

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 2023

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

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

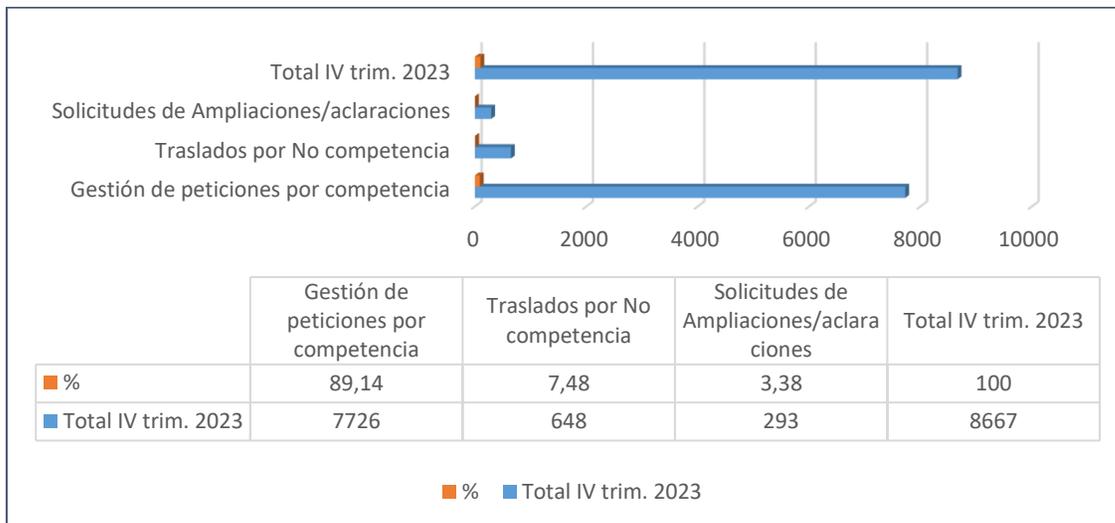
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD – IV TRIMESTRE 2023

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 entre octubre, noviembre y diciembre 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 IV Trimestre de 2023, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **8.667** peticiones, de las cuales **648** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **293** 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.

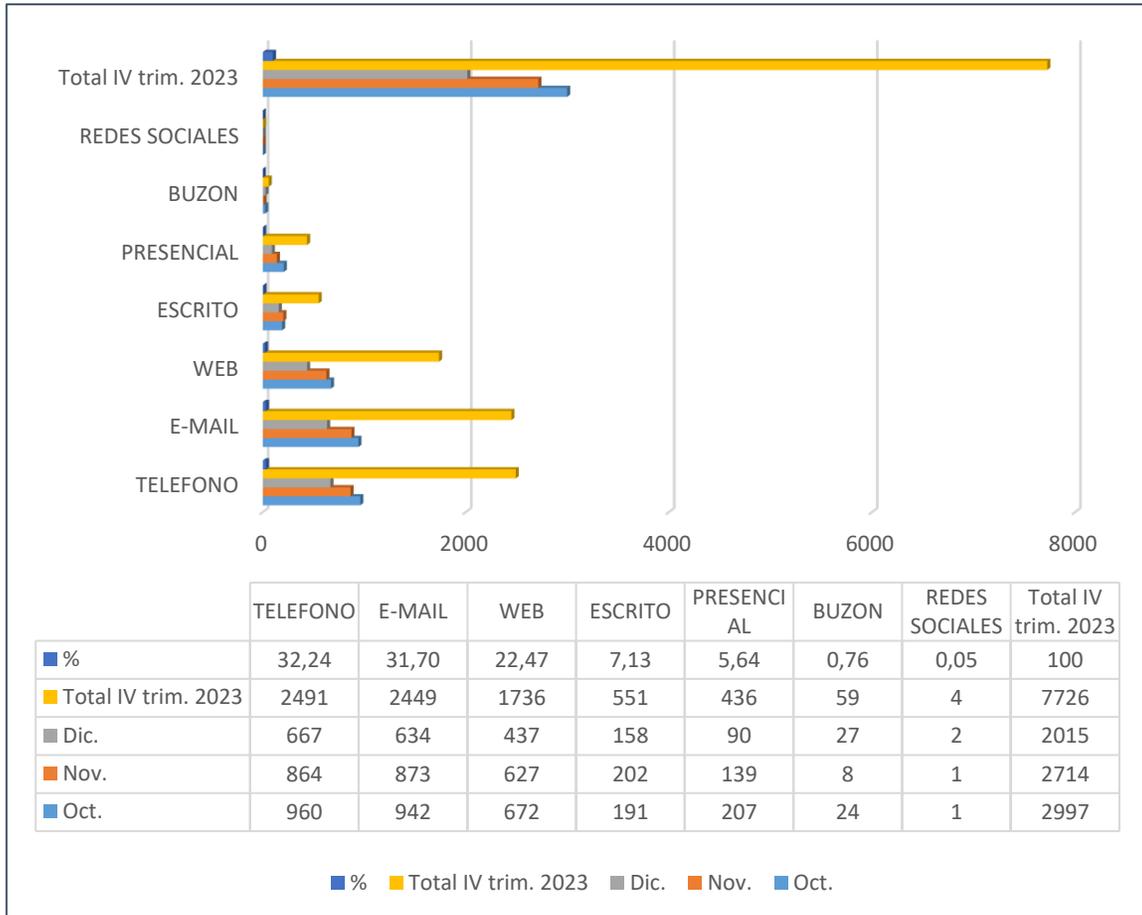
Gráfico N°1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- IV TRIM. 2023



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

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **7.726** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico por canal de recepción:

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



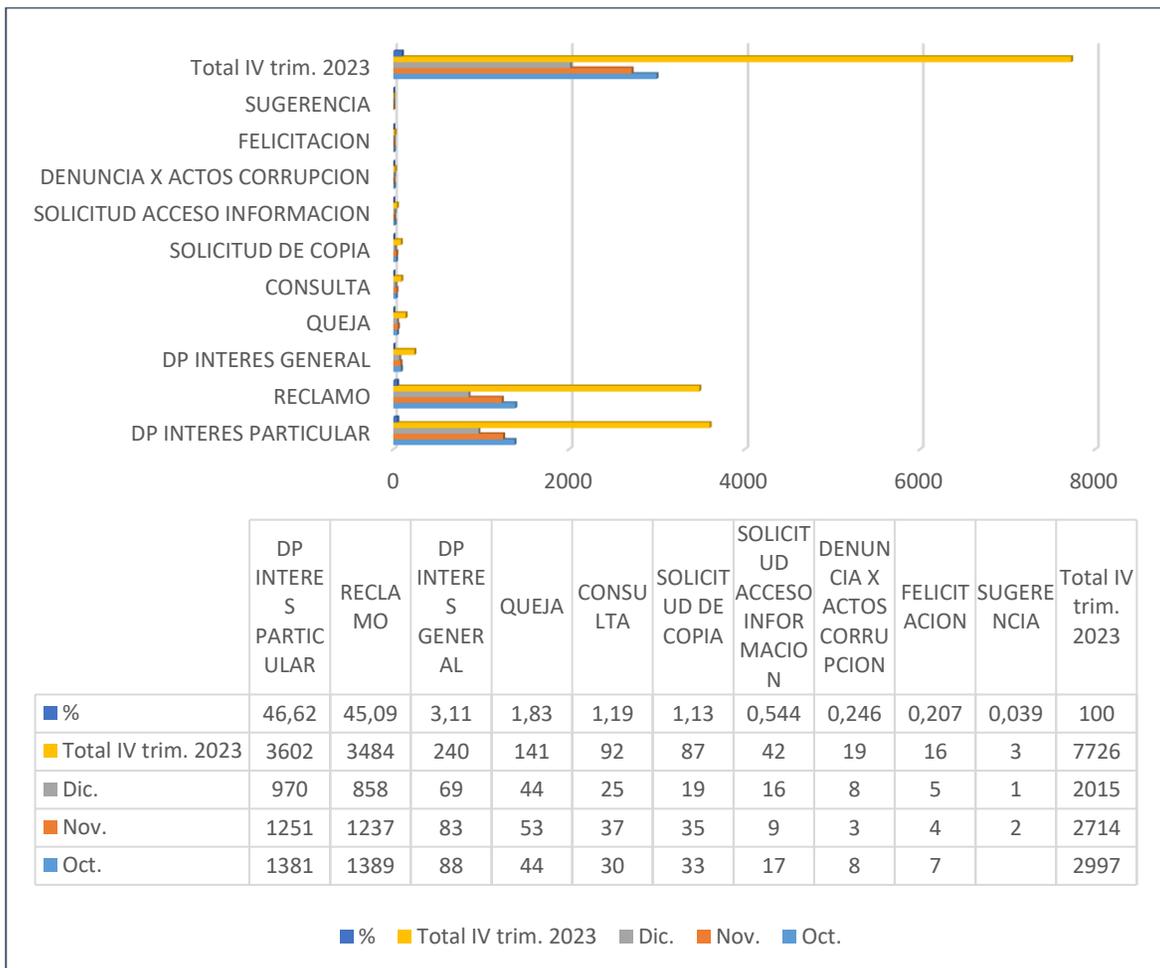
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-IV trimestre 2023

Los resultados presentados para este período indican que el canal telefónico, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.991 peticiones, correspondientes al 32.24%, en segundo lugar, se evidencia que el canal de correo electrónico/ E-Mail con el 31.70% (2.449, seguido del canal web con el 22.47% (1.736) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal escrito 7.13% (551), el canal presencial con 5.64% (436), por buzón 0.76% (59) y por redes sociales 0.05% (4).

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 – IV 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 las peticiones de interés particular 3.602 (46.62%), en segundo lugar, están los reclamos 3484 correspondientes al 45.09%, seguido de las peticiones de interés general con 240 solicitudes, representando un 3.11%. En menor número se observan las quejas con 141, luego las consultas con 92, siguen

las solicitudes de copia con 87, las solicitudes de acceso a la información con 42, las denuncias por actos de corrupción 19, felicitaciones 16 y sugerencias un total de 3.

Como se mencionó, el mayor número de peticiones identificadas corresponde a peticiones de interés particular: 3.602, dentro de las cuales se destacan temas relacionados con salud pública (asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario entre otros.) con un total de 1.512, y orientación en salud con 368.

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.2023

TIPO DE PETICION	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	Total IV trim. 2023	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	152	210	696	176	477	2	1.889	3.602	46,62
RECLAMO	519	146	124	246	186	0	2.263	3.484	45,09
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	30	106	30	56	0	16	240	3,11
QUEJA	6	14	18	5	15	0	83	141	1,83
CONSULTA	1	1	2	5	32	0	51	92	1,19
SOLICITUD DE COPIA	0	6	2	2	6	0	71	87	1,13
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	9	1	4	1	0	26	42	0,54
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	2	4	3	2	0	8	19	0,25
FELICITACION	0	2	1	1	1	0	11	16	0,21
SUGERENCIA	0	0	0	1	1	0	1	3	0,04
Total IV trim. 2023	681	420	954	473	777	2	4.419	7.726	100

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

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de 7.726 peticiones que se gestionaron por ser temas de competencia de las entidades del Sector Salud, el 57.20% (4.419) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 33.96% (2.624) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 8.81% a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Capital Salud (681) y a el

Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud-IDCBIS con 0.03% (2).

Con relación a las peticiones de interés particular presentados corresponde al 46.62% (3.602) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con prestadores de servicios de salud, orientación en salud y temas de salud pública, asociadas con inspección sanitaria entre otros.

Y con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 45.09% (3.484) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con problemáticas de acceso a servicios de salud, de 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.

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

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

Problemática de Acceso a Servicios de Salud	Oct.	Nov.	Dic.	Total IV trim. 2023	%
No oportunidad servicios	1.115	967	672	2.754	79,41
No suministro Medicamentos	145	118	114	377	10,87
Dificultad accesibilidad administrativa	68	49	39	156	4,50
Atención deshumanizada	14	15	15	44	1,27
Negación Servicios	13	22	5	40	1,15
Problemas recursos económicos	12	7	7	26	0,75
Dificultad Tutelas	10	11	4	25	0,72
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	5	12	6	23	0,66
Dificultad Alto Costo	9	3	2	14	0,40
Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	3		6	0,17
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	0	2	2	0,06
Emergencia COVID-19	1	0	0	1	0,03
Total IV trim. 2023	1395	1207	866	3468	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- IV 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 79.41% (2.754), dentro de esta categoría se destacan las

problemáticas asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (1.945). Así mismo se observa con 377 solicitudes relacionada con el no suministro de medicamentos, las cuales principalmente son ocasionadas 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

Problemática de Acceso a Servicios de Salud	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	OTRAS*	Total IV trim. 2023	%
No Oportunidad Servicios	482	143	121	222	243	6	1.537	2.754	79,41
No Suministro Medicamentos	125	1	0	8	3	0	240	377	10,87
Dificultad Accesibilidad Administrativa	39	1	8	0	9	0	99	156	4,50
Atención Deshumanizada	3	12	11	2	3	2	11	44	1,27
Negación Servicios	28	0	1	0	0	3	8	40	1,15
Problemas Recursos Económicos	19	0	0	1		0	6	26	0,75
Dificultad Tutelas	8	0	0	0	0	0	17	25	0,72
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	17	0	0	0	0	0	6	23	0,66
Dificultad Alto Costo	3	0	0	0	0	0	11	14	0,40
Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	0	0	0	0	0	3	6	0,17
Presunto Evento Adverso	0	0	0	0	0	0	2	2	0,058
EMERGENCIA COVID-19	0	0	0	0	0	1	0	1	0,029
Total IV trim. 2023	727	157	141	233	258	12	1.940	3.468	100

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-IV 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 que hacen parte del Sector Salud del Distrito.*

Con relación a la tabla anterior, se identificaron 3.468 peticiones referentes a problemáticas de acceso a servicios de salud. Se observa que el 44.05% (1.528) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: las Subredes Integradas de Servicios de Salud 22.75% (789), seguido de Capital Salud EPS 20.96% (727), y Secretaría Distrital de Salud 0.34% (12). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con 2.754 peticiones (79.41%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1945), así mismo los servicios de apoyo diagnósticos especializado. (242), seguido de servicios quirúrgicos (243). 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 377 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 10.87%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 156 (4.50%) peticiones, asociadas con inadecuada orientación (56), seguido por inoportunidad en autorizaciones (43), tercero peticiones referentes a problemas de contratación asegurador-prestador (36) y finalmente por problemas de recursos físicos, humanos y dotación (21).

3. Solicitudes de Acceso a la Información

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

Tipo de Petición	Oct.	Nov.	Dic.	Total IV trim. 2023	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	17	9	16	42	0.54

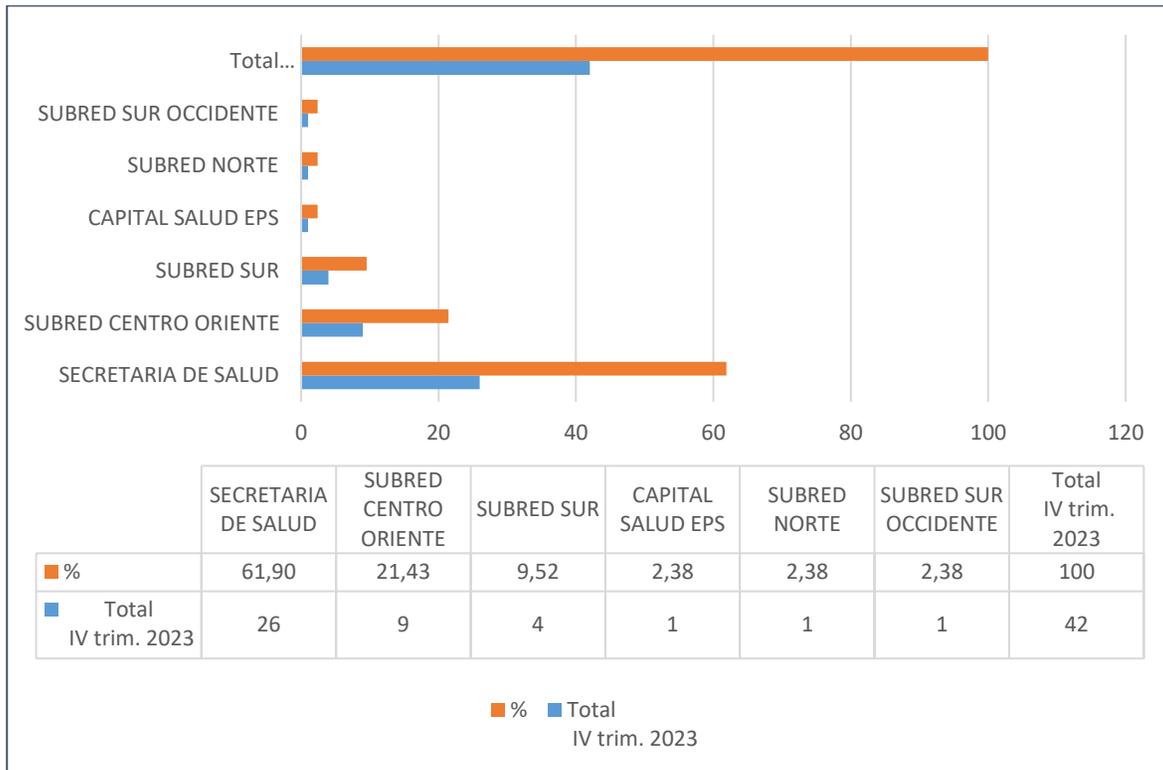
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim.2023

En la tabla No.4 se presenta los datos de las peticiones recibidas en los meses de octubre, noviembre y diciembre 2023, se observa un total de 42 solicitudes de

acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en los meses de octubre y diciembre 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 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- IV 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 42 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 IV trimestre de 2023 es de 7,4 días.

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

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2023						
TIPO DE PETICIÓN	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	8,4	5,4	10,0	8,8	10,0	7,9

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

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.2023

TIPO DE PETICION	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	Total IV trim. 2023	%
SUGERENCIA	0	0	0	1	1	0	1	3	0,04

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

Como se observa en la tabla anterior, en el cuarto trimestre del año 2023, se registran 3 sugerencias, las cuales representan el 0,04% del total de peticiones gestionadas en este trimestre por la Subred Sur, Subred Sur Occidente y la Secretaría Distrital de Salud. Los temas de visitas sanitarias, ajuste de dirección de unidades de servicios de salud en página web e información del valor a cancelar por citas médicas.

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	Oct.	Nov.	Dic.	Total IV 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-IV 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- IV TRIM. 2023

TEMAS DE CONTRATACION PERSONA NATURAL, JURÍDICOS Y RECURSOS FÍSICOS					
Entidad	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total IV trim. 2023
SECRETARIA DE SALUD	0	23	1	0	24
SUBRED CENTRO ORIENTE	0	1	0	0	1
SUBRED SUR	0	1	0	1	2
SUBRED SUR OCCIDENTE	0	3	0	0	3
Tota IV trim. 2023	0	28	1	1	30

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

De acuerdo con el total de las peticiones recibidas en el cuarto trimestre (7.726), **30** peticiones, es decir el 0.39% 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 **93.33%**. 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.

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 y Manual Para la Gestión De Peticiones Ciudadanas: Orientaciones Básicas para el Manejo de Peticiones Ciudadanas
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

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 a (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 cinco (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 IV trimestre del 2023:

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS CAPITAL SALUD		OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIM 2023
TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento realizado a las dependencias de la SDS	322	386	270	978
	Seguimiento realizado a las SUBREDES	310	215	153	678
	Seguimientos a la EPS CAPITAL SALUD	12	6	362	380
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		644	607	785	2.036
TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	0	0	0	0
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	0	546	305	851
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS CAPITAL SALUD	0	419	0	419
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		0	965	305	1.270
TOTAL, SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1.612	1.456	1.242	4310
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		1.612	1.456	1.242	4.310
TOTAL, SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Peticiones realizadas por NO respuesta a las dependencias de la SDS	2	3	11	16
	Peticiones realizadas por NO respuesta a las SUBREDES	0	0	0	0
	Peticiones informadas por NO respuesta a la EPS CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	0	0	0	0
	TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA	2	3	11	16
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	0	0	2	2

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	0	0	2	2
TOTAL DE LAS ACCIONES DE GESTIÓN DE PETICIONES IV TRIM 2023				7.634

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

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de petición se efectuó a la SDS con un total de 978 peticiones y de lo evidenciado, se envió correo electrónico a los referentes que opera el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en cada dependencia en la SDS, de igual forma a las Subredes Integradas y a la Gerencia y profesional de la Dirección de Atención al Usuario en la EPS Capital Salud, cuando se encontraron involucradas con el incumplimiento de este criterio.

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

Cuarto Trimestre	OCT.	NOV	DIC	Total IV Trim. 2023
Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1.612	1.456	1.242	4.310

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

Se definió enviar por correo electrónico el reporte de peticiones en términos y/o próximos a vencer, a los referentes del sistema en cada dependencia de la Secretaría Distrital de Salud, para que se tomen las medidas oportunas y eficaces evitando la emisión de peticiones con respuesta no oportuna.

- **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. 2023

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2023								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA			16,1		12,0	2,0	2,5	10,8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			7,3		4,3	34,0	13,0	9,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	16,0		10,7	8,3	9,8	11,1	10,4	10,0

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15,4	10,5	10,5	8,4	10,4	11,0	10,9	10,6
FELICITACIÓN			10,5	6,0	8,0	5,0	4,0	9,2
QUEJA	14,0		11,2	8,9	10,1	12,5	8,7	10,9
RECLAMO	17,7		11,5	8,7	12,9	11,4	12,2	12,1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN			8,4	5,4	10,0	8,8	10,0	7,9
SOLICITUD DE COPIA			6,9	6,2	4,5	7,5	7,2	6,9
SUGERENCIA			4,0				1,0	2,5
PROMEDIO DÍAS	17,2	10,5	11,0	8,4	10,5	11,2	10,5	11,2

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

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

En cuarto 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: los reclamos con 12.1 días, las quejas se gestionaron con 10.9 días, las consultas con 10.8 días y los derechos de petición de interés particular se gestionaron con 10.6 días.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 17,2 días, Subred Sur 11,2 días, Secretaría Distrital de Salud-SDS 11,0 días; Subred Norte 10,5 días, Subred Sur Occidente 10,5 días, el IDCBIS con 10,5 días y Subred Centro Oriente 8,4 para un promedio general del sector de 11,2 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 y tercer trimestre del año 2023 de la EPS Capital Salud y de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud.

A continuación, se presentan los resultados de los periodos enunciados, de la EPS Capital Salud frente a este seguimiento:

**TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD
EPS CAPITAL SALUD – II TRIM.2023**

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la respuesta y manejo adecuado del sistema Bogotá Te Escucha	
EPS Capital Salud	2do Trim 2023
Total, Muestra	419
No Oportunidad	2
No Claridad	8
No Coherencia	8
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	97,10%
Inadecuado Manejo Sistema Bogotá Te Escucha	15
Índice de Calidad Manejo	96,40%

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-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 97.10% en el segundo trimestre del 2023, de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

Coherencia y Claridad:

No se logran estos dos criterios en algunas de las peticiones evaluadas de la muestra seleccionada para el trimestre, debido a que:

- Se brinda respuesta después de la fecha de programación de citas donde de medicina interna se encuentra programada para el día 27 de abril, la electromiografía está para el día 28 de abril, la de reumatología está para el 4 de mayo, la respuesta se envía el 9 de mayo.
- En la información suministrada a la peticionaria sobre la cita requerida, le indican que la autorización se realiza el 15 de mayo, pero en el texto redactado, la programación de la cita quedó para el 15 de marzo, en IDIME.
- No hubo devolución al prestador primario (Subred Integrada) asignado a la peticionaria. Se generó una gestión circular sin resolutivez.
- Actuación que no fue resolutivez prioritariamente con un agendamiento concreto en favor del menor de edad quien es persona con discapacidad.
- No se adjuntó el oficio de respuesta al realizar 'Cierre Respuesta Definitiva', al no haber evidencia en el Sistema de una respuesta emitida al peticionario.

Oportunidad:

- Este criterio afectó dos derechos de petición que, al incumplir con el criterio de claridad o de coherencia, fueron evaluados con incumplimiento de todos los criterios de calidad, según la Guía de seguimiento a la calidad, dada por la Dirección de Calidad de los Servicios de la Alcaldía mayor.

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, se estableció un índice del manejo del sistema del 96.40% para el segundo trimestre del año 2023, del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

- Inadecuada actualización de la tipología de las peticiones, en el sistema.
- La ciudadana registró la petición como Queja, y la entidad la actualizó como tipología de "Petición de Interés Particular" y sin embargo se trató de un reclamo
- No usó del correspondiente evento "Respuesta Parcial" en Bogotá Te Escucha, sino "Cierre Respuesta Definitiva", y con posterioridad se adjuntó el archivo de la respuesta final resolutivez.
- Respuesta reportada en el Sistema de manera extemporánea.

- De la respuesta no se envió copia al ente de control que la había enviado.

En cuanto a las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, para el reporte de este informe, correspondiente al tercer trimestre 2023, se encuentra los siguientes resultados:

TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE – II y III TRIM.2023

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la respuesta y manejo adecuado del sistema Bogotá Te Escucha		
SUBRED NORTE	2do Trim 2023	3er Trim 2023
Total Muestra	178	208
No Oportunidad	1	0
No Claridad	4	0
No Coherencia	5	1
No Calidez	0	3
Índice de Criterios de Calidad	94,9%	99,0%
Inadecuado Manejo Sistema Bogotá Te Escucha	24	6
Índice de Calidad Manejo	86,5%	97,6%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II y III 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 progresivo de 94.9% en el segundo trimestre, al 99.0% para el tercer trimestre del 2023, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

Coherencia –Claridad, Oportunidad y Calidez:

En cuanto a estos criterios de calidad incumplieron 10 peticiones, así: 6 peticiones por coherencia, 4 por claridad, 1 por oportunidad y en el tercer trimestre el criterio de calidez apporto 3 peticiones con incumplimiento.

Manejo del Sistema:

En cuanto al índice de manejo observado en el segundo trimestre 2023 el cual fue del 86.5% y para el tercer trimestre del 97.6%, se determina que igual al índice del criterio de calidad fue progresivo en su mejoramiento.

En los dos trimestres se evaluaron 30 peticiones que no cumplieron con algunos criterios de manejo así: 26 peticiones no cumplen el criterio No.1 de manejo del sistema, por no cambio o cambio inadecuado en la Tipología de la petición, 1 por actualización de datos y tres porque no cumplen con ningún criterio de manejo porque no se identifica la notificación a la ciudadana.

**TABLA N°15. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD
SUBRED CENTRO ORIENTE – II y III TRIM.2023**

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la respuesta y manejo adecuado del sistema Bogotá Te Escucha		
SUBRED CENTRO ORIENTE	2do Trim 2023	3er trim 2023
Total Muestra	64	47
No Oportunidad	0	3
No Claridad	2	0
No Coherencia	0	1
No Calidez	1	1
Índice de Criterios de Calidad	95,30%	89,40%
Inadecuado Manejo Sistema Bogotá Te Escucha	2	6
Índice de Calidad Manejo	95,30%	87,20%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II y III 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 descendente de 95.30% en el segundo trimestre, al 89.40% para el tercer trimestre del 2023, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

Claridad, y Calidez en el segundo y tercer trimestre los incumplieron 4 peticiones así: 2 por claridad, 2 por calidez.

Oportunidad y Coherencia en el tercer trimestre sumaron 4 peticiones más, para un total de 8 peticiones que incumplieron con alguno de los criterios de calidad evaluados.

Manejo del Sistema:

En cuanto al índice de manejo observado en el segundo trimestre 2023, el cual fue del 95.30% y para el tercer trimestre del 87.20%, se determina que igual al índice de criterio de calidad fue descendente.

Aquí, fueron evaluadas para los dos trimestres, 8 peticiones que no cumplieron con algunos de los criterios de manejo así: 2 peticiones por el criterio N.º 1 por no actualización de datos del peticionario; 3 peticiones no cumplen el criterio No. 2 por cargue del adjunto ilegible en el sistema, por cargue de respuesta extemporánea, 1 petición por el criterio N.º 3, no solicita ampliación de la información por el sistema, sino que se cierra con respuesta definitiva y 1 petición por incumplimiento del criterio N.º 4 debido al no uso adecuado del evento Asignar-Trasladar en el sistema, para cuando hay otra entidad responsable de dar respuesta.

**TABLA N°16. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD
SUBRED SUR – II y III TRIM.2023**

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la respuesta y manejo adecuado del sistema Bogotá Te Escucha		
SUBRED SUR	2do Trim 2023	3er trim 2023
Total Muestra	205	50
No Oportunidad	0	1
No Claridad	0	0
No Coherencia	1	2
No Calidez	0	1
Índice de Criterios de Calidad	99,00%	92,00%
Inadecuado Manejo Sistema Bogotá Te Escucha	8	5
Índice de Calidad Manejo	97,10%	90,00%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II y III 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 descendente de 99.00% en el segundo trimestre, al 92.00% para el tercer trimestre del 2023, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

Coherencia en el segundo y tercer trimestre incumplido por 3 peticiones, en una se observó incoherencia en la fecha referida para la cita otorgada; otra con incoherencia en la respuesta y la tercer porque además del agendamiento, se solicitó servicio de la Ruta de la Salud para asistir a las citas que le sean asignadas, sobre este punto no se brindó respuesta.

Oportunidad y Calidez, para el tercer trimestre, sumaron 2 peticiones más, para un total de 5 peticiones en los dos trimestres evaluados, que incumplieron con alguno de los criterios de calidad evaluados.

Manejo del Sistema:

En cuanto al índice de manejo observado en el segundo trimestre 2023, el cual fue del 97.10% y para el tercer trimestre del 90.00%, se determina que igual al índice de criterio de calidad fue descendente.

Aquí, se evaluaron 13 peticiones que no cumplieron con algunos criterios de manejo, donde la mayoría de las observaciones se vinculan directamente al canal de notificación escogido para responder al usuario, durante el registro de la petición

en el sistema y la activación de la lista de chequeo que no cumple con los criterios establecidos para su manejo.

**TABLA N°17. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD
SUBRED SUR OCCIDENTE – II TRIM.2023**

Seguimiento Cumplimiento Criterios de Calidad de la respuesta y manejo adecuado del sistema Bogotá Te Escucha	
SUBRED SUR OCCIDENTE	2do Trim. 2023
Total Muestra	99
No Oportunidad	1
No Claridad	1
No Coherencia	3
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	97,0%
Inadecuado Manejo Sistema Bogotá Te Escucha	8
Índice de Calidad Manejo	91,90%

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- 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 de 97%, este dentro del margen de calificación Alto. A continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

En el segundo trimestre de 2023 se cumplieron los criterios de calidad con respuestas claras, coherentes, oportunas y con calidez a 96 peticiones, cuyas respuestas se suministraron según la normatividad actual. Sin embargo, tres (3) peticiones no dieron cumplimiento a uno o varios de los criterios de calidad.

Manejo del sistema:

De acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de manejo del sistema de 91.90%, este dentro del margen de calificación Alto, se describe la generalidad de estos resultados:

Se evidenció que, 91 peticiones cumplieron con los cinco criterios establecidos de seguimiento a la calidad de las respuestas y ocho (8) peticiones incumplieron alguno de estos criterios, sobre todo en el registro de la tipología incorrecta (o no actualización de ella cuando ingresa ya registrada con un error en ese campo) o los datos completos de contacto en el perfil del (la) ciudadano (a).

Se observó una petición donde no quedó en el sistema la evidencia de respuesta emitida al peticionario cuando se hizo el Cierre Definitivo, impactando simultáneamente los cinco criterios, como se detalla en la siguiente tabla.

En cuanto al reporte correspondiente al tercer trimestre 2023 de la Subred Sur Occidente y de Capital Salud EPS, 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 cuarto trimestre de 2023, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, 8.667 peticiones, de las cuales 648 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 293 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 7.726 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: Los resultados presentados para este período indican que el canal telefónico, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 2.991 peticiones, correspondientes al 32.24%, en segundo lugar, se evidencia que el canal de correo electrónico/ E-Mail con el 31.70% (2.449, seguido del canal web con el 22.47% (1.736) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal escrito 7.13% (551), el canal presencial con 5.64% (436), por buzón 0.76% (59) y por redes sociales 0.05% (4).
- Respecto a los tipos de petición tipos de petición, se tiene como resultado, que con mayor porcentaje se presentan las peticiones de interés particular 3.602 (46.62%), en segundo lugar, están los reclamos 3484 correspondientes al 45.09%, seguido de las peticiones de interés general con 240 solicitudes, representando un 3.11%. En menor número se observan las quejas con 141, luego las consultas con 92, siguen las solicitudes de copia con 87, las solicitudes de acceso a la información con 42, las denuncias por actos de corrupción 19, felicitaciones 16 y sugerencias un total de 3.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a peticiones de interés particular: 3.602, dentro de las cuales se destacan temas relacionados con salud

pública (asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario entre otros.) con un total de 1.512, y orientación en salud con 368.

- Los reclamos presentados en este trimestre, corresponde al 45.09% (3.484) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con problemáticas de acceso a servicios de salud, de 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.
- 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 de acceso a servicios de salud, las cuales fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: las Subredes Integradas de Servicios de Salud 22.75% (789), seguido de Capital Salud EPS 20.96% (727), y Secretaría Distrital de Salud 0.34% (12). Estas problemáticas 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 (1.945). Así mismo se observa con 377 solicitudes la barrera relacionada con el no suministro de medicamentos, las cuales principalmente son ocasionadas por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.
- En este trimestre, se revisaron 2036 peticiones para el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a las entidades de salud del sector, mencionadas en este informe. Distribuidos de la siguiente manera:
 - De las dependencias de la SDS, 978 peticiones para el seguimiento a la oportunidad representando un 48%.
 - De la EPS Capital Salud 380 peticiones para el seguimiento a la oportunidad representando cercano al 19% y de las Subredes 678 peticiones con un porcentaje del 33.3%.
- Por no oportunidad en la respuesta se reportaron 16 peticiones, correspondientes estas a la Secretaría Distrital de Salud, frente a las cuales se ha trabajado en acciones de mejora.

- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema se verificaron 1270 peticiones, lo que permitió verificar la gestión para la atención de los derechos de petición y se retroalimentó a cada una de las entidades anunciadas, exhortándoles a tener en cuenta las observaciones para implementar las acciones correspondientes, frente al manejo adecuado del sistema y la emisión de respuestas que cumplan con los criterios de calidad establecidos y contribuir a la garantía de acceso al derecho a la salud de las ciudadanas y los ciudadanos.
- 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.

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

- En el IV 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.
- Para el IV trimestre del 2023 se brindó orientación e información en las dos líneas de acción de la estrategia territorial, como lo es lo individual y lo grupal desde el convenio interadministrativo entre la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas de Salud; es importante mencionar que estas acciones de desarrollaron hasta el 31 de octubre para las Subredes Norte y Sur Occidente y para la Subred Centro Oriente hasta el 15 de noviembre y durante el mes de noviembre y diciembre se reportó las atenciones individuales por el punto de coinversión de Puente Aranda y las acciones grupales por la contratista de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
- Desde la línea de acción de las atenciones individuales para el presente trimestre se brindó orientación e información en los 14 puntos de la Estrategia Territorial en los diferentes temas de 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 701 atenciones individuales.

- 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, juntas de acción comunal y en los diferentes espacios públicos, brindando orientación e información en temas de salud, para lo cual se realizaron 417 actividades grupales participando 5.450 personas de las diferentes localidades. De las 417 actividades grupales 3 son de jornada de trámite de certificado de discapacidad en las localidades de Usme, Chapinero y Antonio Nariño y de las 5.450 personas que participaron de las actividades grupales 181 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.
- Se destaca para el cuarto trimestre del 2023, que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continúa trabajando para reforzar las habilidades y competencias del recurso humano de su Dirección y de las dependencias de la SDS que efectúan atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar un servicio, acorde con los lineamientos y protocolos establecidos en la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

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