

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”

III Trimestre 2023

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a
la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

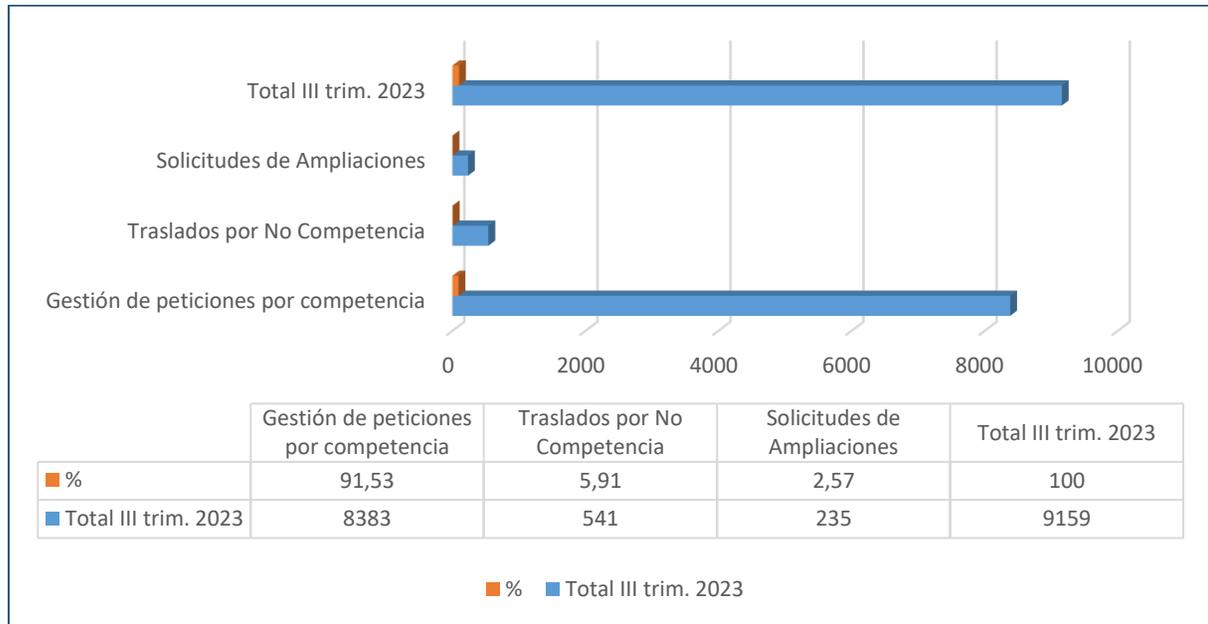
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD – III TRIMESTRE 2023

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 de julio a septiembre de 2023. Este informe tiene como marco la Ley 1712/2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

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

A continuación se presentan las peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el III Trimestre de 2023, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **9.159** peticiones, de las cuales **541** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **235** 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.

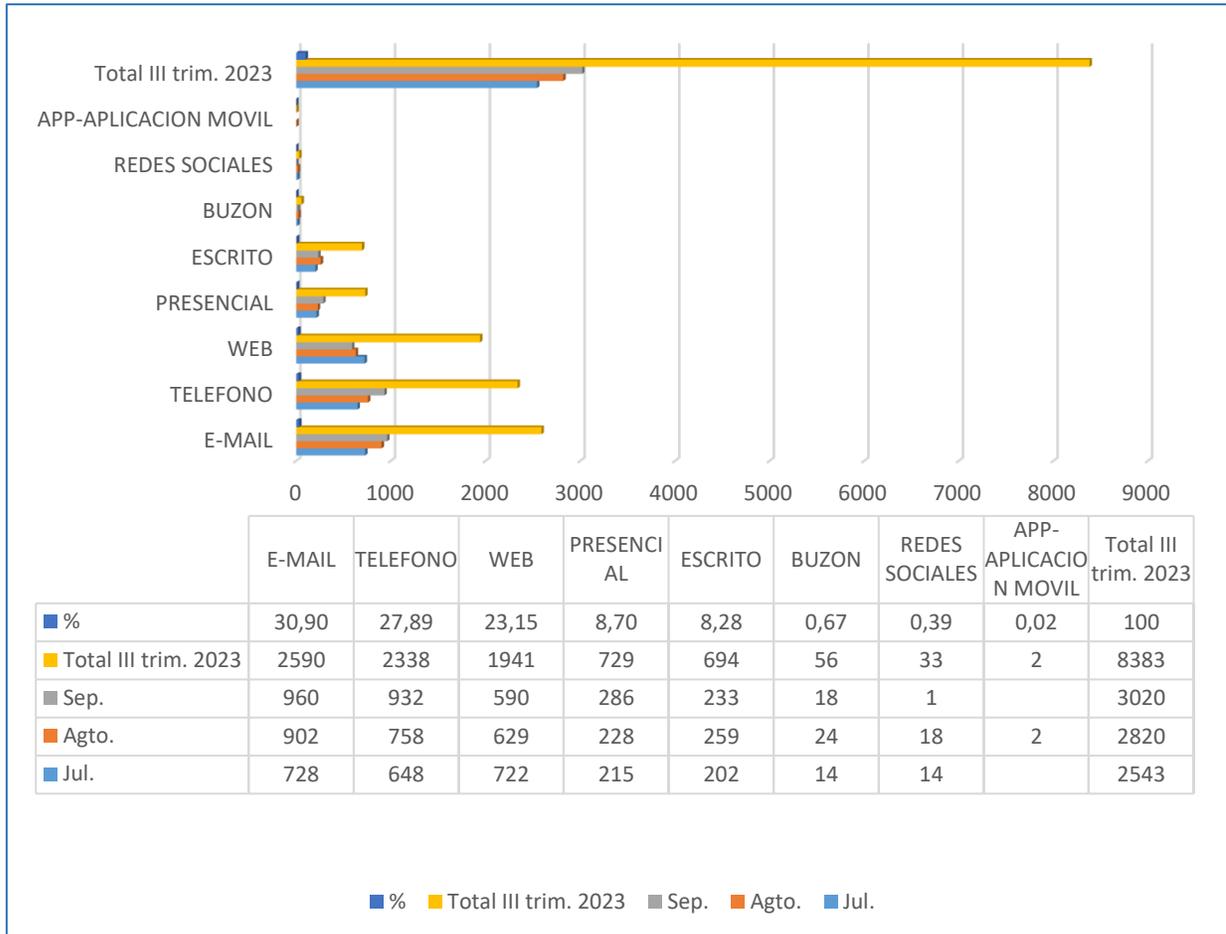
Gráfico N°1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- III TRIM. 2023



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim. 2023

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **8.383** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 2. PETICIONES POR CANAL- III TRIM. 2023



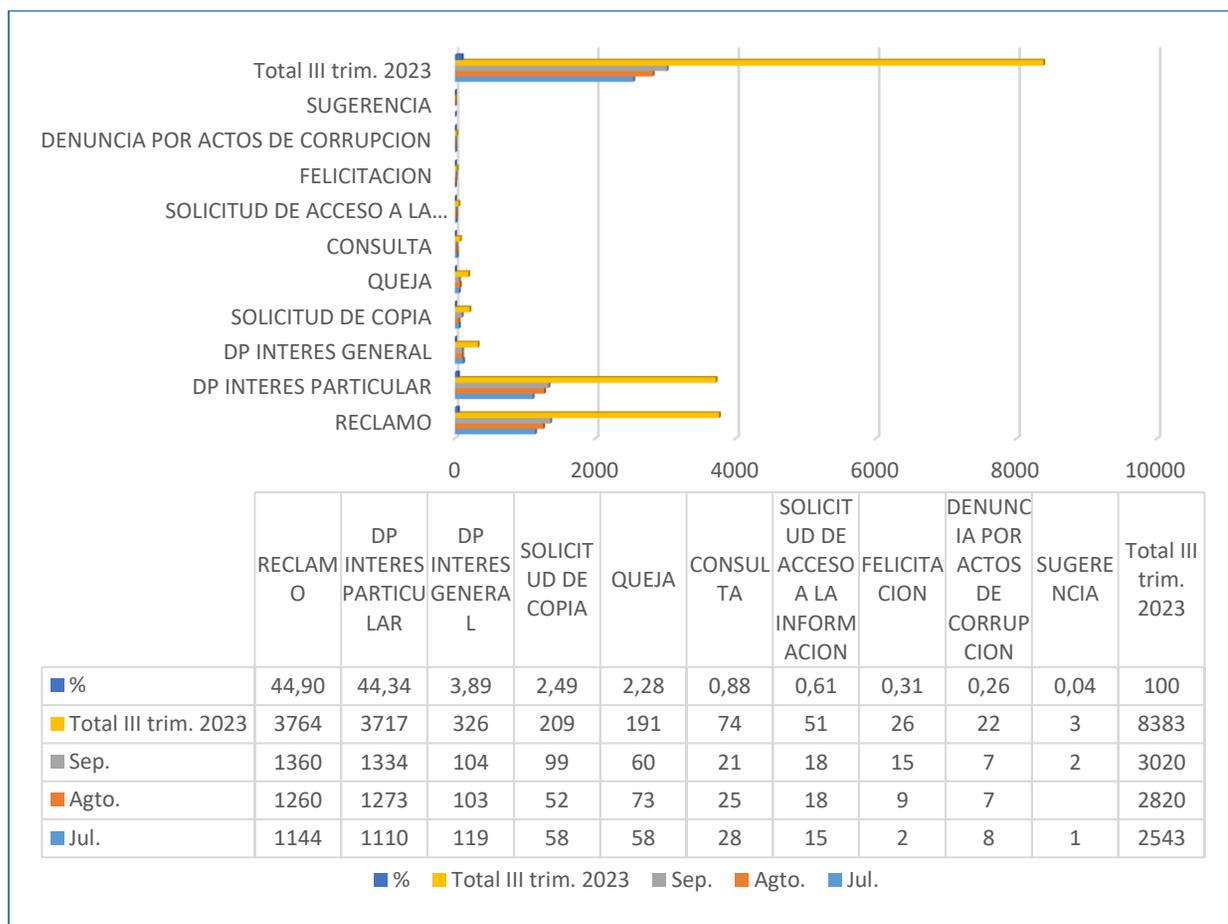
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III trimestre 2023

Los resultados presentados para este período indican al correo electrónico/ E-Mail, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.590 peticiones, correspondientes al 30.90%, en segundo lugar, se evidencia el canal telefónico con el 27.89% (2.338), seguido del canal web con el 23.15% (1.941) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal presencial con 8.70% (729), el canal escrito 8.28% (694), por buzón 0.67% (56), por redes sociales 0.33% (33) y App móvil 2.

Es 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 presentadas por canales no presenciales representan un mayor número.

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

Gráfico N° 3. TIPO DE PETICIONES – III TRIM.2023



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III Trim. 2023

Con relación a los tipos de petición, se tiene como resultado, que con mayor porcentaje se presentan los reclamos con 3.764 peticiones, correspondientes al 44.90%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.717, que corresponden al 44.34%, seguidas a su vez por las peticiones de interés general con 326 solicitudes, representando un 3.89%. En menor número se observan las solicitudes de copia con 209, seguido las quejas con 191, luego las consultas con 74, las

solicitudes de acceso a la información con 51, felicitaciones 26, las denuncias por actos de corrupción 22 y sugerencias un total de 3.

Como se mencionó, el mayor número de peticiones identificadas corresponde a los reclamos: 3.764, dentro de las cuales se destacan temas relacionados con problemáticas de acceso a servicios de salud con un total de 3.301 (39.38%) e inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud con 282 (3.36%).

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 – III TRIM.2023

Tipo de Petición / Entidad	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	EGAT	IDCBIS	SDS	Total III trim. 2023	%
RECLAMO	506	209	177	294	221	0	0	2357	3764	44,90
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	194	201	812	199	529	1	2	1779	3717	44,34
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13	36	130	38	83	0	0	26	326	3,89
SOLICITUD DE COPIA	0	18	3	6	5		0	177	209	2,49
QUEJA	13	18	12	13	33	0	1	101	191	2,28
CONSULTA	2	3	2	0	19	0	0	48	74	0,88
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	8		1	3	0	0	39	51	0,61
FELICITACION	0	2	2	1	2	0	0	19	26	0,31
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0	10	2	6	0	0	3	22	0,26
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0,04
Total III trim. 2023	729	495	1148	554	901	1	3	4552	8383	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim. 2023

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de 8.383 peticiones que se gestionaron por ser temas de competencia de las entidades del Sector Salud, el 54.30% (4.552) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 36.95% (3.098) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 8.69% (729); a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Capital Salud, a la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica- EGAT con el 0.012% (1) y con igual número el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud-IDCBIS con 0.036% (3).

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 44.90% (3.764) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con problemáticas de acceso a servicios de salud (44.90%), donde el mayor porcentaje son gestionadas por la Secretaría Distrital de Salud, en cumplimiento a la inspección y seguimiento de la garantía del acceso a servicios de salud por parte de las EAPB en el Distrito.

Frente a las peticiones de interés particular, representadas en 3.717 (44.34%) solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario entre otros.

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – III TRIM.2023

Problemáticas de Acceso a Servicios de Salud	Jul.	Agto.	Sep.	Total III trim. 2023	%
No Oportunidad Servicios	904	1008	1135	3047	80,50
No Suministro Medicamentos	93	101	136	330	8,72
Dificultad Accesibilidad Administrativa	39	52	52	143	3,78
Negación Servicios	35	31	33	99	2,62
Atención Deshumanizada	19	24	16	59	1,56
Problemas Recursos Económicos	13	14	12	39	1,03
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	17	10	11	38	1,00
Dificultad Tutelas	7	5	2	14	0,37
Dificultad Alto Costo	2	3	3	8	0,21
Presunto Evento Adverso	0	3	2	5	0,13
Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	1	0	3	0,08
Total III trim. 2023	1131	1252	1402	3785	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim.2023

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 80.50% (3.047), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (2.082). Así mismo se observa con 330 solicitudes la barrera relacionada con el no suministro de medicamentos con el 8.72%, principalmente por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.

- **Problemáticas de acceso discriminadas por la entidad donde se presenta:**

TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR SALUD

Problemáticas de Acceso a Servicios de Salud/ Entidad	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS-FFDS	OTRAS*	Total III trim. 2023	%
No Oportunidad Servicios	520	218	177	296	304	15	1517	3047	80,50
No Suministro Medicamentos	128	2	3	7	6		184	330	8,72
Dificultad Accesibilidad Administrativa	19	1	5	3	11	2	102	143	3,78
Negación Servicios	64	0	1	1	1	9	23	99	2,62
Atención Deshumanizada	5	11	11	7	10	3	12	59	1,56
Problemas Recursos Económicos	26	2	3	0	1	0	7	39	1,03
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	35	0	0	0	0	0	3	38	1,00
Dificultad Tutelas	9	0	0	0	0	0	5	14	0,37
Dificultad Alto Costo	6	0	0	0	0	0	2	8	0,21
Presunto Evento Adverso	1	0	0	1	0	0	3	5	0,13
Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	0	0	0	0	0	1	3	0,08
Total III trim. 2023	815	234	200	315	333	29	1859	3785	100

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III trim. 2023

**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 50.89% (1.926) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 21.53% (815), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 28.59% (1.082), y Secretaría Distrital de Salud 0.77% (29). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con 3.047 peticiones (80.50%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (2.082), así mismo los servicios de apoyo diagnósticos especializado. (242), seguido de servicios quirúrgicos (224). 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 330 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 8.72%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 143 (3.78%) peticiones, asociadas a temas como demoras en proceso inoportunidad en autorizaciones (54), seguido por problemas de contratación asegurador-prestador (35), tercero con inadecuada orientación (31) y finalmente por problemas de recursos físicos, humanos y dotación (31).

3. Solicitudes de Acceso a la Información

Tabla N° 4. SOLICITUDES ACCESO A LA INFORMACIÓN – III TRIM.2023

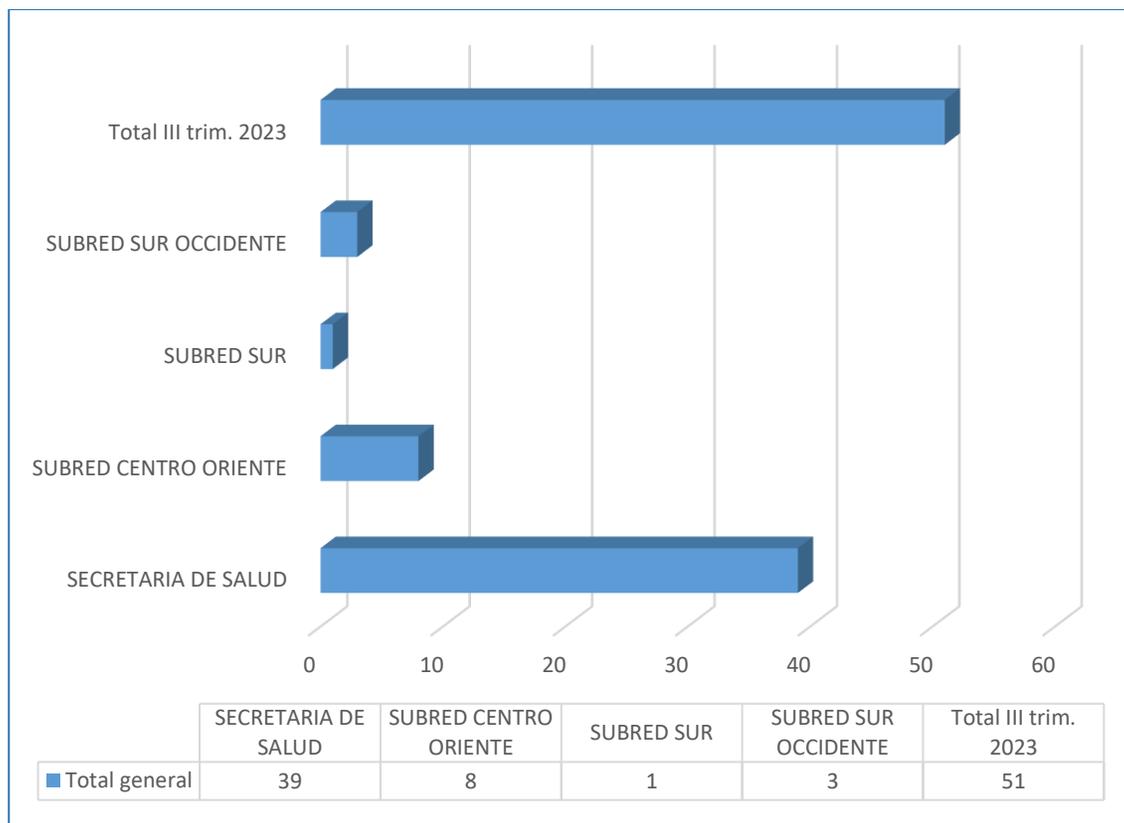
Tipo de Petición	Jul.	Agto.	Sep.	Total III trim. 2023	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	15	18	18	51	0,61

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim.2023

En la tabla No.4 se presenta los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre julio y septiembre de 2023, se observa un total de 51 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en los meses de agosto y septiembre 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 III trimestre de 2023.

Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trim. 2023

El gráfico anterior muestra que el mayor número de solicitudes de acceso a la información se encuentran en la Secretaría Distrital de Salud con 51 peticiones, relacionadas con temas de salud pública, particularmente solicitudes de carné de

vacunación y de prestadores de servicios de salud sobre la inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud.

Frente al promedio de respuesta por entidad de las solicitudes de acceso a la información, se encuentra que se gestionan dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, promedio para el III trimestre de 2023 es de 7,4 días.

TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – III TRIM.2023

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2023									
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN				7,8	5,7		8,0	1,0	7,4

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2023

4. Sugerencias

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

TABLA N° 6. SUGERENCIAS POR ENTIDAD – III TRIM.2023

Entidad	Jul.	Agto.	Sep.	Total III Trim. 2023
SECRETARIA DE SALUD	1	0	2	3

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2023

Como se observa en la tabla anterior, en el tercer trimestre del año 2023, se registran 3 sugerencias, las cuales representan el 0,04% del total de peticiones gestionadas en este trimestre por Secretaría Distrital de Salud. Los temas se refieren a la implementación de la plataforma web para realizar agendamiento de citas y sobre alternativa para la prestación del servicio de psiquiatría infantil.

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° 7. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – III TRIM.2023

Tipo de petición	Jul.	Agto.	Sep.	Total III Trim. 2023
Solicitudes Negadas	0	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III Trim.2023

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

5. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

TABLA N° 8. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS- III TRIM. 2023

TEMAS DE CONTRATACION PERSONA NATURAL, JURÍDICOS Y RECURSOS FÍSICOS					
Entidad	Tipo Petición	Jul.	Agto.	Sep.	Total III trim. 2023
SECRETARIA DE SALUD	CONSULTA	1	3	0	4
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	1	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	8	9	25
	RECLAMO	0	0	3	3
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	0	1
	SOLICITUD DE COPIA	0	1	0	1
	Subtotal		10	12	13
SUBRED CENTRO ORIENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1
SUBRED NORTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	2	0	3
SUBRED SUR	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	1	2
SUBRED SUR OCCIDENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	0	0	2
	QUEJA	1	1	0	2
	Subtotal	3	1	0	4
Total III trim. 2023		14	17	14	45

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2023

De acuerdo con el total de las peticiones recibidas en el tercer trimestre (8.383), 45 peticiones, es decir el 0.53% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales, contratación de persona natural, jurídicos y recursos físicos.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir **33**. La dependencia en la SDS que gestionó el mayor número de peticiones relacionadas es la Subdirección de Contratación.

6. Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha –tercer trimestre 2023

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 de 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 y enviar semanalmente vía correo electrónico, los seguimientos preventivos a las dependencias de la SDS con las peticiones que registren pendientes en términos y/o próximas a vencer en el sistema.

Seguimientos por no respuesta oportuna

Verificar y comunicar semanalmente las peticiones que reportan vencidas por no respuesta oportuna de acuerdo con los términos legalmente establecidos según la Entidad así:

- A las dependencias de la SDS, se le envía correo electrónico a Subsecretario(a), 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, con copia al Director(a) de Servicio a la Ciudadanía.
- A las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se envía correo electrónico al (la) Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital, con copia Oficina de Control Interno y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado por Subred.
- A la EPS Capital Salud, se envía correo electrónico a la Gerencia, al Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y al referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia. Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud de la SDS y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado para 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, notificando a los ya requeridos y se realiza esta actividad hasta que evidenciar su cierre definitivo.

Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha

Cuyo propósito es verificar el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a los derechos de petición registrados en el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y 5 criterios de manejo adecuado del Bogotá Te Escucha para verificar la atención de las solicitudes y se generen acciones de mejora, en

cumplimiento al “Lineamiento seguimiento a la calidad de las respuestas de las peticiones-Código: SDS-GSS-LN-009”.

De acuerdo con lo enunciado anteriormente, se presenta el consolidado de las acciones de seguimiento a los derechos de petición que se gestionaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, en el II trimestre del 2023:

TABLA N° 10. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL SECTOR– III TRIM.2023

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S		JUL.	AGO	SEP	Total, III Trim. 2023
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	191	116	317	624
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	119	125	22	466
	Seguimientos a la EPS CAPITAL SALUD	77	10	17	104
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		387	251	556	1194
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	225	0	428	653
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	402	0	0	402
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS CAPITAL SALUD	0	208	0	208
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		627	208	428	1263
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1269	1161	1331	3761
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		1269	0	0	1269
TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Peticiones realizadas por NO respuesta a las dependencias de la SDS	14	9	0	23
	Peticiones realizadas por NO respuesta a las SUBREDES	0	4	1	5
	Peticiones realizadas por NO respuesta a la EPS CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	6	0	0	6
	TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA	20	13	1	34
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	1	0	0	1
	Reiteraciones SUBREDES y con copia a Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0
	Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS CAPITAL SALUD	0	0	0	0
	TOTAL REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA	1	0	0	1

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2023

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de petición, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generaron principalmente a la SDS con un total de 624

peticiones. De lo evidenciado periódicamente se envió correo electrónico a la Gerencia, al Profesional de la Dirección de Atención al Usuario y al referente que opera el Sistema de Gestión de Peticiones en dicha entidad, Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud de la SDS.

TABLA N° 11. NÚMERO DE PETICIONES - SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS EN SDS – III TRIM. 2023

Seguimientos Preventivos en SDS	TOTAL, III TRIM. - 2023
Mes Julio 2023	1269
Mes Agosto 2023	1161
Mes Septiembre 2023	1331
Total III Trimestre 2023	3761

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2023

Con el fin de que se tomen las medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la emisión de peticiones con respuesta no 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 - III TRIM. 2023

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2023									
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	EGAT	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA	15,5			12,2	5,5	1,0		10,6	11,6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN				7,3		6,7	5,0	15,0	7,8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15,9			10,2	8,7	11,8	5,9	14,5	10,9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16,1	6,0	10,5	10,2	8,7	12,0	7,6	12,9	10,8
FELICITACIÓN				9,1	6,0	12,5	6,0	5,0	8,7
QUEJA	15,0		13,0	11,9	6,8	17,0	7,4	16,5	12,0
RECLAMO	16,2			11,3	8,6	13,7	8,6	12,2	11,7
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN				7,8	5,7		8,0	1,0	7,4
SOLICITUD DE COPIA				7,5	4,3	7,0	6,3	12,5	7,3
SUGERENCIA				14,0					14,0
PROMEDIO DÍAS	16,2	6,0	11,3	10,7	8,3	12,1	8,0	12,9	11,1

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2023

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

En tercer trimestre del año 2023, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en el sector salud por tipologías se evidencia las siguientes con mayor número de días para su respuesta: las quejas con 12.0 días, las sugerencias se gestionaron con 14.0 días, los reclamos se gestionaron con 11.7 días, y los derechos de petición de interés general con 10.9 días.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 16,2 días, Subred Sur Occidente 12,9 días, Subred Norte 12,1 días, el IDCBIS con 11.3 días, Secretaría Distrital de Salud-SDS 10,7 días; Subred Centro Oriente 8,3 y Subred Sur 8,0 días, para un promedio general del sector de 11,1 días.

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

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

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

- a. **Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a esta característica se debe evaluar que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.
- b. **Claridad:** Hace referencia al atributo evaluando la respuesta emitida por la entidad donde se brinde en términos de fácil comprensión para la ciudadanía y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando. Por lo anterior se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
 - 1. Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.
 - 2. Que la respuesta se de en orden lógico: encabezado, texto de respuesta y despedida.
- c. **Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud. Los tiempos se describen en la tabla No.10.
- d. **Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se

brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento; en este criterio se evalúa el uso del lenguaje moderado, amable y respetuoso, se debe tener en cuenta iniciar con saludo y utilizar el término señor – señora.

- e. Gestión Operativa del Sistema** -Bogotá Te Escucha, el cual se encuentra diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición y permite conocer la trazabilidad de la gestión que realizan las diferentes instancias e instituciones distritales frente a las solicitudes que la ciudadanía presenta a través del Sistema.

Para evaluar dicha operatividad se 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 el enlace del Sistema 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 operativo, se presenta 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 asigna 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 las respuestas a peticiones que corresponden al **segundo, trimestre del año 2023 de la Secretaría Distrital de Salud.**

A continuación, se presentan los resultados de los periodos enunciados, de las dependencias de la SDS frente a este seguimiento:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS

TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD-SDS – II TRIM.2023

Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad a la Respuesta y Manejo adecuado del Sistema - Segundo Trimestre y consolidado 1er. Semestre -SDS			
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2023	2do Trim 2023	Acumulado 1er Semestre 2023
Total Muestra	225	428	653
No Oportunidad	10	23	33
No Claridad	16	17	33
No Coherencia	11	20	31
No Calidez	5	15	20
Índice Criterios de Calidad	81.3%	82%	82%
Inadecuado Manejo SDQS	34	63	91
Índice de Calidad Manejo	85%	85%	85%

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

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I y II trimestre 2023

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 82% en el segundo trimestre e igual porcentaje para el consolidado del primer semestre del 2023, de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento a continuación:

Coherencia y Claridad:

No se logran estos dos criterios en una (1) misma petición donde se carga en la respuesta un documento ya emitido, el cual es señalado por el peticionario como incorrecto en algunos dígitos de su NIT, y cuya corrección motivó la nueva petición.

Las peticiones a cargo de la Dirección de análisis de entidades públicas distritales de servicios de salud no lograron el cumplimiento de estos dos criterios, porque faltó centrar la respuesta a los peticionarios a la competencia de la dependencia frente al cal-center.

Claridad: Una petición a cargo de la Subdirección de Acciones Colectivas, no cumple con el criterio de claridad, porque hay una redundancia, que es la repetición de palabras en la respuesta brindada al ciudadano, se sugiere revisar la respuesta antes de ser emitida al ciudadano.

Una petición a cargo de la Subsecretaría de Gestión Territorial Participación y Servicio a la Ciudadanía no cumple con criterio de claridad, por cuanto se subió primero la parte final de la respuesta y seguido de esta la parte inicial.

Incumplimiento de los 4 Criterios de calidad: En una (1) petición a cargo de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud, cuyo cierre con respuesta definitiva se hizo con lo gestionado previamente para otra petición registrada por diferente peticionaria.

Oportunidad: No se cumple en catorce (14) peticiones a cargo de las dependencias: Oficina de Asuntos Jurídicos (1), Dirección de Calidad de Servicios de Salud (1), Subdirección de Inspección Vigilancia y Control (11) entre los tres usuarios de esta Subdirección), donde el cierre definitivo o el cargue del documento de respuesta excedió los términos de ley, contados desde el día siguiente hábil a la fecha de ingreso de la solicitud a la entidad.

Coherencia: Cuatro respuestas a cargo de las dependencias de: Subdirección de Inspección Vigilancia y Control (2) y de la Dirección de Calidad de Servicios de Salud (2) no cumplieron con este criterio, porque, no se abordaron todos los temas planteados por el peticionario, para lograr una respuesta completa y coherente.

Calidez: Una petición a cargo de la Subsecretaría Corporativa, no cumple con este criterio debido a que no se inicia con un saludo, en donde se debe utilizar el señor o Señora, otorgándole al ciudadano y/o usuario la importancia que se merece.

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, se estableció un índice del manejo del sistema del 85% para el segundo trimestre e igual porcentaje para el consolidado del primer semestre del año 2023, del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

- No se realizó actualización de la tipología de las peticiones, en el sistema.
- Respuesta por fuera de los términos de ley.
- Respuesta reportada en el Sistema de manera extemporánea.
- Respuestas no subidas en la sección de documentos al peticionario.
- No se gestionó el traslado a la entidad nacional competente.
- No se hizo uso del evento “Solicitar Ampliación” en el Sistema. Cinco (5) respuestas definitivas emitidas, cuyo sentido fue el de solicitar información adicional para poder realizar la gestión correspondiente.
- Cierre con respuesta definitiva sin adjuntar el archivo que evidencie el envío de esta.
- Se informa a la ciudadana que la competencia el asunto es de una entidad privada, pero sin adjuntar la copia soportando la gestión del traslado a dicha entidad.
- Se realizó cierre por respuesta definitiva, pero sin adjuntar archivo de la respuesta.

En cuanto a las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, para el reporte de este informe correspondiente al tercer trimestre 2023, se encuentra en análisis la información relacionada con el seguimiento a la calidad de la respuesta, la cual será presentada en el siguiente informe trimestral.

8. Conclusiones

- En el tercer trimestre de 2023, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **9.159** peticiones, de las cuales **541** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, **235** 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; y se gestionaron por competencia del sector salud **8.383** peticiones competencia del sector salud.
- Para este trimestre continúa la tendencia en el uso de los tres principales canales de interacción con la ciudadanía, evidenciando que las peticiones por canales no presenciales se presentan en mayor número, así: correo electrónico/ E-Mail, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.590 peticiones, correspondientes al 30.90%, en segundo lugar, se evidencia el canal telefónico con el 27.89% (2.338), seguido del canal web con el 23.15% (1.941) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal presencial con 8.70% (729), el canal escrito 8.28% (694), por buzón 0.67% (56), por redes sociales 0.33% (33) y App móvil 2.

- Respecto a los tipos de petición se encuentra que los lugares con mayor porcentaje son: los reclamos con 3.764 peticiones, con un 44.90%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.717 que corresponden a un 44.34% y peticiones de interés general con 326 solicitudes, representando un 3.89%. En menor número se observan las solicitudes de copia con 209, seguido las quejas con 191, luego las consultas con 74, las solicitudes de acceso a la información con 51, felicitaciones 26, las denuncias por actos de corrupción 22 y sugerencias un total de 3.
- De manera específica, en relación con a reclamos: 3.764, dentro de las cuales se destacan temas relacionados como problemáticas de acceso a servicios de salud un total de 3.301 (39.38%) e inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud con 282 (3.36%). Esto ha requerido de dar continuidad con la estrategia de generar 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.
- Respecto a las peticiones de interés particular (3.717), están principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas con inspección y conceptos sanitarios, entre otros.
- Las problemáticas de acceso a los servicios de salud evidencian que aquellas referidas en el 50.89% (1.926), fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 21.53% (815), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 28.59% (1.082), y Secretaría Distrital de Salud 0.77% (29).
- Se identifican problemáticas asociadas a no oportunidad de servicios con mayor porcentaje, con el 80.50% (3.047), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (2.082). Así mismo se observan 330 solicitudes sobre la barrera relacionada con el no suministro de medicamentos con el 8.72%, principalmente por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.
- En este trimestre, se realizaron 1196 seguimientos a la oportunidad de las respuestas a las entidades de salud del sector, mencionadas en este informe. Distribuidos de la siguiente manera:
 - A las dependencias de la SDS, 624 peticiones analizadas en oportunidad representando un 52%.
 - A la EPS Capital Salud con 104 peticiones analizadas en oportunidad, representando el 9% y a las subredes con 468 peticiones con un

porcentaje cercano al 39%.

- Por no oportunidad de respuestas se realizaron 34 peticiones, donde el mayor número se concentró en la SDS (23), se continúan generando mesas de trabajo con las dependencias implicadas con el fin de que se evalúen y ajusten las acciones de mejora frente a la atención de las peticiones ciudadanas.
- Durante el período referido, no se evidenciaron solicitudes negadas o no tramitadas, y lo referido a las Sugerencias, las tres (3) que se presentaron de acuerdo con la competencia, las cuales fueron manejadas por la Secretaría de Salud según los temas referidos.
- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema se verificaron 1263 peticiones, lo que permitió verificar la gestión para la atención de los derechos de petición y se solicitó la generación de acciones de mejora.

9. Acciones de Mejora Implementadas en el III Trimestre 2023:

- En el III trimestre del 2023, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continúa desarrollado acciones que permitieron el fortalecimiento del procedimiento de Gestión de Peticiones, así como la orientación e información entregada a la ciudadanía, por los diferentes canales de atención.
- En el III trimestre del 2023, se dio continuidad al convenio interadministrativo entre la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas de Salud, para la implementación de la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía; frente a ello se brindó orientación e información en las dos líneas de acción de la Estrategia Territorial, como lo es lo individual como lo grupal.
- Desde la línea de acción de las atenciones individuales para el presente trimestre se dio apertura a dos puntos de atención uno de la Subred Norte en la localidad de Suba, en la Casa de la Participación de dicha localidad con atención los martes y miércoles de 9:00 am a 2:00 pm, y otro punto en la Subred Sur Occidente en la localidad de Fontibón, ubicado en la Alcaldía Local con atención los martes y jueves de 8:00 am a 12:00 m.

A partir de lo anterior se cuenta con 14 puntos de atención individual de la Estrategia Territorial. Allí se brindó orientación e información en los diferentes temas en salud que se manejan desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, como lo es trámites y servicios en salud, aseguramiento, deberes y derechos, tramite de certificado de discapacidad, canales de atención entro otros; para este

trimestre los técnicos de la Estrategia Territorial realizaron 1.562 atenciones individuales.

- De igual forma frente a la Estrategia territorial, en cuanto a las atenciones grupales se continuaron desarrollando en las salas de espera de las diferentes unidades de servicio de salud de cada subred, en fundaciones, organizaciones comunitarias, comedores comunitarios y en los diferentes espacios públicos, brindando orientación e información en temas de salud, para lo cual se realizaron 1.399 actividades grupales participando 16.841 personas de las diferentes localidades. De las 1.399 actividades grupales 9 fueron jornadas de trámite de certificado de discapacidad en las localidades de San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Santa Fe, Mártires, Fontibón, Kennedy, Bosa, Suba y Tunjuelito, de las 16.841 personas que participaron de las actividades grupales 791 se les hizo el trámite de certificado de discapacidad. Para el presente periodo no se realizaron jornadas de soluciones en salud.
- 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.
- Se notificó periódicamente los informes de calidad enviados por la Dirección de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a las dependencias de la SDS de acuerdo con el objetivo de mejorar el manejo del sistema, la calidad de la respuesta a las peticiones y fomentar acciones de mejora para el trámite oportuno de las mismas.
- En suma, para el tercer trimestre del presente año, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía identifica que hay posibilidades de mejorar la gestión realizada respecto a las solicitudes ciudadanas y en ese sentido continúa implementando acciones orientadas a fortalecer los procedimientos de orientación e información, así como el registro y la gestión realizada a través del sistema Bogotá te Escucha. De la misma manera y en paralelo, se realizan mesas de trabajo con las diferentes dependencias de la SDS con el fin de que se evalúen y generen acciones de mejora frente a la atención de las peticiones ciudadanas.

Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
Procedimiento Gestión de Peticiones en la SDS-2023