

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

I Trimestre 2023

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la
Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

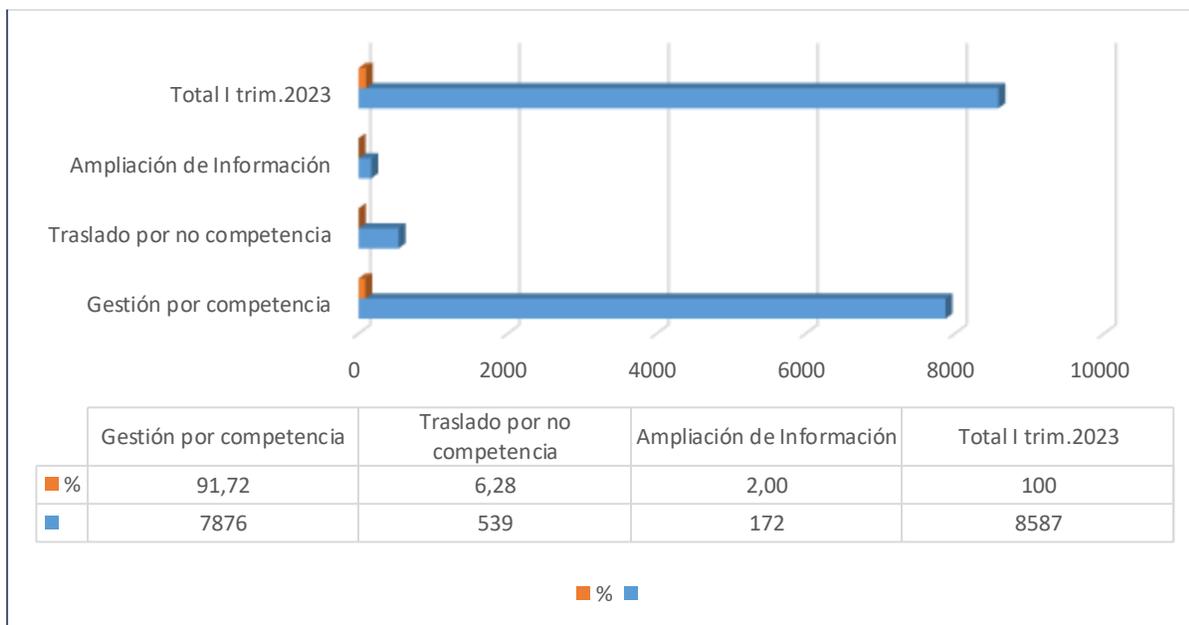
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD – I TRIMESTRE 2023

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 enero a marzo del 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 la peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el I Trimestre de 2023, discriminadas por tipo y canal, en el período, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **8.587** peticiones, de las cuales **539** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **172** 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.

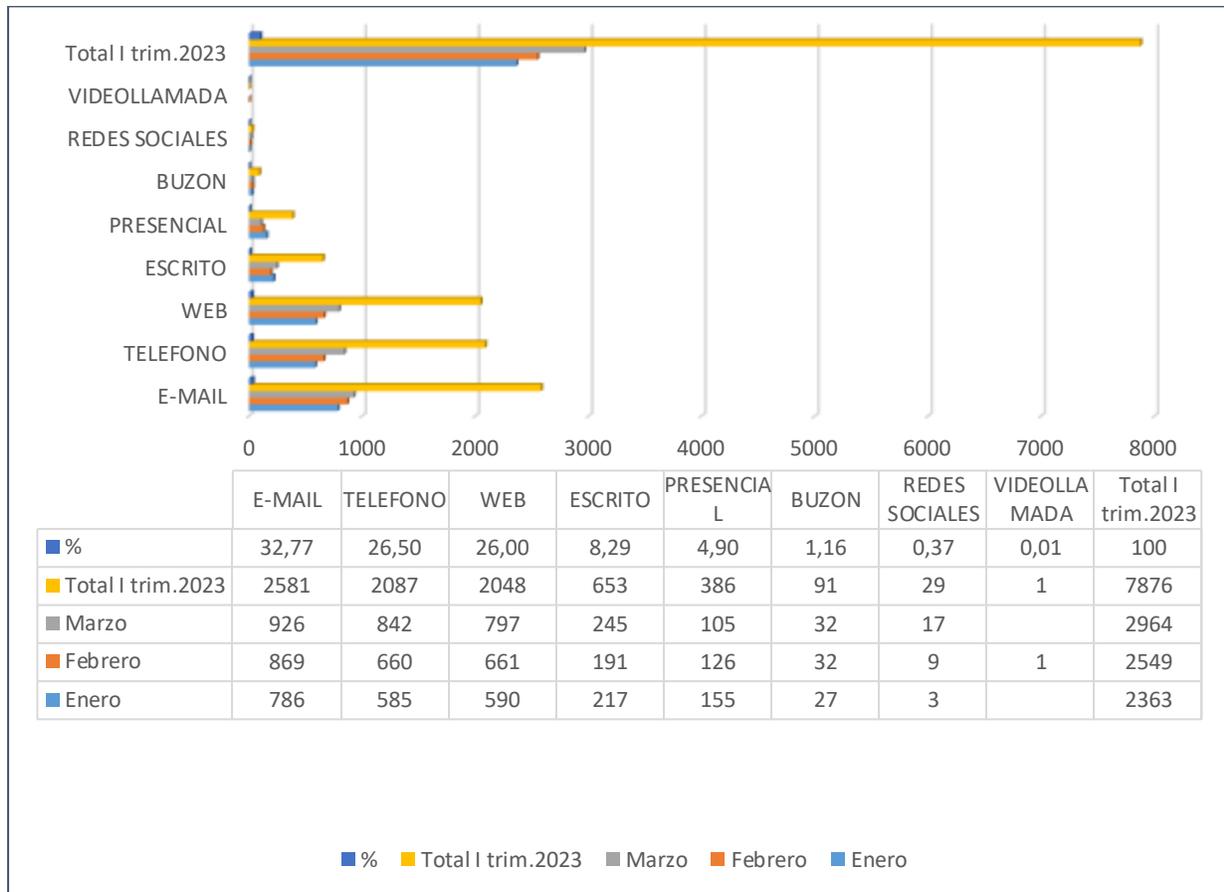
Gráfico N° 1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- I TRIM. 2023



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

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **7.876** peticiones competencia del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico:

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



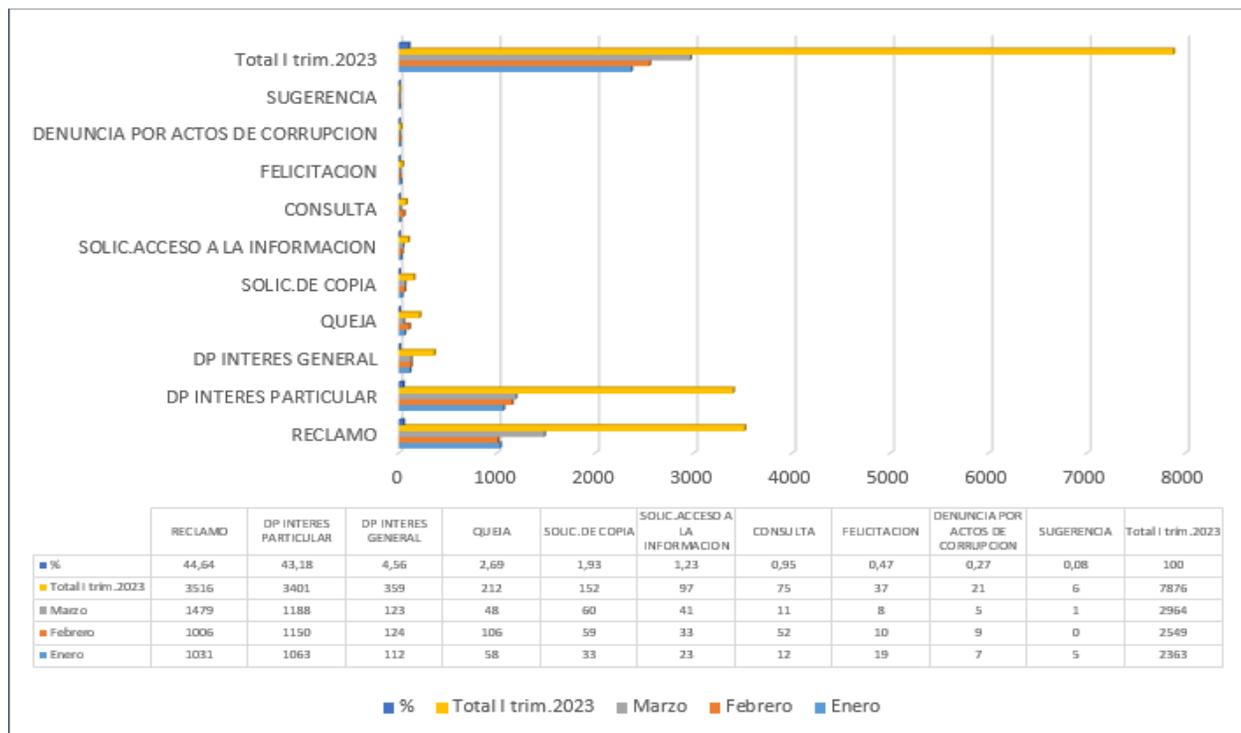
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-I trimestre 2023

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 2.581 peticiones, correspondientes al 32.77%, en segundo lugar, se evidencia el canal telefónico con el 26.5% (2.087), seguido del canal web con el 26% (2.048) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje encontramos en su orden el canal escrito con 8.29% (653), el canal presencial 4.9%, el buzón 1.16%, las redes sociales 0.37% y finalmente por video llamada con el 0.01%.

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 por canales no presenciales se presentan en mayor número.

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

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



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

Con relación a los tipos de petición, se muestra como resultado, que en los primeros tres lugares con mayor porcentaje se encuentran: los reclamos con 3.516 peticiones, con un 44.64%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.401 que corresponden a un 43.18% y peticiones de interés general con 359 solicitudes, representando un 4.56%. En menor número se observan las quejas con 212, solicitudes de copia con 152, las solicitudes de acceso a la información con 97, las consultas con 75, felicitaciones 37, las denuncias por actos de corrupción 21 y sugerencias un total de 6.

El mayor número de peticiones identificadas corresponde a reclamos: 3.516, dentro de las cuales se destacan temas relacionados como problemáticas de acceso a servicios de salud un total de 2.906 (36.89%) e inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud con 332 (4.21%).

1.Total de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS de acuerdo con el tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:

Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – I TRIM.2023

Tipo de petición/ Entidad	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	Total I trim.2023	%
RECLAMO	453	209	215	213	244	2182	3516	44,64
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	42	171	597	166	323	2101	3400	43,17
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	45	134	38	92	46	360	4,57
QUEJA	4	25	13	8	13	149	212	2,69
SOLICITUD DE COPIA	3	5	2	1	6	135	152	1,93
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	18	1	1	3	73	97	1,23
CONSULTA	1	0	0	11	16	47	75	0,95
FELICITACION	1	0	7	1	5	23	37	0,47
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	7	4	2	1	6	21	0,27
SUGERENCIA	0	0	0	1	3	2	6	0,08
Total I trim.2023	511	480	973	442	706	4764	7876	100

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

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de peticiones que se gestionaron 7.876 por ser temas de competencia de las Entidades del Sector Salud, el 60.49% (4.764) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 33.02% (2.601) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 6.49% (511) y a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Capital Salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 44.64% (3.516) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con problemáticas de acceso a servicios de salud con el 36.89%, así como Inspección Vigilancia y Control de prestadores de servicios de salud con el 4.21%.

Frente a las peticiones de interés particular, representadas en 1.532 solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario y también con temas de carne y vacunas-COVID-19.

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

Tabla No 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – I TRIM.2023

Problemáticas de Acceso	Enero	Febrero	Marzo	Total I trim.2023	%
No Oportunidad Servicios	748	708	991	2447	78,71
No Suministro Medicamentos	75	92	97	264	8,49
Dificultad Accesibilidad Administrativa	37	46	48	131	4,21
Negación Servicios	32	17	32	81	2,61
Atención Deshumanizada	22	21	34	77	2,48
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	15	11	19	45	1,45
Problemas Recursos Económicos	21	9	13	43	1,38
Dificultad Alto Costo	5	1	3	9	0,29
Dificultad Tutelas	0	6	3	9	0,29
Presunto Evento Adverso	0	0	1	1	0,03
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	1	1	0,03
EMERGENCIA COVID-19	1	0	0	1	0,03
Total general	956	911	1242	3109	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I 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 78.71% (2.447), dentro de esta categoría se destacan las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (1.601). Así mismo se observa con 264 solicitudes la barrera relacionada con el No suministro de medicamentos con el 8.49%, principalmente por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.

- **Problemáticas de acceso discriminada por la Entidad donde se presenta:**

**TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR
– I TRIM.2023**

Problemáticas de Acceso / Entidad	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	SDS	Total I trim.2023	%
No Oportunidad Servicios	555	204	215	206	262	988	17	2447	78,71
No Suministro Medicamentos	111	1	1	8	3	140	0	264	8,49
Dificultad Accesibilidad Administrativa	28	0	7	0	11	84	1	131	4,21
Negación Servicios	50	0	0	1	0	15	15	81	2,61
Atención Deshumanizada	4	18	9	4	7	26	9	77	2,48
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	36	0	0	0	0	9	0	45	1,45
Problemas Recursos Económicos	19	0	0	1	1	22	0	43	1,38
Dificultad Alto Costo	5	0	0	0	0	4	0	9	0,29
Dificultad Tutelas	5	0	0	1	0	3	0	9	0,29
Presunto Evento Adverso	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03
EMERGENCIA COVID-19	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03
Total I trim.2023	813	223	232	221	284	1294	42	3109	100

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-I 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 58.38% (1.815) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 26.15% (813), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 30.88% (960), y Secretaría Distrital de Salud 1.35% (42). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con un total de 2.447 peticiones (78.71%), relacionados principalmente con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1.601), servicios Ambulatorios-Consulta Externa General (196) y servicios quirúrgicos (164). Estas situaciones afectan directamente la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento a uno de los atributos de calidad establecidos: en este caso la 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 264 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 8.49%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 131 (4.21%) peticiones, asociadas a temas como demoras en inadecuada orientación (40), seguido de proceso inoportunidad en autorizaciones (38), tercero con problemas de contratación asegurador-prestador (28) y finalmente con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (25).

3. Solicitudes de Acceso a la Información

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

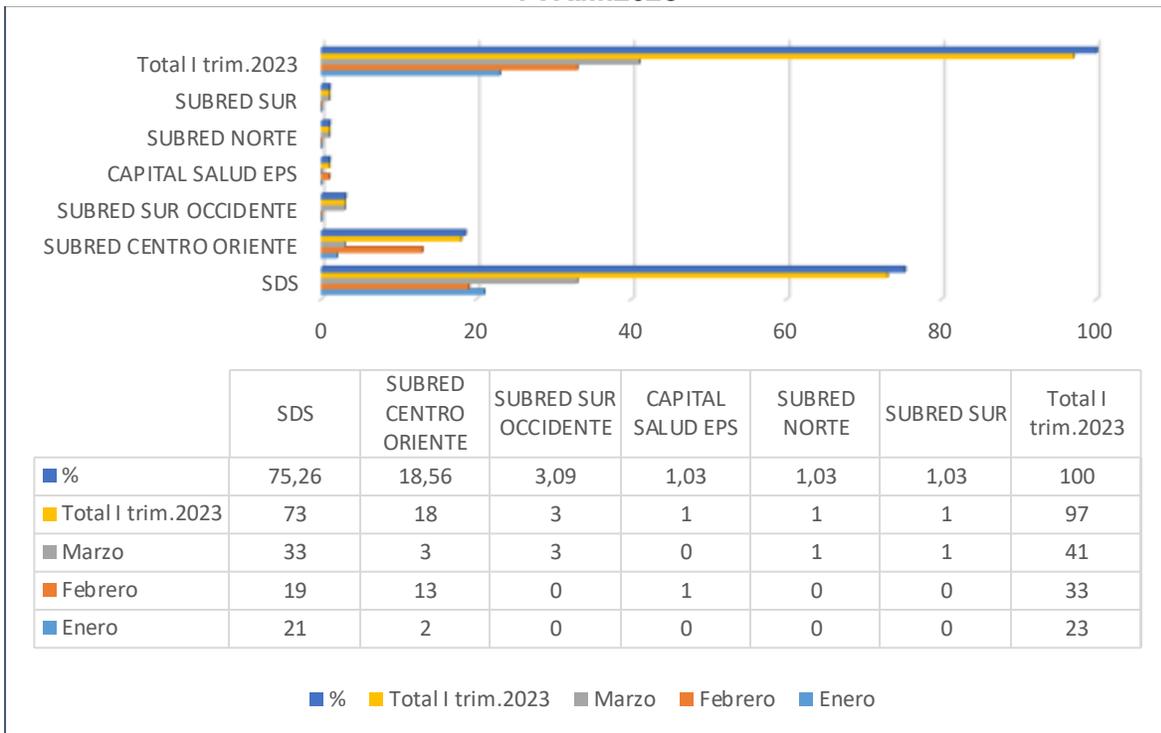
Tipo de petición/ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Total I trim.2023	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	23	33	41	97	1,23

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

En la tabla No.4 se presenta los datos de las peticiones recibidas en el período comprendido entre enero y marzo de 2023, se observa un total de 97 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor número (41) en el mes de marzo, 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 I trimestre de 2023.

Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD – I TRIM.2023



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I 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 73 peticiones, relacionadas con temas de prestadores de servicios de salud sobre la inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud y de Salud pública particularmente solicitudes de carné de vacunación.

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

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

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO ENERO A MARZO 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	15,0			7,0	7,3	1,0	10,0	8,0	7,1

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

Sugerencias	ENE	FEB	MAR	Total I trim.2023
SECRETARIA DE SALUD	2	0	0	2
SUBRED SUR	1	0	0	1
SUBRED SUR OCCIDENTE	2	0	1	3
Total I trim.2023	5	0	1	6

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

Como se observa en la tabla anterior, en el primer trimestre del año 2023, se registraron 6 sugerencias, a continuación, se presenta las entidades competentes para dar respuestas a las mismas:

Es posible observar que las dos (2) de las 6 sugerencias registradas, fueron gestionadas por Secretaría Distrital de Salud, en el tema referentes a salud móvil en entornos escolares y expedientes de salud pública.

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 en la Tabla N° 7 que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento.

TABLA N° 7. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – I TRIM.2023

TIPO DE PETICION	ENE.	FEB.	MARZ.	TOTAL I 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-I Trim.2023

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

5. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

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

TEMAS CONTRATACION - I TRIM. 2023					
Entidad	Tipo Petición	ENE	FEB	MAR	Total I trim.2023
SECRETARIA DE SALUD	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION*	0	0	1	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	8	19	43
	RECLAMO	0	0	1	1
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	0	0	2
subtotal		19	8	21	48
SUBRED CENTRO ORIENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	2	0	3
subtotal		2	2	0	4
SUBRED NORTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1
subtotal		1	0	0	1
SUBRED SUR	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	1	1	4
subtotal		2	1	1	4
SUBRED SUR OCCIDENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	1	1
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1		2	3
subtotal		1	0	3	4
Total I trim.2023		25	11	25	61

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

De acuerdo con el total de las Peticiones recibidas el primer trimestre (7.876), **61** peticiones, es decir el **0.77%** corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales, contratación persona natural jurídicos y recursos físicos

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir **54**. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Subdirección de Contratación.

*Se debe tener en cuenta que para este periodo se presentó una (1) denuncia por corrupción relacionadas a temas de Contratación, la cual el sistema Bogotá Te Escucha, la asignó directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

6. Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha –Primer 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 Repuestas y Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha

Este seguimiento tiene como propósito 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, oportunidad y 5 criterios de manejo adecuado del Bogotá Te Escucha para verificar la atención de las solicitudes y si es el caso 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 I trimestre del 2023:

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I Trim. 2023
TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	818	828	881	2.527
	Seguimientos realizados a las SUBREDES	18	52	151	221
	Seguimientos a la EPS CAPITAL SALUD	509	1.056	906	2.471
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN		1.345	1.936	1.938	5.219
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	544	0	544
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	0	0	0	0
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS CAPITAL SALUD	0	0	0	0
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		0	544	0	544
TOTAL, SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	1.441	777	1.380	3.598
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		1.441	777	1.380	3.598
TOTAL, SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Peticiones realizadas por NO respuesta a las dependencias de la SDS	13	15	2	30
	Peticiones realizadas por NO respuesta a las SUBREDES	3	2	2	7
	Peticiones realizadas por NO respuesta a la EPS CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	802	1.309	1.139	3.250
	TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA	818	1.326	1.143	3.287
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	0	0	0	0
	Reiteraciones SUBREDES y con copia a Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0
	Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS CAPITAL SALUD	538	1.051	1.027	2.616
	TOTAL, REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA	538	1.051	1.027	2.616
TOTAL, SEGUIMIENTOS REALIZADOS		4.142	5.634	5.488	15.264

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

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de peticiones, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente para el presente informe, se generaron principalmente a la EPS CAPITAL SALUD con un total de 3.250 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.

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

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

TABLA N° 11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - I TRIM. 2023

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

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

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

En el primer 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 sugerencias se gestionaron con 10.8 días, los reclamos se gestionaron con 10.7 días, las quejas con 9.9 días y las consultas con 10.6. Se aclara que para el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud-IDCIBIS y la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica – EGAT, en este trimestre no se les trasladaron peticiones desde la SDS, para verificar tiempo de respuesta.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 14,8 días, Subred Centro Oriente 7,5, Subred Norte 11,4 días, Subred Sur 7,1 días, Subred Sur Occidente 12,5 días y Secretaría Distrital de Salud-SDS 9,5 días para un promedio general del sector de 9,7 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.9.
- 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 tiene en cuenta las siguientes características:

1. Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano (a) completos (nombre del peticionario (a), ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.
2. Adjuntar respuesta legible y completa en los enlaces del 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 respuestas a peticiones que corresponden al **tercer y cuarto trimestre del año 2022** de la Secretaría Distrital de Salud.

A continuación, se presenta los resultados de los periodos enunciados, de las dependencias de la SDS frente a este seguimiento **en el tercer trimestre 2022**

Resultados tercer Trimestre 2022:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD-SDS

TABLA N°12. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD-SDS – III TRIM.2022

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS	Tercer Trim. 2022
Total, Muestra	383
No Oportunidad	9
No Claridad	3
No Coherencia	3
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	95.8%
Inadecuado Manejo Bogotá Te Escucha	25
Índice de Calidad Manejo	93.4%

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

Criterios de calidad

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 95.8% en el tercer trimestre 2022, de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

- Se evidenció una respuesta incompleta por lo tanto no de fondo.
- Peticiones con no oportunidad en términos en la respuesta; de uno, dos, tres, cinco, seis y siete días de vencimiento cada una.
- Criterios de calidad afectados por documento incompleto como respuesta adjunto en el sistema.
- Respuesta soportada con pantallazos de correos, pero no con una respuesta estructurada.
- Respuesta por traslado por fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Manejo del Sistema

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema del 93.4% para el tercer trimestre 2022 del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

Respuestas en el que se pudo identificar:

- Un correo adicional al de la peticionaria, registrado en el encabezado de la respuesta.
- Correos que no correspondían al reportado por peticionarios en el oficio de respuesta.
- Correo incompleto relacionado en el encabezado de la respuesta.
- Respuesta incompleta en el sistema
- Solicitudes de ampliación de información en el sistema como respuesta definitiva.
- Respuesta a peticionario Anónimo, sin el completo de los criterios de elaboración de oficio para publicación, existentes para este tipo de peticionarios.
- Siete respuestas registradas en el sistema por fuera de los términos establecidos por la norma.
- Respuesta sin oficio informativo a la ciudadana sobre el traslado – sin devolución oportuna a la Dirección de Servicio al Ciudadano, para el debido trámite- sin traslado a través del sistema tratándose de entidad distrital.

Resultados Cuarto Trimestre 2022:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD-SDS

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

Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema	
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS	Cuarto Trim. 2022
Total, Muestra	161
No Oportunidad	9
No Claridad	0
No Coherencia	0
No Calidez	1
Índice de Criterios de Calidad	94.0%
Inadecuado Manejo Bogotá Te Escucha	15
Índice de Calidad Manejo	91.0%

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

Criterios de calidad

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad del 94.0% en el cuarto trimestre 2022, de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento:

- Se identificó como el criterio de calidad mayormente afectado en el trimestre el de oportunidad en las respuestas.
- Solicitudes de ampliación de información en el sistema como respuesta definitiva.
- Respuesta incompleta en el sistema

Manejo del Sistema

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, se estableció el índice del manejo del sistema del 91.0% para el cuarto trimestre 2022 del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

Respuestas en el que se pudo identificar:

- Respuestas con datos de contacto personales de peticionario equivocados en oficios de respuesta por errores de escritura.
- Respuestas de solicitud de ampliación gestionadas en el sistema como respuesta definitiva.
- Respuesta incompleta en el sistema

8. Conclusiones

- En el primer trimestre del 2023, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud un total de 8.587 peticiones, de las cuales 539 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 172 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 7.876 peticiones se gestionaron por competencia del sector salud.
- Continúan los canales virtuales siendo los más utilizados, de igual forma, se identifica para este trimestre, dentro de los tipos de peticiones con mayor porcentaje se encuentran: los reclamos con 3.516 peticiones, con un 44,64%, seguido de las peticiones de interés particular con 3.400 que corresponden a un 43.17% y peticiones de interés general con 360 solicitudes, representando un 4.57%. En menor número se observan las quejas con 212, las solicitudes de copia con 152, solicitudes de acceso a la información con 97, las consultas con 75, felicitaciones 37, las denuncias por actos de corrupción 21 y sugerencias con un total de 6.
- Se gestionaron 3.516 reclamos dentro de las cuales se destacan temas relacionados como problemáticas de acceso a servicios de salud con un total de 2.906 (36.89%) e inspección vigilancia y control de prestadores de servicios de salud con 332(4.21%) del total. En tal sentido, se han generado

espacios de articulación entre diferentes áreas de la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de entregar respuesta a las solicitudes ciudadanas, teniendo en cuenta las necesidades expresadas y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.

- Las problemáticas de acceso presentadas fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 26.14% (813), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 29.14% (960) y Secretaría Distrital de Salud 1.35% (42).
- Se observa, que el 58.38% (1.815) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Capital Salud EPS 26.15% (813), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud 30.88% (960), y Secretaría Distrital de Salud 1.35% (42).
- Los motivos de las problemáticas de acceso a servicios de salud identificadas con mayor porcentaje en el I trimestre del 2023 fueron; No oportunidad servicios con 2.447 peticiones (78.71%), las cuales se relacionan algunas con temas como demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1.601), así mismos servicios Ambulatorio-Consulta Externa General (196) y servicios quirúrgicos (164); Segundo el No suministro de medicamentos; No suministro de medicamentos se registran 264 solicitudes relacionadas con esta problemática correspondiente al 8.49% del total, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos y en tercer lugar; dificultad en accesibilidad administrativa en el cual se presentan 131 (4.21%) peticiones asociadas a temas como demoras en inadecuada orientación (40), proceso inoportunidad en autorizaciones (38), problemas de contratación asegurador-prestador (28) y finalmente con problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (25).
- Se realizaron 3.598 seguimientos preventivos a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud.
- En este trimestre, se realizaron 5.219 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, 2.527 peticiones analizadas en oportunidad, significan un 48%.

- A la EPS Capital Salud con 2.471 peticiones analizadas en oportunidad, Significan el 47%. Entre las dos entidades reunieron el 95% de peticiones cuales se revisaron en oportunidad en la respuesta.
- Por no oportunidad de respuestas se realizaron 3.287 peticiones, donde el mayor número se concentró en la EPS CAPITAL SALUD (3.250). Frente a esta situación se han realizado mesas de trabajo con la Dirección de Aseguramiento y Garantía de la Calidad con el fin de que la EAPB genere 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 dos que se presentaron de acuerdo a la competencia, fueron manejadas por la Secretaría de Salud dados los temas referidos.
- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema se verificaron 544 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 I Trimestre 2023:

- En el I 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 marco del convenio interinstitucional con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se implementó la Estrategia Territorial, en la cual se enfatiza el realizar acciones tanto individuales como grupales a la ciudadanía en torno a la gestión de 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 entre otros.
- Para este trimestre los técnicos de la Estrategia Territorial realizaron 427 atenciones individuales en los diferentes puntos de atención con los que se cuentan en las localidades. Respecto a las atenciones grupales se realizaron 208 actividades, donde 4.587 ciudadanos participaron de las actividades grupales, ferias o jornadas.

- Por otra parte, se da continuidad a la estrategia “soluciones en salud” desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, encaminada a dar respuesta a la ciudadanía que presenta dificultades con las EPS para acceder al servicio de salud; respuestas dadas por las EAPB tanto públicas y privadas convocadas a las jornadas; en estas se contó con el Secretario de Salud Alejandro Gómez para realizar diálogo con la ciudadanía frente a las barreras en salud que presentan. Es así que durante el trimestre se desarrolló 1 jornada en la localidad de Usme el 3 de febrero donde se atendieron 138 ciudadanos en el Centro de Desarrollo Comunitario Julio Cesar Sánchez.
- Se continúa con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a Subredes, EPS Capital Salud y dependencias de la SDS, enviando relación de preventivos y de no respuesta oportuna a los derechos de petición, identificados en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Del mismo modo, se socializaron los resultados del seguimiento a los criterios de calidad y manejo del sistema Bogotá Te Escucha, del tercer y cuarto trimestre 2022 a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud.
- 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.

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