

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

**Año 2022**

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

**Dirección de Servicio a la Ciudadanía**

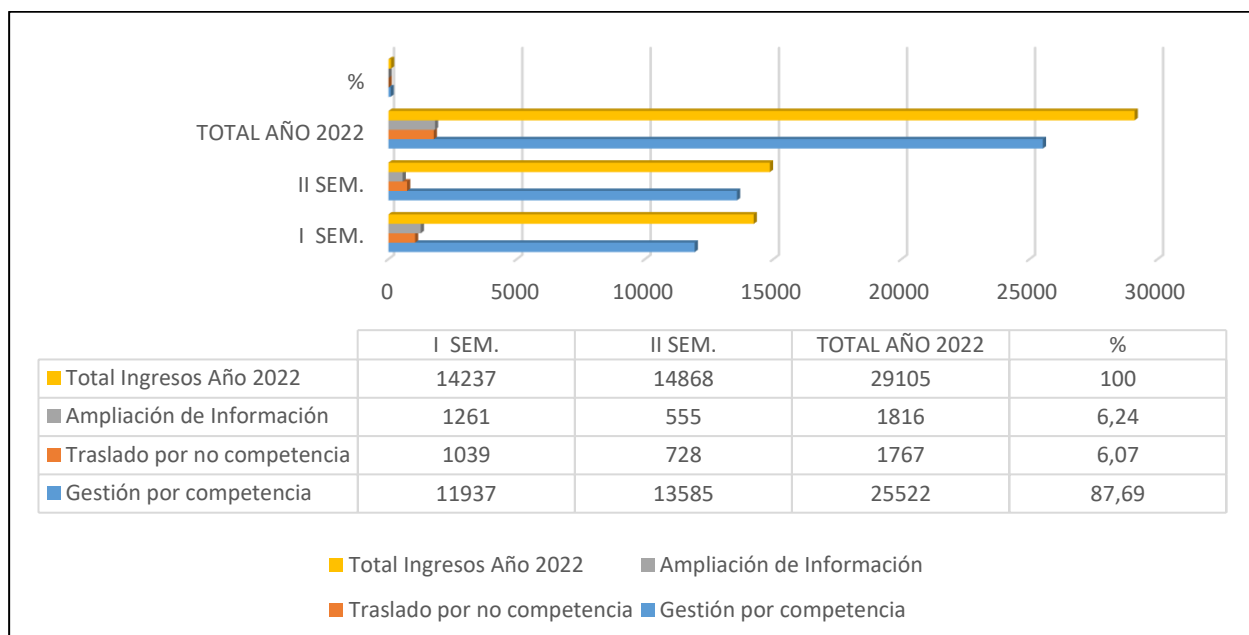
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD – AÑO 2022

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

A través de este documento se describen las diferentes tipologías, canales de ingreso, clasificación de problemáticas de acceso y las acciones realizadas para la gestión de las peticiones, registradas para la Secretaría Distrital de Salud – SDS.

A continuación se presentan las peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el año 2022, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **29.105** peticiones, de las cuales 1.767 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 1.816 solicitudes se encuentran identificadas como peticiones a las que se les solicitó ampliación, aclaración de información, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito.

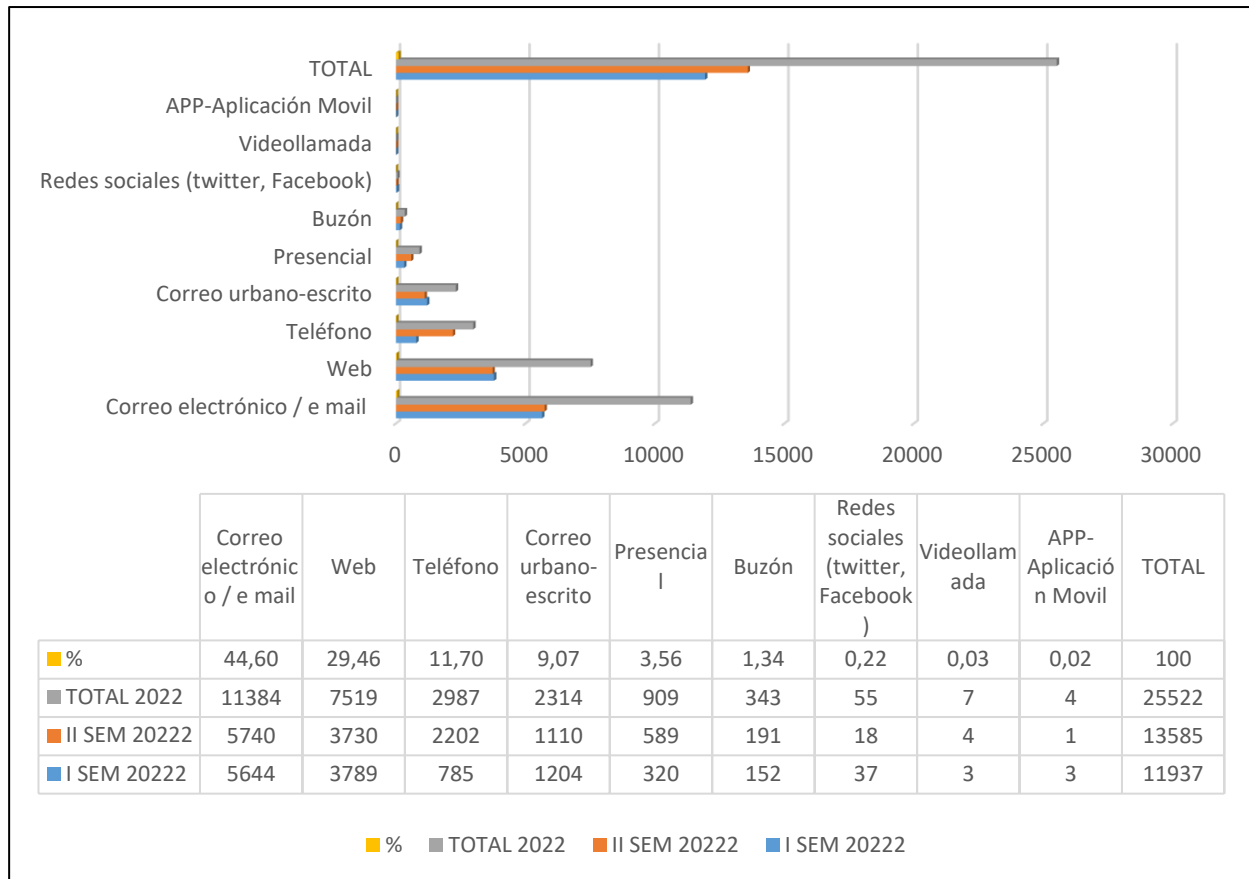
**Gráfico N° 1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS-AÑO 2022**



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

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **25.522** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 2. PETICIONES POR CANAL-AÑO 2022**



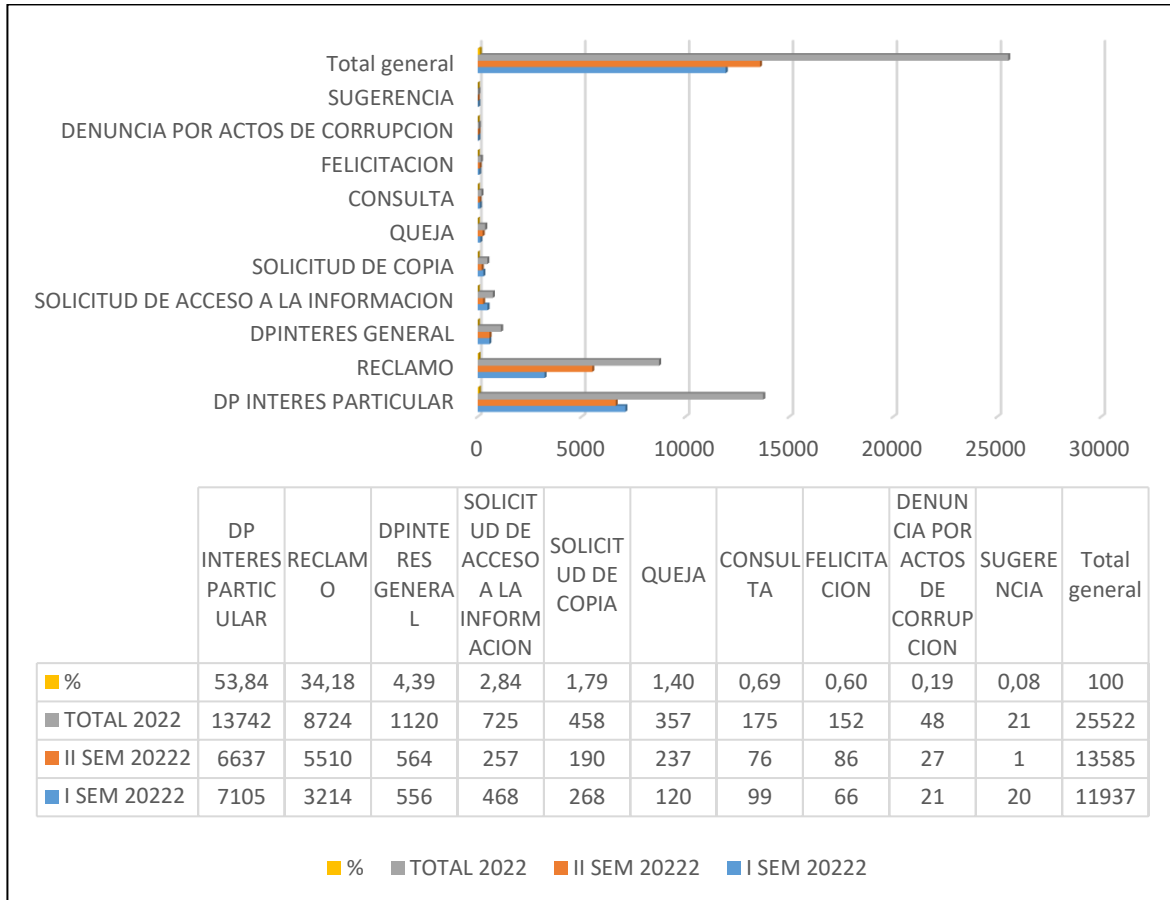
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 2022

Los resultados presentados para este período indican al correo electrónico/ E-Mail, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 11.384 peticiones, correspondientes al 44.60%, en segundo lugar, se evidencia el canal web con el 29.46% (7.519), seguido del canal telefónico con el 11.70% (2987) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje encontramos en su orden el canal escrito con 9.07% (2314), el canal presencial 3.56%, el buzón 1.34%, las redes sociales 0.22%, por video-llamada con el 0.03% y finalmente el canal aplicación móvil con el 0.02%

Es resaltar que, para este año permaneció la tendencia en el uso de los tres principales canales de interacción con la ciudadanía, mostrando que la sumatoria de las peticiones por canales no presenciales se presentan en mayor número.

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

**Gráfico N° 3. TIPO DE PETICIONES – AÑO.2022**



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

Con relación a los tipos de petición, se muestra como resultado, que en los primeros tres lugares con mayor porcentaje se encuentran: las peticiones de interés particular con 13.742 peticiones, con un 53,84%, seguido los reclamos con 8.724 que corresponden a un 34,18% y peticiones de interés general con 1.120 solicitudes, representando un 4,39%. En menor número se observan las solicitudes de acceso a la información con 725, las solicitudes de copia con 458, quejas con 357, las consultas con 175, felicitaciones 152, las denuncias por actos de corrupción 48 y sugerencias 21 en el año 2022.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular (**13.742**), dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de (5.532), correspondiente al **40.25%**, seguida de las asociadas a la emergencia sanitaria por COVID-19 con (1.965) **14,29%**. Con respecto a los reclamos: 8.724, dentro de las cuales se destacan temas de no oportunidad en servicios de salud y un total de 1.599 sobre temas de inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud.

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

**Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – AÑO 2022**

TIPO PETICION / ENTIDAD	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	TOTAL AÑO 2022	%
DERECHO DE INTERES PARTICULAR	248	0	4	9256	612	2013	493	1116	13742	53,84
RECLAMO	672	0	1	6471	393	382	316	489	8724	34,18
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	1	0	128	92	355	156	382	1120	4,39
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	0	3	616	45	14	7	29	725	2,84
SOLICITUD DE COPIA	9	0	0	380	18	19	15	17	458	1,79
QUEJA	5	0	0	210	46	30	33	33	357	1,40
CONSULTA	9	0	2	112	5	12	8	27	175	0,69
FELICITACION	0	0	0	127	6	11	4	4	152	0,60
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	0	18	12	8	1	9	48	0,19
SUGERENCIA	3	0	0	10	1	0	1	6	21	0,08
<b>TOTAL AÑO 2022</b>	<b>963</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>17328</b>	<b>1230</b>	<b>2844</b>	<b>1034</b>	<b>2112</b>	<b>25522</b>	<b>100</b>

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

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de peticiones que se gestionaron **25.522** por ser temas de competencia de las Entidades del Sector Salud, el 67.89% (17.328) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 28.29% (7.220) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 3.77% (963) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud y DIEZ (10) peticiones al Instituto Distrital de Ciencia y Biotecnología e Innovación en Salud-IDCBIS y solo una (1) solicitud a la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica-EGAT.

Frente a las peticiones de interés particular, representadas en 13.742, solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario y también con temas de vacuna-COVID-19 y registro en PAI WEB.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 34.18% (8.724) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios de salud, así como Inspección Vigilancia y Control de prestadores de servicios de salud.

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

**Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO –AÑO 2022**

Problemática de Acceso Servicios de Salud / Mes	I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO 2022	%
No Oportunidad Servicios	1.482	3.123	4.605	70,60
No Suministro Medicamentos	226	378	604	9,26
Dificultad Accesibilidad Administrativa	160	272	432	6,62
Atención Deshumanizada	95	137	232	3,56
Negación Servicios	84	127	211	3,23
Problemas Recursos Económicos	70	80	150	2,30
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	73	76	149	2,28
EMERGENCIA COVID-19	45	10	55	0,84
Dificultad Tutelas	16	20	36	0,55
Dificultad Alto Costo	18	11	29	0,44
Presunto Evento Adverso	5	8	13	0,20
Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	3	7	0,11
<b>TOTAL AÑO 2022</b>	<b>2.278</b>	<b>4.245</b>	<b>6.523</b>	<b>100</b>

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

Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en la tabla anterior, permiten identificar las asociadas a no oportunidad de servicios con mayor porcentaje, con el 70,60% (4.605), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (3.088). Así mismo se observa con 604 solicitudes la barrera relacionada con el No suministro de medicamentos con el 9.26%, por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios).

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

**TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR  
- AÑO 2022**

Problemática de Acceso Servicios de Salud / Entidad	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	OTRAS*	TOTAL AÑO 2022	%
No Oportunidad Servicios	1134	341	380	256	435	48	2011	4605	70,60
No Suministro Medicamentos	225	3	1	20	9	1	345	604	9,26
Dificultad Accesibilidad Administrativa	78	3	15	30	50	9	247	432	6,62
Atención Deshumanizada	21	43	27	30	24	27	60	232	3,56
Negación Servicios	131	2	1	3	4	13	57	211	3,23
Problemas Recursos Económicos	88	5	3	7	8	2	37	150	2,30
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	120	1	0	1	1	2	24	149	2,28
EMERGENCIA COVID-19	4	3	2	1	0	5	40	55	0,84
Dificultad Tutelas	29	0	0	0	1	1	5	36	0,55
Dificultad Alto Costo	12	0	1	0	0	0	16	29	0,44
Presunto Evento Adverso	4	2	0	1	1	1	4	13	0,20
Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	0	0	0	0	0	3	7	0,11
<b>TOTAL</b>	<b>1850</b>	<b>403</b>	<b>430</b>	<b>349</b>	<b>533</b>	<b>109</b>	<b>2849</b>	<b>6523</b>	<b>100</b>

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

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

Con relación a la tabla anterior, se observa, que el 56.32% (3.674) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 28.36% (1850), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 26.29% (1.715), y Secretaría Distrital de Salud 1.67% (109). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con 1.978 peticiones (70.60%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios 4.605 ambulatorios por medicina especializada (3088), así mismos servicios quirúrgicos (412) y apoyo diagnóstico especializado (296). 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 604 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 9.26 %, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan 432 (6.62%) peticiones, asociadas a temas como el proceso de autorización de servicios (115), seguido con inadecuada orientación (110), tercero con problemas de contratación asegurador-prestador (106) y finalmente con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (101).

### 3. Solicitudes de acceso a la información

**Tabla N° 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL – AÑO 2022**

TIPO PETICION	I SEM. 2022	II SEM. 2022	TOTAL 2022
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	468	257	725

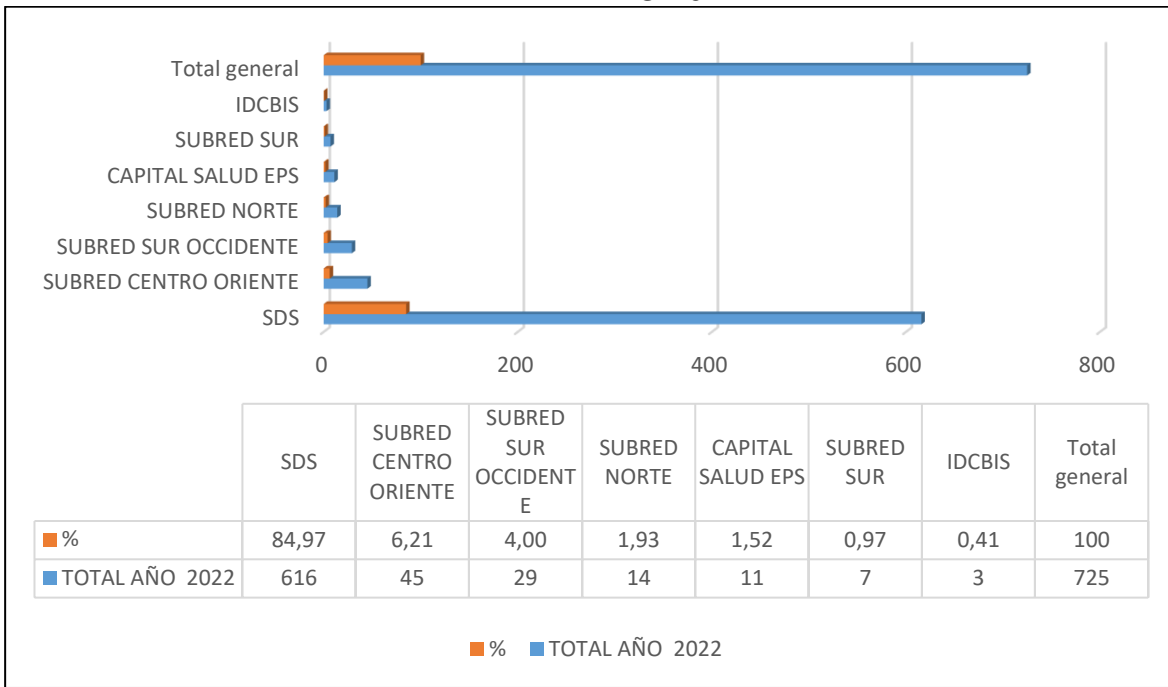
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 2022

En la tabla 4 se presenta los datos de las peticiones recibidas en el año 2022, se observa un total de 725 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en el primer semestre (468), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respectiva respuesta.

A continuación, se presenta consolidado de solicitudes de acceso a la información gestionadas por e entidades del sector en el año 2022.



**Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD –AÑO 2022**



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

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 616 peticiones, relacionadas con temas de prestadores de servicios de salud sobre la inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud y de Salud pública particularmente solicitudes de carné de vacunación.

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

**TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – AÑO 2022**

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

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

#### 4. Sugerencias

Respecto al comportamiento de las peticiones que son sugerencias, el comportamiento en el año 2022 fue el siguiente:

**TABLA N° 6. SUGERENCIAS POR ENTIDAD – AÑO 2022**

TIPO PETICION	I SEM 20222	II SEM 20222	TOTAL 2022	%
SUGERENCIA	20	1	21	0,08

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

Como se observa en la tabla anterior, en el año 2022, las sugerencias recibidas en SDS fueron sobre necesidades tecnológicas uso de wifi en la sala de atención a la ciudadanía de la SDS y espacios de dialogo con la Ciudadanía y Socializar más espacios de dialogo con ciudadanía.

Se realizó asignación a las dependencias en la SDS de acuerdo con la competencia, de donde indicaron a los peticionarios que lo sugerido ya estaba siendo implementado, con respecto a las sugerencias de competencia de la Subredes Integradas de Servicios de Salud y de EPS Capital Salud se trasladaron por competencia para su respectiva revisión.

Adicional, dichas sugerencias se publicó el consolidado en la página web de la Secretaria en cumplimiento a la Circular 001 de 2022 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, “Socialización Guía Orientadora Conoce, Propone Y Prioriza”. . 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 el año 2022 correspondientes no se negó ninguna petición.

**TABLA N° 7. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – AÑO 2022**

TIPO PETICION	I SEM 20222	II SEM 20222	TOTAL 2022
Solicitudes Negadas	0	0	0

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

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

**5. Solicitudes de temas contratación en la SDS.**

**TABLA N° 8. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS- AÑO 2022**

TIPO PETICION TEMA DE CONTRATACION / MES	EGAT	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	TOTAL AÑO 2022	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	117	7	19	23	12	178	81,28
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	11	4	1	1	2	19	8,68
RECLAMO	0	2	2	0	2	0	6	2,74
CONSULTA	0	5	0	0	0	1	6	2,74
SOLICITUD DE COPIA	0	4	0	0	0	0	4	1,83
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	2	0	0	0	3	1,37
QUEJA	0	3	0	0	0	0	3	1,37
<b>Tota año 2022</b>	<b>1</b>	<b>142</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

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

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el año ( 81.28), 219 peticiones, es decir el 0.86% % corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales, contratación persona natural jurídicos y recursos físicos.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir 178. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Subdirección de Contratación.

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

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

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

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

**TABLA N° 9. TIEMPO DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN**

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

Fuente: Ley 1755 del 30/06/2015

Por lo anterior, se tienen establecidas las siguientes acciones:

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

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

- A las dependencias de la SDS, se le envía correo electrónico a Subsecretario(a), Jefe, Director(a), Subdirector(a), Asesor (a) y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital de la dependencia competente de dar respuesta con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.

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

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

**Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha :** Verificar el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a los derechos de petición registrados en el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y 5 criterios de manejo adecuado del Bogotá Te Escucha para verificar la atención de las solicitudes y se generen acciones de mejora, en cumplimiento al “Lineamiento seguimiento a la calidad de las respuestas de las peticiones-Código: SDS-GSS-LN-009”.

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

**TABLA N° 10. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL SECTOR– AÑO 2022**

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO : POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO 2022
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento realizados a las dependencias de la <b>SDS</b>	105	236	341
	Seguimiento realizados a las <b>Subredes</b>	125	352	477
	Seguimientos a la <b>EPS-S CAPITAL SALUD</b>	1923	1853	3776
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>2153</b>	<b>2441</b>	<b>4594</b>
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	2735	8172	10907
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		<b>2735</b>	<b>8172</b>	<b>10907</b>
TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Peticiones realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	15	32	47
	Peticiones realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	32	74	106
	Peticiones realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	143	311	454
	<b>TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>190</b>	<b>417</b>	<b>607</b>
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	0	0	0
	Reiteraciones SUBREDES y con copia a Asuntos Disciplinarios	0	7	7
	Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS-S CAPITAL SALUD	381	60	441
	<b>TOTAL, REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>381</b>	<b>67</b>	<b>448</b>

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

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de peticiones, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generaron principalmente por parte de la EPS CAPITAL SALUD con un total de 454 peticiones. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente de la EPS, al Profesional de la Dirección de Atención al Usuario y referente que opera el Sistema de Gestión de Peticiones con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS, con el fin de que realicen gestión pertinente.

**TABLA N° 11. NUMEROS DE PETICIONES - SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS EN SDS – AÑO 2022**

Seguimientos Preventivos en SDS	TOTAL AÑO 2022
Primer semestre 2022	2735
Segundo semestre 2022	8172
<b>Total Año 2022</b>	<b>10907</b>

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

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

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

**TABLA N° 12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - AÑO 2022**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA	6,2		7	12,5	6,3	10,8	11,6	13,1	12
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN				4,2	6,9	1,6	5	10,4	5,4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	18,6	15		11,5	9	9,1	9,8	10,9	10,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20,2		4,3	10,6	9,1	9,5	10,7	11,2	10,6
FELICITACIÓN				9,3	12,7	6,3	4	7	9,1
QUEJA	25,2			13,9	8,6	8,1	8,7	14,8	12,9
RECLAMO	21,3		4	13,5	7,1	9,9	9,7	13,2	13,4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7,1		7,6	8,8	8,9	5,5	6,2	9,1	8,7
SOLICITUD DE COPIA	5,3			6,6	6,1	10	13,8	8	6,9
SUGERENCIA	23,5			11,9			11	15	13,7
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>20,5</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>11,6</b>	<b>8,2</b>	<b>9,4</b>	<b>10,1</b>	<b>11,6</b>	<b>11,5</b>

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



*\*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”. Estos tiempos aplicaron de enero al 17 de mayo de 2022.*

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

En el año 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en el sector salud por tipologías se evidencia que, las sugerencias con 13.7 días, los reclamos con 13,4 días y las quejas con 12.9 días, presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 20,5 días, La Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT con un promedio de 15 días; Secretaria Distrital de Salud-SDS 11,6 días; Subred Sur Occidente 11,6 días; Subred Sur 10.1 días, Subred Norte 9,4 días, Subred Centro Oriente 8,2 días y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS 6,0 días, para un promedio general del sector de 11,5 días.

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

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

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

- a. Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a esta característica se debe evaluar que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.
- b. Claridad:** Hace referencia al atributo evaluando la respuesta emitida por la entidad donde se brinde en términos de fácil comprensión para la ciudadanía y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando. Por lo anterior se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
  1. Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.
  2. Que la respuesta se de en orden lógico: encabezado, texto de respuesta y



despedida.

- c. Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición, se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud. Los tiempos se describen en la tabla No.10.
- d. Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento; en este criterio se evalúa el uso del lenguaje moderado, amable y respetuoso, se debe tener en cuenta iniciar con saludo y utilizar el término señor – señora.
- e. Gestión Operativa del Sistema -Bogotá Te Escucha,** el cual se encuentra diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición y permite conocer la trazabilidad de la gestión que realizan las diferentes instancias e instituciones distritales frente a las solicitudes que la ciudadanía presenta a través del Sistema.

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

Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano (a) completos (nombre del peticionario (a), ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.

Adjuntar respuesta legible y completa en los enlaces del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.

Emplear las opciones de “solicitud de ampliación de información” o de “respuesta parcial” establecidas en el sistema para tal fin.

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

1. Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control y las peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.

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

Con respecto al manejo del sistema Bogotá Te Escucha, se asignará dentro de la evaluación una calificación ponderada a cada una de las cinco características con un valor del veinte por ciento (20%) si cumple con la característica, en caso contrario, se califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%.

Es pertinente indicar que para las características 3, 4 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), otorgándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es redistribuido entre las demás características que si le aplican.

En este informe se presenta el resultado del seguimiento a los criterios de calidad y manejo del Sistema de respuestas a peticiones que corresponden al reporte del primer al tercer trimestre del año 2022; es de aclarar que el resultado sobre seguimiento a la calidad del IV trimestre, se presentara en el siguiente periodo.

### Resultados del Primer al Tercer Trimestre de 2022:

#### SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS

#### TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD-SDS – I-II Y III DE 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS			
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2022	2do Trim 2022	3er Trim 2022
Total Muestra	317	249	383
No Oportunidad	4	12	9
No Claridad	6	11	3
No Coherencia	12	4	3
No Calidez	5	8	1
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>93,60%</b>	<b>90,00%</b>	<b>95.8%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	17	34	25
<b>índice de Calidad Manejo</b>	<b>94,90%</b>	<b>90,00%</b>	<b>93.4%</b>

Nota: Algunas peticiones no cumplieron con más de un criterio de calidad y manejo aplicativo

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

#### **Criterios de calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad por trimestre así: I trim. 93,60%, II trim. 90% y en el III trimestre del 95,8% de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- Se evidencio no oportunidad en términos de solicitud de ampliación de información de acuerdo a la normatividad Ley 1755 de 2015 Art. 17.
- Se evidencio no oportunidad en términos relacionada con traslados por no competencia de acuerdo a la normatividad Ley 1755 de 2015 Art. 21.
- Petición con respuesta dirigida a otra persona diferente al peticionario.
- La respuesta registrada en el sistema no le fue copiada al Min. Salud entidad por la que entro la petición a la SDS.
- Oficio de respuesta en el que el párrafo inicial y el final indican contrariedad.
- La respuesta de “Certificado” no fue acompañado de un oficio de respuesta dirigido al peticionario, o de un párrafo en el link de observaciones que indicara sobre lo que se estaba dando como respuesta.
- Registro de ampliación de información en el sistema como cierre y con respuesta definitiva. La opción de ampliación de información existe en link de evento y no se empleó.
- Respuesta en la que los párrafos no son claros en su desarrollo. Al parecer es un formato proforma y quedaron partes, silabas, preposiciones, artículos que afectaron la claridad.
- Respuesta incompleta que para el ciudadano genera confusión y no tiene la claridad del mensaje emitido.
- Oficio de respuesta con publicación en cartelera institucional aduciendo no contar con canal de contacto del peticionario (a), se evidencia correo registrado.
- La respuesta que se adjuntó en el sistema no quedó escaneada en su totalidad.
- Se identificó que el registro de respuesta parcial no cumple con lo definido en la Ley 1755 Art. 4. Parágrafo. Se adjuntó memorando interno de traslado a otra dependencia de la SDS.
- Petición con respuesta emitida no de fondo, no responde a lo manifestado por el peticionario.
- Respuesta publicada por edicto en cartelera, cuando el peticionario suministra correo electrónico y este corresponden a un canal de salida, válido como dirección de notificación.
- Petición no cumplió con ningún criterio, se adjuntó en el sistema respuesta errada.
- La respuesta incompleta adjunta en el sistema, no se da solución de fondo.
- Se evidencio respuesta con soportes adjuntos que no hacen parte o complementan la respuesta.

### **Manejo del Sistema:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema *por trimestre así: I trim. 17%, II trim. 34% y en el III trimestre del 25 %* del cual se evidenció principalmente lo siguiente dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- No se utilizó la opción “Traslado” para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio de respuesta informativa al peticionario; o haber realizado devolución oportuna (5días) a través del sistema al usuario servicio al ciudadano.
- Respuestas registradas por fuera de los términos establecidos por la norma – por respuestas incompletas en el BTE – por texto de respuesta ilegible.
- No se hizo uso de la opción “Traslado” a través del Sistema, para entidad Distrital que se encuentra en el BTE.
- Registro de ampliación de información en el sistema como cierre y con respuesta definitiva. La opción de ampliación de información existe en link de evento y no se empleó.
- Registro de ampliación de información en el sistema como cierre y con respuesta definitiva. La opción de ampliación de información existe en link de evento y no se empleó.
- Falto el cargue del oficio de traslado entidad privada.
- Respuesta al peticionario no se envió con copia al ente de control y con numero de radicado indicado.
- Respuesta con correo incorrecto en el oficio de respuesta. La peticionaria selecciona notificación electrónica y la oficina selecciono canal de salida - escrito y presencial.
- Identificada respuesta registrada en el sistema de manera extemporánea, fuera de los términos.
- Respuesta en la que no se ajustó datos del peticionario y se dirigió a otra persona.
- La respuesta que se adjuntó en el sistema no quedó escaneada en su totalidad.

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE:

**TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE- I-II Y III DE 2022**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha			
Subred ISS Sur Occidente	1er Trim 2022	2do Trim 2022	3er trim 2022
<b>Total Muestra</b>	<b>116</b>	<b>129</b>	<b>89</b>
No Oportunidad	1	0	0
No Claridad	1	1	6
No Coherencia	1	0	2
No Calidez	2	1	6
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>98,80%</b>	<b>99,2</b>	<b>93.3%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	6	3	3
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>95,20%</b>	<b>96,9</b>	<b>96,60%</b>

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

***Criterios de Calidad:***

Se estableció un índice de calidad por trimestre así: I trim. 98,80%, II trim. 99,2% y en el III trimestre del 93,3% de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- Se evidencia en la respuesta una contradicción o inconsistencia entre lo que se solicita y lo que se responde, la Entidad emite respuesta equivocada en uno de los dos links se le envía respuesta a otra peticionaria.
- La respuesta emitida por la entidad es equivocada, no es comprensible para el ciudadano. No hay Relación existente entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- Se brinda respuesta equivocada no se cumple con el Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

***Manejo del Sistema:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema *por trimestre así: I trim. 6%, II trim. 3% y en el III trimestre del 3 %* del cual se evidenció principalmente lo siguiente dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

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

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:

**TABLA N°15. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR- I-II Y III DE 2022**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha			
SUBRED SUR	1er Trim 2022	2do Trim 2022	3er Trim 2022
<b>Total Muestra</b>	<b>97</b>	<b>166</b>	<b>117</b>
<b>No Oportunidad</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>No Claridad</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>No Coherencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>No Calidez</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>97,9%</b>	<b>97,6%</b>	<b>94,9%</b>
<b>Inadecuado Manejo SDQS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>94,8%</b>	<b>97,0%</b>	<b>96,6%</b>

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

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

Se estableció un índice de calidad por trimestre así: I trim. 97,9%, II trim. 97,6% y en el III trimestre del 94,9% de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- No se brindan una respuesta resuelta de fondo y completa a todo lo requerido.
- No cumple con el criterio de claridad y calidez porque en la respuesta al peticionario se da el uso indebido de la preposición "de".
- Utilizan en la respuesta párrafos muy extensos, Si escribimos un texto lleno de párrafos muy largos (más de seis líneas).
- No hay respuesta de fondo, no informan que se identificó en la verificación del cumplimiento de los requisitos higiénico-sanitarios, del funcionamiento y manipulación de alimentos exigidos en la normatividad sanitaria.

### Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema *por trimestre así: I trim. 5%, II trim. 4% y en el III trimestre del 4 %* del cual se evidenció principalmente lo siguiente dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- No se ajusta el tipo de petición acorde al motivo de solicitud
- No se actualiza teléfono celular del ciudadano, para tener presente este registro para, posteriormente, ser contactado en caso de que se requiera una ampliación de información.
- Peticiones en las que se pudo identificar que no se registró o ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.
- No se adjunta respuesta completa legible y de fondo en los links destinados para este fin.

### SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:

**TABLA N°16. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE - I-II Y III DE 2022**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha			
SUBRED NORTE	1er Trim 2022	2do Trim	3er Trim
<b>Total Muestra</b>	<b>243</b>	<b>221</b>	<b>150</b>
<b>No Oportunidad</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>No Claridad</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>No Coherencia</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>No Calidez</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>93,8%</b>	<b>95.5%</b>	<b>98%</b>
<b>Inadecuado Manejo SDQS</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>7</b>
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>90,5%</b>	<b>95.5%</b>	<b>95,3%</b>

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



***Criterios de Calidad:***

Se estableció un índice de calidad por trimestre así: I trim. 93,8%, II trim. 95,5% y en el III trimestre del 98% de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- Respuesta emitida a la Defensoría del Pueblo hasta los 8 días, incumpliendo con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, dentro de los 5 días siguientes a partir del recibo de la comunicación en la entidad.
- La respuesta es demasiado técnica para estar dirigida a una menor de 9 años, es necesario ajustar plantillas de respuesta con lenguaje claro e incluyente.
- No se evidencia seguimiento por parte de la EPS para verificar si el paciente asistió a la cita médica, por cuatro la respuesta se emite días después a la cita agendada.
- En la respuesta no se menciona sobre la gestión de la cita por oftalmología requerida también por la ciudadana, según la ampliación registrada en el asunto de la petición.
- No se informa a la usuaria sobre el suministro de los medicamentos que menciona en la solicitud.

***Manejo del Sistema:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema *por trimestre así: I trim. 23%, II trim. 9% y en el III trimestre del 7 %* del cual se evidenció principalmente lo siguiente dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- La tipología no se actualiza a RECLAMO por el contrario dejan tipificadas como Petición de Interés General, o Petición de Interés Particular o Consulta, se denota que la categoría y subtema están asociadas a barreras de acceso, específicamente a “no oportunidad de servicios” y “dificultad alto costo”.
- No se ingresan en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación aportados por la usuaria como correo electrónico, por el contrario, se ingresa un correo de algún funcionario de la Subred Sur Occidente que al parecer no tiene relación con el caso.
- No se carga en el Bogotá Te Escucha la respuesta dentro de los 5 días siguientes a partir del recibo de la comunicación en la entidad, por ser una solicitud de la Defensoría del Pueblo.
- La respuesta parcial que se emite fue extemporánea uno o dos días después de vencida la petición, siendo en su mayoría RECLAMO de 15 días



**EPS CAPITAL SALUD:**

**TABLA N°17. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD  
EPSS CAPITAL SALUD- I-II Y III DE 2022**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha			
EPS CAPITAL SALUD	1er Trim 2022	2do Trim	3er Trim
<b>Total Muestra</b>	<b>273</b>	<b>257</b>	<b>130</b>
<b>No Oportunidad</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>No Claridad</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>No Coherencia</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>No Calidez</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>93,40%</b>	<b>99,20%</b>	<b>96,20%</b>
<b>Inadecuado Manejo SDQS</b>	<b>52</b>	<b>23</b>	<b>27</b>
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>81%</b>	<b>91,10%</b>	<b>79,20%</b>

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

**Criterios de Calidad:**

Se estableció un índice de calidad por trimestre así: *I trim. 93,40%, II trim. 99,20% y en el III trimestre del 96,20% de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez*, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- Respuesta emitida a la Defensoría del Pueblo hasta los 8 días, incumpliendo con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, dentro de los 5 días siguientes a partir del recibo de la comunicación en la entidad.
- No se evidencia seguimiento por parte de la EPS para verificar si el paciente asistió a la cita médica, por cuatro la respuesta se emite días después a la cita agendada.
- En la respuesta no se menciona sobre la gestión de la cita por oftalmología requerida también por la ciudadana, según la ampliación registrada en el asunto de la petición.
- No se informa a la usuaria sobre el suministro de los medicamentos que menciona en la solicitud.

### ***Manejo del Sistema:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema *por trimestre así: I trim. 52%, II trim. 23% y en el III trimestre del 27%* del cual se evidenció principalmente lo siguiente dichas las observaciones generales que en su mayoría han sido reiterativas en los trimestres anteriores:

- No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.
- No se ingresan en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación aportados por la usuaria como correo electrónico, por el contrario, se ingresa un correo de algún funcionario de la Subred Sur Occidente que al parecer no tiene relación con el caso.
- No se carga en el Bogotá Te Escucha la respuesta dentro de los 5 días siguientes a partir del recibo de la comunicación en la entidad, por ser una solicitud de la Defensoría del Pueblo.
- La respuesta parcial que se emite fue extemporánea uno o dos días después de vencida la petición, siendo en su mayoría RECLAMO de 15 días.
- En la respuesta no se evidencia copia a la Defensoría del Pueblo dentro de los 5 días establecidos.

## **8. Conclusiones**

- En el 2022, presentan la peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el año 2022, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS **29.105** peticiones, de las cuales 1.767 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 1.816 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 25.522 peticiones competencia del sector salud.
- Los canales virtuales continúan siendo los más utilizados, de igual forma, Con relación a los tipos de petición, se muestra como resultado, que en los primeros tres lugares con mayor porcentaje se encuentran: las peticiones de interés particular con 13.742 peticiones, con un 53.84%, seguido los reclamos con 8.724 que corresponden a un 34,18% y peticiones de interés general con 1.120 solicitudes, representando un 4.39%. En menor número se observan las solicitudes de acceso a la información con 725, las solicitudes de copia con 458, quejas con 357, las consultas con 175, felicitaciones 152, las denuncias por actos de corrupción 48 y sugerencias 21 en el año 2022.

- El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular (13.742), dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de (5.532), correspondiente al 40.25%, seguida de las asociadas a la emergencia sanitaria por COVID-19 con (1965) 14,29%. Con respecto a los reclamos: 8.724, dentro de las cuales se destacan temas de no oportunidad en servicios de salud y un total de 1.599 sobre temas de inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud.
- Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 34.18% (8.724) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios de salud, así como Inspección Vigilancia y Control de prestadores de servicios de salud. En tal sentido, se han generado espacios de articulación entre diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de entregar respuesta a las solicitudes ciudadanas, teniendo en cuenta las necesidades expresadas y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.
- Las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 28.13% (722), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 29.30% (752), y Secretaría Distrital de Salud 1.48% (38).
- Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en la tabla anterior, permiten identificar las asociadas a no oportunidad de servicios con mayor porcentaje, con el 70,60% (4.605), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (3.088). Así mismo se observa con 604 solicitudes la barrera relacionada con el No suministro de medicamentos con el 9.26%, por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios).
- El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de peticiones, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generaron principalmente por parte de la EPS CAPITAL SALUD con un total de 454 peticiones. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente de la EPS, al Profesional de la Dirección de Atención al Usuario y referente que opera el Sistema de Gestión de Peticiones con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS, con el fin de que realicen gestión pertinente.
- En el año 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en el sector salud por tipologías se evidencia que, las sugerencias con 13.7 días, los reclamos con 13,4 días y las quejas con 12.9 días, presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

- Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 20,5 días, La Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT con un promedio de 15 días; Secretaría Distrital de Salud-SDS 11,6 días; Subred Sur Occidente 11,6 días; Subred Sur 10.1 días, Subred Norte 9,4 días, Subred Centro Oriente 8,2 días y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS 6,0 días, para un promedio general del sector de 11,5 días.

## 9. Acciones de Mejora Implementadas en IV Trimestre 2022:

- En el año 2022, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continúa desarrollado acciones que permitieron el fortalecimiento del procedimiento Gestión de Peticiones, así como la orientación e información entregada a la ciudadanía, por los diferentes canales de atención.
- Permanentemente se desarrollan estrategias para mejorar las competencias del talento humano dirigida al personal que brinda atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Salud y de la Dirección de Servicio al Ciudadanía promoviendo atención con enfoque diferencial.
- Se realizaron ferias de Servicios a la Ciudadanía en diferentes localidades, así como también se implementó la estrategia de acompañamiento a través de las salas Vive Digital con el fin de apoyar a la ciudadanía para la gestión del trámite de “Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCPD)”, evitando desplazamientos y errores en la solicitud del trámite, que pueden terminar en una petición.
- Para el 2022, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía dio continuidad a la estrategia “soluciones en salud”, encaminadas a dar respuesta a la ciudadanía que presenta dificultades con la EPS para acceder al servicio de salud; respuestas dadas por las EAPB tanto públicas y privadas convocadas a las jornadas. En estas jornadas se contó con el Secretario de salud Alejandro Gómez para realizar dialogo con la ciudadanía frente a las barreras en salud que presentan.  
Es así como en el año 2022 se desarrollaron en la localidad de Kennedy el 01 de septiembre se atendieron 145 personas, y en la localidad de Ciudad Bolívar el 20 de septiembre 388. Estas jornadas permitieron identificar, acompañar y solucionar las barreras de acceso que presente la ciudadanía 4 jornadas en las siguientes localidades. En la localidad de Kennedy el 29 de octubre se atendieron 125 ciudadanos en el centro de salud Dindalito, para la localidad de Bosa se realizó la jornada el 18 de noviembre, se atendieron 40 ciudadanos en el Patio SITP El Triángulo. Otra de las jornadas realizadas fue en la localidad de Suba el 2 de diciembre donde se atendieron 49 ciudadanos en el Colegio Nicolás Buenaventura y finalmente para la localidad de Rafael Uribe Uribe el 16 de diciembre se atendieron 113 ciudadanos en el Centro de Salud Diana Turbay.
- Se ha realizado mesas de trabajo en coordinación con la EPS Capital Salud, con

el objetivo de dar trámite y cierre de las peticiones que se les notificó por no respuesta oportuna y fomentar acciones de mejora para el trámite oportuno de las respuestas y poder así disminuir las notificaciones de peticiones vencidas.

- Se realizó en diferentes localidades la estrategia de acompañamiento a la ciudadanía para la gestión del trámite de “Certificación de discapacidad y registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad (RLCPD)”, a través de las salas Vive Digital, evitando desplazamientos y errores en la solicitud de dichos trámites, que pueden terminar en una petición.
- Permanentemente se desarrollaron estrategias para mejorar las competencias del talento humano que brinda atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Salud y de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, promoviendo la atención con enfoque diferencial.
- Se continúa el seguimiento semanal, a través de correo electrónico a la oportunidad de las respuestas (preventivos y por no respuesta oportuna), 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 Oficinas de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno. Así mismo, la socialización al seguimiento de la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y EPSS Capital Salud con relación a la oportunidad, criterios de calidad y manejo del sistema Bogotá Te Escucha.
- Del mismo modo, se realizó socialización al seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y EPS Capital Salud con relación a los criterios de calidad y manejo del sistema Bogotá Te Escucha.
- Se ha realizaron mesas de trabajo en coordinación con las dependencias de la SDS, con el objetivo de aclarar competencias, mejorar manejo del sistema, la gestión de peticiones y fomentar acciones de mejora para el trámite oportuno de las respuestas a los derechos de petición, que se les notificó de acuerdo con los informes periódicos de calidad enviados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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