

**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”**

AÑO 2023

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

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

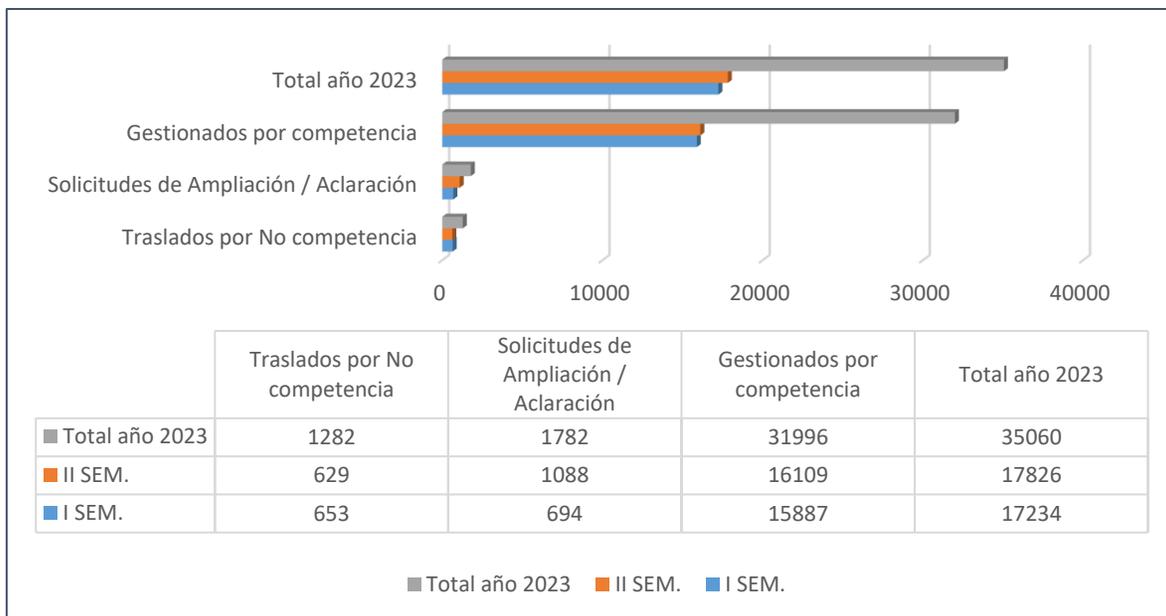
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD – AÑO 2023

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 año 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 año 2023, discriminadas por tipo y canal, en el año ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **35.060** peticiones, de las cuales **1782** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **1282** 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.

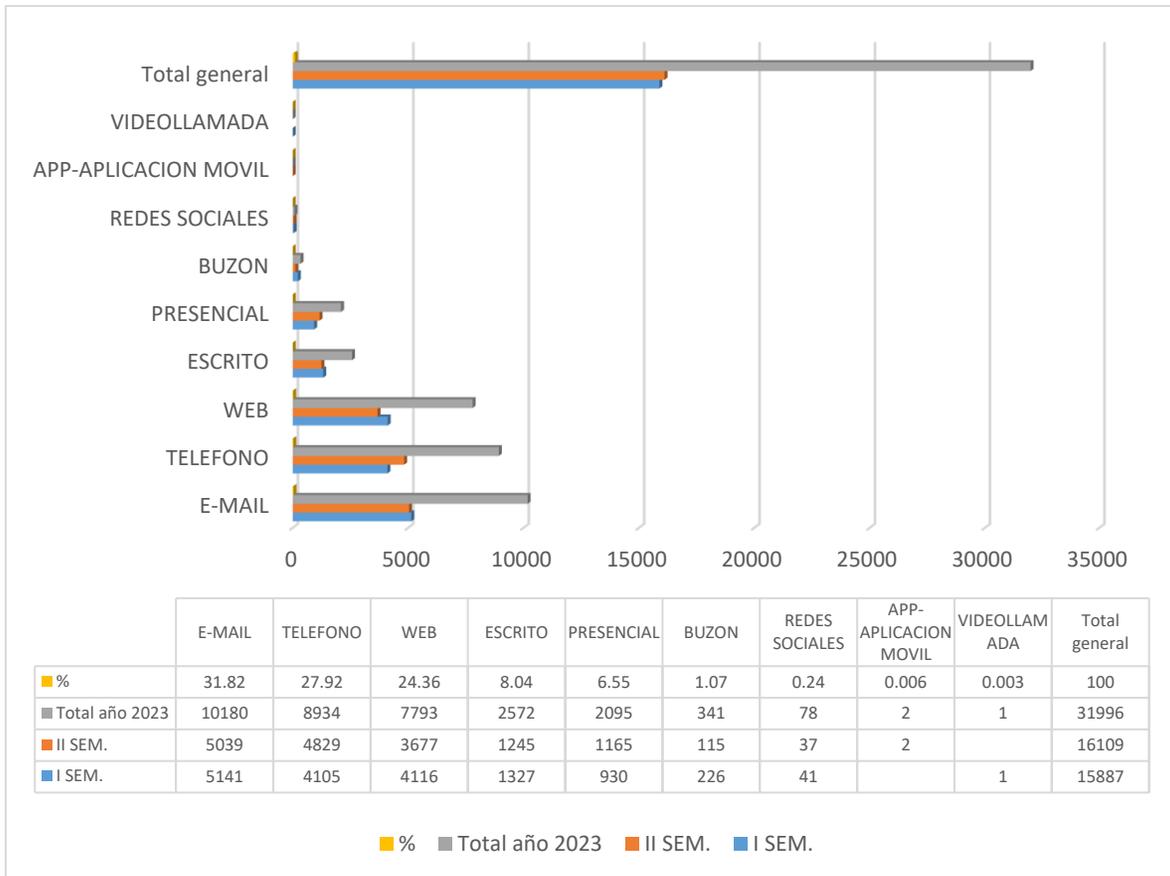
Gráfico N°1. PETICIONES QUE INGRESAN A SDS- AÑO. 2023



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

Del total de peticiones que ingresaron se gestionaron **31.996** peticiones competencia de las entidades que hacen parte del sector salud, las cuales se presentan en el siguiente gráfico por canal de recepción:

Gráfico N° 2. PETICIONES POR CANAL-AÑO 2023



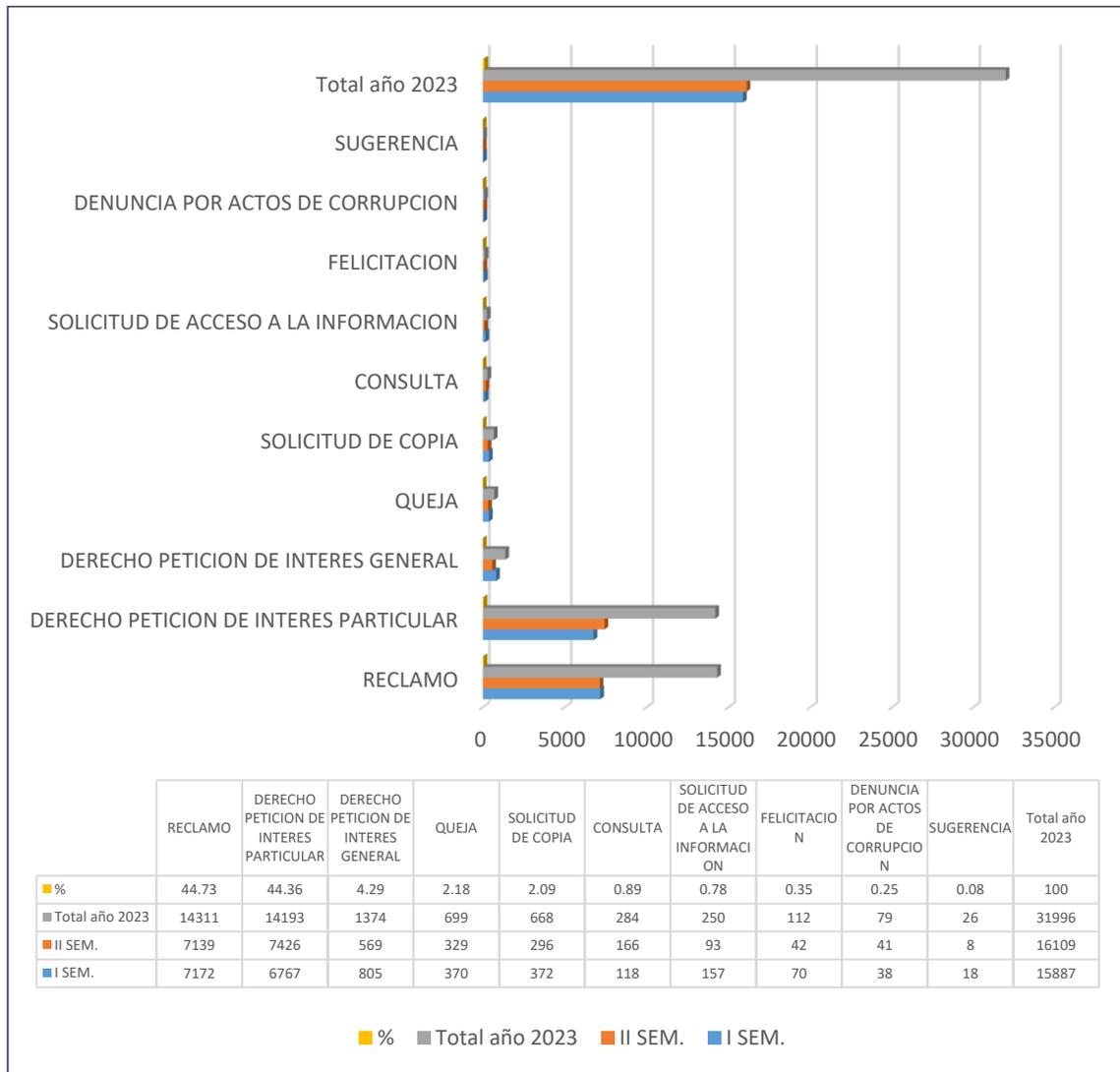
Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-Año 2023

Los resultados presentados en el año 2023 indican que el canal correo electrónico/ E-Mail, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 10.180 peticiones, correspondientes al 31.82%, en segundo lugar, se evidencia que el canal telefónico con el 27.92% (8.934), seguido del canal Web con el 24.36% (7.793) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal escrito 8.04% (2.572), el canal presencial con 6.55% (2.095), por buzón 1.07% (341), por redes sociales 0.24% (78), por APP Aplicación móvil con 0.006% (2) y finalmente por videollamada con el 0.003% (1).

Es resaltar que, para el año 2023, la tendencia en el uso para la presentación de peticiones fue por canales no presenciales (e-mail, web y telefónico).

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

Gráfico N° 3. TIPO DE PETICIONES – AÑO.2023



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

Con relación a los tipos de petición, se tiene como resultado para el año 2023, que con mayor porcentaje están los reclamos 14.311 correspondientes al 44.73%, en segundo lugar, se presentan las peticiones de interés particular 14.193 (44.36%), seguido de las peticiones de interés general con 1.374 solicitudes, representando

un 4.29%. En menor número se observan las quejas con 698, luego siguen las solicitudes de copia con 668 (2.09%), continua las consultas con 284 (0.89%), las solicitudes de acceso a la información con 250 (0.78%), felicitaciones 112 (0.35%), denuncias por actos de corrupción 79 (0.25%) y sugerencias un total de 26 (0.08%).

Como se mencionó, el mayor número de peticiones identificadas corresponde a reclamos, que corresponde al 44.73% (14.311), a 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.

En segundo lugar, se encuentra las peticiones de interés particular: 14.193 (44.36%), dentro de las cuales se destacan temas relacionados con salud pública (asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario entre otros.).

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 – AÑO 2023

Tipo de petición / Entidad	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	EGAT	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	Total año 2023	%
RECLAMO	2049	784	711	1035	893	0	1	8838	14311	44,73
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	434	749	2736	700	1725	4	6	7839	14193	44,36
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	25	154	577	176	324	0	0	118	1374	4,29
QUEJA	25	68	65	37	80	0	1	423	699	2,18
SOLICITUD DE COPIA	4	47	8	14	37	0	0	558	668	2,09
CONSULTA	4	6	4	18	79	0	0	173	284	0,89
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	40	2	7	11	0	0	187	250	0,781
FELICITACION	1	6	16	5	9	1	2	72	112	0,350
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	12	21	10	10	0	0	23	79	0,247
SUGERENCIA	0	1	0	2	4	1	0	18	26	0,081
Total año 2023	2548	1867	4140	2004	3172	6	10	18249	31996	100

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

Con respecto a la tipología de las solicitudes recibidas en el año 2023, se precisa que del total de 31.996, se gestionaron por ser temas de competencia de las

entidades del Sector Salud, el 57.04% (18.249) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 34.95% (11.183) se trasladaron a las Subredes Integradas de Servicios de Salud; el 7.96% a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Capital Salud (2.548), a el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud-IDCBIS con 0.03% (10) y a la Entidad de Gestión Administrativa y Técnica-EGAT un total de 6 equivalente al 0.02%.

Por tipología del derecho de petición los reclamos fueron el volumen más alto en el año 2023, con 14.311 (44.73%), 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, así como Inspección Vigilancia y Control de prestadores de servicios de salud.

Con relación a las peticiones de interés particular presentados corresponde al 44.36% (14.193) 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.

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – AÑO 2023

Problemáticas de Acceso a Servicios de Salud	I SEM.	II SEM.	Total Año 2023	%
No Oportunidad Servicios	4975	5801	10776	79,22
No Suministro Medicamentos	529	707	1236	9,09
Dificultad Accesibilidad Administrativa	268	299	567	4,17
Negación Servicios	180	139	319	2,35
Atención Deshumanizada	149	103	252	1,85
Inconsistencias Sistemas de información- Aseguramiento	105	61	166	1,22
Problemas Recursos Económicos	79	65	144	1,06
Dificultad Tutelas	27	39	66	0,49
Dificultad Alto Costo	24	22	46	0,34
Presunto Evento Adverso	5	7	12	0,088
Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	9	12	0,088
Emergencia COVID-19	5	1	6	0,044
Total Año 2023	6349	7253	13602	100

Fuente: Dir.de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año.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 79.22% (10.776), dentro de esta categoría se destacan las asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (7.325). Así mismo se observa con 1.236 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.

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

TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR SALUD-AÑO 2023

Problemáticas de Acceso a Servicios de Salud	CAPITAL SALUD EPS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SECRETARIA DE SALUD	OTRAS*	Total año 2023	%
No Oportunidad Servicios	2092	761	678	955	1023	48	5219	10776	79,22
No Suministro Medicamentos	456	5	5	30	17		723	1236	9,09
Dificultad Accesibilidad Administrativa	104	2	32	4	49	5	371	567	4,17
Negación Servicios	189		2	3	3	38	84	319	2,35
Atención Deshumanizada	16	53	50	19	32	22	60	252	1,85
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	136	0	0	0	0	0	30	166	1,22
Problemas Recursos Económicos	84	3	3	2	4	1	47	144	1,06
Dificultad Tutelas	31	1	0	2	0	0	32	66	0,49
Dificultad Alto Costo	20	0	0	0	0	0	26	46	0,34
Presunto Evento Adverso	3	1	0	1	0	0	7	12	0,09
Incumplimiento Portabilidad Nacional	6	0	0	0	0	0	6	12	0,09
Emergencia COVID-19	0	0	0	0	0	4	2	6	0,04
Total año 2023	3137	826	769	1016	1128	118	6606	13602	100

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-Año 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 observa, que el 51.41% (6.994) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: las Subredes Integradas de Servicios de Salud 27.48% (3.739), seguido de Capital Salud EPS 23.06% (3.137), y Secretaría Distrital de Salud 0.86% (118). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

No oportunidad servicios, con 10.776 peticiones (79.22%), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (7.325), así mismo los servicios quirúrgicos (838), seguido de servicios de apoyo diagnósticos especializado (739). 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 1.236 solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al 9.09%, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas y demora en el suministro de medicamentos.

Dificultad accesibilidad administrativa, en el cual se presentan 567 (4.17%) peticiones, asociadas a inoportunidad en autorizaciones (173), seguido por inadecuada orientación (158), tercero peticiones referentes a problemas de contratación asegurador-prestador (134) y finalmente por problemas de recursos físicos, humanos y dotación (102).

3. Solicitudes de Acceso a la Información

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

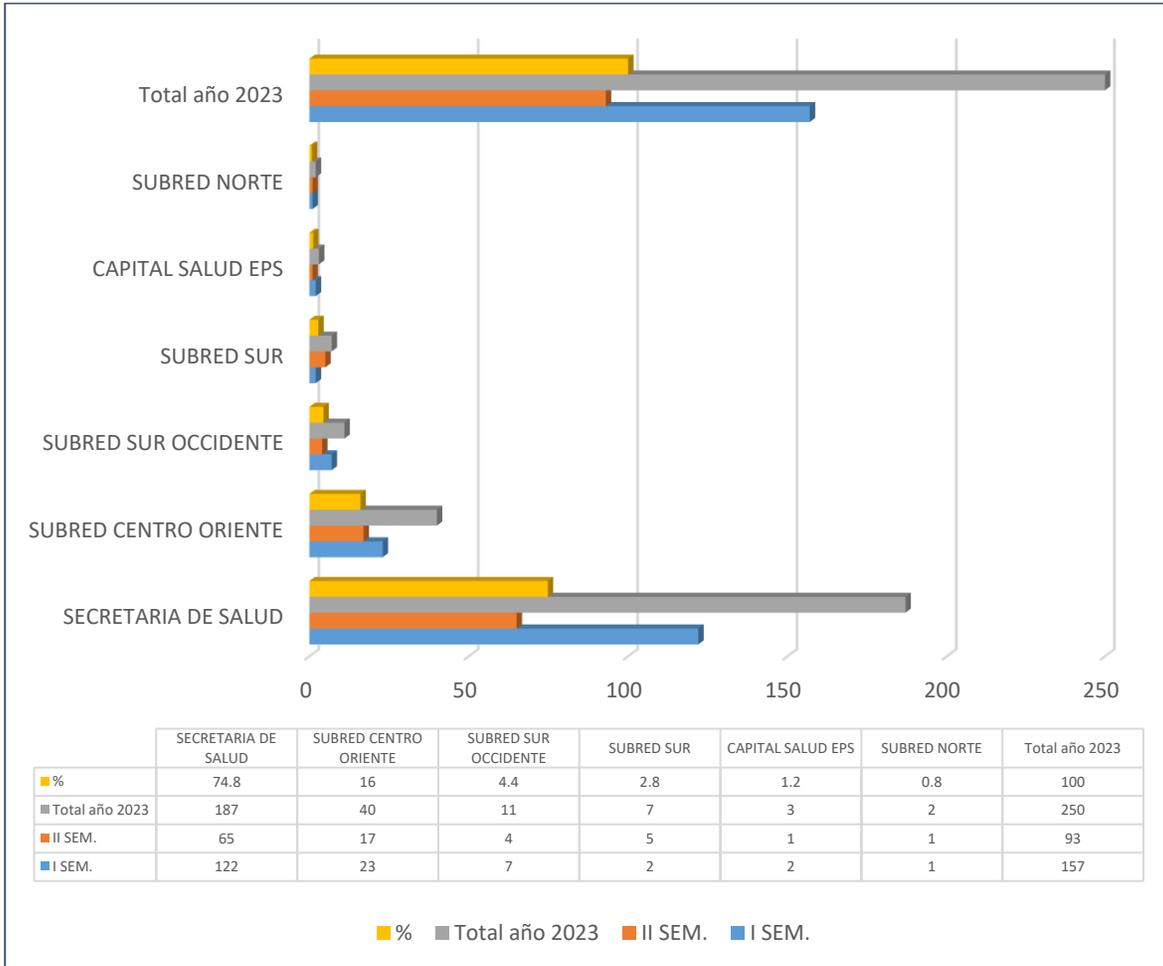
Tipo de Petición	I SEM.	II SEM.	Total año 2023	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	157	93	250	0,78

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año cu2023

En la tabla No.4 se presenta los datos de las peticiones recibidas en el año2023, se observa un total de 250 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en los meses de febrero y marzo las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respetiva respuesta.

A continuación, se presenta consolidado de solicitudes de acceso a la información gestionadas por entidades del sector en el 2023.

Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD AÑO 2023



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 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 187 peticiones, relacionadas con Licencia para Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo, Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro, seguido de temas de salud pública, principalmente solicitudes de carné de vacunación y sobre vacunación.

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 2023 es de 7,4 días, cumpliendo con los términos del derecho de petición establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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

PROMEDIO DIAS GESTION AÑO 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	1,0	0	0	7,6	6,4	10,0	8,6	7,0	7,4

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

4. Sugerencias

Respecto al comportamiento de las peticiones que son sugerencias, el comportamiento en el 2023 fue el siguiente:

TABLA N° 6. SUGERENCIAS POR ENTIDAD – AÑO 2023

Tipo de petición/ Entidad	EGAT	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	Total año 2023
SUGERENCIA	1	18	1	2	4	26

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

Como se observa en la tabla anterior, para el año 2023, se registran 26 sugerencias, las cuales representan el 0,081% del total de peticiones gestionadas en este año principalmente por la Secretaría Distrital de Salud. Los temas con referentes a: salud móvil en entornos escolares, expedientes de salud pública, prestación del servicio de la ruta de la salud, a la implementación de plataforma web para realizar agendamiento de citas, sobre alternativa para la prestación del servicio de psiquiatría infantil, 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 – AÑO 2023

PETICIONES	I SEM.	II SEM.	Total año 2023
Solicitudes Negadas	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- Año 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 trámite de la petición.

5. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

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

Entidad/ Tipo de petición	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total año 2023
SECRETARIA DE SALUD	5	2	3	111	4	4	3	2	134
SUBRED SUR OCCIDENTE	0	0	1	10	2	0	0	0	13
SUBRED CENTRO ORIENTE	0	0	2	6	0	1	0	0	9
SUBRED SUR	0	0	0	7	1	0	1	0	9
SUBRED NORTE	0	0	0	6	0	0	0	0	6
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA- EGAT	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total año 2023	5	2	6	141	7	5	4	2	172

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

De acuerdo con el total de las peticiones recibidas en el año 2023 (31.996), **172** peticiones, es decir el 0.53% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales, contratación de persona natural, jurídicos y recursos físicos.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, es decir 81.98%. 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 al (la) Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital, con copia Oficina de Control Interno y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado por Subred.
- A la EPS Capital Salud, se envía correo electrónico a la Gerencia, al Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y al referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia. Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud de la SDS y al profesional de asistencia técnica de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía asignado para la EPS.

Posteriormente, se continúa realizando revisiones periódicas en el sistema a las peticiones notificadas por no respuesta oportuna y de no encontrar respuesta se reitera por correo electrónico, notificando a los ya requeridos y se realiza esta actividad hasta que evidenciar su cierre definitivo.

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

Cuyo propósito es verificar el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a los derechos de petición registrados en el Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y 5 criterios de manejo adecuado del Bogotá Te Escucha para verificar la atención de las solicitudes y se generen acciones de mejora, en cumplimiento al “Lineamiento seguimiento a la calidad de las respuestas de las peticiones-Código: SDS-GSS-LN-009”.

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

TABLA N° 10. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL SECTOR- AÑO 2023

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO : POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S		I SEM.	II SEM.	Total año 2023
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento realizados a las dependencias de la SDS	2671	1602	4273
	Seguimiento realizados a las SUBREDES	396	1144	1540
	Seguimientos a la EPS CAPITAL SALUD	2743	484	3227
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		5810	3194	9004
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS	731	653	1384
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES	470	1253	1723
	Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS CAPITAL SALUD	187	627	814
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS		1388	2533	3921
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	6836	8071	14907
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		6836	8071	14907
TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	Peticiones realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	34	39	73
	Peticiones realizados por NO respuesta a las SUBREDES	11	5	16
	Peticiones informadas por NO respuesta a la EPS CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	3390	6	3396
	TOTAL, PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA	3435	50	3485
	Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	0	3	3
	Reiteraciones SUBREDES y con copia a Asuntos Disciplinarios	0	0	0
	Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS CAPITAL SALUD	2665	0	2665
	TOTAL, REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA	2665	3	2668

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

El mayor número de seguimientos realizados a la oportunidad de los derechos de petición se efectuó a la SDS con un total de 4.273 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 – AÑO 2023

TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS	I SEM.	II SEM.	Total año 2023
		6836	8071

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

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

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

TABLA N° 12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA - AÑO 2023

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

PROMEDIO DÍAS	14,8	10,0	9,0	10,5	7,0	11,5	8,2	12,0	10,6
---------------	------	------	-----	------	-----	------	-----	------	------

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 el 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 11.3 días, las quejas se gestionaron con 10.9 días, las consultas con 11.1 días y los derechos de petición de interés particular se gestionaron con 10.1 días.

Se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB Capital Salud 14,8 días, Subred Sur 8,2 días, Secretaría Distrital de Salud-SDS 11,0 días; Subred Norte 11,5 días, Subred Sur Occidente 12,0 días, el IDCBIS con 9.0 días y Subred Centro Oriente 7.0 para un promedio general del sector de 10,6 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 a la *Secretaría Distrital de Salud del I-II y III trimestre 2023*.

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

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD-SDS

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

Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad a la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema -I -II -III Trimestre y consolidado a la fecha -SDS				
CRITERIOS DE CALIDAD	1er Trim 2023	2do Trim 2023	3er Trim 2023	Acumulado
Total Muestra	225	428	339	992
No Oportunidad	10	23	26	59
No Claridad	16	17	19	52
No Coherencia	11	20	16	47
No Calidez	5	15	17	37
Indice Criterios de Calidad	81.3%	82%	76.9%	80,3%
Inadecuado Manejo SDQS	34	63	57	154
Indice de Calidad Manejo	85%	85%	83%	84.5%
Nota: Algunas peticiones no cumplieron con más de un criterio de calidad y de manejo de Sistema.				

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- I- 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 acumulado del 80.3% en I-II y III trimestres de 2023 de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, los principales resultados de dicho seguimiento a continuación:

Claridad:

- Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano.
- Se indicó número de radicado que no corresponde al de la petición.
- No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad privada competente.
- Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva y la ampliación se efectuó por fuera de los términos de ley.

Coherencia:

- Dirección incorrecta -No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia electrónica diferente a la notificada por la ciudadana, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por la peticionaria.
- Se observa que en la respuesta al requerimiento que da la Dirección como definitiva, no es de fondo ni específica a la solicitud ciudadana, al indicar traslado a la Subred.
- No existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición. Falta indicarle al ciudadano o manifestarle una excusa por lo sucedido cuando acudió a vacunarse.
- Se da respuesta a otro número de petición en el asunto, se envía la misma respuesta de otro derecho de petición de la misma ciudadana.

Oportunidad:

- Se responde fuera de los términos legales y No cumple con la obligación legal de dar traslado por competencia.
- Traslado a la Subred integrada a los 15 días de haber ingresado el DP a la entidad. Se informan traslados de petición a otra entidad fuera de los términos legales.

Manejo del Sistema:

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, se estableció un índice del manejo del sistema del 84.5% para el segundo trimestre e igual porcentaje para el consolidado del primer semestre del año 2023, del cual se evidenció principalmente lo siguiente:

- La respuesta se emite por un canal que no permite identificar la notificación al ciudadano - Teléfono.
- No se actualizó la tipología de la petición.
- Se registró respuesta en el sistema extemporáneamente.

- No se realizó la solicitud de ampliación por medio del sistema como está dispuesto.
- No se realizó traslado a través del sistema a la entidad competente. Informaron al peticionario traslado y en la traza de la hoja de ruta del sistema no se evidencia el traslado a la subred indicada.
- Si se consideró no competencia por parte de la dependencia, se debió elaborar oficio de traslado o la devolución oportuna por no competencia a 1.1. servicio al ciudadano.
- Respuesta por fuera de los términos de ley.
- Respuesta reportada en el Sistema de manera extemporánea.
- Respuestas no subidas en la sección de documentos al peticionario.
- No se gestionó el traslado a la entidad nacional competente.
- No se hizo uso del evento “Solicitar Ampliación” en el Sistema. Cinco (5) respuestas definitivas emitidas, cuyo sentido fue el de solicitar información adicional para poder realizar la gestión correspondiente.
- Cierre con respuesta definitiva sin adjuntar el archivo que evidencie el envío de esta.
- Se informa a la ciudadana que la competencia el asunto es de una entidad privada, pero sin adjuntar la copia soportando la gestión del traslado a dicha entidad.

En cuanto al seguimiento a la calidad de las respuestas correspondiente al cuarto trimestre 2023, se encuentra en análisis la información, la cual será presentada en el siguiente informe trimestral.

8. Conclusiones

- En el 2023, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, 35.060 peticiones, de las cuales 1782 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, 1282 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.
- Para en el año 2023 el canal correo electrónico/ E-Mail, como el canal que presenta el mayor porcentaje de ingreso para las peticiones gestionadas, representado en 10.180 peticiones, correspondientes al 31.82%, en segundo lugar, se evidencia que el canal telefónico con el 27.92% (8.934), seguido del canal Web con el 24.36% (7.793) del total de las peticiones gestionadas. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal escrito 8.04% (2.572), el

canal presencial con 6.55% (2.095), por buzón 1.07% (341), por redes sociales 0.24% (78), por APP Aplicación móvil con 0.006% (2) y finalmente por video-llamada con el 0.003% (1). Es resaltar que, para el año 2023, la tendencia en el uso para la presentación de peticiones fue por canales no presenciales (e-mail, web y telefónico).

- El mayor número de peticiones del 2023 corresponde a reclamos, que corresponde al 44.73% (14.311), a 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.
- En segundo lugar, se encuentra las peticiones de interés particular: 14.193 (44.36%), dentro de las cuales se destacan temas relacionados con salud pública (asociadas con inspección sanitaria, concepto sanitario entre otros.).
- Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en año 2023, permiten identificar las asociadas a no oportunidad de servicios con mayor porcentaje, con el 79.22% (10.776), dentro de esta categoría se destacan las asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (7.325). Así mismo se observa con 1.236 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 año 2023, se realizaron 9004 seguimientos a la oportunidad de las respuestas a las entidades del sector salud, mencionadas en este informe.
- Se efectuaron seguimientos preventivos a 14907 peticiones de las dependencias de la SDS evitando en lo posible la emisión de peticiones con respuesta no oportuna.
- Se realizó seguimiento a la calidad de la respuesta de las dependencias de la SDS a un total de 1384, a la EPS Capital Salud con 814 y a las cuatro (4) Subredes 1723. 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 2023:

- Durante el 2023, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía desarrollo 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; es así como 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.
- En el año 2023, de acuerdo con los convenios interadministrativos entre la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas de Salud, para la implementación de la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía; frente a ello se brindó orientación e información en las dos líneas de acción de la Estrategia Territorial, como lo es lo individual como lo grupal. Durante el año 2023 los técnicos de la Estrategia Territorial realizaron 4.279 atenciones individuales.
- Las actividades grupales se realizaron 2.923 actividades grupales participando 40.582 personas se desarrollaron de las diferentes localidades en las salas de espera de las diferentes unidades de servicio de salud de cada subred, en fundaciones, organizaciones comunitarias, comedores comunitarios, colegios, plaza de mercado, juntas de acción comunal, parques y en los diferentes espacios públicos, brindando orientación e información en temas de salud.
- Para el 2023 se realizaron 4 jornadas de soluciones en salud, desarrolladas desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía abordando a 1.060 ciudadanos de las diferentes EAPB de los cuales a 103 se les brindo orientación e información desde la Estrategia Territorial.
- Se continúa con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, 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.

- La Dirección de Servicio a la Ciudadanía identificó que posibilidades de mejorar la gestión realizada a través del sistema Bogotá te Escucha, por ello realizó mesas de trabajo con las diferentes dependencias de la SDS con el fin de que se evalúen y generen acciones de mejora frente a la atención de las peticiones ciudadanas.

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