

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

**I Trimestre 2022**

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

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

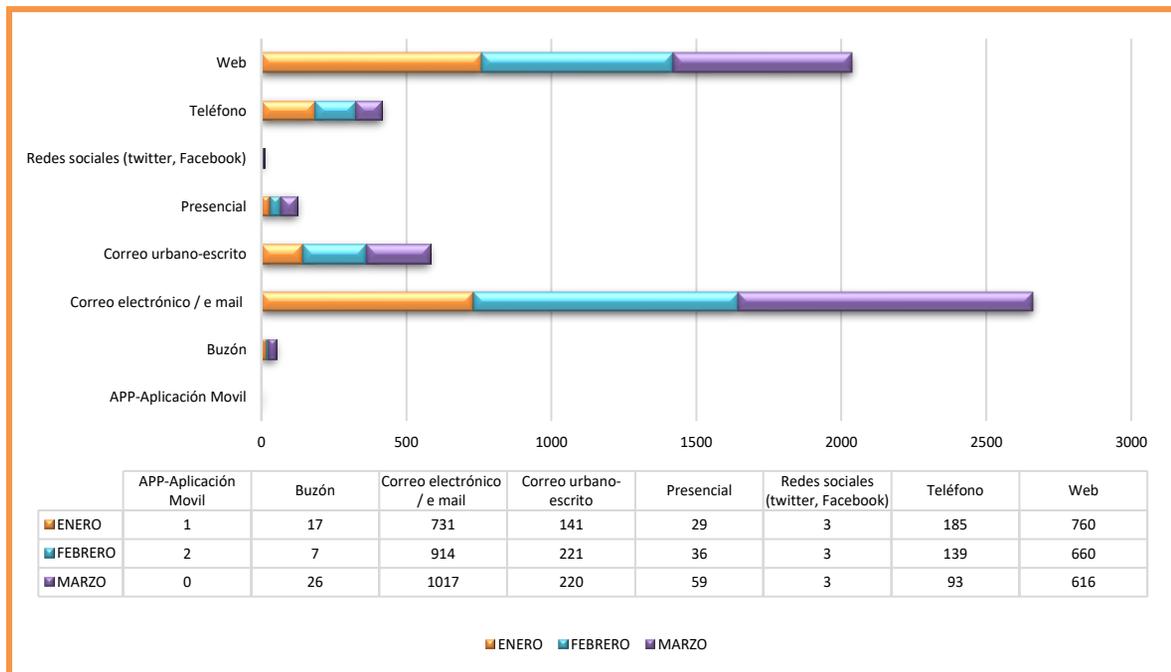
El informe descrito a continuación presenta el comportamiento de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, en el período comprendido entre el mes de enero al mes de marzo del año 2022. Este informe tiene como marco la ley 1712/2014,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

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

### 1. *Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en los meses de enero, febrero y marzo del 2022, discriminadas por tipo y canal:*

En el período correspondiente al I trimestre del año 2022, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **7.080** peticiones, de las cuales **463** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **734** 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 **5.883** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

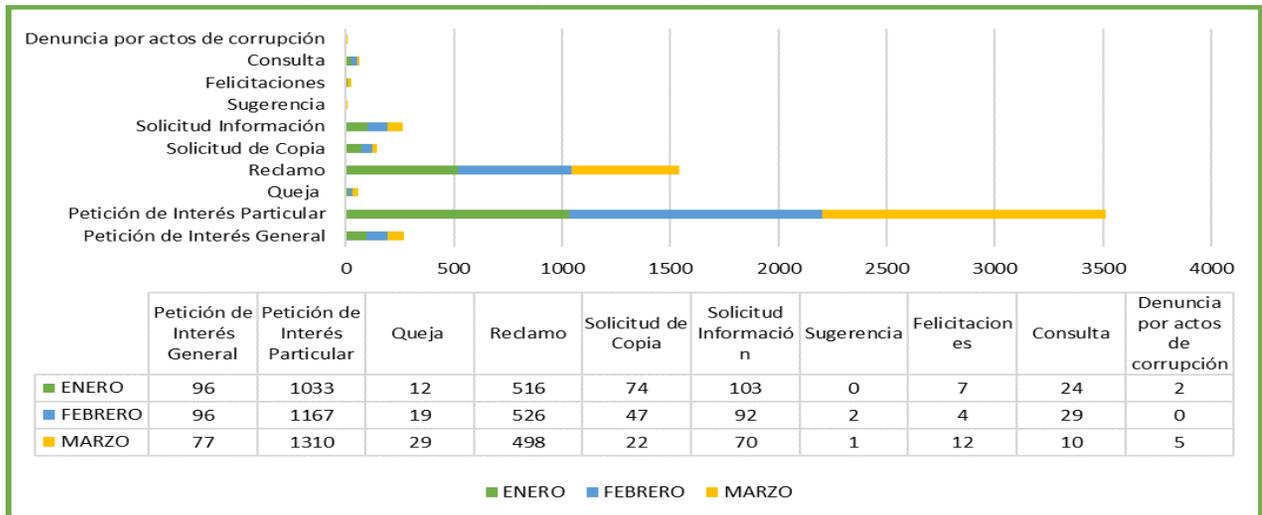
**Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL-I TRIM. 2022**



Los resultados presentados para este período indican que, el correo electrónico/ E-Mail, presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.662 peticiones, correspondientes al **45,25%**, en segundo lugar, se evidencia el canal web con el **34.61%** (2.036), seguido del canal escrito con el **9,89%** (582) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje encontramos en su orden el canal telefónico **7.09%**, el canal presencial **2.11%**, el buzón **0,85%**, las redes sociales **0.15%**, y finalmente las aplicaciones móviles con el **0.05%**.

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.

**Gráfico N° 2. TIPO DE PETICIONES – I TRIM.2022**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 (3.510) solicitudes, que corresponden a un **59,66%**, los reclamos con (1.540) peticiones, con un **26,18%**, seguido de las peticiones de interés general con (269) solicitudes, representando un **4.57%**. En menor número se observan las solicitudes de acceso a la información con 265 requerimientos, las solicitudes de copia con 143, las consultas con 63, las quejas con 60, las felicitaciones 23, las denuncias por actos de corrupción 7 y finalmente las sugerencias con 3 peticiones.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a las relacionadas con interés particular (**3.510**), dentro de las cuales se destacan las asociadas con temas salud pública con un total de

(1.324), correspondiente al **37,7%**, seguida de las asociadas a la emergencia sanitaria por COVID-19 con (587) **16,7%** y prestadores de servicios de salud con (443) **12,6%**.

**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 –I TRIM.2022

TIPO DE PETICIÓN	I TRIMESTRE									
	CAPITAL SALUD EPS-S	EGAT	IDCBIS	SDS	SISS CENTRO ORIENTE	SISS SUR	SISS NORTE	SISS SUR OCCIDENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición de Interés Particular	116	0	3	2.405	150	112	477	247	3510	59,7%
Reclamo	74	0	1	1.267	59	48	28	63	1540	26,2%
Petición de Interés General	1	1	0	46	10	35	92	84	269	4,6%
Solicitud Información	4	0	1	232	17	1	2	8	265	4,5%
Solicitud de Copia	0	0	0	131	6	2	3	1	143	2,4%
Consulta	6	0	1	40	0	1	1	14	63	1,1%
Queja	1	0	0	29	11	6	5	8	60	1,0%
Felicitaciones	0	0	0	20	0	2	1	0	23	0,4%
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	5	0	0	2	0	7	0,1%
Sugerencia	1	0	0	0	0	0	0	2	3	0,1%
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>203</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4.175</b>	<b>253</b>	<b>207</b>	<b>611</b>	<b>427</b>	<b>5.883</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 (5.883) el 71,0% (4.175) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 25,5% (1.498) se trasladan a las Subredes Integradas de Servicios de Salud y el 3,5% (203) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al **26,2%** (1.540) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con no oportunidad de servicios (**36,4%**), así como Inspección Vigilancia y Control (**21,4%**).

Frente a las peticiones de e interés general, representadas en (**269**) solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas en mayor medida con concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas y lavado de tanques.

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

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

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	ENE.	FEB.	MARZ.	TOTAL	PORCENTAJE
No oportunidad servicios	211	254	239	704	64,4%
No suministro Medicamentos	31	35	32	98	9,0%
Dificultad accesibilidad administrativa	23	20	23	66	6,0%
Atención Deshumanizada	11	23	19	53	4,8%
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	19	17	9	45	4,1%
Emergencia COVID-19	20	15	8	43	3,9%
Negación Servicios	15	8	11	34	3,1%
Problemas recursos económicos	7	12	15	34	3,1%
Dificultad Tutelas	1	7	2	10	0,9%
Dificultad Alto Costo	1	2	2	5	0,5%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	1	1	2	0,2%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>394</b>	<b>361</b>	<b>1.094</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 64,4% (704), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (460 solicitudes). Así mismo se observa dentro de las categorías con 98 solicitudes, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos con el 9,0%, por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios).

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

TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR –I TRIM.2022

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CAPITAL SALUD EPS-S	SUBREGIONAL CENTRO ORIENTE	SUBREGIONAL NORTE	SUBREGIONAL SUR	SUBREGIONAL SUR OCCIDENTE	SDS - FFDS	OTRAS	TOTAL	PORCENTAJE (%)
No oportunidad servicios	144	53	30	44	71	13	349	704	64,4%
No suministro Medicamentos	34	0	1	0	2	0	61	98	9,0%
Dificultad accesibilidad administrativa	14	1	1	2	9	1	38	66	6,0%
Atención Deshumanizada	4	11	4	6	3	4	21	53	4,8%
Inconsistencias sistemas de Información-aseguramiento	34	1	0	1	0	2	7	45	4,1%
Emergencia COVID-19	3	2	1	1	0	3	33	43	3,9%
Negación Servicios	26	0	0	0	0	0	8	34	3,1%
Problemas recursos económicos	16	0	2	4	3	0	9	34	3,1%
Dificultad Tutelas	7	0	0	0	1	0	2	10	0,9%
Dificultad Alto Costo	2	0	0	0	0	0	3	5	0,5%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	0	0	0	0	1	2	0,2%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>68</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>89</b>	<b>23</b>	<b>532</b>	<b>1094</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 **51.4%** (562) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS-S **26,1%** (285), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud **23,2%** (254), y Secretaría Distrital de Salud **2,1%** (23). A continuación, se describen las cuatro primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con 704 peticiones (**64,4%**), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (460), así mismo servicios quirúrgicos (60) y apoyo diagnóstico especializado (36). 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 98 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **9,0%**, 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 66 (**6,0%**) peticiones, asociadas a temas como inadecuada orientación (21), demoras en el proceso de autorización de servicios (13), seguido de problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (18) y finalmente con problemas de contratación asegurador-prestador (14).

#### 4. Solicitudes de acceso a la información

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

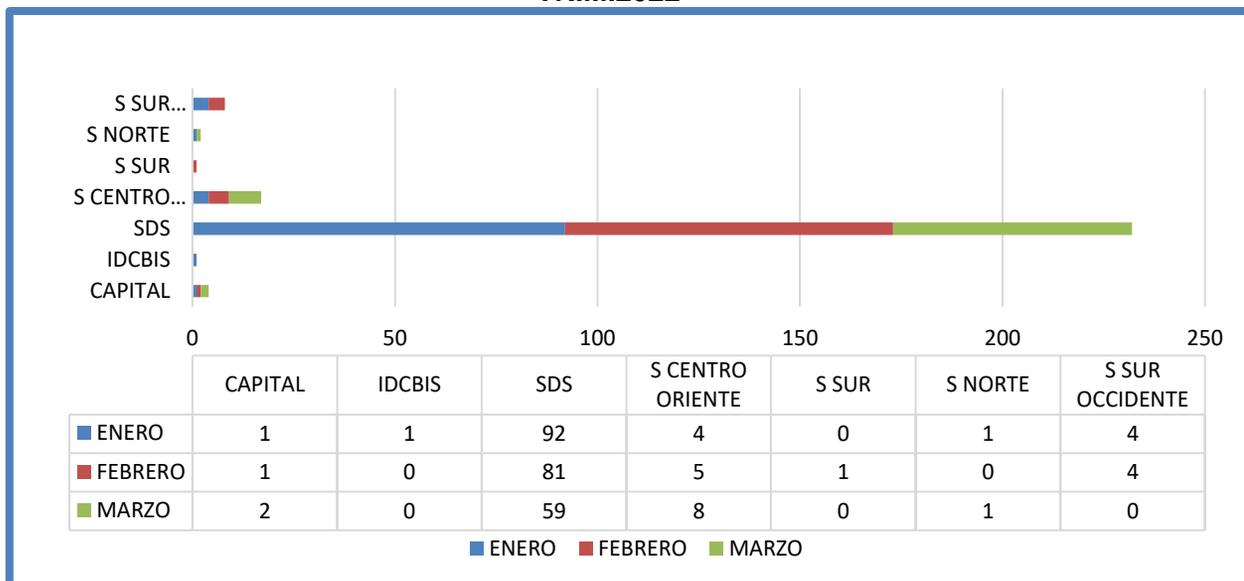
TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Solicitud Acceso a la Información	103	92	70	265

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

La tabla (4), permite presentar los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre enero a marzo del año 2022, se observa un total de 265 solicitudes, recibidas en un mayor porcentaje **38,8 %** en el mes de marzo (103), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respetiva respuesta:

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

Gráfico N° 3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD – I TRIM.2022



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 **232** peticiones, relacionadas con prestadores de servicios de salud (licencias para la prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo) y temas de salud pública, particularmente solicitud de carné de vacunación.

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

TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESSPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – ITRIM.2022

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRE D CENTRO ORIENTE	SUBRE D NORTE	SUBRE D SUR	SUBRE D SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6,7		5	10,9	9,8	1	4	12,2	10,7

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

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

## 5. Sugerencias

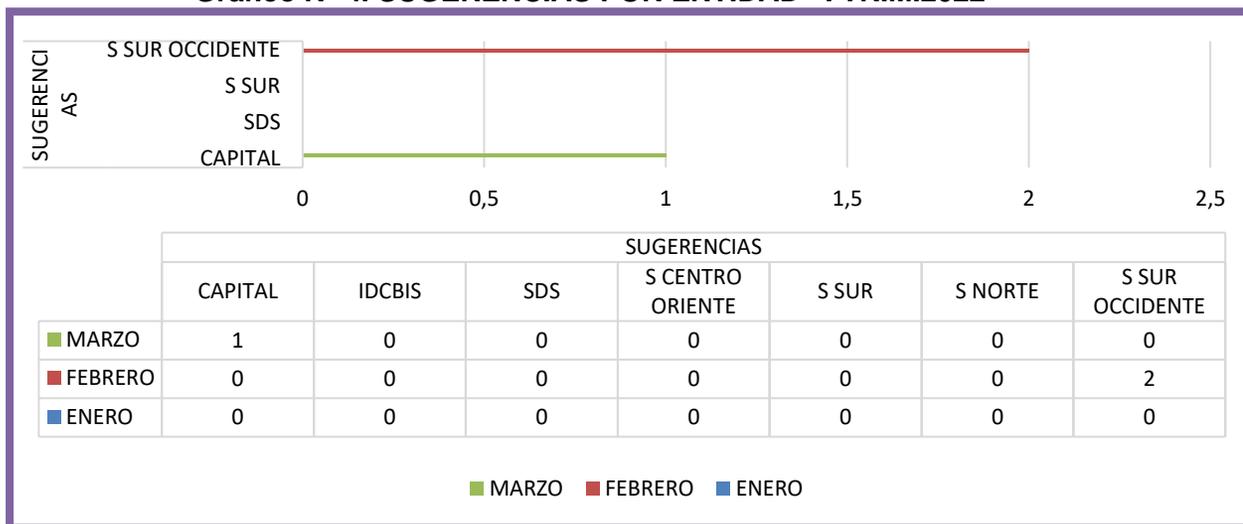
**Tabla N° 5. SUGERENCIAS MENSUAL –I TRIM.2022**

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE
Sugerencia	0	2	1	3

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

Como se observa en la tabla anterior, en el primer trimestre del año 2022, se registran 3 (0,1%) sugerencias, a continuación, se presenta las entidades competentes para dar respuestas a las mismas:

**Gráfico N° 4. SUGERENCIAS POR ENTIDAD –I TRIM.2022**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

Es posible observar que las 3 sugerencias registradas, fueron gestionadas por competencia por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente (2) y la EPS Capital Salud (1).

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 –I TRIM.2022**

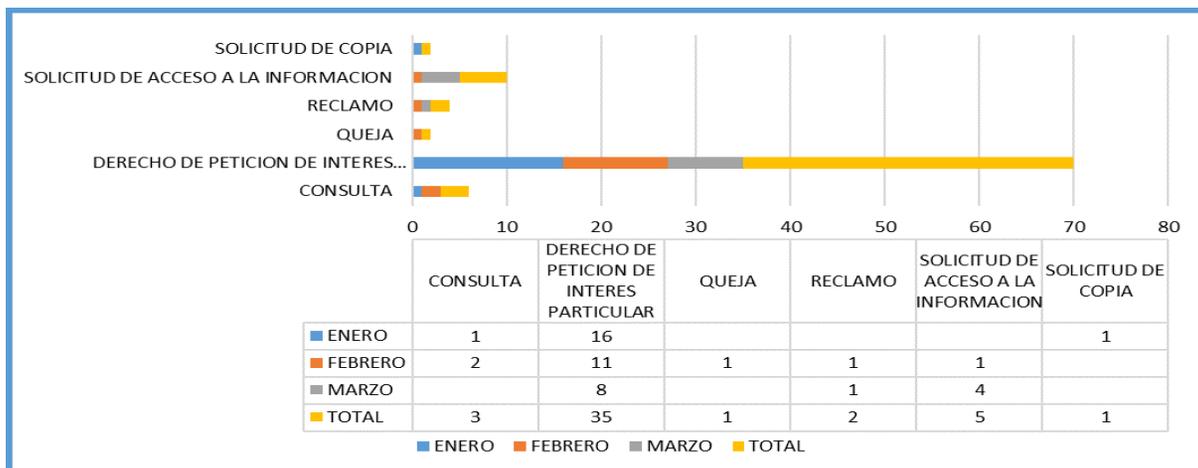
TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2022
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

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

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

**Gráfico N° 5. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS –I TRIM.2022**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el cuarto trimestre (5.883), 47 peticiones, es decir el 0.8% 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 ~~hubs~~

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés ~~particular~~(35). 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 Aplicativo Bogotá Te Escucha, dicho sistema, las asigna directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

La revisión de 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 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 I trimestre del 2022:

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y CAPITAL SALUD EPS-S		ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL 2022
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	3	7	18	28
	Seguimientos realizados a las Subredes	24	8	6	38
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	530	329	54	913
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>557</b>	<b>344</b>	<b>78</b>	<b>979</b>
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	0	0	0	0
	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	0	490	341	831
	Seguimientos a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD	0	0	268	268
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>		<b>0</b>	<b>490</b>	<b>609</b>	<b>1.099</b>
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	161	317	461	939
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		<b>161</b>	<b>317</b>	<b>461</b>	<b>939</b>

<b>TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA</b>	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	0	3	0	3
	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	0	0	0	0
	Seguimiento a Peticiones realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	96	40	2	138
	<b>TOTAL PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA</b>	96	43	2	141

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

La tabla anterior permite evidenciar que 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 138 seguimientos, es decir el 2,34% del total de peticiones (5.883) del I trimestre de 2022. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

#### TABLA N° 8. NUMEROS DE SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS – I TRIMESTRE 2022.

Seguimientos Preventivos	Total
Mes enero 2022	161
Mes febrero 2022	317
Mes marzo 2022	461
<b>Total, I Trimestre 2022</b>	<b>939</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I 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 avencer a las dependencias de esta Secretaría vía correo electrónico.

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

**TABLA N° 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - I trimestre de 2022:**

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SECRETARÍA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA	6,2		6	13,7				16,7	13,2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN				7		1			5,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	29	15		11,8	5	1,5	12,3	14	8,9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16,7		4,3	13,4	9,7	4,5	11,6	14,1	13
FELICITACIÓN				9,8			3		9,4
QUEJA				18,8	9,5	6	8	13	15,4
RECLAMO	18		4	15,4	7,6	10,5	8,8	10,5	15
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6,7		5	10,9	9,8	1	4	12,2	10,7
SOLICITUD DE COPIA				7,8	5,4		6,5	10	7,7
SUGERENCIA									
<b>PROMEDIO DÍAS</b>	<b>16,6</b>	<b>15</b>	<b>4,6</b>	<b>13,7</b>	<b>8,9</b>	<b>4,3</b>	<b>10,3</b>	<b>13,4</b>	<b>13,2</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. I trimestre 2022

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

En el primer 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 15,4, los reclamos con 15, y las consultas con 13,2 días, presentan los mayores tiempos promedios para la respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 16,6 días, La Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT 15 días, Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBI 4,6 días, Subred Centro Oriente 8,9, Subred Norte 4,3 días, Subred Sur 10,3 días, Subred Sur Occidente 13,4 días, y SDS 13,7 días para un promedio general del sector de 13.2 días.

- **Evaluación criterios de calidad de la respuesta a peticiones en SDS**

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

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

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

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

**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	Términos Decreto 491 de 2020
-----------	-------------------------	---------------------------------

	2015	
Consulta	30	35
Denuncia por actos de corrupción	15	30
Derecho de Petición Interés General	15	30
Derecho de Petición Interés Particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de Copia	10	20

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

### Gestión Operativa del Aplicativo

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

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

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

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

En este período, se realizó seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo de respuestas a peticiones que faltaban del tercer trimestre del año 2021 y dos del cuarto trimestre del año 2021, es pertinente aclarar que para este periodo no se alcanzó a terminar y remitir los seguimientos a las dependencias de la SDS. A continuación, se presentan los resultados por Entidad:

## SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:

### 1. SUBRED SUR OCCIDENTE:

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

<b>Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo</b>	
<b>Subred Sur Occidente</b>	<b>Tercer Trim. 2021</b>
<b>Total Muestra</b>	166
<b>No Oportunidad</b>	0
<b>No Claridad</b>	1
<b>No Coherencia</b>	1
<b>No Calidez</b>	1

<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	99,4%
<b>Inadecuado Manejo SDQS</b>	5
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>97,1%</b>

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. III trimestre 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 99,4% del tercer trimestre de 2021 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidencio principalmente:

**Manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 97,1 % y se evidenció principalmente:

- No se ajustó la tipología de la petición, según corresponda de acuerdo al asunto descrito en la petición.
- No se adjunta la respuesta en la Sección de Documentos del Notificación del Peticionario solo se evidencia un archivo que corresponde a la solicitud presentada por el usuario.
- Se adjuntó respuesta al peticionario, pero adicionalmente quedó también la de otra peticionaria de un asunto diferente.

**2. SUBRED NORTE:**

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

<b>Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo</b>	
<b>Subred Sur Norte</b>	<b>Tercer Trim. 2021</b>
<b>Total Muestra</b>	331
<b>No Oportunidad</b>	0

<b>No Claridad</b>	12
<b>No Coherencia</b>	4
<b>No Calidez</b>	3
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	95,5%
<b>Inadecuado Manejo SDQS</b>	37
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>92,4%</b>

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

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

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se observó un índice promedio de calidad del 95,5% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- No se emitieron respuestas de fondo y claras, donde se brinde información precisa según lo solicitado en las peticiones ciudadanas.
- Se evidencia en la respuesta párrafos demasiado largos, que dificulta la comprensión del ciudadano, se sugiere separar en varios párrafos y usar conectores para mantener la coherencia de lo que se quiere informar.
- Se evidencia que faltó cerrar la respuesta con un párrafo de finalización, así como la firma y cargo de la dependencia que emite la respuesta lo cual no se visualiza.
- Se evidencia que la respuesta se encuentra dirigida a otra persona diferente a la peticionaria que interpone la solicitud.
- Se evidencia en la respuesta que no hace alusión al error presentado por el envío de una respuesta incorrecta, brindando excusas por lo sucedido, no se le remite la respuesta a su solicitud anterior, únicamente en 4 renglones se limita a informar que se realizó lo solicitado.

### ***Manejo del Aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 92,4% y se evidenció principalmente:

- No se están registrando en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación (dirección de residencia, correo electrónico, teléfonos de contacto) que aportan los usuarios específicamente en los formatos de buzón.

- La dirección de correspondencia referenciada en la respuesta no fue registrada en el Bogotá Te Escucha.
- En esta petición la dirección de correo electrónico registrada en el sistema y en la respuesta no coinciden con la referida por la usuaria en el formato de buzón al parecer se presentó error de digitación.
- No se adjunta la respuesta completa, dado que faltó la firma de la dependencia que emite la respuesta.
- No se adjunta la respuesta en la SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO.
- Petición no cuenta con una respuesta sino con nota aclaratoria, por cuanto no se debía haber cerrado con respuesta definitiva sino buscar otra opción en el evento de la petición como “cancelar por no petición”, sin embargo, al cerrar como respuesta definitiva es necesario informar el número por el cual se reemplaza y a través del cual será gestionada.
- Se evidencia que no se hace uso de la opción de ampliación de información que suministra el Bogotá Te Escucha para poder determinar el motivo de la solicitud y definir la competencia de la SDS, frente a lo denunciado.
- Peticiones no se trasladan por competencia a entidades distritales como Secretaria Distrital de Integración Social, IDPYBA, Subred Sur Occidente, EPSS CAPITAL SALUD, Secretaria Distrital de Ambiente, con el fin que el ciudadano pueda evidenciar respuesta de fondo a su solicitud.

### 3. SUBRED CENTRO ORIENTE:

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

Subred Centro Oriente	Cuarto Trim. 2021
<b>Total Muestra</b>	175
<b>No Oportunidad</b>	0
<b>No Claridad</b>	2
<b>No Coherencia</b>	0
<b>No Calidez</b>	2
<b>Índice de Criterios de Calidad</b>	98,9%

Inadecuado Manejo SDQS	4
Índice de Calidad Manejo	97,1%

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

### **Criterios de Calidad:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 98,9% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

- Respuestas suministradas no fueron precisa, no se desarrolla lo solicitado y no son de fácil comprensión.

### **Manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la información presentada en la tabla N°.13, se evidencia un índice promedio del manejo del aplicativo del 97,1% y se evidenció principalmente:

- Se registraron peticiones con una tipología incorrecta o se omitió actualizar una tipología errada con la cual había sido registrada inicialmente por otra entidad.

## **4. SUBRED SUR:**

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

<b>Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo</b>	
<b>Subred Sur</b>	<b>Tercer Trim. 2021</b>
<b>Total Muestra</b>	159
<b>No Oportunidad</b>	0
<b>No Claridad</b>	1
<b>No Coherencia</b>	0
<b>No Calidez</b>	0
<b>Índice de Criterios</b>	99,4%

de Calidad	
Inadecuado Manejo SDQS	3
Índice de Calidad Manejo	98,1%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. III trimestre 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 donde se evidencia errores gramaticales, se presenta pleonasma, información que se expresa más de una vez.

**Manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 98,1% y se evidenció principalmente:

- En estas peticiones no se registró o ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.

**EPS-S CAPITAL SALUD:**

**TABLA N°15. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EPSS CAPITAL SALUD:**

Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo	
EPSS Capital Salud	Cuarto Trim. 2021
Total Muestra	268
No Oportunidad	32
No Claridad	8
No Coherencia	8
No Calidez	9

Índice de Criterios de Calidad	84,3%
Inadecuado Manejo SDQS	55
Índice de Calidad Manejo	79,5%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. IV trimestre 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 84,3% para el cuarto trimestre frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, se evidenció principalmente:

- Respuestas brindadas no responden a todo lo solicitado por peticionarios, son incompletas, no son de fondo.
- La respuesta que se adjunta no corresponde a lo solicitado por el usuario y no está dirigida a él, se evidencia error en el cargue de la respuesta correcta.
- Se evidencia que se adjuntan respuestas de otro peticionario, por tanto, no se dio respuesta a lo solicitado por el ciudadano.
- La respuesta no se dirige al peticionario sino a la Alcaldía Mayor quien traslada la solicitud ciudadana, sin embargo, el peticionario que la interpone coloca todos sus datos para notificación.
- Respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos por la norma Decreto Nacional 491 de 2020, fueron emitidas entre 32 y 56 días hábiles.

### ***Manejo del Aplicativo:***

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 79,5% y se evidenció principalmente:

- No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.
- No se tienen en cuenta los datos de notificación del usuario registrados para remisión de la respuesta.

- No se registra en el sistema la dirección de notificación reportada en el formato de la Súper Salud sino se registra una distinta.
- Las direcciones de notificación registradas en la repuesta no coinciden con las aportadas por los usuarios en el sistema dado que los canales de recepción fueron Web y Buzón.
- La respuesta se remite a una dirección de residencia diferente a la informada por la usuaria, tampoco se remite al correo electrónico reportado sin tener en cuenta que la solicitud ingresa por el canal e-mail, además se coloca como canal de salida Presencial.
- La respuesta no se adjunta en la SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO, por cuanto los ciudadanos no recibieron notificación de su respuesta a través del Bogotá Te Escucha.
- No se adjuntó la respuesta en ninguno de link dispuestos en el Sistema.
- No se hace traslado de las peticiones a la Subred Sur y Subred Centro Oriente, respectivamente, a través del sistema para evidenciar la trazabilidad de la petición y la gestión brindada al usuario, tal y como se informa en la respuesta.
- Se evidencia que como no se elabora respuesta formal al usuario no se remite copia a la Súper Salud quien traslada la petición ciudadana.

## 9. CONCLUSIONES

- En el período comprendido entre enero y marzo del 2022, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, ingresaron en la Secretaría Distrital de Salud, 7.080 peticiones ciudadanas, recibidos por los canales de atención dispuestos, de los cuales se gestiona el 83,1% representados en 5.883 solicitudes, de otra manera, se realizó traslados por no competencia al 7.9%, y se requirió ampliación o aclaración al 12,5%. Se evidencia continuidad en la utilización de los canales virtuales, pese al levantamiento de las medidas frente a la emergencia Sanitaria. De igual forma, se identifica para este trimestre, dentro de los tipos de peticiones con mayor porcentaje las de interés particular (3.510) y los reclamos (1.540).
- Dentro de las categorías se destacan las peticiones relacionadas con salud pública, emergencia COVID-19, y no oportunidad en la prestación de los servicios. De igual forma se destacan como subtemas asociados a las categorías anteriormente mencionadas, Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas y lavado de tanques, vacunación COVID – 19 y servicios ambulatorios de medicina especializada, 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 I trimestre del 2022 fueron: No oportunidad de servicios y no suministro de medicamentos, los cuales se encuentran relacionados con la oportunidad, como atributo de calidad; así mismo se observa que, el mayor número de estos requerimientos se gestionan a través de la EAPB Capital Salud (285), así como otras entidades dentro de las que se encuentran IPS privadas, EAPB diferentes a las entidades distritales.
- En este trimestre, se realizan 979 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo las dependencias de la EPSS Capital Salud a las que se les realizó seguimiento en mayor porcentaje (93%). Se realizó a las dependencias de la SDS 939 seguimiento preventivos. De igual forma se desarrollan 1.099 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (75,6%). Finalmente se evidencia que la EPSS Capital Salud presentan un mayor número de Requerimientos (138), realizados por NO respuesta.

#### **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN I TRIMESTRE 2022:**

- Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en el I Trimestre del 2022 se desarrollan 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.
- Se participa en cursos de lenguaje claro y construcción de documentos liderada por la Veeduría Distrital, como parte del fortalecimiento de capacidades para el talento humano, orientado a mejorar la calidad del servicio prestado y la gestión de las peticiones registradas en la Secretaría Distrital de Salud.
- Se desarrolla curso de Promotores del Servicio a la Ciudadanía, dirigido a la población del Distrito Capital, cuyo objetivo principal es socializar conocimientos básicos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, acceso a los servicios de Salud, deberes y derechos. Dicho curso está compuesto por un módulo introductorio y dos módulos temáticos.
- Se continúa participando en ferias de Servicios, en articulación con las diferentes entidades del Distrito; desde la Secretaría Distrital de Salud, donde se brinda

orientación e información en servicios de salud a la población participante en esta actividad.

- Se realizó la apertura oficial de puntos de servicio a la ciudadanía en salud, en los cuales se desarrollan acciones de información y orientación a la ciudadanía sobre los servicios de salud. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, sigue en su propósito de transformar la interacción y el relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo la construcción de confianza y la atención con enfoque diferencial.
- Se continúa el seguimiento semanal, a través de correo electrónico a la oportunidad de las respuestas (preventivos y por no respuesta oportuna), identificando aquellas a las cuales no se les ha dado respuesta dentro de los tiempos establecidos, generando la respectiva notificación a las dependencias competentes, con copia a las Oficinas de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno. Así mismo, la socialización al seguimiento de la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y EPSS Capital Salud con relación a la oportunidad, criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha. Por último, se realizaron mesas de trabajo en coordinación con la Dirección de Aseguramiento convocando a la EPSS Capital Salud, con el objetivo de dar trámite y cierre de las peticiones que se les notificó por no respuesta oportuna, los casos especiales manejados directamente por la Dirección de Aseguramiento y fomentar acciones de mejora para el trámite oportuno de las respuestas y poder así disminuir las notificaciones de peticiones vencidas.

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