicitudes relacionadas con temas de contratación, correspondiente al 0.5% del total de las peticiones gestionadas, las cuales se relación con el subtema contratación de persona natural, jurídicos y recursos físicos.

Dichas solicitudes se encuentran clasificadas principalmente como derechos de petición de interés particular con 99 solicitudes, asociada a la categoría talento humano y contratación. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Dirección de Gestión de Talento Humano (51), seguida de la Subdirección de Contratación (40).

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

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

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

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

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

TABLA N° 6. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD–AÑO 2021

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S		TOTAL 2021
TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	495
	Seguimientos realizados a las Subredes	74
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	367
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		936
TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	1.106
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	3.137
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	1.272
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		5.515
TOTAL, SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	4.224
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		4.224
TOTAL, SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Seguimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	202
	Seguimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	18
	Seguimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	33
	TOTAL, PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	253

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Archivos Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021

Los datos anteriores, permiten observar que, para la vigencia 2021 se realizaron total de 936 seguimientos, desarrollados en mayor número a las diferentes dependencias de la Secretaría

Distrital de Salud (495), así mismo se realizaron 4.224 seguimiento preventivos (peticiones próximas a vencer) el cual se realiza semanalmente a las dependencias de la SDS, permitiendo continuar con la estrategia de acompañamiento y seguimiento a los criterios de calidad de las peticiones ingresadas a la Entidad. De otra forma, se realizaron 5.515 seguimientos a criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas y del manejo del sistema Bogotá Te Escucha; presentando a las Subredes Integradas de Servicios de Salud con el mayor número de dichos seguimientos (3.137), correspondiente al 56,9%.

Es importante mencionar que, se realizan un total de 253 seguimientos a peticiones por no respuesta oportuna, de los cuales 202 corresponden a la Secretaría de Salud, 18 para las Subredes Integradas de Servicios de Salud y 33 para Capital Salud EPS; es de aclarar que se envía correo electrónico a jefe o director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno para los casos relacionados con la Secretaría Distrital de Salud, para las Subredes se le informa a la Jefe de la Oficina de Participación y a la referente del proceso y con relación a la EPS-S Capital Salud se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia a Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

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

TABLA N° 7. TIEMPO PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA – Año 2021:

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

PROMEDIO DÍAS	10,2	9	13,7	8,8	10	15,4	16,2	13,5
---------------	------	---	------	-----	----	------	------	------

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 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 declaratoria de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*

En la tabla anterior se puede observar un promedio de respuesta de 13.5 días por el sector, para el año 2021, en relación con la tipología de las peticiones, se puede identificar con mayores tiempos promedios de respuesta, las siguientes tipologías: Sugerencias (16.4), Quejas (14.9), Consultas y Derechos de peticiones de interés general (14.7); así mismo, se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB- Capital Salud (10.2), Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud- IDCBIS (9), Secretaría Distrital de Salud (13.7), Subred Centro Oriente (8.8), Subred Norte (10), Subred Sur (15.4), Subred Sur Occidente (16.2).

- **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 Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente, a continuación se presenta el resultado del seguimiento a las dependencias de la SDS, EPSS Capital Salud 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:*

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).*

TABLA N° 8. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON TÉRMINOS LEGALES:

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

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

- SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:

**TABLA N°9. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS
CRITERIOS DE CALIDAD SECRETARÍA DISTRITAL DE
SALUD:**

Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021 Secretaría Distrital de Salud				
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2021	2do Trim 2021	3er Trim 2021	Total 2021
Total, Muestra	270	194	329	773
No Oportunidad	8	7	2	17
No Coherencia	3	11	5	19
No Claridad	4	12	10	26
No Calidez	6	14	5	25
Índice Criterios de Calidad	93,3%	86,6%	93,9%	91,20%
Inadecuado Manejo SDQS	3	27	24	54
Índice de Calidad Manejo	98,9%	88,1%	91,7%	92,90%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

Criterios de calidad:

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 91,2% (Alto) de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, se describen los principales resultados obtenidos de dicho seguimiento:

Oportunidad:

No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.

Coherencia:

- ✓ No se adjuntó la respuesta en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- ✓ En las respuestas se evidenció que se cambió el nombre o los apellidos de los peticionarios.
- ✓ Respuesta que no tuvo en cuenta todo el contexto planteado por el peticionario, haciéndole una respuesta incompleta y no de fondo.

Claridad:

- ✓ Peticiones registradas no corresponden al peticionario o no fueron adjuntas en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- ✓ Se presentaron inconsistencias entre algunos números de radicados que se mencionaron en el enlace de comentario en el sistema Bogotá Te Escucha y el registrado en el oficio de la respuesta.
- ✓ En el asunto de la respuesta se enunció un número de petición que no corresponde al de la peticionaria.
- ✓ Respuesta como solicitud de ampliación de información y se cierra como respuesta definitiva, sin hacer uso en el sistema Bogotá Te Escucha de la opción "solicitar ampliación" y por allí realizar dicho proceso.
- ✓ La respuesta carece de signos de puntuación, por tanto, la redacción del texto se evidencia incomprensible y confusa para el ciudadano.

Calidez:

- ✓ En respuesta se mencionó a usuario femenino cuando el peticionario es masculino.
- ✓ Se evidenció respuesta en la que faltó orden lógico de algunos aspectos de comunicación como el encabezado, cuerpo o despedida.
- ✓ Uso inapropiado de señor - señora en el desarrollo de la respuesta, al referir señor y ser una peticionaria femenina.
- ✓ En las observaciones y comentario no se redacta un párrafo de respuesta a la ciudadana indicando que se adjunta el certificado requerido, lo anterior ya que no se elabora oficio de respuesta.

Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha

Dentro del proceso de Seguimiento al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 92,9% (Alto) del cual se pudo observar lo siguiente:

Criterio 1.

- ✓ Se evidenció respuesta dirigida a una peticionaria y un correo diferentes a los indicados en el sistema por la peticionaria.
- ✓ Datos de contacto como correo y dirección de domicilio incompletos en la respuesta.

Criterio 2.

- ✓ Publicación extemporánea -fuera de los términos de la normatividad vigente.
- ✓ Respuesta incompleta faltaron los folios enunciados como adjuntos.
- ✓ Respuesta radicada sin firma del jefe de la dependencia
- ✓ Respuesta no se adjuntó en el enlace "Sección de documentos notificación al peticionario" teniendo en cuenta que el dato de notificación solamente indicó el correo electrónico.
- ✓ Se evidencia respuesta dada por fuera de los términos establecidos por la norma y su publicación en el sistema fue extemporánea.
- ✓ Respuesta incompleta faltaron los folios enunciados como adjuntos.

Criterio 3.

- ✓ No se hace uso de la opción de ampliación de información a través del sistema y tampoco se realiza devolución a Servicio a la Ciudadanía para realizar la ampliación correspondiente.
- ✓ Cierres definitivos con solicitud de ampliación.

Criterio 4.

- ✓ Cierre con traslado de petición a Subredes, no fue devuelta al usuario 1.1 Servicio Ciudadano para que se hubiera realizado el traslado por el sistema Bogotá Te Escucha y así garantizar la respuesta al peticionario y el seguimiento, tanto a la oportunidad como a la calidad de la respuesta.
- ✓ No se realiza traslado a través del aplicativo a la Secretaria General quien era la competente de brindar respuesta de fondo al ciudadano, aunque si se adjunta oficio de traslado, pero sin copia de conocimiento al ciudadano.

Criterio 5.

- ✓ Se evidencia que no se remite copia de la respuesta a entes de control como: Personería de Bogotá y Defensoría del Pueblo.

- EAPB CAPITAL SALUD

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

Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021 EPSS CAPITAL SALUD				
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2021	2do Trim 2021	3er Trim 2021	Total 2021
Total, Muestra	267	136	291	694
No Oportunidad	2	0	3	5
No Coherencia	2	9	10	21
No Claridad	5	4	11	20
No Calidez	0	3	10	13
Índice Criterios de Calidad	97,4%	92,6%	94,8%	94,93%
Inadecuado Manejo SDQS	9	40	64	113
Índice de Calidad Manejo	98,1%	70,6%	78,0%	82,20%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

Criterios de Calidad

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta entre el primer y tercer trimestre de 2021 se estableció un índice promedio de calidad del **94,93 %** (Alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez se evidencio principalmente:

Oportunidad:

- ✓ No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad vigente.

Coherencia, Claridad y Calidez:

Carrera 32 No. 12 - 81
Teléfono: 3649090
www.saludcapital.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- ✓ Se evidencia que se adjunta una respuesta de otro peticionario y no se responde al motivo de solicitud presentado que es afiliación en el régimen subsidiado y no sobre copagos.
- ✓ La respuesta está dirigida a otra peticionaria al igual que a otros datos de notificación, y en el contenido solo se hace referencia a la cita de medicina interna y la usuaria solicitaba otros servicios.
- ✓ No se pueden evaluar los criterios dado que no se adjunta la respuesta en el Bogotá Te Escucha.
- ✓ Se evidencia que no se adjunta respuesta, es decir no brinda una respuesta de fondo a lo solicitado.

Claridad y calidez:

- ✓ No se emite un párrafo de respuesta dirigido al peticionario a través del sistema donde se informe sobre la gestión adelantada a la petición con relación al traslado a la Subred Sur Occidente, quien brindara resolución a lo solicitado.

Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha

Dentro del proceso de Seguimiento al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 82,2% (Moderado) del cual se pudo observar lo siguiente:

Criterio 1.

- ✓ No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.
- ✓ Respuesta que no está dirigida al peticionario correcto, no coincide dirección, ni teléfonos.
- ✓ En algunas peticiones los ciudadanos seleccionaron en el Bogotá Te Escucha ser notificados a través de correo electrónico, pero la respuesta fue emitida a la dirección de residencia.
- ✓ Respuesta dirigida a un ciudadano diferente al que interpuso la petición a través del sistema, y en la respuesta no hay claridad frente a contacto telefónico confirmando acudiente.
- ✓ La respuesta está dirigida a la paciente y no al esposo que fue quien presento la petición, además se dirige a una dirección de residencia diferente a la registrada en la solicitud y no se remite al correo electrónico de acuerdo con lo solicitado por el usuario, aunque si se deja como canal de salida E-MAIL.

Criterio 2.

- ✓ En algunas peticiones no se adjunta respuesta en la “SECCION DE DOCUMENTOS

NOTIFICACION PETICIONARIO”, por cuanto los ciudadanos no fueron notificados sobre su respuesta a través del sistema.

- ✓ No se adjunta la respuesta dentro de los términos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, dado que se emitieron de manera extemporánea.
- ✓ No adjunta respuesta a la ciudadana y tampoco se elabora respuesta en las observaciones informando a la usuaria sobre el traslado a la Subred Sur Occidente o Institución Privada.

Criterio 4.

Se evidencia que estas peticiones no fueron trasladadas a entidades distritales como la Subred Sur y Subred Sur Occidente respectivamente, con el fin que el ciudadano pueda evidenciar respuesta de fondo a su solicitud que para estos casos sobre el agendamiento de citas.

SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:

- **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE:**

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

Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021 SUBRED SUR OCCIDENTE E.S.E				
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2021	2do Trim 2021	3er Trim 2021	Total 2021
Total, Muestra	172	218	166	694
No Oportunidad	2	0	0	5
No Coherencia	4	1	1	21
No Claridad	4	2	1	20
No Calidez	2	0	1	13
Índice Criterios de Calidad	97,7%	99,1%	99,4%	94,93%
Inadecuado Manejo SDQS	19	14	5	113
Índice de Calidad Manejo	88,4%	93,6%	97,1%	82,20%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 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 promedio del 94,93% (Alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio

principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

Coherencia, claridad y calidez:

La respuesta suministrada por el competente tiene un contenido escaso con resolución inconclusa, no es suficiente, efectiva y congruente. respuesta imprecisa al peticionario generando una percepción poco confiable.

Coherencia:

- ✓ Respuesta no es de fondo, sólo tienen en cuenta la felicitación, pero no se manifiestan sobre la queja a la enfermera jefe.

Coherencia y Claridad:

- ✓ Respuesta emitida no corresponde al peticionario, indicando se ejecutó visita de inspección vigilancia y control a establecimiento de estética facial y la solicitud hacía referencia a un taller de mantenimiento y reparación de vehículos.

Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha

Dentro del proceso de seguimiento al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se estableció un índice promedio del 82,20% (moderado) y se evidenció principalmente:

Criterio 1.

- ✓ No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.

Criterio 2.

- ✓ En algunas peticiones no se adjunta respuesta en la “SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO”, por cuanto los ciudadanos no fueron notificados sobre su respuesta a través del sistema.
- ✓ Se adjuntaron dos respuestas diferentes en una petición

• ***SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:***

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

Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021 SUBRED NORTE E.S.E				
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2021	2do Trim 2021	3er Trim 2021	Total 2021
Total, Muestra	339	329	331	999
No Oportunidad	0	0	0	0
No Coherencia	6	2	12	20
No Claridad	2	7	4	13
No Calidez	53	8	3	64
Índice Criterios de Calidad	82,6%	95,4%	95,5%	91,16%
Inadecuado Manejo SDQS	91	66	37	194
Índice de Calidad Manejo	73,2%	79,9%	92,4%	81,83%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 91,16% (alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

Coherencia:

- ✓ No se observa una respuesta de fondo, aunque no hay claridad del motivo de solicitud se debía solicitar ampliación de información a través del Bogotá Te Escucha.
- ✓ La respuesta emitida no brinda solución a lo solicitado por el usuario, por el contrario, hace más referencia a una respuesta parcial que debió realizarse a través del Bogotá Te Escucha.
- ✓ En la respuesta no se hace alusión a la atención deshumanizada brindada a través de la llamada telefónica.
- ✓ No se emite respuesta informativa al usuario sino únicamente se adjunta el traslado a la Super Salud.

Claridad:

- ✓ Se evidencia en la respuesta párrafos demasiado largos, que dificulta la comprensión del ciudadano, se sugiere separar en varios párrafos y usar conectores para mantener la coherencia de lo que se quiere informar.

- ✓ En el contenido de la respuesta se evidencia un párrafo donde se indica que la solicitud se traslada a la Subred Sur, sin embargo, no se indica la razón por la cual, del traslado, adicionalmente no se evidencia oficio de traslado y tampoco traslado a través del Bogotá Te Escucha.

Calidez:

- ✓ Faltó cerrar la respuesta con un párrafo de finalización, así como la firma y cargo de la dependencia que emite la respuesta lo cual no se visualiza.
- ✓ La respuesta se encuentra dirigida a otra persona diferente a la peticionaria que interpone la solicitud.
- ✓ Se emite una respuesta muy concreta que no incluye un párrafo de despedida, como se evidencia en otras plantillas de respuesta.

- ✓ Se evidencia que la respuesta contiene un párrafo de corrido muy extenso que no es claro y comprensible para la ciudadana, adicionalmente el párrafo finaliza sin ningún signo de puntuación, como punto final, como si estuviera incompleta.

- ✓ La ciudadana no fue notificada de su respuesta al correo electrónico como lo solicitó en el tipo de notificación, por el contrario, se remite a la dirección de residencia.

Coherencia, Claridad y Calidez

- ✓ La respuesta no se hace alusión al error presentado por el envío de una respuesta incorrecta, brindando excusas por lo sucedido, no se le remite la respuesta a su solicitud anterior, únicamente en 4 renglones se limita a informar que se realizó lo solicitado.

Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha:

Dentro del proceso de seguimiento al manejo del sistema Bogotá Te Escucha y de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se establece un índice promedio de manejo del 83,83% (moderado) y se evidenció principalmente:

Criterio 1

- ✓ La dirección de correspondencia referenciada en la respuesta no fue registrada en el Bogotá Te Escucha.
- ✓ No se están registrando en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación (dirección de residencia, correo electrónico, teléfonos de contacto) que aportan los usuarios específicamente en los formatos de buzón.
- ✓ En esta petición la dirección de correo electrónico registrada en el sistema y en la

respuesta no coinciden con la referida por la usuaria en el formato de buzón al parecer se presentó error de digitación.

- ✓ No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.
- ✓ No se están registrando en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación (dirección de residencia, correo electrónico, teléfonos de contacto, entre otros) que aportan los ciudadanos en sus solicitudes.

Criterio 2

- ✓ No se adjunta la respuesta completa, dado que faltó la firma de la dependencia que emite la respuesta.
- ✓ No se adjunta la respuesta en la SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO la cual posiblemente no fue notificada a través del sistema al correo electrónico del solicitante.
- ✓ Esta petición no cuenta con una respuesta sino con nota aclaratoria, por cuanto no se debía haber cerrado con respuesta definitiva sino buscar otra opción en el evento de la petición como “cancelar por no petición”, sin embargo, al cerrar como respuesta definitiva es necesario informar el numero por el cual se reemplaza y a través del cual será gestionada.

Criterio 3

- ✓ Se evidencia que no se hace uso de la opción de ampliación de información que suministra el Bogotá Te Escucha para poder determinar el motivo de la solicitud y definir la competencia de la SDS, frente a lo denunciado.

Criterio 4

- ✓ Peticiones no se trasladan por competencia a entidades distritales como secretaria Distrital de Integración Social, IDPYBA, Subred Sur Occidente, EPSS CAPITAL SALUD, Secretaria Distrital de Ambiente, con el fin que el ciudadano pueda evidenciar respuesta de fondo a su solicitud.

- **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE:**

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

Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021 SUBRED CENTRO ORIENTE E.S.E				
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2021	2do Trim 2021	3er Trim 2021	Total 2021

Total, Muestra	242	226	216	684
No Oportunidad	1	1	1	3
No Coherencia	8	7	1	16
No Claridad	5	0	1	6
No Calidez	1	2	3	6
Índice Criterios de Calidad	96,3%	95,6%	98,6%	96,83%
Inadecuado Manejo SDQS	29	25	8	62
Índice de Calidad Manejo	86,8%	88,5%	94,4%	89,90%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 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 96,83% (alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez:

✓ Respuestas que se registra en el sistema no responde a lo solicitado, corresponde a una nota informativa, además fue registrada fuera de los términos establecidos por la norma vigente.

Coherencia:

✓ Se evidencia el cierre de la petición adjuntando un archivo que no corresponde. En esos casos pudo haber una respuesta enviada con pleno cumplimiento de criterios, pero esto no quedó reflejado en Bogotá Te Escucha.

Calidez:

✓ Se identificaron errores gramaticales y se dirige a un señor cuando correspondía a una señora.

✓ Emisión de respuesta tipo plantilla, impersonal y que no queda claro si es del caso que la peticionaria manifestó.

Claridad:

✓ Se evidenció que algunas respuestas no son claras con la solicitud expresa de los ciudadanos, no se adjuntan los folios que han parte de la respuesta.

✓ Se cierran respuestas con oficio de traslado y no se remite la respuesta informativa sobre el traslado al peticionario.

✓ Se registro la petición y se dio respuesta al funcionario de la entidad que traslado la petición y no al peticionario.

Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha:

Dentro del proceso de seguimiento a los criterios de manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se observa un índice promedio del 89,90 % (moderado) y se evidencio principalmente:

Criterio 1

- ✓ No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.
- ✓ No actualización de datos de contacto del peticionario, así como registro errado de datos o no registro de datos completos (dirección de correspondencia, número telefónico de contacto, correo electrónico).
- ✓ Registro de los datos de los funcionarios de las entidades que trasladan las peticiones y no con los datos de los peticionarios.

Criterio 2

- ✓ En una oportunidad no se adjuntó la respuesta en la Sección 'DOCUMENTOS NOTIFICACIÓN PETICIONARIO'. Y en otra no se adjuntó el oficio que hace parte de la respuesta.

Criterio 3

- ✓ Se cerraron peticiones con oficios en los cuales se solicitaba ampliación de información por datos incompletos o se cerró petición con una respuesta parcial.

Criterio 4

- ✓ 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.

Criterio 5

- ✓ No se remite copia de la respuesta a la entidad o funcionario que traslado la petición, a pesar de la solicitud expresa de copia de la respuesta en el oficio de traslado.

- **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:**

TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR:

Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021 SUBRED SUR E.S.E				
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2021	2do Trim 2021	3er Trim 2021	Total 2021
Total, Muestra	200	155	159	514
No Oportunidad	2	0	0	2
No Coherencia	2	2	1	5
No Claridad	2	2	0	4
No Calidez	2	0	0	2
Índice Criterios de Calidad	99,0%	98,7%	99,4%	99,03%
Inadecuado Manejo SDQS	5	6	3	14
Índice de Calidad Manejo	87,5%	92,9%	98,1%	92,83%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la Subred Sur, se estableció un índice promedio de calidad del 99,03% (alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

Coherencia y Claridad:

- ✓ Se adjuntaron respuestas que correspondían a otros peticionarios.

Claridad:

- ✓ Se observó errores gramaticales y de redacción en una respuesta, se da pleonasmos, información que se expresa más de una vez.

Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha:

Dentro del proceso de Seguimiento a los criterios de manejo del sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del 92,83% (Alto) y se evidencio principalmente:

Criterio 1

- ✓ No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.

Criterio 2

- ✓ No se adjuntó la respuesta en la Sección 'DOCUMENTOS NOTIFICACIÓN PETICIONARIO'.
- ✓ Se adjuntó una respuesta que no corresponde al peticionario.

9. CONCLUSIONES

- Los resultados presentados en el presente informe corresponden al comportamiento de las peticiones registradas para la Secretaría Distrital de Salud, a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha para el año 2021, al respecto se muestra un total de 28.999 peticiones, de las cuales el 83.1% fueron gestionadas (24.096). Es preciso mencionar que, el 9,6% de las peticiones fueron trasladadas por no competencia y el 7.3% a solicitudes de las cuales se requirió ampliación o aclaración, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito.
- Se identifican como principales canales de registro el canal web con 10.261 solicitudes y el correo electrónico con 9.113 peticiones, siendo los anteriores canales virtuales, en tal sentido, se evidencia que se continúa e implementa el uso de canales no presenciales, los cuales se han fortalecido a raíz de la emergencia generada por el COVID-19, y se han mantenido en su uso frecuente por parte de la ciudadanía. Al mismo tiempo es referir que dentro de las tipologías se mantiene en primer lugar, al igual que para períodos que anteceden los derechos de petición de interés particular con el 54.6% del total de las solicitudes.
- Las problemáticas de acceso identificadas con mayor porcentaje en año 2021 fueron: No oportunidad de servicios (65,6%), no suministro de medicamentos (10%), y dificultad accesibilidad administrativa (6.4%). De igual forma, como se menciona dentro del presente informe, para la vigencia 2021, se destacan como principales categorías de registro, Salud Pública (6.862) y Emergencia COVID-19 (4.252).
- Se identifican dentro de la clasificación de los subtemas para el período 2021, principalmente los relacionados con vacunación COVID- 19, no oportunidad de servicios para medicina especializada, conceptos sanitarios, fallas en la prestación de servicios que no cumplen con los estándares de calidad, acceso y orientación sobre servicios de salud.
- Se gestionan 1.080 solicitudes de acceso a la información, relacionadas principalmente con la emergencia sanitaria por COVID – 19, relacionados con temas como la entrega de resultados y el plan de vacunación.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL AÑO 2021:

Durante el año 2021, las acciones implementadas 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. A continuación, se mencionan algunas de estas acciones:

- 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.
- Se fortalecen las acciones para la orientación e información a la ciudadanía en temas relacionados con la toma de pruebas y la vacunación COVID – 19, en el marco de la implementación del plan nacional de vacunación. A través de ajustes operacionales que le permitieran la prestación del servicio por los diferentes canales dispuestos sin embargo, el ingreso de solicitudes aumentó con los dos picos de contagio presentados por COVID 19, saturando particularmente el canal electrónico; por lo cual fue necesario el fortalecimiento y la reorganización de los equipos de trabajo, con el objetivo de contener la situación y generar las respuestas necesarias ante las solicitudes ciudadanas que ingresaron por dicho canal.
- Así mismo, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para mejorar la atención a la ciudadanía fortaleció su Sistema de Información SI Cuéntanos con la creación de la Categoría COVID 19 y subtemas permitiéndole a los colaboradores registrar particularmente el motivo de orientación en el Sistema y en articulación en el nodo Sectorial de Salud, liderado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud y en articulación con las entidades del Sector se logró acordar categorías para incluir en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te escucha peticiones relacionadas con COVID 19; estos dos ajustes a los sistemas de información permitió en la entidad tomar decisiones con base en datos diarios para generar alertas de necesidades

en información y en problemáticas de acceso por las directivas de la Secretaría de Salud.

- De otra manera, se ha realizado en los espacios de encuentro mensual con el talento humano de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía donde se realizó actividad de fortalecimiento con equipo de registro y clasificación en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, con el objeto de establecer las necesidades de información y la importancia de la completitud de los registros. Así mismo en dichos espacios se socializó Código de Integridad de la entidad. En el período comprendido entre abril y mayo, se enfatizó en los principios y valores como: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.
- Se realiza en este período el lanzamiento y la apertura oficial de puntos Cuéntanos Bogotá en diferentes localidades, en los cuales se realizan acciones de información y orientación a la ciudadanía sobre los servicios de salud. Cuéntanos, Bogotá, es una estrategia integradora de los procedimientos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través de la cual se propone transformar la interacción y el relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo la construcción de confianza, la resolutiveidad y la atención con enfoque diferencial, poblacional y de género.
- A sí mismo, el canal telefónico dispuesto por la Secretaría Distrital de Salud por medio de la Línea Salud para Todos brinda orientación e información frente al Sistema de Salud, acceso a los servicios de salud, portafolio de trámites y servicios de la entidad, a través del nuevo número 6013295090. Es preciso mencionar que en el mes de septiembre se realiza ajuste en el aplicativo Bogotá Te escucha incluyendo la dependencia 42. Subdirección de Acciones Colectivas con dos referentes, la cual permite consolidar la información en temas asociados a la Vacunación Covid-19 y descongestionar a la Dirección de Salud Colectiva con el objetivo de mejorar los tiempos de respuestas de las peticiones relacionadas con Vacunación Covid-19 las cuales aumentaron para este periodo.
- La Secretaría Distrital de Salud y entidades públicas y privadas del Sector Salud, celebraron la primera Semana de Servicio a la Ciudadanía, con el objeto de sensibilizar sobre la importancia de una atención adecuada y diferencial, garantizando el acceso a los servicios y el derecho a la salud, en esta semana se desarrollaron espacios como: Panel sobre Estrategias de Innovación en Servicio a la Ciudadanía, El Segundo Intercambio de Experiencias Exitosas en Servicio a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial y la Feria de Servicios en Salud para la Ciudadanía. Además, se firmó el pacto “Estamos al Servicio de la Ciudadanía”, con el compromiso a la mejora constante de la atención y sensibilización para el nivel directivo sobre la importancia del Servicio a la Ciudadanía.

- De igual forma se realizaron acciones encaminadas al análisis, organización, priorización y formulación de los requerimientos dentro del Sistema de Información SI-Cuéntanos Bogotá, en articulación del proceso con la Dirección TIC, generando avances en desarrollos relacionados con el seguimiento, asignación, semaforización e historial de gestión de casos.
- Dentro de las acciones programadas, se realiza ejecución del ejercicio de participación ciudadana para la racionalización del trámite denominado Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el trabajo, dentro del cual se determinaron las siguientes acciones a consolidar: Reducción del tiempo de obtención del resultado del trámite, mejora del manual del usuario en lenguaje claro y seguimiento ciudadano al desarrollo y cumplimiento de estas acciones, las cuales quedaran consignadas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2022.
- En el marco del énfasis que nuestra entidad está realizando a la atención diferencial y en especial a la población con discapacidad, se dispuso una franja de atención preferencial para personas que se comunican a través de la lengua de señas, con acompañamiento específico para la realización del proceso web de certificación de discapacidad a través de nuestro Punto Vive Digital, dado que el proceso se encuentra totalmente en línea.
- La implementación para el 2021 de los seguimiento preventivos (peticiones próximas a vencer) corte semanal como herramienta para promover la emisión de respuestas oportunas, así mismo se 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 la respectiva notificación a las dependencias competentes con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno como también a las Subredes y EPSS Capital Salud. Por otro lado, se realiza la evaluación al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas (claridad, coherencia, calidez y oportunidad) como también a los cinco criterios de manejo adecuado del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, que a su vez se socializan con las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, a las Subredes Integradas de Servicios de Salud y a la EPSS Capital Salud.

**Subsecretaria de Gestión Territorial,
Participación y Servicio a la Ciudadanía**
Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Procedimiento Gestión de Peticiones 2021