

# 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”

II Trimestre 2022

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la  
Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

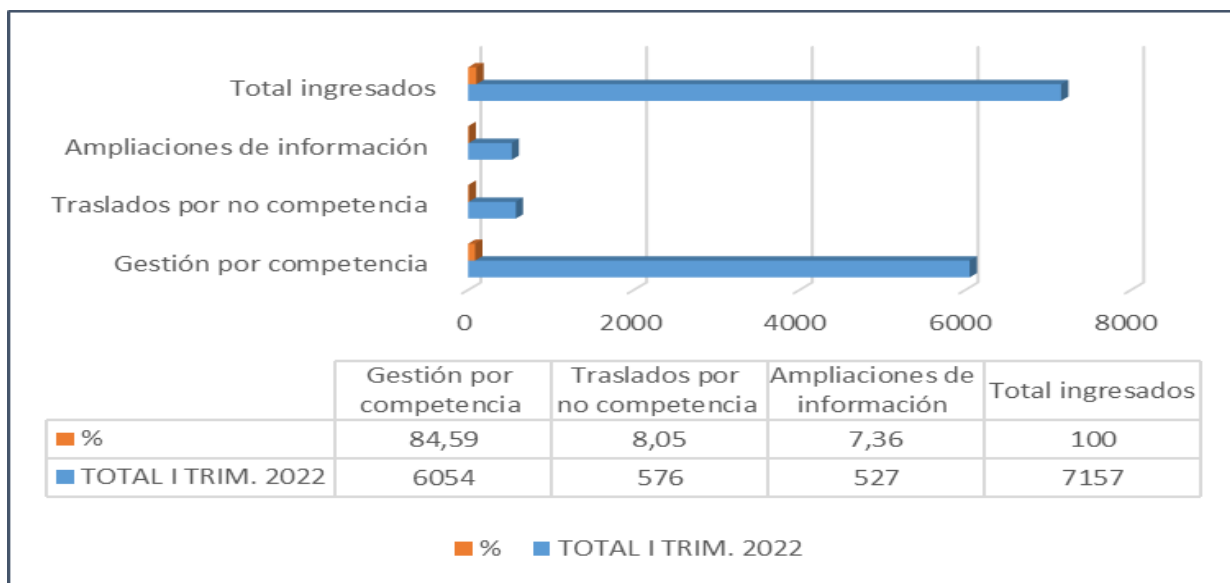
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD - II TRIMESTRE 2022

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

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

A continuación se presentan la peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el II Trimestre de 2022, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **7.157** peticiones, de las cuales 576 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 527 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.

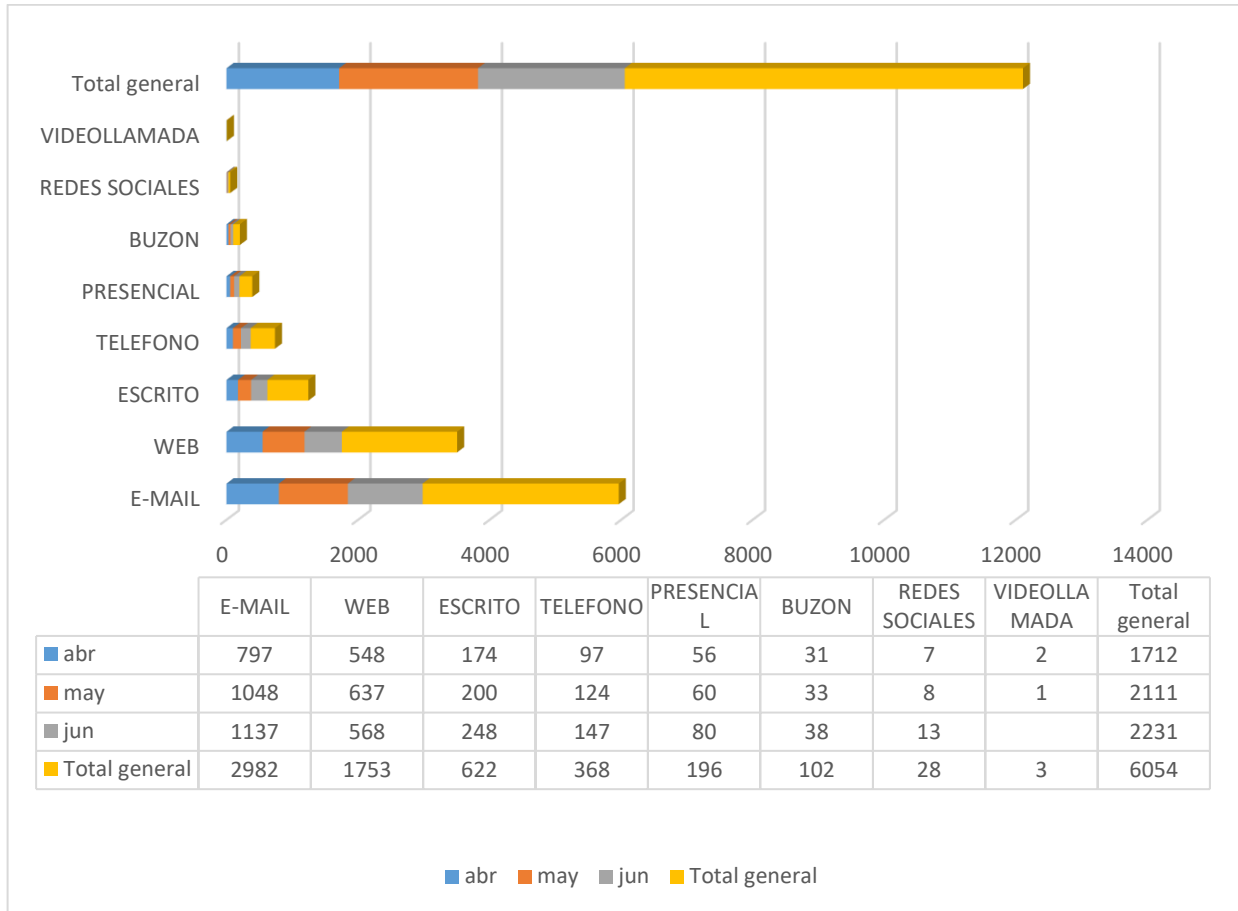
**Gráfico N° 1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- II TRIM. 2022**



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

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **6.054** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 2. PETICIONES POR CANAL-II TRIM. 2022**



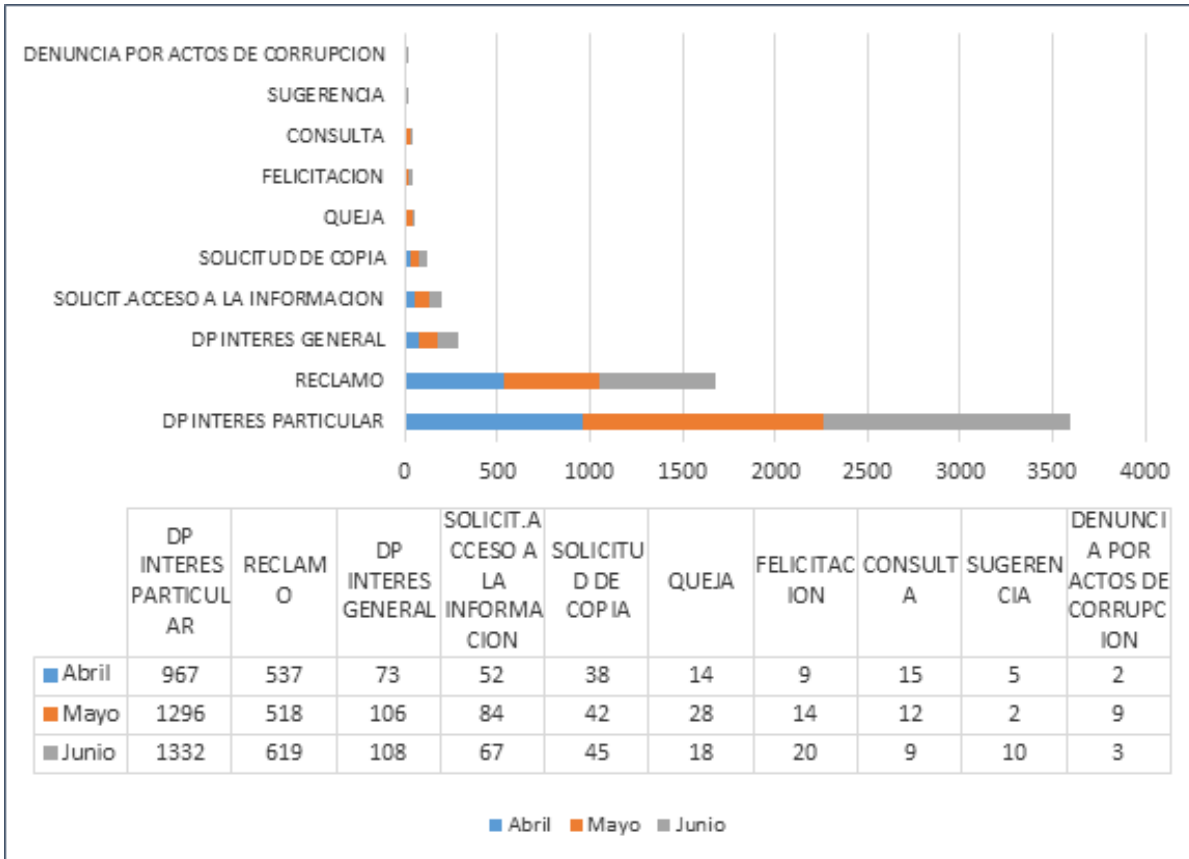
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2022

Los resultados presentados para este período indican al correo electrónico/ E-Mail, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.982 peticiones, correspondientes al 49,26%, en segundo lugar, se evidencia el canal web con el 28.96% (1.753), seguido del canal escrito con el 10,27% (622) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje encontramos en su orden el canal telefónico 6.08%, el canal presencial 3.24%, el buzón 1.68%, las redes sociales 0.465%, por video llamada con el 0.05% y finalmente por aplicaciones móviles no ingresaron en este periodo.

Es importante mencionar que continúa la tendencia en el uso de los tres principales canales de interacción con la ciudadanía, mostrando que la sumatoria de las peticiones por canales no presenciales se presentan en mayor número, lo cual indica que las personas siguen haciendo uso de estos, después del levantamiento de varias medidas relacionadas con la emergencia sanitarias generadas por la pandemia por COVID- 19.

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

**Gráfico N° 3. TIPO DE PETICIONES – II TRIM.2022**



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

En cuanto a los tipos de petición, se muestra como resultado, que en los primeros tres lugares con mayor porcentaje se encuentran: las peticiones de interés particular con 3.595 solicitudes, que corresponden a un 59,38%, los reclamos con 1.674 peticiones, con un 27,65%, seguido de las peticiones de interés general con 287 solicitudes, representando un 4.74%. En menor número se observan las solicitudes de acceso a la información con 203, las solicitudes de copia con 125, las quejas con 60, las felicitaciones 43, las consultas con 36, las denuncias por actos de corrupción 14 y finalmente las sugerencias con 17 peticiones.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular: 3.595, dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de 1.748, correspondiente al **28.87%**, seguida de las asociadas a la emergencia sanitaria por COVID-19 con 952 equivalente al **15,73%** y No Oportunidad Servicios con 777, es decir 12,83%.

**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 – II TRIM.2022**

TIPO PETICION / ENTIDAD	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	IDCBIS	SDS	TOTAL II TRIM. 2022	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	73	137	496	119	270	0	2500	3595	59,38
RECLAMO	127	50	54	74	84	0	1285	1674	27,65
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	24	87	33	103	0	36	287	4,74
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	13	6	2	12	1	166	203	3,35
SOLICITUD DE COPIA	1	6	4	8	1	0	105	125	2,06
QUEJA	2	7	7	5	8	0	31	60	0,99
FELICITACION	0	1	6	1	1	0	34	43	0,71
CONSULTA	1	0	2		6	0	27	36	0,59
SUGERENCIA	2	1		1	4	0	9	17	0,28
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	3	5	0	0	0	6	14	0,23
<b>Total general</b>	<b>213</b>	<b>242</b>	<b>667</b>	<b>243</b>	<b>489</b>	<b>1</b>	<b>4199</b>	<b>6054</b>	<b>100</b>

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

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de peticiones que se gestionaron 6.054, el 69.39% (4.199) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 27,11% (1.641) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud y el 3.52% (213) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 27,65% (1.674) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios (43.96%), así como Inspección Vigilancia y Control con el 21,68% (363).

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

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – II TRIM.2022

PROBLEMATICAS DE ACCESO	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL II SEM. 2022	%
No Oportunidad Servicios	235	283	260	778	65,71
No Suministro Medicamentos	47	34	47	128	10,81
Dificultad Accesibilidad Administrativa	32	34	28	94	7,94
Negación Servicios	17	13	20	50	4,22
Atención Deshumanizada	9	13	20	42	3,55
Problemas Recursos Económicos	11	11	14	36	3,04
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	9	11	8	28	2,36
Dificultad Alto Costo	4	7	2	13	1,10
Dificultad Tutelas		3	3	6	0,51
Presunto Evento Adverso	1	1	3	5	0,42
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	1	2	0,17
Emergencia COVID-19	1	0	1	2	0,17
<b>Total general</b>	<b>367</b>	<b>410</b>	<b>407</b>	<b>1184</b>	<b>100</b>

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

Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en la tabla anterior, permiten identificar las asociadas a no oportunidad de servicios con mayor porcentaje, con el **65,71%** (778), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (509 solicitudes). Así mismo se observa dentro de las categorías con 128 solicitudes, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos con el 10,81%, 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 – II TRIM.2022

PROBLEMATICAS DE ACCESO / ENTIDADES	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS-FFDS	OTRAS*	TOTAL II SEM. 2022	%
No Oportunidad Servicios	175	40	56	45	77	10	375	778	65,71
No Suministro Medicamentos	59	0	0	8	3	0	58	128	10,81
Dificultad Accesibilidad Administrativa	21	1	5	13	4	3	47	94	7,94
Negación Servicios	35	2	1	2	1	2	7	50	4,22
Atención Deshumanizada	9	7	7	4	3	4	8	42	3,55
Problemas Recursos Económicos	22	3	0	1	3	1	6	36	3,04

Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	24	0	0	0	0	0	4	28	2,36
Dificultad Alto Costo	7	0	1	0	0	0	5	13	1,10
Dificultad Tutelas	6	0	0	0	0	0	0	6	0,51
Presunto Evento Adverso	3	0	0	0	0	0	2	5	0,42
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	0	0	0	1	2	0,17
EMERGENCIA COVID-19	1	0	1	0	0	0	0	2	0,17
<b>Total general</b>	<b>363</b>	<b>53</b>	<b>71</b>	<b>73</b>	<b>91</b>	<b>20</b>	<b>513</b>	<b>1184</b>	<b>100</b>

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

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

En relación con la tabla anterior, se observa, que el 54.98% (651) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS-S 30.65% (363), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 24,32% (288), y Secretaría Distrital de Salud 1.68% (20). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con 778 peticiones (65,71%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (509), así mismos servicios quirúrgicos (83) y apoyo diagnóstico especializado (49). 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 128 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 10.81%, 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 94 (7,94%) peticiones, asociadas a temas como demoras en el proceso de autorización de servicios (27), seguido de problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (23), tercero con problemas de contratación asegurador-prestador (23) y finalmente inadecuada orientación (21).

### 3. Solicitudes de acceso a la información

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

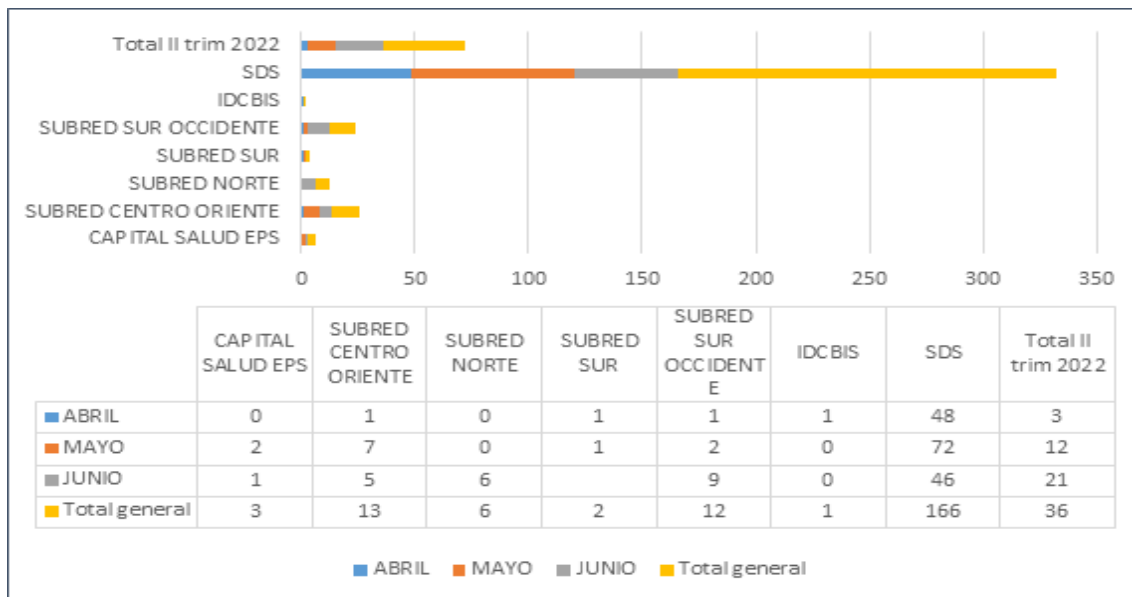
TIPO DE PETICION	Abril	Mayo	Junio	Total II trim 2022	%
Solicitud Acceso a la Información	52	84	67	203	3,35

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

La tabla 4 permite presentar los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre abril a junio de 2022, se observa un total de 203 solicitudes, recibidas en un mayor porcentaje 41,37 % en el mes de mayo (84), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respetiva respuesta:

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

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



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

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 166 peticiones, relacionadas con temas de salud pública particularmente solicitudes sobre normatividad higiénico sanitaria y de carné de vacunación. También temas sobre prestadores de servicios de salud como Licencias para la Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo).

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 RESSPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – II TRIM.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	12,0		10,0	8,9	6,8	5,6		7,5	8,6

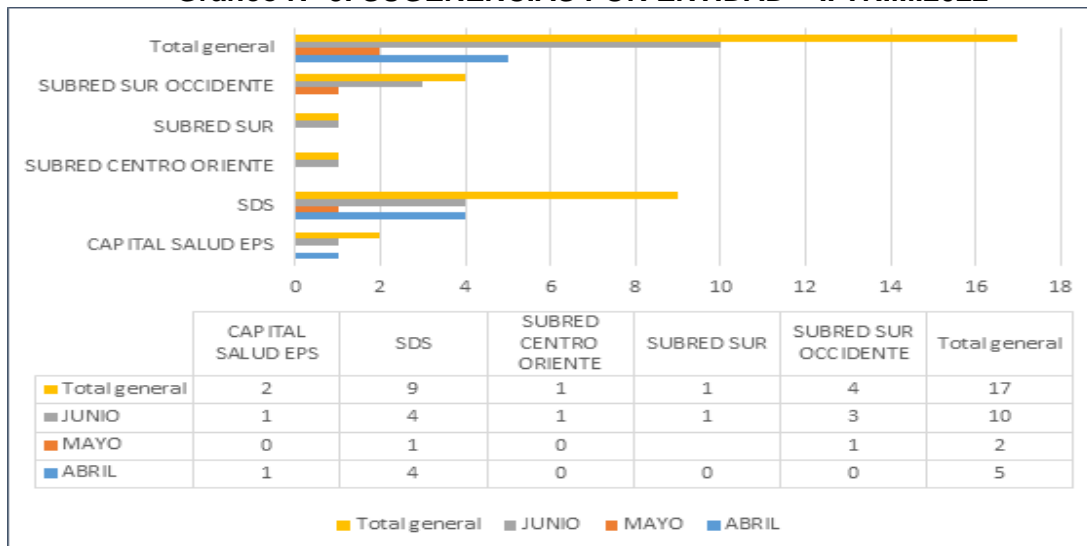
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 2022

Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta a peticiones se ajustaron de acuerdo con la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, por medio de la cual se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, donde derogó los artículo 5 y 6, por tanto, a partir del día 18/05/2022, las peticiones volvieron a estar enmarcadas en la Ley 1755 de 2015.

#### 4. Sugerencias

Respecto al comportamiento de las peticiones que son sugerencias, el comportamiento en el Segundo Trimestre fue el siguiente:

**Gráfico N° 5. SUGERENCIAS POR ENTIDAD – II TRIM.2022**



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

Como se observa en la tabla anterior, en el segundo trimestre del año 2022, se registran 17 (0,28%) sugerencias, a continuación, se presenta las entidades competentes para dar respuestas a las mismas:

Es posible observar que las 17 sugerencias registradas, fueron gestionadas principalmente por la Secretaría Distrital de Salud.

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° 6. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – II TRIM.2022**

TIPO DE PETICION	Abril	Mayo	Junio	Total II trim 2022
Solicitudes Negadas	0	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II trimestre 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° 7. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS- II TRIM.2022**

MES / TIPO PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIM. 2022
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	9	4	16
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	2	3
<b>TOTAL II TRIM. 2022</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>19</b>

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

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el Segundo trimestre (6.054), 19 peticiones, es decir el 0.31% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, así como certificaciones contractuales.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir 16. 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 oportunidad de las respuestas a peticiones Entidades del Sector Salud

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

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

A continuación, se presenta el seguimiento al cumplimiento a oportunidad por entidades, de las peticiones revisadas en el II trimestre del 2022:

**TABLA N° 7. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD–II TRIM.2022**

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y CAPITAL SALUD EPS-S		ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL II TRIM.- 2022
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION</b>	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	36	25	16	77
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	8	20	59	87
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	318	354	338	1010
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>362</b>	<b>399</b>	<b>413</b>	<b>1174</b>
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	284	0	0	284
	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	259	279	0	538
	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	0	0	273	273
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>543</b>	<b>279</b>	<b>273</b>	<b>1095</b>
<b>TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS</b>	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	232	350	1214	1796
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		<b>232</b>	<b>350</b>	<b>1214</b>	<b>1796</b>
<b>TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA</b>	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	4	3	1	8
	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a las SUBREDES	0	0	32	32
	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	5	0	0	5
	<b>TOTAL PETICIONES POR NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>45</b>

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

El mayor número de seguimientos realizados por no respuesta oportuna a peticiones, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generan principalmente por parte de la EPS-S Capital Salud con un total

de 1010 seguimientos, es decir el 16.68% del total de peticiones (6054) del II trimestre de 2022. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Dirección de Atención al Usuario y referente que opera el Sistema de Gestión de Peticiones Distrital con copia Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

**TABLA N° 8. NUMEROS DE SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS EN SDS – II TRIM. 2022**

Seguimientos Preventivos en SDS	TOTAL II TRIM.- 2022
Mes Abril 2022	232
Mes mayo 2022	350
Mes junio 2022	1214
<b>Total II Trimestre 2022</b>	<b>1796</b>

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

Así mismo, con el fin que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la emisión de peticiones por no respuesta oportuna se definió realizar de forma continua 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.

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

**TABLA N° 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - II TRIM. 2022**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA				12,2		11,0			12,1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN				3,5	15,6	2,0			6,5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14,0			12,7	9,0	10,1	11,0	10,8	11,1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17,3			11,1	9,1	10,7	12,1	11,1	11,1
FELICITACIÓN				9,2		6,0	1,0		8,4
QUEJA	25,0			13,9	8,0	7,0	11,0	21,0	13,6
RECLAMO	22,0			13,5	7,5	9,8	11,3	13,6	13,4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	12,0		10,0	8,9	6,8	5,6		7,5	8,6
SOLICITUD DE COPIA				7,3	8,0	10,6	15,3		7,6
SUGERENCIA	14,0			11,7			11,0	15,0	12,1
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>20,0</b>		<b>10,0</b>	<b>11,7</b>	<b>8,6</b>	<b>10,2</b>	<b>11,6</b>	<b>11,6</b>	<b>11,6</b>

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

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

En el segundo trimestre del año 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en el sector salud por tipologías se evidencia que, las

quejas con 13,6, los reclamos con 13,4, y las consultas con 12,1 días, presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 20,0 días, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS 10,0 días, Subred Centro Oriente 8,6, Subred Norte 10,2 días, Subred Sur 11,6 días, Subred Sur Occidente 11,6 días, y Secretaria Distrital de Salud-SDS 11,7 días para un promedio general del sector de 11.6 días. La Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT en este trimestre no recibió peticiones trasladadas por competencia.

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

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, también verificando criterios de calidad de oportunidad, coherencia, claridad, calidez y de manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente, a continuación se presenta el resultado de las evaluaciones de las dependencias de la SDS y Subredes Integradas de Servicios de Salud.

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

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

**TABLA N° 10. 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

**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**

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

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

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y el manejo del sistema del sistema operativo, se presentarán los resultados del Índice de Calidad de forma independiente, asignando



una calificación ponderada por los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de cero por ciento (0%) si no cumple con los criterios o veinticinco por ciento (25%) si cumple con los criterios, para un total de cien por ciento 100%.

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

En este período, se realizó seguimiento a los criterios de calidad y manejo del Sistema de respuestas a peticiones que faltaban del **cuarto trimestre del año 2021 y una del primer trimestre del año 2022**. A continuación, se presentan los resultados por Entidad:

**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS:**

**TABLA N°10. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD-SDS –IV TRIM.2021**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS	Cuarto Trim. 2022
Total Muestra	284
No Oportunidad	3
No Claridad	19
No Coherencia	14
No Calidez	2
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	<b>91,50%</b>
Inadecuado Manejo Bogotá Te Escucha	43
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>84,90%</b>

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

**Criterios de calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 91,5% del cuarto trimestre de 2021 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, se describen los principales resultados obtenidos de dicho seguimiento:

- Peticiones cerradas en el sistema, cuando era necesario que otra dependencia diera la respuesta y se envió como respuesta al usuario (a) el oficio de traslado al área, por consiguiente, no hay trazabilidad de respuesta de fondo al peticionario(a).
- Respuesta en la que se mencionó la toma de decisiones frente al tema de la petición y no se le explicó de manera concreta y clara el sentido de esa decisión;

se le envió a descargar y consultar acto administrativo en la ventanilla de trámites sin indicar la ruta como hacerlo.

- Se evidenció respuesta en la que en los espacios de comentario y observación del sistema, se indicó que se daba respuesta con unos radicados; en paréntesis indicaron ver adjuntos y lo que se encuentra como adjuntó es un Formato de seguimiento efectuado a la petición.
- Se evidenció respuesta en la que no se hace uso de señora, ni un saludo al inicio de la respuesta.
- La respuesta no corresponde al número asignado por el sistema, ni a la temática solicitada, ni al peticionario.
- No se tuvo en cuenta la nota de ampliación de información en el sistema BTE, para dar respuesta de fondo.
- Petición que no permitió el análisis de criterios de calidad, porque la respuesta no corresponde al número asignado en el sistema BTE, ni la temática solicitada, ni al peticionario, el cual es anónimo. El oficio de respuesta corresponde a otra petición.

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice del manejo del sistema del 84,9% para el cuarto trimestre de 2021 del cual se evidenció principalmente:

- Se evidenció respuesta en la que hay error en la digitación del correo electrónico único canal de contacto con la peticionaria.
- Respuestas incompletas, faltaron los folios enunciados como adjuntos en las respuestas.
- Se adjuntó un memorando interno que no da respuesta a lo solicitado por el usuario.
- Falta de nitidez en adjuntos enviados en el oficio de traslado por competencia. (Citas- Procedimiento)
- No se adjuntaron los soportes indicados en la respuesta como folios, se evidencia que no se remitió copia de la respuesta a entes de control como: Personería de Bogotá y Defensoría del Pueblo.
- No respuesta al usuario, el adjunto es un memorando interno que no da respuesta a lo solicitado por el usuario
- Registro de cierres definitivos con solicitudes de ampliación de información.
- Respuestas en las que no se envió copia al ente de control tal como fue solicitada en el traslado.
- La peticionaria está identificada con nombre propio en el sistema y el oficio se dirigió a usuario Anónimo.
- El oficio de respuesta corresponde a otra petición.
- Oficios de respuesta donde en el encabezado faltó publicado en cartelera y al finalizar el texto del oficio la fecha de publicación y la fecha de retiro. Esto por ser una petición anónima sin ningún tipo de dato.
- Respuestas en las que se enuncio traslado a Subredes y no se efectuó a través del



Sistema BTE.

- Petición tramitada extemporáneamente con 35 días. Siendo una petición de interés particular para el cual los términos de respuesta fueron de 30 días.

## SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:

### 1. SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE:

TABLA N°11. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE- IV TRIM 2021

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente	Cuarto Trim. 2021
Total Muestra	98
No Oportunidad	0
No Claridad	1
No Coherencia	1
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	99,00%
Inadecuado Manejo SDQS	5
Índice de Calidad Manejo	94,90%

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

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 99 % del cuarto trimestre de 2021 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

La respuesta no es de fondo, es confusa, es pertinente recordar que las respuestas dadas deben estar orientadas a resolver de fondo lo solicitado, de manera clara, precisa y congruente.

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 94,9 % para el cuarto trimestre de 2021 y se evidenció principalmente:

- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda de acuerdo al asunto descrito en la petición.
- No se adjuntó la respuesta dada al peticionario en ninguno de los links establecidos por el Sistema.

## 2.SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:

**TABLA N°12. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE-IV TRIM. 2021**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	Cuarto Trim. 2021
Total Muestra	259
No Oportunidad	0
No Claridad	7
No Coherencia	4
No Calidez	2
Índice de Criterios de Calidad	95,80%
Inadecuado Manejo SDQS	35
Índice de Calidad Manejo	86,50%

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

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se observó un índice promedio de calidad del 95,8% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- No se evidencia una respuesta de fondo, por el contrario, se realiza una ampliación de información.
- No se brinda información con respecto a todas las citas médicas requeridas de acuerdo a lo solicitado por los usuarios, sin embargo, en caso de no ser ofertada por la Subred igual se debe informar.
- Se evidencia en las respuestas párrafos demasiado largos, que dificulta la comprensión del ciudadano, se sugiere separar en varios párrafos y usar conectores para mantener la coherencia de lo que se quiere informar, la mayoría de las respuestas donde se evidencia esta dificultad son en las emitidas por la Dirección de Gestión del Riesgo en Salud.
- Se evidencia en la respuesta que en el tercer párrafo faltan signos de puntuación y se presenta un error de ortografía.

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

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 sistema del 88,5% y se evidenció principalmente:

- En el sistema no se registró la dirección de correspondencia referida por el usuario en el formato de buzón.
- No se remite respuesta al correo electrónico registrado en el sistema sino a otro

diferente.

- Se evidencia que en ninguna de las dos peticiones referenciadas en la respuesta se adjuntó el formato de buzón para poder confirmar lo solicitado por el usuario, así como los datos de contacto aportados, los cuales fueron registrados en el sistema y en la respuesta.
- La respuesta no se remite a la dirección de correspondencia de la peticionaria sino a un correo electrónico de la EPS Capital salud, por cuanto la peticionaria no fue notificada de la respuesta.
- No se adjunta la respuesta en la Sección de Documentos Notificación Peticionario.
- Se evidencia que no se hace uso de la opción de ampliación de información que suministra el Bogotá Te Escucha para poder determinar la dirección y nombre del establecimiento comercial denunciado, teniendo en cuenta que el ciudadano anónimo aportó correo electrónico.
- Peticiones no se trasladan por competencia a entidades distritales como Secretaria Distrital de Salud, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Movilidad, EPSS CAPITAL SALUD, con el fin que el ciudadano pueda evidenciar respuesta de fondo a su solicitud.

### 3.SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:

**TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR- IV TRIM. 2021**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	Cuarto Trim. 2021
Total Muestra	181
No Oportunidad	0
No Claridad	0
No Coherencia	1
No Calidez	0
Índice de Criterios de Calidad	99,40%
Inadecuado Manejo SDQS	6
Índice de Calidad Manejo	97,20%

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

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia un índice promedio de calidad del 99.4% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- Respuesta dirigida a la paciente y no a la peticionaria (madre de la menor) quien presentó la petición.

**Manejo del Sistema:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 97,2% y se evidencio principalmente:

- En estas peticiones no se registró o ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.
- No se adjunta la respuesta en la Sección de Documentos Notificación Peticionario.
- No se adjuntó respuesta en ninguno de los enlaces definidos en el Bogotá Te Escucha.

**EPS-S CAPITAL SALUD:**

**TABLA N°15. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EPSS CAPITAL SALUD- I TRIM. 2022**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
EPS Capital Salud	Primer Trim. 2022
Total Muestra	273
No Oportunidad	5
No Claridad	8
No Coherencia	7
No Calidez	2
Índice de Criterios de Calidad	93,40%
Inadecuado Manejo SDQS	52
Índice de Calidad Manejo	81,00%

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

**Criterios de Calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la EAPB - EPSS CAPITAL SALUD, se estableció un índice de calidad del 94,4% para el cuarto trimestre frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

- La respuesta final no evidencia una gestión de solución de la reclamación de cita.
- No es claro el tipo de atención medica requerida por el usuario, en una observación de Secretaría General el paciente requería atención por urgencias y en la respuesta se refiere a una cita de dermatología. Al parecer no se contactó al usuario previamente para confirmar el motivo de su solicitud.
- No se suministró respuesta de fondo al peticionario, dado que no se brinda información con relación al suministro de medicamentos y exámenes a los

pacientes.

- En la respuesta se menciona la programación de una cita de medicina interna y las ordenes médicas que adjunta los servicios requeridos corresponden a una resonancia y valoración por oftalmología.
- Respuesta confusa para el ciudadano dado que no se informa sobre la gestión a todo lo solicitado.
- En la respuesta se evidencia una imagen (pantallazo) sobre la verificación del estado de afiliación en ADRES, la cual no está completa, generando confusión en la comprensión del usuario sobre lo que se quiere informar.
- En la respuesta se informa que se contactó a la Subred Norte para hacer gestión de la cita, pero en realidad fue con la Subred Sur dado que la cita fue programada para la USS Tunal.
- respuestas emitidas a los 34, 53, 31,39 y 32 días hábiles, fuera de los términos establecidos por la norma (Decreto Nacional 491 de 2020), teniendo en cuenta que la mayoría correspondían a reclamo.
- La respuesta está dirigida al hijo menor de edad de la peticionaria y no a ella, quien es la que se registra, se recuerda que cuando las respuestas están dirigidas a menores de edad el formato de respuesta cambia.
- La respuesta está dirigida al hijo menor de edad de la peticionaria y no a ella, quien es la que se registra, se recuerda que cuando las respuestas están dirigidas a menores de edad el formato de respuesta cambia.

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice de manejo para el cuarto trimestre del 81% y se evidenció principalmente:

- No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud, en su mayoría como Reclamo, evidenciando en la hoja de ruta que la entidad casi siempre asocia la solicitud a una barrera de acceso.
- En la respuesta no se tiene en cuenta el correo electrónico de la ciudadana, el cual si aportó, solicitando además ser notificada de manera electrónica.
- No se tiene en cuenta a la peticionaria para remitir la respuesta (se dirige a la Alcaldía Mayor) y los datos de notificación no coinciden con los aportados por la usuaria
- La dirección de residencia registrada en la respuesta no corresponde a la aportada por la usuaria, el teléfono al cual se contacta a la paciente no coincide con ninguno de los aportados y aunque la peticionaria reporta correo electrónico, la respuesta no fue enviada también por ese medio.
- La respuesta se remite a un peticionario diferente al que registra la petición en el BTE, al parecer son familiares, pero no es la misma persona, lo que no se aclara en la comunicación telefónica que se estableció como dice en la respuesta.
- La publicación de la respuesta en el sistema fue extemporánea, es decir fuera de los términos establecidos en la norma (Dto Nacional 491 de 2020).

- Se evidencia en la hoja de ruta de la petición que la respuesta no se adjunta en la sección de Documentos Notificación Peticionario, por cuanto el usuario no fue notificado de la respuesta a su correo electrónico a través del sistema.
- En estas peticiones se cita a la Superintendencia de Salud en el asunto, pero no se remite copia de la respuesta a esa entidad, por cuanto al no tener documento adjunto se desconoce si existe otra solicitud del mismo usuario presentada en la Superintendencia.
- Tener en cuenta que cuando las solicitudes ciudadanas son trasladadas por la Superintendencia de Salud y/o los usuarios las presentan directamente a esta entidad, es indispensable enviar copia de la respuesta a dicha entidad siendo evidenciado en el documento que se adjunta en el Bogotá Te Escucha.

## 8. Conclusiones

- En el segundo trimestre del 2022, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud un total de 7.157 peticiones, de las cuales 576 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 527 solicitudes se encuentran identificadas como peticiones a las que se les solicitó ampliación, aclaración de información, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito. En total se gestionaron 6.054 peticiones competencia del sector salud.
- Los canales virtuales continúan siendo los más utilizados, de igual forma, se identifica para este trimestre, dentro de los tipos de peticiones con mayor porcentaje las de interés particular (3.595) y los reclamos (1.674).
- Dentro de las categorías igual que en el primer trimestre, se destacan las peticiones relacionadas con la no oportunidad en la prestación de los servicios-en medicina especializada, temas de salud pública, emergencia COVID-19; de igual forma se destacan como subtemas asociados a las categorías anteriormente mencionadas, lineamientos higiénico-sanitarios, concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadores de plaguicidas y lavado de tanques, vacunación COVID – 19 y, respectivamente. En tal sentido, se han generado espacios de articulación entre diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de entregar respuesta a las solicitudes ciudadanas, teniendo en cuenta las necesidades expresadas y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.
- Las problemáticas de acceso identificadas con mayor porcentaje en el II trimestre del 2022 fueron: No oportunidad de servicios, el no suministro de medicamentos y dificultad administrativa, los cuales se encuentran relacionados con la oportunidad, como atributo de calidad; así mismo se observa que, el mayor número de estas peticiones se gestionan a través de la EAPB Capital Salud (363), así como otras entidades dentro de las que se encuentran EAPB e IPS privadas.
- En este trimestre, se realizaron 1.095 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo las dependencias de la EPS-S Capital Salud a las que se les realizó seguimiento en mayor porcentaje (86%). Se realizaron 1.796 seguimientos



preventivos a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud. En cuanto a seguimientos de la calidad de la respuesta se desarrollaron 1.095 seguimientos, lo que permitió dar cumplimiento a los términos del derecho de petición.

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

- En el II Trimestre del 2022, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía ha desarrollado diferentes acciones que han permitido el fortalecimiento del procedimiento Gestión de Peticiones, así como la orientación e información entregada 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.
- 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 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 Secretaria 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.

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