

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

II Trimestre 2021

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

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

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 el mes de abril al mes de junio del año 2021. Este informe tiene como marco la ley 1474/2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, así mismo el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública.

A 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.

1. *Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en los meses de abril, mayo y junio del 2021, discriminadas por tipo y canal:*

En el período correspondiente al II trimestre del año 2021, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **8.720** peticiones, de las cuales **970** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **589** 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 7.161 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

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

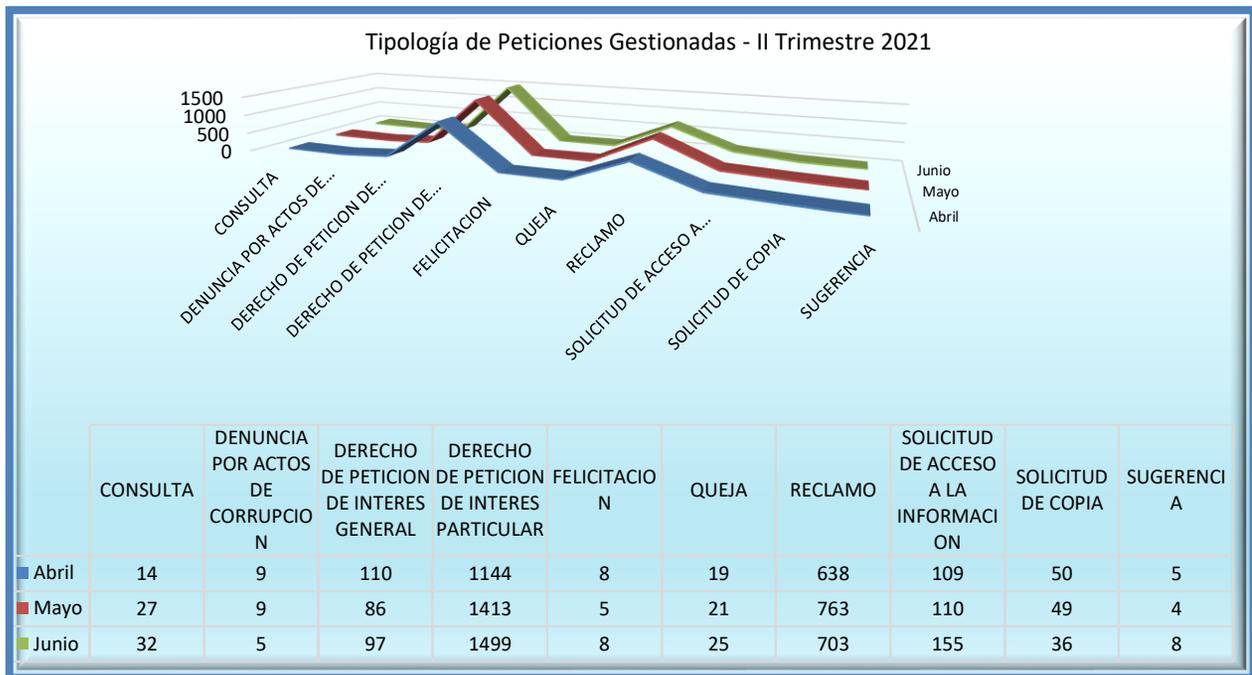


Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. II trimestre 2021

Los resultados presentados para este período indican que, al igual que para el trimestre anterior el canal WEB se identifica como el de mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 3121 peticiones, correspondientes al **43,58%**, en segundo lugar se evidencia el canal E- mail con el **40,72%** (2916), en tercer lugar continua el canal escrito con el **8,42%** (603) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje encontramos en su orden el canal telefónico 4,9%, el canal presencial 1.83%, el buzón 0,29%, las redes sociales 0.15%, y finalmente las aplicaciones móviles con el 0.03%.

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 y ciudadanas implementar nuevos medios para realizar sus solicitudes, disminuyendo el uso de canales presenciales.

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



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

De otra manera, se muestra como resultado, que la tipología con mayor porcentaje se relaciona con las peticiones de interés particular con (4.056) solicitudes, que corresponden a un **56,64%**, en segundo lugar, los reclamos con (2.104) peticiones, con un **29,38%**, seguido de las solicitudes de acceso a la información con (374) solicitudes, representando un **5.22%** del total de las peticiones registradas. En menor número se

observan las peticiones de interés general con 293 solicitudes, las solicitudes de copia con 135, las consultas con 73, las quejas con 65, las denuncias por actos de corrupción 23, las felicitaciones 21 y finalmente las sugerencias con 17 peticiones. 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.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular, dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de (1.409), correspondiente al **34,74%**, seguida de la asociada a la emergencia sanitaria por COVID-19 con (1057) **26,06%** y prestadores de servicios de salud con (590) **14,55%**.

2. Total, de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS de acuerdo con el tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:

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

TIPO DE PETICIÓN	CAPIT AL SALU D EPS	IDC BIS	SECRET ARIA DE SALUD	SUBR ED CENT RO ORIE NTE	SUBR ED NORT E	SUBR ED SUR	SUBRE D SUR OCCIDE NTE	TOT AL
CONSULTA	14		51		1		7	73
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION			4	8	4	1	6	23
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5		80	35	70	39	64	293
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	39		3032	161	492	110	222	4056
FELICITACION			14	1	4	1	1	21
QUEJA	3		38	9	3	6	6	65
RECLAMO	233	1	1627	60	40	55	88	2104
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	1	332	13	8	2	10	374
SOLICITUD DE COPIA	8		98	7	11	9	2	135
SUGERENCIA	1		15				1	17
TOTAL	311	2	5291	294	633	223	407	7161

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

Para el período en estudio, de acuerdo con los resultados presentados en la tabla anterior, se observa que, se dirección a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud un total de (5291) peticiones, correspondiente al **73.9%**, del total de las peticiones gestionadas, así mismo se realiza traslado a 1557 peticiones a las

Subredes Integradas de Servicios de Salud, 311 a Capital Salud y 2 al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.

Continuando con la descripción de los resultados, siendo los reclamos las peticiones con el segundo porcentaje **29,38%**, dentro de las tipologías identificadas; es preciso mencionar que se asocian a éstas las categorías relacionadas con problemáticas de acceso por no oportunidad de servicio con un **29,3%** del total de los reclamos y los temas asociados a la emergencia por COVID-19, con un **24,2%** y en tercer lugar aquellos clasificados como temas de Inspección, Vigilancia y Control, con el **18,2%**.

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

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total II Trimestre 2021
Atención deshumanizada	10	16	17	43
Dificultad accesibilidad administrativa	43	25	19	87
Dificultad Alto Costo	5	4	1	10
Dificultad Tutelas	4	3	4	11
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	22	15	16	53
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	3	1	5
Negación Servicios	7	14	18	39
No oportunidad servicios	250	245	337	832
No suministro Medicamentos	33	45	40	118
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	27	15	42
Problemas recursos económicos	10	8	6	24
Total	385	405	474	1264

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

Entre los meses de abril a junio del año 2021, se identifican un total de 1264 peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, relacionadas con problemáticas de acceso a los servicios de salud.

A través de la tabla anterior es posible evidenciar que en mayor porcentaje se encuentran las problemáticas relacionadas con la no oportunidad de servicios, con un

63,7% (832), dentro de esta categoría se observa como principales temas relacionados las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (319) peticiones, así como la emergencia por COVID – 19, con (216) solicitudes.

Es importante mencionar que para este período se realizó ajuste al Sistema Bogotá te escucha, que permitió la inclusión de la categoría “Emergencia COVID-19”, dentro de la cual se pueden clasificar problemáticas de acceso relacionadas con la no oportunidad de servicios, la atención deshumanizada, dificultades administrativas, no suministro de medicamentos y presuntos eventos adversos. Dichos ajustes se gestionaron en articulación entre la Secretaría Distrital de salud, las entidades del sector Salud y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, teniendo en cuenta la identificación previa de los principales temas de competencia relacionados con el estado de emergencia económica, social y ecológica generada por la pandemia por COVID- 19.

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

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CAPITAL SALUD	SDS-FFD S	SUBRED CENTR O ORIENTE	SUBRE D NORTE	SUBRE D SUR	SUBRED SUR OCCIDENT E	OTRAS*	TOTAL
8. No Oportunidad Servicios	264	49	27	27	29	30	406	832
9. No Suministro Medicamentos	62	0	0	0	0	2	54	118
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	22	0	0	6	12	13	34	87
1. Atención Deshumanizada	5	10	3	5	4	6	10	43
5. Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	44	0	0	0	0	0	9	53
7. Negación Servicios	30	1	0	0	3	0	5	39
4. Dificultad Tutelas	9	0	0	0	0	0	2	11
11. Problemas Recursos Económicos	11	1	0	0	0	0	12	24
3. Dificultad Alto Costo	7	0	0	0	0	0	3	10
10. Presunto Evento Adverso	7	1	0	0	0	0	34	42
6. Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	0	0	0	0	0	1	5
TOTAL	465	62	30	38	48	51	570	1264

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

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

En la tabla anterior, es posible observar que el **54,9%** (694) de las problemáticas de acceso presentadas, se relaciona con las entidades Distritales del Sector Salud, evidenciando que las peticiones para la Entidad Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud, asociadas a dichas problemáticas corresponden al **36,8%** (465), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud **13,2%** (167), y Secretaría Distrital de Salud **4,9%** (62).

Es importante mencionar que, a partir del mes de abril se realizan ajustes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, incluyendo la Categoría COVID-19, en la cual se incluyen así mismo, algunas problemáticas de acceso. A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con **832** peticiones (**65,8%**) la cual se relaciona con demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (319), de igual forma se registran solicitudes por la no oportunidad en la entrega de pruebas COVID-19 (138), y citas por medicina general (89). 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 **118** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **9,3%**, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y barreras de acceso geográficas para la entrega de los medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 68 (**6,9%**) peticiones, se observa que los subtemas identificados para esta problemática se relacionan con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (29), inadecuada orientación (20) y problemas de contratación asegurador-prestador (16).

5. Solicitudes de acceso a la información

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

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitud Acceso a la Información	109	110	155	374

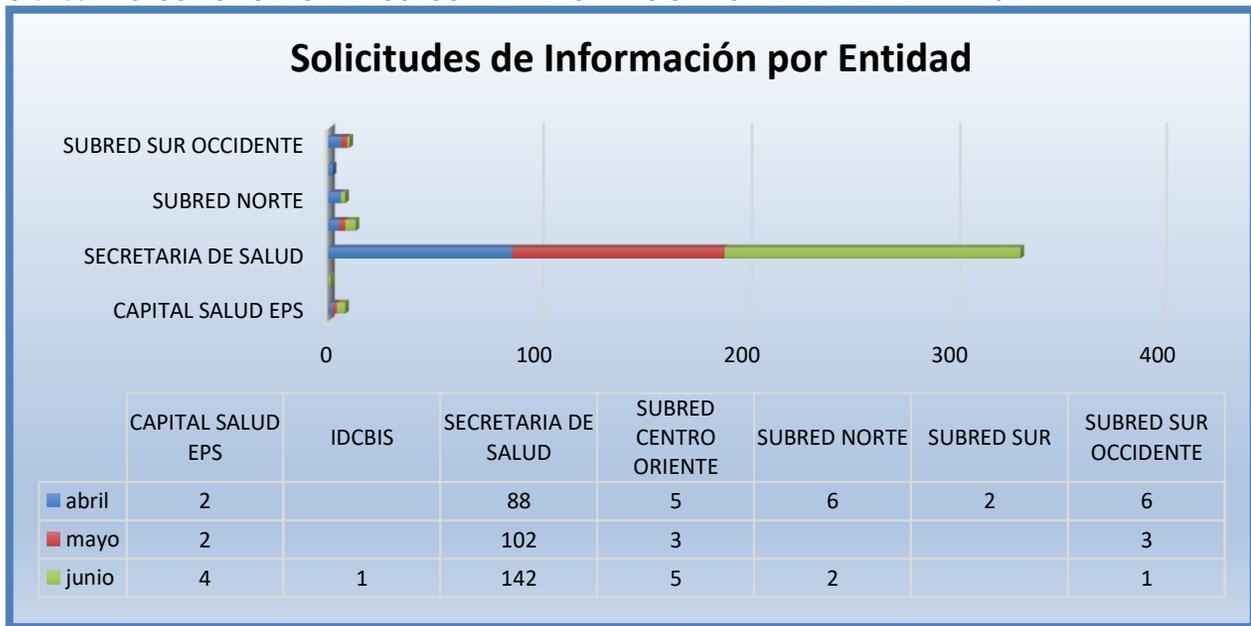
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. II trimestre 2021

Frente a las solicitudes de acceso a la información, representadas en **(374)** solicitudes, principalmente relacionadas con la categoría Emergencia COVID-19, así mismo temas de salud pública y prestadores de servicios de salud. El principal subtema de solicitud se asocia a resultados de pruebas COVID-19 realizados.

La tabla anterior presenta los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre abril a junio del año 2021, se observa un total de 374 solicitudes, recibidas en un mayor porcentaje **41,4 %** en el mes de junio (155), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION

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



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

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 332 peticiones, relacionadas como se menciona con anterioridad, con la categoría Emergencia COVID-19.

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

TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESSPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN –II TRIM.2021

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDC BIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		6,0	10,2	10,0	6,8	3,0	16,3	10,2

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

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

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

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

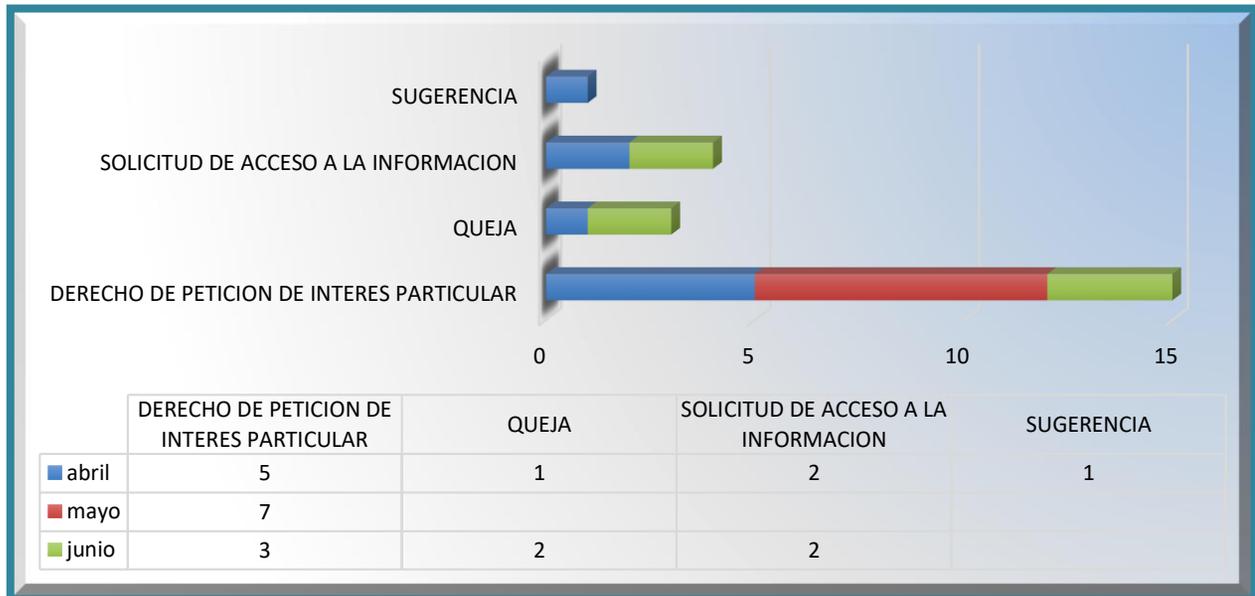
TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIM. 2021
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

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

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

6. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

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



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

En relación con gráfico anterior para el primer trimestre del año en curso, se registran un total de 23 peticiones asociadas a temas de contratación, correspondiente a un 0,3% del total de peticiones gestionadas para dicho período. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, así como certificaciones laborales.

De igual forma, se evidencia que para períodos anteriores la principal tipología para estos temas son las peticiones de interés particular, con 15 solicitudes. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Dirección de Gestión de Talento Humano.

* 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 II trimestre del 2021:

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO : POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS	157	415	492	1064
	Seguimiento realizados a las dependencias de la SDS	10	26	28	64
	Seguimiento realizados a las Subredes	2	8	4	14
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	12	10	5	27
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		24	44	37	105
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	105	0	180	285
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de SUBREDES	0	0	665	665
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	0	0	251	251
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		105	0	1096	1201
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	5	11	12	28
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	1	1	0	2

	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	3	4	0	7
	TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	9	16	12	37

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

En la anterior tabla se presentan datos de los seguimientos por oportunidad realizados por entidad en el segundo trimestre del 2021, es así como se puede observar un mayor número de seguimientos preventivos realizados a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud – SDS (1064). Dichos seguimientos preventivos, se realizan como producto de la Autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión social en Salud, con corte a julio de 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley", que arroja la formulación de la acción de mejora, orientada a disminuir en lo posible la repetición del evento, se definió realizar vía correo electrónico a los responsables, emisión semanal de seguimiento preventivo de reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a las dependencias de esta Secretaría vía correo electrónico.

De igual manera se evidencia que, se realizó un mayor número de requerimientos por no respuesta oportuna a las dependencias de la SDS (28), correspondiente al 0.4% del total de las peticiones (7.161) en el II trimestre del año 2021. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.

Continuando con la descripción de los requerimientos por no oportunidad, es preciso mencionar que respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 2 solicitudes, 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 requirieron 7 peticiones por no oportunidad la respuesta, de lo evidenciado, se envió correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

Así mismo, como producto de la Autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión social en Salud, con corte a julio de 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley", que arroja la formulación de la acción correctiva con el fin que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento, se definió realizar

vía correo electrónico a los responsables, emisión semanal de seguimiento preventivo de reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a las dependencias de esta Secretaría vía correo electrónico.

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

TABLA N° 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - II trimestre de 2021:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			18,1				16,3	18,0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			8,5	4,3	2,0		16,2	7,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL			18,5	9,7	12,0	24,4	14,6	17,4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1,2		15,2	10,9	10,9	21,5	19,0	15,2
FELICITACIÓN			12,1		8,7	17,0	5,0	11,2
QUEJA			15,4	8,1	10,3	19,6	13,5	14,3
RECLAMO	1,2	8,0	14,1	7,0	10,5	14,0	18,1	13,9
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		6,0	10,2	10,0	6,8	3,0	16,3	10,2
SOLICITUD DE COPIA	1,0		11,3	12,1	6,1	11,0	13,5	10,8
SUGERENCIA			21,2				12,0	20,3
PROMEDIO DÍAS	1,2	7,0	14,6	9,7	10,1	19,4	17,8	14,5

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

**Los tiempos de respuesta a peticiones se ajustaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28/03/2020. Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, debido a la declaratorio de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*

En el trimestre comprendido entre los meses de abril a junio del 2021, en los resultados del promedio en el sector por tipologías se evidencia que, las sugerencia con 20.3 días y las consultas con 18,0 días presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 1.2 días, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS 7.0 días, Secretaría Distrital de Salud 14,6, Subred Centro Oriente 9,7, Subred Norte 10,1, Subred Sur 19,4, Subred Sur Occidente 17,8 días, para un promedio general del sector de 14.5 días.

• **Evaluación de Criterios de Calidad de la Respuesta a Peticiones en la Secretaría Distrital de Salud.**

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

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

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

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

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando. 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 petionario (encabezado, texto de respuesta y despedida)*

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

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

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

TIPOLOGIA	Términos Ley 1755 de 2015	Términos Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35

Denuncia por actos de corrupción	15	30
Derecho de Petición Interés General	15	30
Derecho de Petición Interés Particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de Copia	10	20

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

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

Gestión Operativa del Aplicativo

El aplicativo Bogotá Te Escucha, está diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición, es así como la trazabilidad realizada en el sistema debe reflejar la gestión del competente frente a la solicitud de la ciudadanía. Para lo cual se debe evaluar las siguientes características:

1. Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.
2. Adjuntar respuesta legible y completa en los enlaces del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.
3. Emplear las opciones de “solicitud de ampliación de información” o de “respuesta parcial” establecidas en el aplicativo para tal fin.
4. Utilizar la opción “Traslado” para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio y realizar devolución oportuna por no competencia a través del sistema.
5. Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control y las peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y el manejo del aplicativo del sistema operativo, se presentarán los resultados del Índice de Calidad de forma independiente, asignando una calificación ponderada por los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de cero por ciento (0%) si no cumple con los criterios o veinticinco por ciento (25%) si cumple con los criterios, para un total de cien por ciento 100%.

Con respecto al manejo del sistema operativo Bogotá Te Escucha-SDQS se asignará dentro de la evaluación una calificación ponderada a cada una de las cinco características con un valor del veinte por ciento (20%) si cumple con la característica, en caso contrario, se califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%. Es pertinente indicar que para las características 3, 4 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), otorgándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es redistribuido entre las demás características que si le aplican.

En este período, debido al alto volumen de peticiones registradas, se da prioridad a la gestión de estos, por lo cual, en dicho período se realiza seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo de respuestas a peticiones registradas en el tercer y cuarto trimestre del año 2020. A continuación, se presentan resultados de este seguimiento:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS:

TABLA N°11. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo Secretaria Distrital de Salud		
CRITERIOS DE CALIDAD	3er Trim. 2020	4to Trim. 2020
Total Muestra	190	180
No Oportunidad	12	5
No Claridad	4	8
No Coherencia	6	3
No Calidez	1	13
Índice Criterios de Calidad	90,0%	87,7%
Inadecuado Manejo SDQS	11	12
Índice de Calidad Manejo	94,21%	93,8%

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 90% del tercer trimestre y un 87,7% en el cuarto trimestre de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidencio principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

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

La respuesta adjunta en el aplicativo no quedo escaneada de forma completa.

No se suministró respuesta de fondo al peticionario, sino que se dio cierre con respuesta definitiva con un traslado por no competencia.

En el traslado que se realiza a la Subred Centro Oriente-USS Santa Clara en el primer párrafo hace referencia a una situación distinta a lo referido por la ciudadana.

Se registró con cierre de respuesta definitiva un seguimiento de caso donde le comunican al peticionario que indique información precisa de la EPS y nombres de los afectados, sin embargo en el contenido de la petición suministran el dato de la EPS y el nombre de la peticionaria que también es la paciente

Respuestas no claras ni de fondo.

No es una respuesta dirigida como tal al peticionario, la respuesta es una nota informativa indicando que no es de competencia.

La respuesta presenta errores de digitación lo que limita la claridad y calidez del contenido además es una respuesta demasiado concreta no presenta un encabezado ni una despedida.

Se evidencia que la respuesta conserva un texto de corrido, sin tener en cuenta los espacios entre párrafos para una mejor comprensión por parte del ciudadano, además se omite un saludo cordial, y una despedida.

La respuesta adjunta en el aplicativo no quedó escaneada completa, se solicita verificar el envío de la respuesta completa a la peticionaria.

La respuesta es muy directa, no se inicia con un saludo, se omite dirigir la respuesta utilizando señor-señora, carece de saludo cordial y de despedida.

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice del manejo del aplicativo del 94,51% para el tercer trimestre y del 93,8% para el cuarto trimestre y se evidencio principalmente:

Se registraron como cierre definitivo seguimientos de caso que correspondían a solicitudes de ampliación de información.

El correo de notificación descrito en la respuesta no corresponde al indicado por la peticionaria en el aplicativo Bogotá Te Escucha.

No se adjuntó en el aplicativo el oficio de traslado a la EPSS CAPITAL SALUD.

No se adjuntó la respuesta en el link "Sección de documentos de notificación al petionario" para garantizar que al ciudadano le llegue la notificación de la respuesta a su correo electrónico y pueda visualizarla, se sugiere remitir la respuesta al correo electrónico indicado por el petionario.

Se evidencia que el contenido de la respuesta corresponde a una solicitud información y no una respuesta definitiva como quedó registrado.

Se registró cierre con respuesta definitiva una petición que correspondía a un traslado por no competencia.

No se elabora respuesta informativa sobre el traslado realizado por competencia, y tampoco se evidencia copia a la usuaria en el traslado.

No se elabora respuesta al usuario remitiendo el certificado en mención, por tanto no se evidencia adjunta en ninguno de los dos enlaces del aplicativo.

La respuesta emitida no fue enviada directamente a la dirección de notificación de la ciudadana

SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:

• **SUBRED SUR OCCIDENTE:**

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

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo Subred Sur Occidente	
CRITERIOS DE CALIDAD	4to Trim 2020
Total Muestra	149
No Oportunidad	0
No Claridad	0
No Coherencia	0
No Calidez	0
Índice Criterios de Calidad	100,00%
Inadecuado Manejo SDQS	27
Índice de Calidad Manejo	81,90%

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, se realiza verificación de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez evidenciándose que todas las peticiones revisadas de la muestra cumplieron con los criterios de calidad antes descritos, se estableció un índice de calidad del 100%.

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 81,9 %, teniendo en cuenta las siguientes observaciones:

- No se registran los datos de notificación del ciudadano como dirección de correo electrónico en el aplicativo.
- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda, en su mayoría siendo reclamos.
- La respuesta que se adjuntó en “Sección de documentos de notificación peticionario” no corresponde a la del peticionario.
- Se registró cierre definitivo con una solicitud de ampliación de información.
- No se está utilizando la opción “Traslado” para peticiones que son competencia

de otras entidades distritales, se registran con cierre definitivo.

- **SUBRED NORTE:**

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

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo Subred Norte E.S.E	
CRITERIOS DE CALIDAD	4to Trim 2020
Total Muestra	199
No Oportunidad	0
No Claridad	11
No Coherencia	7
No Calidez	25
Índice Criterios de Calidad	83,4%
Inadecuado Manejo SDQS	65
Índice de Calidad Manejo	67,8%

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 83,4% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, se realizan las observaciones respectivas:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

- Se evidenció que algunas respuestas no son coherentes ni claras con la solicitud expresa de los ciudadanos, no se brindan respuestas de fondo, no se asignan citas médicas ni se programa cirugía que requieren los usuarios.
- Respuestas confusas, donde no se remite la respuesta al peticionario sino a funcionario o entidad que trasladó la petición.
- Se cita normatividad y términos que pueden ser de difícil comprensión para los ciudadanos.
- No se trasladan las peticiones a través del aplicativo cuando la entidad competente de la respuesta está en el aplicativo BTE.
- En algunas respuestas no se maneja un lenguaje cálido ni se evidencia un párrafo inicial de saludo ni otro de despedida o cierre.
- No se adjuntan los folios que hacen parte de la respuesta.

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 67,8 % y se evidencio principalmente:

- Se registró la petición con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad, la cual luego dio traslado a la Subred.
- No actualización de datos de contacto del peticionario, así como registro errado de datos o no registro de datos completos (dirección de correspondencia, número telefónico de contacto, correo electrónico).
- Registro de los datos de la funcionaria de la EPS que trasladó la petición y no con los datos de la peticionaria.
- En dos oportunidades no se adjuntó la respuesta en la Sección 'Documentos Notificación Peticionario'.
- En algunas respuestas se informa al peticionario que se traslada su requerimiento (por competencia) a otra entidad distrital, pero a pesar de encontrarse disponibles en el aplicativo dichas entidades, el traslado no se realizó directamente en Bogotá Te Escucha.
- **SUBRED CENTRO ORIENTE:**

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

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo Subred Centro Oriente E.S.E	
CRITERIOS DE CALIDAD	4to Tarim 2020
Total Muestra	167
No Oportunidad	0
No Claridad	8
No Coherencia	8
No Calidez	0
Índice Criterios de Calidad	94,0%
Inadecuado Manejo SDQS	16
Índice de Calidad Manejo	67,70%

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla

anterior, un índice promedio de calidad del 94% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

Que algunas respuestas no son coherentes ni claras con la solicitud expresa de los ciudadanos, no se adjuntan los folios que hacen parte de la respuesta, no se trasladan las peticiones a través del aplicativo cuando la entidad competente de la respuesta está en el aplicativo BTE. Respuestas confusas, donde no es claro quien generó la respuesta y no se remite la respuesta al peticionario sino se traslada la petición a la gobernación de Cundinamarca.

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la información presentada en la tabla N°. 13, se evidencia un índice promedio del manejo del aplicativo del 67,70 % y se evidencio principalmente:

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

• **SUBRED SUR:**

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

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020	
CRITERIOS DE CALIDAD	4to Trim 2020
Total Muestra	149
No Oportunidad	0
No Claridad	0
No Coherencia	0
No Calidez	0
Índice Criterios de Calidad	100,00%
Inadecuado Manejo SDQS	27
Índice de Calidad Manejo	81,90%

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 100% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez evidenciándose que todas las peticiones revisadas de la muestra cumplieron con los criterios de calidad antes descritos frente a cumplimiento de criterios de calidad:

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 81,9% y se evidenció principalmente:

- No se registran los datos de notificación del ciudadano como dirección de correspondencia y/o correo electrónico en el aplicativo.
- En algunas peticiones la dirección de correspondencia registrada en el aplicativo no coincide con la suministrada por el/la ciudadano/a y aportada en el documento.
- En algunas peticiones no se registra en el aplicativo los datos de contacto completos del ciudadano o presentan errores de digitación.

- **EPSS CAPITAL SALUD:**

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

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo EPSS Capital Salud	
CRITERIOS DE CALIDAD	4to Trim 2020
Total Muestra	251
No Oportunidad	7
No Claridad	24
No Coherencia	8
No Calidez	0
Índice Criterios de Calidad	88,40%
Inadecuado Manejo SDQS	52
Índice de Calidad Manejo	80,10%

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la EAPB - S CAPITAL SALUD, se estableció un índice promedio de calidad del 88,4% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

Frente cumplimiento criterios de calidad:

En algunos casos se transcribe la normatividad, pero no se explica en términos de fácil entendimiento al usuario.

Se evidencian peticiones que no guardan relación entre la fecha de solicitud de una cita y la fecha otorgada y no se especifica si el usuario fue informado telefónicamente. No se da respuesta completa a solicitudes acerca de entrega de medicamentos, en algunos casos no se relacionan todos.

Aunque la EPS ha mejorado en este criterio. Se evidenció que 7 PQR no fueron contestados en el término estipulado por la normatividad. (Decreto 491 de 2020).

Frente al manejo del aplicativo:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 80,1% y se evidencio principalmente:

- No actualización de datos de contacto del ciudadano: La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario. En varios casos es dada a la
- dirección que tiene la EPS en su base de datos.
- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda.
- No se adjuntó respuesta en el link "sección de documentos notificación peticionario".

9. CONCLUSIONES

• En la Secretaría Distrital de Salud para el II trimestre del año en curso se registraron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, 8.720 peticiones ciudadanas, recibidos por los canales de atención dispuestos, de los cuales se gestiona el 82,12% representados en 7.161 solicitudes, de otra manera, se realizó traslados por no competencia al 11,12% y se requirió ampliación o aclaración, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito al 6,75%. Es importante mencionar que la ciudadanía continua 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 y ciudadanas implementar nuevos medios para realizar sus solicitudes, disminuyendo el uso de canales presenciales. De igual forma, se presentan dentro de la tipología de peticiones con mayor porcentaje las de interés particular (4.056) y los reclamos (2.104).

• Es preciso mencionar que en el mes de abril se realiza ajuste en el aplicativo Bogotá Te escucha incluyendo la categoría Emergencia COVID – 19, la cual permite consolidar la información en temas asociados a la pandemia. Dentro de las categorías se destacan las peticiones relacionadas con salud pública, emergencia COVID- 19 Y orientaciones en salud. De igual forma los subtemas asociados al acceso y orientación de servicio de salud; vacunación y resultados de pruebas para COVID – 19. Al respecto es de mencionar que a medida que avanza la implementación del plan de vacunación,

y se priorizan diferentes grupos poblacionales así como sectores, se generan solicitudes de orientación e información frente al acceso a dicho proceso, por lo cual ha sido necesaria la articulación con la dirección de salud colectiva para generar estrategias que permitan dar respuesta a la ciudadanía.

- Dentro de los resultados obtenidos para el II trimestre del 2021, se observa que la No oportunidad de servicios y no suministro de medicamentos, los cuales se encuentran relacionados con la oportunidad, como atributo de calidad; así mismo se observa que, el mayor número de las solicitudes asociadas a problemáticas de acceso se gestionan a través de la EAPB Capital Salud (465).
- En este trimestre, se realizan 105 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo las dependencias de la Secretaría Distrital de salud a las que se les realizó seguimiento en mayor porcentaje (61%). De igual forma se desarrollan 1.201 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (65%). Finalmente se evidencia que las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud presentan un mayor número de Requerimientos (28), realizados por NO respuesta oportuna.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN II TRIMESTRE 2021:

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se continua la implementación de acciones en el segundo trimestre del año en curso, orientadas a fortalecer la interacción y el relacionamiento con la ciudadanía en el marco de la estrategia Cuéntanos Bogotá.

Es así como, 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 en el primer semestre del año y 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.

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