



SECRETARÍA DE
SALUD

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

IV Trimestre 2022

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

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



CO-SC-CER155793



CO-SC-CER155793



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

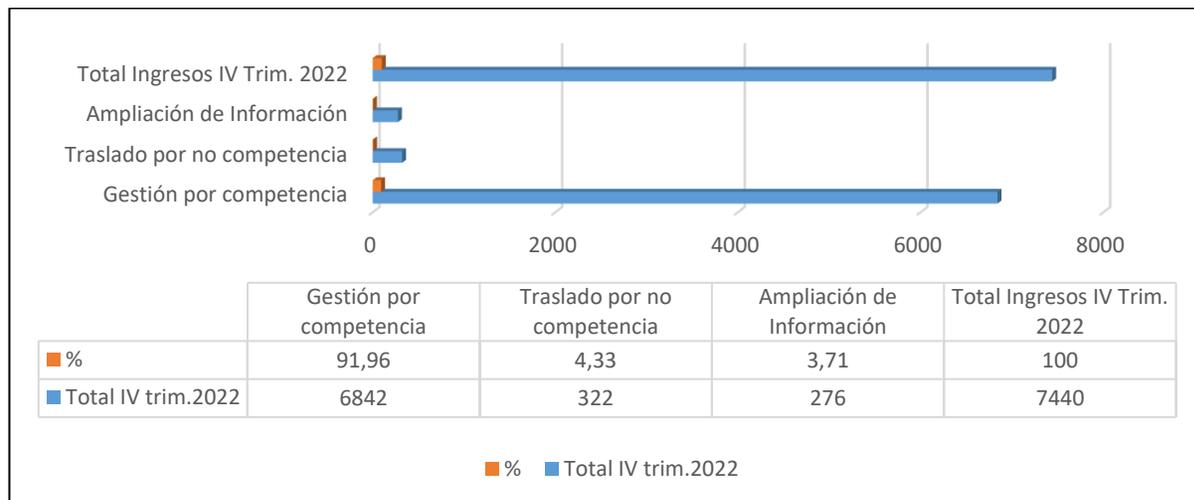
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD – IV TRIMESTRE 2022

El informe descrito a continuación presenta el comportamiento de las peticiones registradas en el *Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha*, en el período comprendido entre julio y septiembre de 2022. Este informe tiene como marco la Ley 1712 de 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 IV Trimestre de 2022, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **7.440** peticiones, de las cuales 322 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, 276 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.

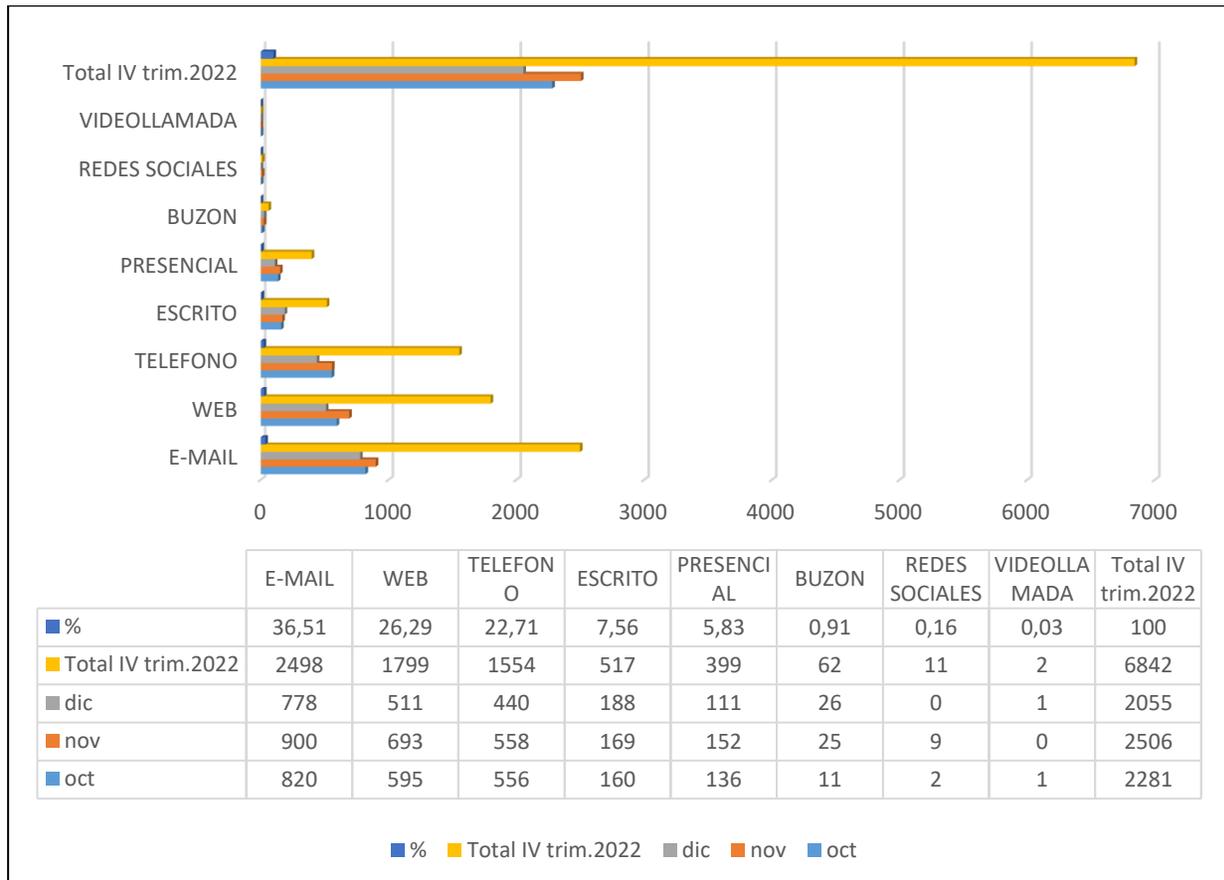
Gráfico N° 1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- IV TRIM. 2022



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

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **6.842** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

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



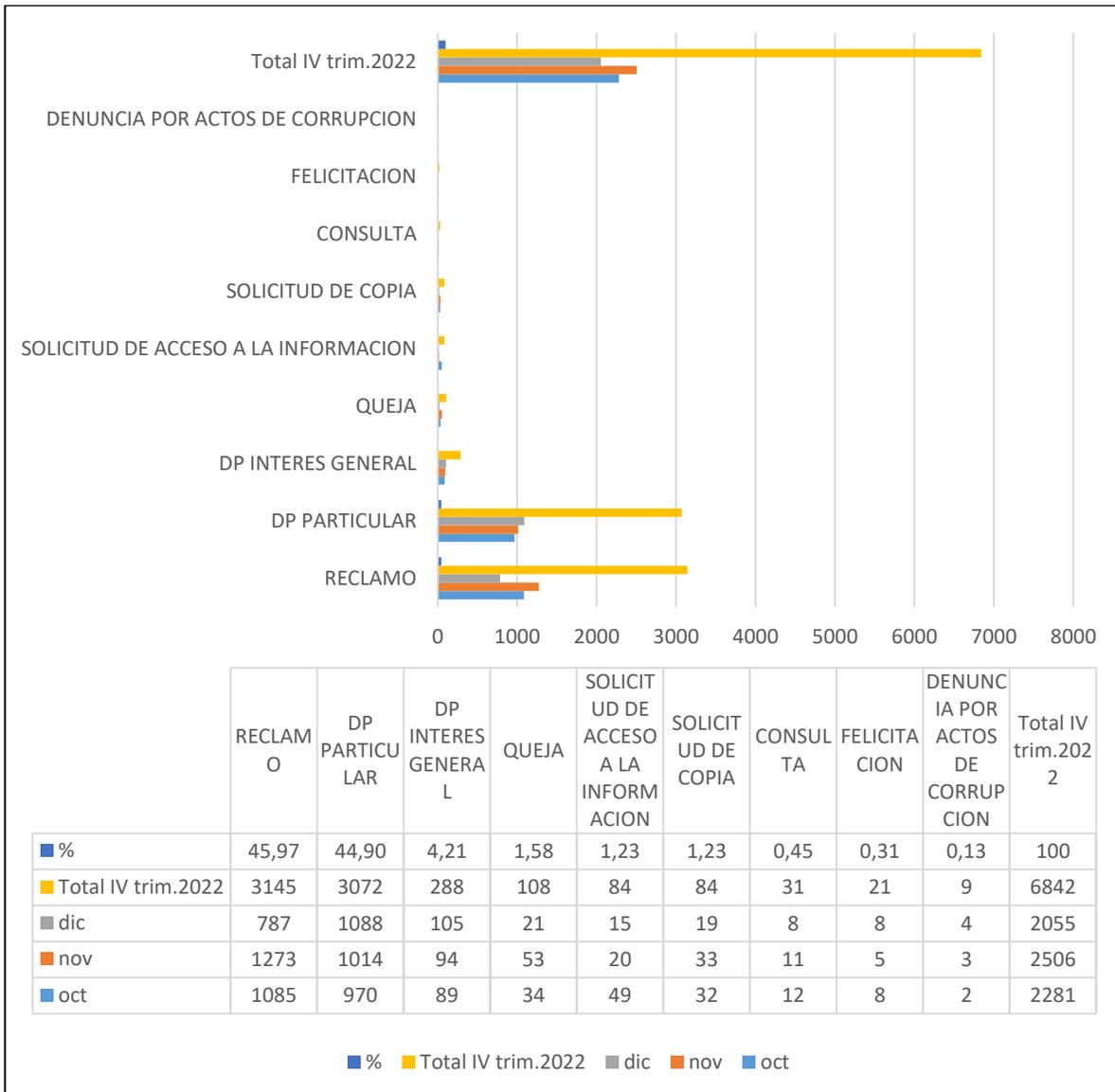
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-IV trimestre 2022

Los resultados presentados para este período indican que el correo electrónico/ E-Mail, es el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.498 peticiones, correspondientes al 36.51%, en segundo lugar, se evidencia el canal web con el 26.29% (1.799), seguido del canal telefónico con el 22,71% (1.554) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje encontramos en su orden el canal escrito con 7,56% (517), el canal presencial 5.83%, el buzón 0.91%, las redes sociales 0.16% y finalmente por video llamada.

Es importante resaltar que, para este trimestre 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.

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

Gráfico N° 3. TIPO DE PETICIONES – IV TRIM.2022



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

Con relación a los tipos de petición, se muestra como resultado, que en los primeros tres lugares con mayor porcentaje se encuentran: los reclamos con 3.145 peticiones, con un 45,97%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.072 que corresponden a un 44,90% y peticiones de interés general con 288 solicitudes, representando un 4.21%. En menor número se observan las quejas con 108, solicitudes de acceso a la información con 123, las solicitudes de copia con 84, las

consultas con 31, felicitaciones 21, las denuncias por actos de corrupción 9 y no se presentaron sugerencias en este periodo.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a reclamos con 3.145, dentro de las cuales se destacan temas de no oportunidad en servicios de salud con un total de 1.898 (60.35%), inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud con 479 (15.23%) y no suministro de medicamentos con 210 solicitudes (6.68%).

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 – IV TRIM.2022

TIPO PETICION / ENTIDAD	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	IDCBIS	SDS	Total IV trim.2022	%
RECLAMO	281	212	202	109	188	0	2153	3145	45,97
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	40	154	480	134	297	1	1966	3069	44,86
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	30	98	40	95	0	24	288	4,21
QUEJA	1	15	6	7	9	0	70	108	1,58
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	7	0	2	4	1	69	84	1,23
SOLICITUD DE COPIA	5	2	5	0	9	0	63	84	1,23
CONSULTA	2	3	0	7	4	0	15	31	0,45
FELICITACION	0	3	2	1	2	0	13	21	0,31
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	3	1	0	4	0	1	9	0,13
Total IV trim.2022	331	429	794	300	612	2	4374	6842	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV Trim. 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 **6.842** por ser temas de competencia de las Entidades del Sector Salud, el 63.93% (4.374) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 31.20% (2.135) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 4.83% (331) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud y dos peticiones al Instituto Distrital de Ciencia y Biotecnología e Innovación en Salud-IDCBIS.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 45,97% (3.145) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios de salud (60.35%), así como Inspección Vigilancia y Control de prestadores de servicios de salud con el 15,23%.

Frente a las peticiones de interés particular, representadas en 3.072 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 – IV TRIM.2022

Problemática de Acceso Servicios de Salud / Mes	oct	nov	dic	Total IV trim.2022	%
No Oportunidad Servicios	675	781	522	1978	77,08
No Suministro Medicamentos	68	84	64	216	8,42
Dificultad Accesibilidad Administrativa	51	48	43	142	5,53
Negación Servicios	14	16	31	61	2,38
Atención Deshumanizada	22	17	21	60	2,34
Problemas Recursos Económicos	13	19	15	47	1,83
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	11	10	13	34	1,33
Dificultad Tutelas	3	5	1	9	0,35
EMERGENCIA COVID-19	4	1	2	7	0,27
Presunto Evento Adverso	0	3	3	6	0,23
Dificultad Alto Costo	2	2	1	5	0,19
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	1	0,04
Total general	864	986	716	2566	100

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

Las problemáticas de acceso a los servicios de salud presentadas en la tabla anterior, permiten identificar que las asociadas a no oportunidad de servicios se presentan en mayor porcentaje, con el 77,08% (1.978), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (1.348). Así mismo se observan 216 solicitudes sobre la barrera relacionada con el No

suministro de medicamentos representando el 8.42%, 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
– IV TRIM.2022**

Problemática de Acceso Servicios de Salud / Entidad	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	SDS	TOTAL, IV TRIM. 2022	%
No Oportunidad Servicios	511	198	206	104	162	782	15	1978	77,08
No Suministro Medicamentos	83	0	0	2	2	128	1	216	8,42
Dificultad Accesibilidad Administrativa	31	1	7	1	21	80	1	142	5,53
Negación Servicios	29	0	0	0	0	23	9	61	2,38
Atención Deshumanizada	2	14	8	7	9	12	8	60	2,34
Problemas Recursos Económicos	30	1	1	1	1	12	1	47	1,83
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	27	0	0	0	1	6	0	34	1,33
Dificultad Tutelas	7	0	0	0	0	1	1	9	0,35
EMERGENCIA COVID-19	0	1	0	0	0	4	2	7	0,27
Presunto Evento Adverso	1	2	0	1	1	1	0	6	0,23
Dificultad Alto Costo	1	0	0	0	0	4	0	5	0,19
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	0	1	0	1	0,04
TOTAL, IV TRIM. 2022	722	217	222	116	197	1054	38	2566	100

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

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

Con relación a la tabla anterior, se observa, que el 58.92% (1512) de 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). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con 1978 peticiones (77.08%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1978), así mismos servicios quirúrgicos (155) y apoyo diagnóstico especializado (133). 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 216 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondientes al 8.42%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 142 (5,53%) peticiones, asociadas a temas como demoras en inadecuada orientación (45), seguido con problemas de contratación asegurador-prestador (35), tercero con el proceso de autorización de servicios (32) y finalmente con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (30).

3. Solicitudes de acceso a la información

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

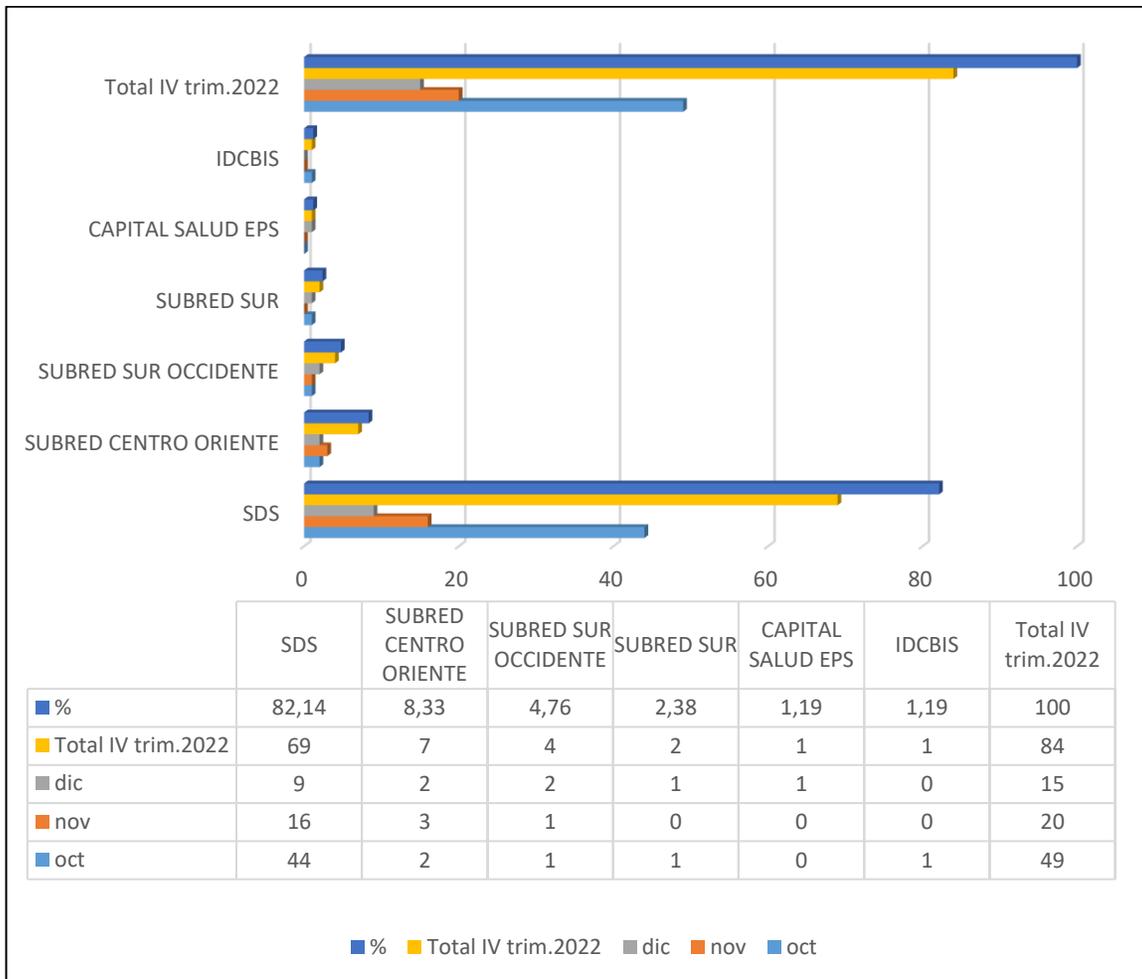
Tipo Petición/ Mes	Oct	Nov	Dic	Total IV trim.2022	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	49	20	15	84	1,23

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

En la tabla 4 se presentan los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre octubre y diciembre de 2022, se observa un total de 84 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en el mes de octubre (49), 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 entidades del sector en el IV trimestre de 2022.

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



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

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

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

TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – IV 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			8,0	7,1	10,8		7,5	11,5	7,6

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

4. Sugerencias

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

TABLA N° 6. SUGERENCIAS POR ENTIDAD – IV TRIM.2022

TIPO DE PETICION	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL IV TRIM.2022	%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0

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 cuarto trimestre del año 2022, NO se recibieron sugerencias.

Frente a las solicitudes negadas o no tramitadas, teniendo en cuenta lo señalado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 sobre peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas (Artículo19), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento.

TABLA N° 7. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – IV TRIM.2022

TIPO DE PETICION	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL IV 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-IV Trim.2022

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

5. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

TABLA N° 8. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS- IV TRIM.2022

TIPO PETICION TEMA DE CONTRATACION / MES	oct	nov	dic	Total IV trim.2022	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	11	10	32	91,43
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	1	2	5,71
CONSULTA	1	0	0	1	2,86
Total IV trim.2022	13	11	11	35	100

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

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el cuarto trimestre (6.842), 35 peticiones, es decir el 0.51% 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 32. 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:

- Para las dependencias de la SDS, se 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.
- Para 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.
- Para 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 Repuestas 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 Sistema 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 IV trimestre del 2022:

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO : POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S		OCT	NOV	DIC	TOTAL, IV TRIM. 2022
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento realizados a las dependencias de la SDS	43	45	82	170
	Seguimiento realizados a las SUBREDES	111	16	121	248
	Seguimientos a la EPS CAPITAL SALUD	290	291	610	1191
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		444	352	813	1609
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1382	1721	1570	4673
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		1382	1721	1570	4673
TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Peticiones realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	9	2	15	26
	Peticiones realizados por NO respuesta a las SUBREDES	1	2	55	58
	Peticiones realizados por NO respuesta a la EPS CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	0	0	308	308
	TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA	10	4	378	392

Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	0	0	0	0
Reiteraciones SUBREDES y con copia a Asuntos Disciplinarios	1	1	3	5
Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS CAPITAL SALUD	0	0	60	60
TOTAL, REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA	1	1	63	65

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

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de peticiones, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generaron principalmente por parte de la EPS CAPITAL SALUD con un total de 308 peticiones. 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 con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

TABLA N° 11. NÚMERO DE PETICIONES - SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS EN SDS – IV TRIM. 2022

Seguimientos Preventivos en SDS	TOTAL IV TRIM.- 2022
Mes Julio 2022	1382
Mes Agosto 2022	1721
Mes septiembre 2022	1570
Total IV Trimestre 2022	4673

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

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

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

TABLA N° 12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - IV TRIM. 2022

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA				9,2	6,0		11,6	1,0	9,0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN				1,0	5,0	2,0		8,0	4,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL				9,5	9,2	9,5	7,6	9,9	9,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14,1			8,0	8,5	9,0	9,2	10,6	8,4
FELICITACIÓN				7,9	13,0	2,0	8,0	3,0	7,8
QUEJA				13,0	7,6	8,0	7,4	13,5	12,0
RECLAMO	23,3			13,0	6,5	10,9	7,8	13,0	12,5

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			8,0	7,1	10,8		7,5	11,5	7,6
SOLICITUD DE COPIA	5,3			5,4		11,0		7,1	5,7
SUGERENCIA									
PROMEDIO DÍAS	21,2		8,0	10,5	7,4	9,4	8,5	11,0	10,3

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

*Los tiempos de respuesta a peticiones se verifican de acuerdo con el Ley 1755 de 2015

En el cuarto trimestre del año 2022, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en el sector salud por tipologías se evidencia que, los reclamos con 12,5 días, las quejas con 12 días y las consultas con 9 días, presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 21,2 días, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS 8,0 días, Subred Centro Oriente 7,4, Subred Norte 9,4 días, Subred Sur 8,5 días, Subred Sur Occidente 11,0 días, y Secretaria Distrital de Salud-SDS 10,5 días para un promedio general del sector de 10,3 días. La Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT en este trimestre no recibió peticiones trasladadas por competencia.

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

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

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

- a. **Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a esta característica se debe evaluar que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del 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, textode respuesta y despedida.
- c. **Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición, se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud. Los tiempos se describen en la tabla No.10.
 - d. **Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento; en este criterio se evalúa el uso del lenguaje moderado, amable y respetuoso, se debe tener en cuenta iniciar con saludo y utilizar el término señor – señora.
 - e. **Gestión Operativa del Sistema -Bogotá Te Escucha,** el cual se encuentra diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición y permite conocer la trazabilidad de la gestión que realizan las diferentes instancias e instituciones distritales frente a las solicitudes que la ciudadanía presenta a través del Sistema.

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

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

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

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

califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%. Es pertinente indicar que para las características 3, 4 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), otorgándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es redistribuido entre las demás características que si le aplican.

En este informe se presenta el resultado del seguimiento a los criterios de calidad y manejo del Sistema de respuestas a peticiones que corresponden al **segundo trimestre del año 2022** de las siguientes entidades: De la Secretaria Distrital de Salud – de las Subredes Sur Occidente y Sur. Adicionalmente se presenta el resultado correspondiente al **tercer trimestre** de las siguientes entidades: EPS Capital Salud; Subredes Norte, Centro Oriente, Sur Occidente y Sur; es de aclarar que el resultado sobre seguimiento a la calidad del IV trimestre, se presentara en el siguiente periodo.

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

Resultados Segundo Trimestre:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS

TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD-SDS – II TRIM.2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS	Segundo Trim. 2022
Total Muestra	249
No Oportunidad	12
No Claridad	11
No Coherencia	4
No Calidez	8
Índice de Criterios de Calidad	90,0%
Inadecuado Manejo del Sistema	34
Índice de Calidad Manejo	90,0%

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

Criterios de calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 90% del segundo

trimestre 2022 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

- Se evidencio no oportunidad en términos de solicitud de ampliación de información de acuerdo a la normatividad Ley 1755 de 2015 Art. 17.
- Se evidencio no oportunidad en términos relacionada con traslados por no competencia de acuerdo a la normatividad Ley 1755 de 2015 Art. 21.
- 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, sílabas, 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 del 90% para el segundo trimestre 2022 del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

- 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- II TRIM 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha	
Subred ISS Sur Occidente	2do Trim 2022
Total Muestra	129
No Oportunidad	0
No Claridad	1
No Coherencia	0
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	99,2
Inadecuado Manejo del Sistema	3
Índice de Calidad Manejo	96,9

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 99.2 % del segundo trimestre 2022 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

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

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 96,6% para el segundo trimestre 2022 y se evidenció principalmente:

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

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:

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

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha	
SUBRED SUR	2do Trim 2022
Total Muestra	166
No Oportunidad	0
No Claridad	4
No Coherencia	2
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	97,6%
Inadecuado Manejo del Sistema	4
Índice de Calidad Manejo	97,0%

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

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia un índice promedio de calidad del 97.6% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- No se brindan una respuesta resuelta de fondo, no se percibe información sobre lo solicitado a peticionaria de forma clara y precisa.
- No describe en la respuesta las medidas tomadas en la inspección para minimizar riesgo para la salud. Registran 3 respuestas diferentes a una misma petición y uno de los soportes identificado como respuesta no lo es.
- No hay claridad en respuesta por lo sucedido en la atención Medica, las respuestas a la petición no brindan una excusa por la situación presentada.
- Respuesta en la que no se ajustó datos del peticionario y se dirigió a otra persona.

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% y se evidencio principalmente:

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

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

Resultados Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha:

EPS CAPITAL SALUD:

TABLA N°16. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EPSS CAPITAL SALUD- III TRIM. 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha	
EPS CAPITAL SALUD	3er Trim.2022
Total Muestra	130
No Oportunidad	1
No Claridad	3

No Coherencia	1
No Calidez	0
Índice de Criterios de Calidad	96,20%
Inadecuado Manejo del Sistema	27
Índice de Calidad Manejo	79,20%

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

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la EPS CAPITAL SALUD, se estableció un índice de calidad del 96,20% para el tercer trimestre 2022, frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

- Respuesta emitida a la Defensoría del Pueblo hasta los 8 días, incumpliendo con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, dentro de los 5 días siguientes a partir del recibo de la comunicación en la entidad.
- 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, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice de manejo para el tercer trimestre 2022 del 79.20% y se evidenció principalmente:

- 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.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:

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

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha	
SUBRED NORTE	3er Trim.2022
Total Muestra	150
No Oportunidad	1
No Claridad	2
No Coherencia	0
No Calidez	0
Índice de Criterios de Calidad	98%
Inadecuado Manejo del Sistema	7
Índice de Calidad Manejo	95,3%

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

Criterios de Calidad:

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

- Respuesta emitida a la Defensoría del Pueblo hasta los 8 días, incumpliendo con el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, dentro de los 5 días siguientes a partir del recibo de la comunicación en la entidad.
- 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, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice de manejo para el tercer trimestre 2022 del 95.3% y se evidenció principalmente:

- 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

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE:

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

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha	
SUBRED CENTRO ORIENTE	3er trim. 2022 2022
Total Muestra	251
No Oportunidad	1
No Claridad	2
No Coherencia	2
No Calidez	7
Índice de Criterios de Calidad	96,40%
Inadecuado Manejo del Sistema	2
Índice de Calidad Manejo	99,20%

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

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la respuesta se observó un índice promedio de calidad del 96.40% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

- Verificando la hoja de ruta no cumplen con el criterio de calidez porque presentan párrafos muy extensos.
- En la respuesta envían documento de la plataforma mí vacuna, donde se aprecia una imagen escaneada distorsionada y borrosa. solo se aprecian unas líneas de puntos.
- La respuesta se realiza ajustes de ampliación en lápiz y así fue enviada al peticionario.
- Adjuntan respuesta que no está acorde con la solicitud.
- Verificando la hoja de ruta se evidencia que no cumple con los criterios de coherencia, claridad y calidez debido a que el peticionario indicó en la ampliación telefónica que se reservaran su nombre y que esta fuera establecida como petición anónima y en la respuesta le responden al Peticionario.
- Se Identifica respuesta registrada en el sistema de manera extemporánea, fuera de los términos.

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 tercer trimestre 2022 del 99.20% y se evidenció principalmente:

- No se actualizan datos como documento de identidad y dirección de correspondencia.
- No se ajusta el tipo de petición acorde al motivo de solicitud, se registra como un reclamo una queja.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE:

TABLA N°19. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE- III TRIM 2022

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha	
SUBRED SUR OCCIDENTE	3er trim 2022
Total Muestra	89
No Oportunidad	0
No Claridad	6
No Coherencia	2

No Calidez	6
Índice de Criterios de Calidad	93.3%
Inadecuado Manejo del Sistema	3
Índice de Calidad Manejo	96.60%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- 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 del 93.3 % del tercer trimestre 2022 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

- 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 no le piden excusa a la peticionaria por la molestia que esta situación le causó.

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 96,60% para el tercer trimestre 2022 y se evidenció principalmente:

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

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:

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

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Bogotá Te Escucha	
SUBRED SUR	3er Trim 2022
Total Muestra	117
No Oportunidad	0
No Claridad	2
No Coherencia	2
No Calidez	6
Índice de Criterios de Calidad	94,9%
Inadecuado Manejo del Sistema	4

Índice de Calidad Manejo

96,6%

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

Criterios de Calidad:

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia un índice promedio de calidad del 94.9% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- 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, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del sistema del 96.6% y se evidencio principalmente:

- 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.

8. Conclusiones

- En el cuarto trimestre del 2022, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud un total de 7.440 peticiones, de las cuales 322 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 276 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 6.842 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 se encuentran: los reclamos con 3.145 peticiones, con un 45,97%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.072 que corresponden a un 44,90% y peticiones de interés general con 288 solicitudes, representando un 4.21%. En menor número se observan las quejas con 108, solicitudes de acceso a la información con 123, las solicitudes de copia con 84, las consultas con 31, felicitaciones 21, las denuncias por actos de corrupción 9 y se no se presentaron sugerencias en este periodo.

- Los reclamos: 3.145, dentro de las cuales se destacan temas de no oportunidad en servicios de salud un total de 1.898 (60.35%), inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud con 479 (15.23%) y no suministro de medicamentos con 210 solicitudes (6.68%). 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).
- Los motivos de las problemáticas de acceso a servicios de salud identificadas con mayor porcentaje en el IV trimestre del 2022 fueron: No oportunidad servicios, con 1978 peticiones (77.08%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1978), así mismos servicios quirúrgicos (155) y apoyo diagnóstico especializado (133). Segundo el No suministro de medicamentos, se registran 216 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 8.42%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos y en tercer lugar Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 142 (5,53%) peticiones, asociadas a temas como demoras en inadecuada orientación (45), seguido con problemas de contratación asegurador-prestador (35), tercero con el proceso de autorización de servicios (32) y finalmente con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (30).
- En este trimestre, se realizaron 1609 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo a la EPS Capital Salud a la que se le realizó seguimiento en un mayor porcentaje (74.02%). Se realizaron 4.673 seguimientos preventivos a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud.
- Por no oportunidad de respuestas, se realizaron requerimientos por 392 solicitudes, donde el mayor número se concentró en la EPS CAPITAL SALUD (308). En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema

correspondiente al III trimestre 2022 se verificaron 731 peticiones, lo que permitió evaluar la atención de las solicitudes con el fin de que se generen acciones de mejora por los competentes.

9. Acciones de Mejora implementadas en IV Trimestre 2022:

- En el IV Trimestre del 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.
- Para el IV trimestre del 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 la presencia del Secretario de Salud Alejandro Gómez quien dialogó con la ciudadanía frente a las barreras en salud que presentan.
Es así que durante el trimestre se desarrollaron 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 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 con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a Subredes, EPS Capital Salud y dependencias de la SDS, enviando relación de preventivos y de no respuesta oportuna a los derechos de petición, identificados en el Sistema Bogotá Te Escucha.

- Del mismo modo, se realizó la socialización del seguimiento a la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y EPS Capital Salud con relación a los criterios de calidad y manejo del sistema Bogotá Te Escucha.
- Se han realizado mesas de trabajo en coordinación con Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con el fin de aclarar competencias de la Secretaría, cumplimiento de criterios de calidad a las respuestas.
- Se realiza coordinación con las dependencias de la SDS, con el objetivo de aclarar competencias, mejorar el 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 Dirección de Calidad de la Secretaria General.

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