

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

III Trimestre 2024

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

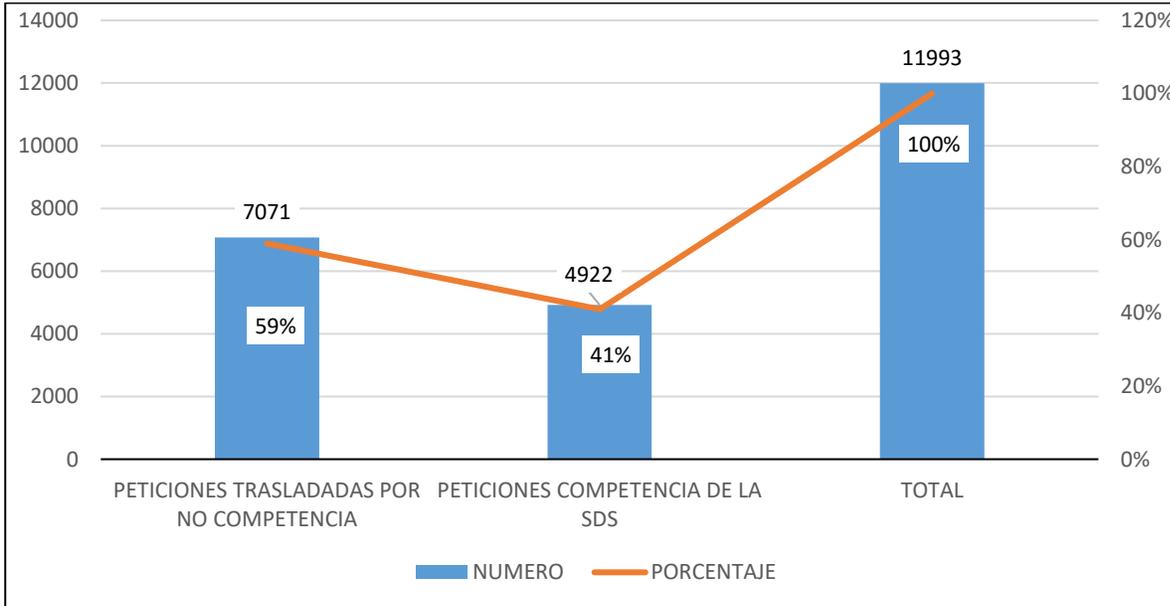
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD III TRIMESTRE 2024

El presente informe da cuenta del comportamiento de las peticiones registradas en el *Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha*, para el tercer trimestre del año 2024 – julio, agosto y septiembre. Este informe tiene como marco la Ley 1712/2014.

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 entidad, discriminadas por tipo y por los canales de atención dispuestos por la SDS. Se registraron **11.993** peticiones, de las cuales **4.922** fueron tramitadas por la Secretaría a través de las dependencias competentes y **7.071** peticiones, fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

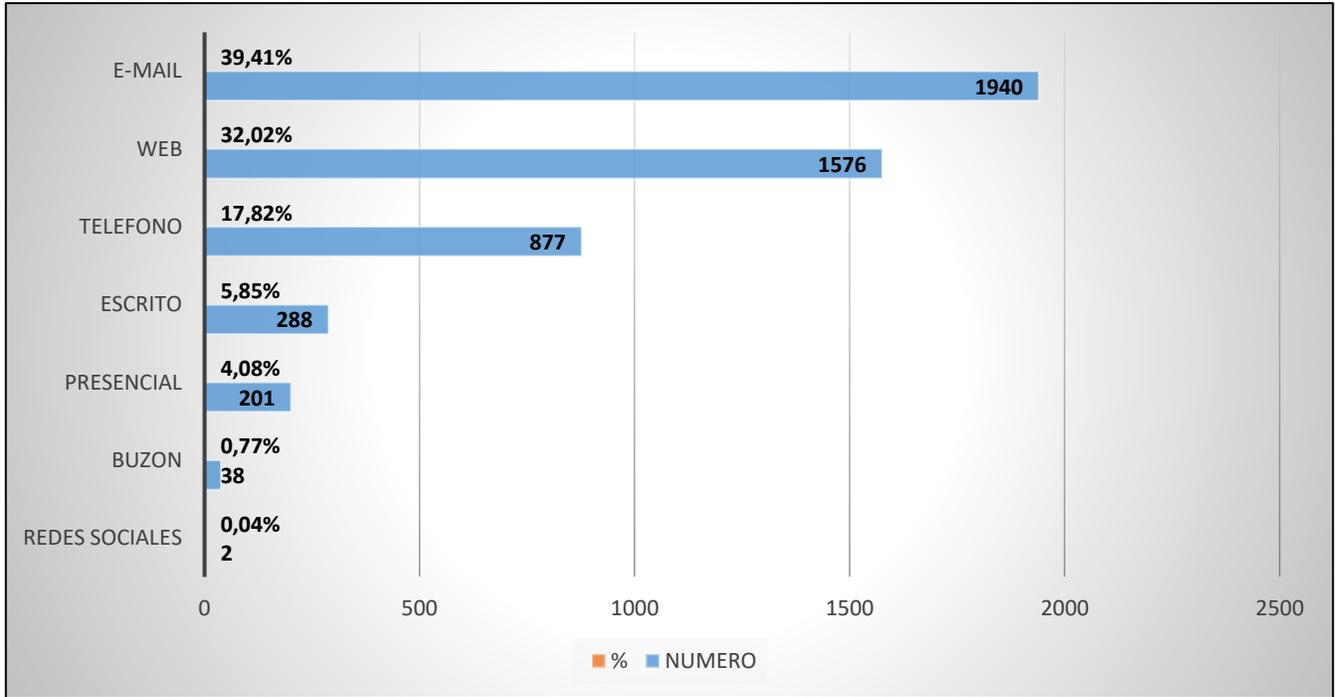
Gráfico 1. Peticiones que ingresan a SDS III trimestre 2024



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim. 2024

De las 4.922 peticiones que ingresaron por competencia de la Secretaría Distrital de Salud, se discrimina a continuación su comportamiento durante el periodo.

Gráfico 2. Peticiones por canal de recepción

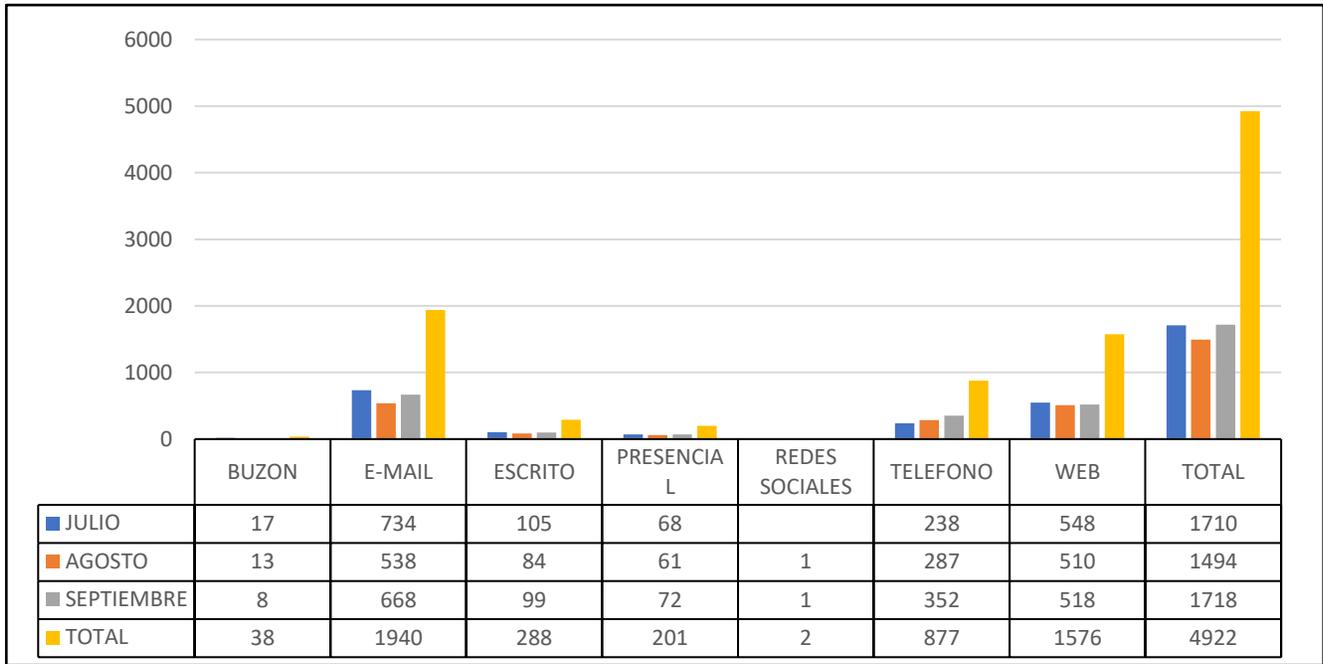


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III trimestre 2024

Los resultados presentados para este período indican que el correo electrónico/ e-mail, es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad, representado en 1.940 peticiones que corresponden al 39.41% del total de las peticiones de competencia de la Secretaría. En segundo lugar, se observa que el canal WEB con 1.576 peticiones, representan el 32.02%, y a través del canal telefónico 877 peticiones, que representa un 17.82%. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal escrito con 5.85% (288 peticiones), el canal presencial con 4.08% (201), por buzón 0.77% (38) y por redes sociales 0.04% (2).

Cabe resaltar que en 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.

Gráfico 3. Peticiones por periodo y canal de recepción III trimestre 2024

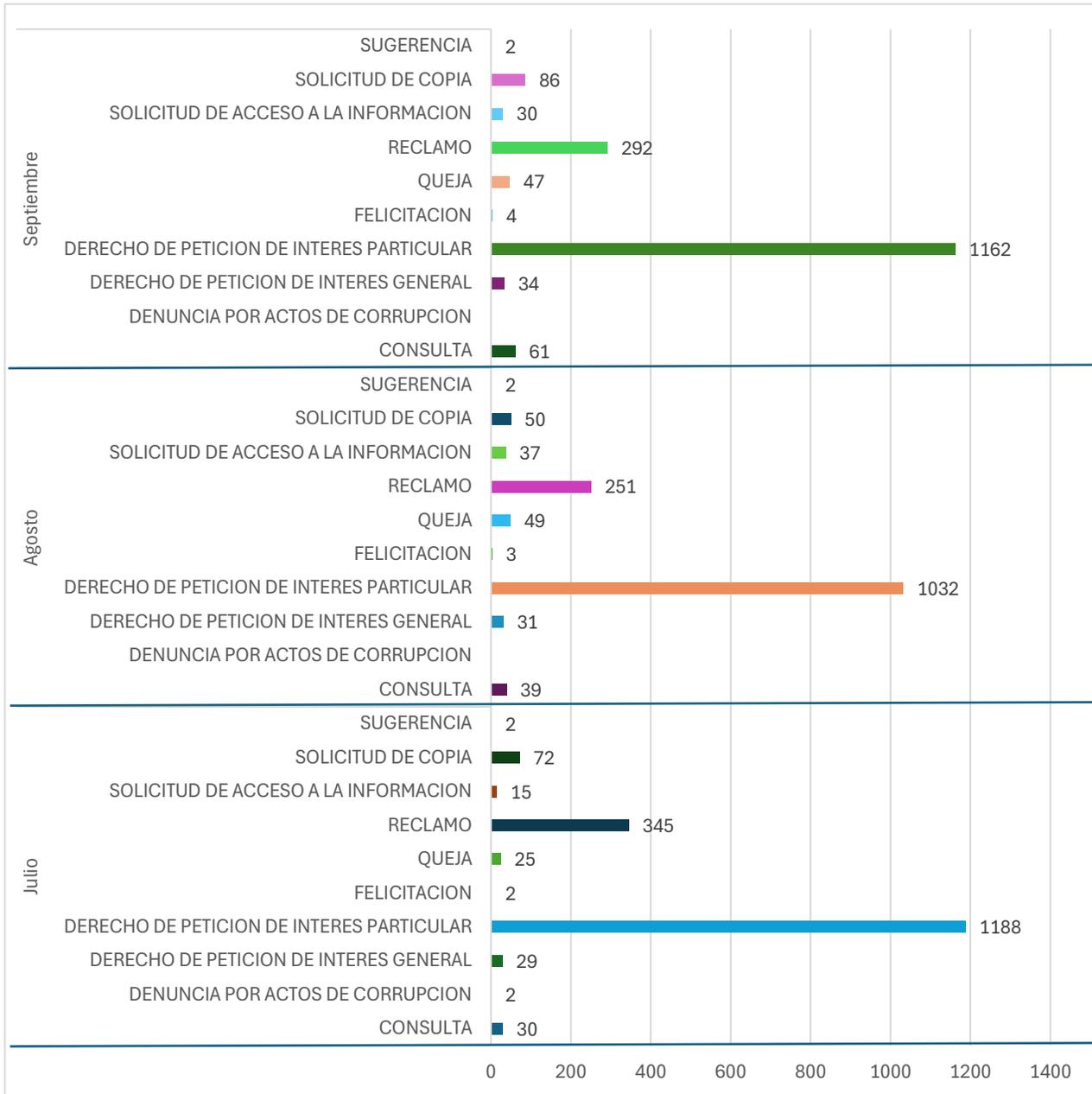


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III trimestre 2024

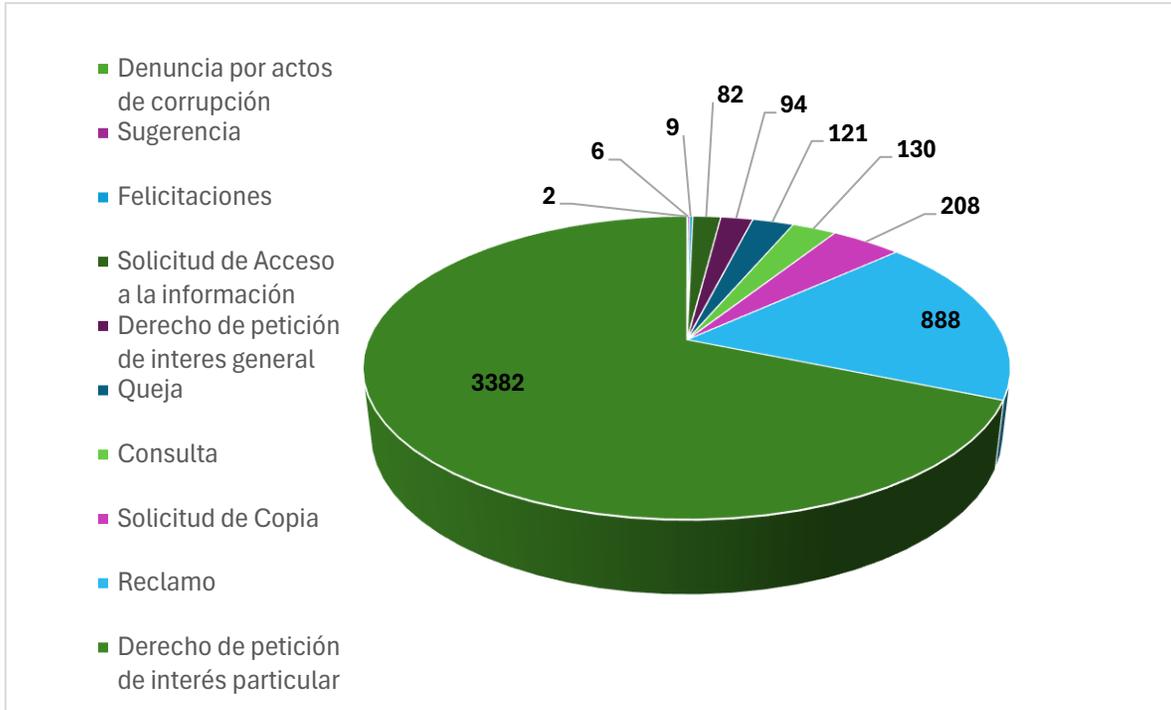
Como se observa en la gráfica anterior se evidencia que, al igual que los anteriores trimestres, el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar sus peticiones es el e-mail (1.940) seguido por la web (1.576) y el teléfono (877).

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

Gráfico 4. Tipo de peticiones – III trimestre 2024



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III Trim. 2024



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-III Trim. 2024

Con relación a los tipos de petición, se tiene como resultado, que con mayor porcentaje se presentan las peticiones de interés particular 3.382 (68.71%). En segundo lugar, están los reclamos, 888 correspondientes al 18.04%, seguido de las solicitudes de copia, 208 con un 4.22%. En menor número se observan las quejas y solicitudes de información con 121 peticiones y 82 respectivamente, cada una representado por el 2.45% y 1.66%; las consultas con 130, derechos de interés general 94, felicitaciones 9, las denuncias por actos de corrupción 2 y sugerencias un total de 6.

Como se mencionó, el mayor número de solicitudes identificadas corresponde a peticiones de interés particular, 3.382, dentro de las cuales se destacan temas de competencia de la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud con 848 peticiones: asociadas con el registro y autorización de títulos, seguida por la Dirección de Calidad de Servicios de Salud con 711 peticiones asociadas con licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con 364 peticiones solicitando orientación e información en salud en el área de la salud, siendo estas las más relevantes en este periodo.

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

Tabla 1. Tipo de peticiones en la entidad – III trimestre 2024

TIPO DE PETICION	Capital Salud	EPS-S EPS-C	Régimen de excepción	Subred Centro oriente	Subred Norte	Subred Sur	Subred Suroccidente	IPS privadas	Otras Entidades	SDS-FFDS	TOTALES	%
Consulta	0	0	0	0	0	0	0	4	4	122	130	2.64
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0.04
Derechos de petición de interés general	2	1	0	0	0	2	0	2	3	84	94	1.91
Derechos de petición de interés particular	8	30	1	3	4	1	2	86	76	3.171	3.382	68.71
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0.18
Queja	1	6	0	0	1	0	1	9	0	103	121	2.46
Reclamo	76	454	6	3	3	1	6	113	16	210	888	18.04
Solicitud de acceso a la información	0	0	0	0	0	0	1	0	3	78	82	1.67
Solicitud de copia	0	0	0	0	0	0	0	0	6	202	208	4.23
Sugerencia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	0.12
TOTAL	88	491	7	6	8	4	10	214	108	3.986	4.922	100.00

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim. 2024

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 por ser temas de competencia del sector salud, el 80.98% (3.986); fueron direccionadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Capital Salud 88 solicitudes que representan el 1.78% y a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el 0.56% y otras entidades representadas con el 16.68% (EPS subsidiado-contributivo, régimen de excepción, IPS privadas) .

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

Tabla 2. Problemáticas de acceso – III trimestre 2024

PROBLEMÁTICA DE BARRERAS DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES	% DE PARTICIPACION
Atención Deshumanizada	7	0	3	10	1,6
Presunto Evento Adverso	0	0	1	1	0,2
Problemas Recursos Económicos	7	4	5	16	2,6
Dificultad Accesibilidad Administrativa	11	8	9	28	4,5
Dificultad Tutelas	1	0	3	4	0,6
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	4	12	2	18	2,9
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	1	1	2	0,3
Negación Servicios	7	1	3	11	1,8
No Oportunidad Servicios	194	114	159	467	75,2
No Suministro Medicamentos	22	20	22	64	10,3
TOTALES	253	160	208	621	100,0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim.2024

Las problemáticas de acceso a los servicios de salud, presentadas en la tabla anterior, permiten identificar las peticiones asociadas a no oportunidad de servicios, evidenciando esta con mayor porcentaje, con el 75.2% (467), dentro de esta categoría se destacan las problemáticas asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (300). Así mismo se observa 64 solicitudes relacionada con el no suministro de medicamentos, las cuales principalmente son ocasionadas por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, pues 58 de estas solicitudes se presentan por medicamentos incluidos en el plan de beneficios.

3. *Solicitudes de Acceso a la Información*

Tabla 3. Solicitudes acceso a la información – III trim.2024

TIPO DE SOLICITUD	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	15	37	30	82	1.66%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim.2024

En esta tabla se presenta los datos de las peticiones recibidas en los meses de julio, agosto y septiembre del 2024, de 82 solicitudes de acceso a la información, evidenciando que en el mes de agosto se presentó un mayor número de peticiones, las cuales fueron gestionadas por las

dependencias acorde con los términos establecidos por la norma, siendo gestionadas en promedio en 7,8 días, tal como lo registra la siguiente tabla

Mes	Promedio días de respuesta
Julio	6,6
Agosto	8,6
Septiembre	7,3
Total	7,8

De igual forma es importante reportar que en este periodo el número de peticiones presentadas por solicitud de acceso a la información que se trasladaron a otras entidades por no ser competencia de la Secretaría Distrital de Salud fueron en total 91, discriminadas por mes así:

Mes	Traslados solicitud de acceso a la información
Julio	34
Agosto	31
Septiembre	26
Total	91

Por último, es importante aclarar que la entidad resolvió todas las peticiones por acceso a la información de su competencia.

4. Sugerencias

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

Tabla 4 . Sugerencias a la SDS – III trim.2024

TIPO DE PETICION	Julio	Agosto	Septiembre	Total III trim. 2024	%
SUGERENCIA	2	2	2	6	0,12

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha III trimestre 2024

Como se observa en la tabla anterior, en el tercer trimestre del año 2024, se registraron 6 sugerencias, las cuales representan el 0,12% del total de peticiones gestionadas en este trimestre por la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante aclarar que estas sugerencias son revisadas por la entidad para analizar la pertinencia o no de las mismas y presentadas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a los directivos, con la respuesta brindada.

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.

5. Solicitudes

Tabla 5. Solicitudes negadas o no tramitadas – III trimestre 2024

Tipo de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Total III trim. 2024
Solicitudes Negadas	0	0	0	0

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III Trim.2024

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.

5.1 Solicitudes de temas contratación en la SDS.

Tabla 6. Solicitudes de temas de contratación en la SDS- III trim. 2024

Temas de Contratación de Persona Natural, Jurídicas y Recursos Físicos						
Denuncias por actos de corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Solicitud de acceso a la Información	Queja	Felicitación	Derecho de Petición de Interés Particular	TOTAL
1	2	3	5	6	97	114

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2024

De acuerdo con el total de las peticiones recibidas en III trimestre (4.922), **114** peticiones, es decir el 0.23% corresponden a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de certificaciones contractuales, contratación de persona natural.

La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, siendo gestionadas en su mayoría por la Dirección de Talento Humano y la Subdirección de contratación.

6. Tiempos promedio de respuesta

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por tipología - III trimestre 2024

Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total
Despacho del Secretario	0	0	0	5.0	0	0	0	3.0	0	0	4.0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	8.0	5.5	0	0	0	8.0	0	0	7.0
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	7.0	0	0	0	9.0	0	0	8.0	0	8.0
Oficina de Asuntos Jurídicos	23.0	0	0	14.0	0	0	0	5.0	0	0	13.4
Subsecretaría de Salud Pública	9.6	0	12.5	9.8	0	10.5	9.5	6.3	7.5	14.0	9.8
Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento	9.9	0	10.4	10.3	14.7	10.8	7.8	8.3	6.7	14.5	9.5
Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial	30.0	0	6.3	8.0	0	0	5.0	0	0	3.0	8.0
Subsecretaría Corporativa	30.0	0	11.0	10.5	0	7.5	9.3	7.5	7.0	0	10.5
Subsecretaría de Gestión Territorial Participación y Servicio a la Ciudadanía	10.4	0	5.5	10.5	16.4	9.4	8.6	9.7	9.7	0	10.0
Promedio días	10.6	7.0	7.7	10.3	15.6	10.4	7.9	7.9	6.8	12.5	9.6

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2024

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

En el tercer trimestre del año 2024, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en la Secretaría Distrital de Salud, por tipologías se evidencia las siguientes, con mayor número de días para su respuesta: las felicitaciones con (15,6 días) las sugerencias (12,5 días), los derechos de petición de interés particular (10,3) y para los reclamos (7.9).

Por su parte, se observa un promedio de respuesta por dependencia de la entidad así: 13,4 días la Oficina de asuntos jurídicos, 10,5 Subsecretaría Corporativa, 10,0 la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio a la Ciudadanía y 9.8 la Subsecretaría de Salud Pública.

7. 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, 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 8. 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 de seguimiento:

7. 1 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.

7.2. Seguimientos por no respuesta oportuna

Se realiza semanalmente seguimiento a las peticiones que se reportan vencidas por no respuesta oportuna así:

- A las dependencias de la SDS, que resultaren implicadas en los vencimientos de términos, se le envía correo electrónico, según aplique a: los Directivos y referente que opera el Sistema Distrital de gestión de peticiones, de la dependencia competente de dar respuesta. De estos envíos se remite con copia a la Oficina de Control Disciplinario Interno y Oficina de Control Interno, con copia a la Directora de Servicio a la Ciudadanía.
- A la EPS Capital Salud, se envía correo electrónico a la Gerencia, a la jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y al referente que opera el Sistema Distrital de gestión de peticiones, con copia a la 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.

Acorde con la periodicidad semanal, se continúan realizando revisiones en el sistema a las peticiones ya 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 evidenciar su cierre definitivo.

7.3 Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de la respuesta emitida por las dependencias en la SDS a los derechos de petición ingresados por Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”.

El propósito es informar a las diferentes dependencias de la SDS el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a los derechos de petición registrados en el Sistema, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. De igual forma, el reporte de peticiones identificadas como vencidas en el Sistema “Bogotá Te Escucha” para que se genere(n) la(as) acción(es) permanentes de mejora.

Para el cumplimiento de esta acción, se tomaron como insumo las evaluaciones enviadas a la entidad por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante Informes radicados mensualmente.

De acuerdo con lo anteriormente enunciado, 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 III trimestre del 2024:

Tabla 9. Seguimiento de peticiones por dependencias de la SDS y a la EPS Capital Salud– III trimestre 2024

SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS:

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS SDS Y EPS CAPITAL SALUD		Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL III TRIMESTRE
Total, Seguimientos preventivos a peticiones	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	824	635	859	2.318
	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a la EPS CAPITAL SALUD	1850	757	499	3.106
TOTAL, SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		2674	1392	1358	5.424

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2024 Seguimientos preventivos Semanales

Mediante correo electrónico se remite el reporte de peticiones en términos y/o próximos a vencer, a los referentes del sistema Bogotá Te Escucha de cada dependencia de la Secretaría Distrital de Salud y en la EPS Capital Salud, para que se tomen las medidas oportunas y eficaces de gestión para la respuesta, evitando la emisión de peticiones con respuesta no oportuna.

SEGUIMIENTOS DE PETICIONES POR NO OPORTUNIDAD:

TOTAL, SEGUIMIENTO PETICIONES POR RESPUESTA OPORTUNA	A NO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE
Peticiones revisadas por respuesta oportuna a dependencias de la SDS	NO a las	273	260	189	722
Peticiones revisadas por respuesta oportuna a CAPITAL SALUD	NO a CAPITAL SALUD	1121	331	28	1480
TOTAL		1394	591	217	2202
Requerimiento a las dependencias de la SDS por no respuesta oportuna		0	0	4	4

TOTAL, SEGUIMIENTO A NO RESPUESTA OPORTUNA POR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE
Requerimiento a Capital Salud por no respuesta oportuna	0	0	0	0
TOTAL	0	0	4	4
Reiteraciones a las dependencias de la SDS por no respuesta oportuna	0	0	0	0
Reiteraciones a Capital Salud por no respuesta oportuna	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- III trimestre 2024 y los Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente a los meses de Julio agosto y septiembre de 2024, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Alcaldía Mayor.

En el seguimiento a la no oportunidad en la respuesta de los derechos de petición, en la Secretaria Distrital de Salud, se enviaron correos electrónicos a las dependencias que incumplieron con la oportunidad en la respuesta, en los que se informaron las observaciones a los directivos y a los referentes que operan el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Para este periodo se presentaron cuatro (4) en el mes de septiembre.

SEGUIMIENTO DE CALIDAD

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	Junio	Julio	Agosto	Total III Trimestre 2024
Peticiones con seguimiento a cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS (*)	34	34	30	98
Peticiones informadas por NO cumplimiento de alguno o algunos de los criterios de calidad las dependencias de la SDS	1	1	1	3

Nota: * la información para el reporte del " Seguimiento a cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS" se reporta mes vencido, teniendo en cuenta términos de ley para la gestión de la respuesta a los derechos de petición que ingresan el último día del mes.

Dentro del proceso de seguimiento a la **Calidad de la Respuesta** en el tercer trimestre de 2024 (junio a agosto de 2024) se encontró que se dio cumplimiento a los criterios de calidad con respuesta clara, coherente, oportuna y con calidez a **95** peticiones de las 98, cuyas respuestas fueron suministradas en los términos establecidos en la normatividad actual de acuerdo con lo definido en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, no se dio cumplimiento en tres (3) peticiones de alguno de los criterios de calidad. De este reporte se envía correo electrónico a las dependencias

detallando el número de la petición para que se tomen las medidas correctivas necesarias al interior de las mismas.

Los siguientes son los criterios con los que se evalúa el seguimiento a la calidad de las respuestas, parámetros dados por la Secretaría General de la Alcaldía, en la “*GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS*”.

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano. Los subcriterios de evaluación son los siguientes:
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su requerimiento. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:

8. Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha

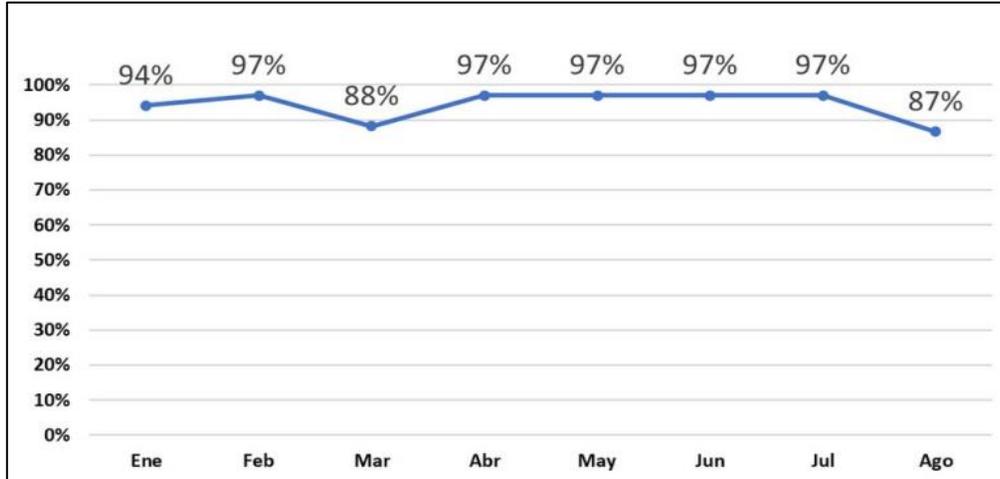
El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas está diseñado de acuerdo con los lineamientos dados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para la atención de las peticiones ciudadanas, por lo tanto, la gestión que se realice en éste debe reflejar la trazabilidad y la realidad del trámite efectuado a una petición.

- **Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y de manejo del sistema operativo, se presenta los resultados del Índice de Calidad, de los meses de junio, julio y agosto reportados en el seguimiento mensual que efectúa la Secretaría General de la Alcaldía a la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante aclarar que, este reporte se realiza con un mes de retraso, de acuerdo con la periodicidad con la que la Secretaría General de la Alcaldía mayor presenta los mencionados informes.

GRAFICO No. 5 Porcentaje de cumplimiento de calidad de las respuestas y manejo del sistema



Fuente: Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de Agosto de 2024

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 periodo de enero a agosto del 2024 de las dependencias de la SDS. Manteniendo un porcentaje de cumplimiento del 97% con un descenso en el mes de marzo y agosto, que está relacionado con el periodo de contratación del personal de la entidad.

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

Tabla 10. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad dependencias –SDS

III TRIMESTRE 2024

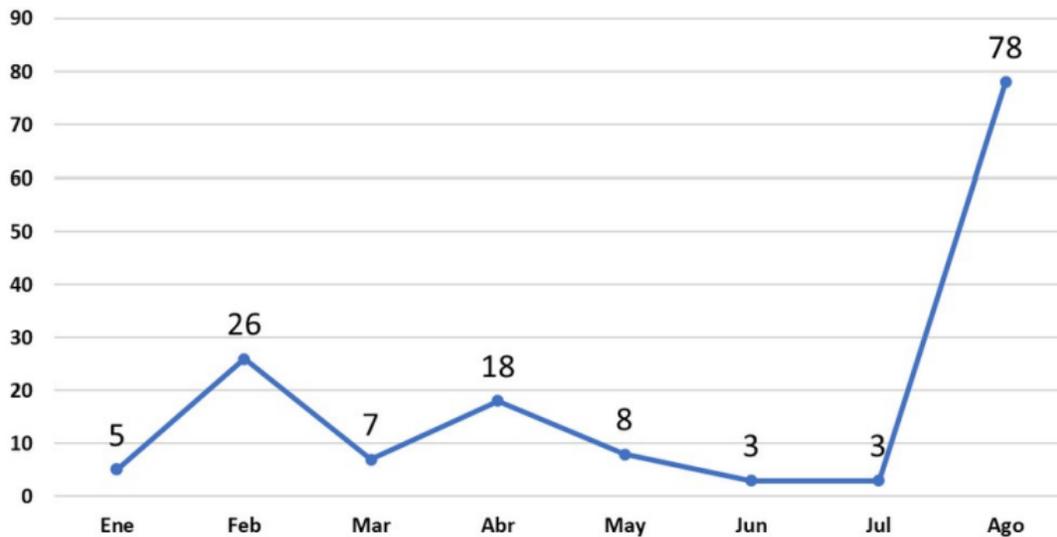
PERIODO	DEPENDENCIA	OBSERVACION
Junio	Subdirección IVC Jurídica	El requerimiento no cumple con el criterio de calidad, de oportunidad ni con el manejo adecuado del sistema
Julio	Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	El requerimiento no cumple con el criterio de calidad, ni de oportunidad.

PERIODO	DEPENDENCIA	OBSERVACION
Agosto	Subdirección IVC Jurídica	El requerimiento no cumple con el criterio de calidad, de oportunidad ni con el manejo adecuado del sistema

Fuente: Informes consolidados sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente a los meses de Junio a Agosto de 2024

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para el periodo objeto de análisis la entidad presentó durante este periodo un total de 84 peticiones vencidas. Así:

GRAFICO No. 6 Peticiones vencidas en el Bogotá Te Escucha.



Fuente: Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al periodo junio a Agosto de 2024

Como se observa en la gráfica el vencimiento de peticiones tiene un importante incremento en el mes de agosto debido a que desde la Secretaria General, se tomó el día 6 de Agosto (Cumpleaños de Bogotá) como día hábil a pesar de que la semaforización del Sistema Bogotá Te Escucha no lo sumaba en el conteo de los términos, pero se realizó posteriormente una nueva parametrización del sistema y, al hacer este cambio, se toma como vencidas a aquellas que contaron con el 6 de agosto de 2024 como día hábil. Es importante mencionar que, la Secretaría Distrital de Salud, se encuentra a la espera del concepto técnico jurídico de la Secretaría General acorde con reunión realizada con la Veeduría Distrital, la Secretaría General y las entidades distritales que presentaron la misma situación.

9. Conclusiones

- En el tercer trimestre de 2024, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **11.193** peticiones de las cuales **7.071** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, **4.922** fueron tramitadas por la entidad a través de las dependencias competentes.
- Para este trimestre continúa la tendencia del uso de canales no presenciales como la mayor fuente de interacción con la ciudadanía, así: el correo electrónico es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad.
- Respecto a los tipos de petición, se tiene como resultado, que con mayor porcentaje se presentan las peticiones de interés particular y reclamos como la tipología más utilizada e identificada por los peticionarios.
- En este trimestre, se reportaron 5.524 peticiones en el proceso de seguimiento preventivo a la Secretaría Distrital de Salud y a la EPS Capital Salud, con el fin de evitar la inoportunidad en la gestión y propender por la respuesta oportuna a los peticionarios
- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema, se verificaron 98 peticiones, lo que permitió verificar la gestión para la atención de los derechos de petición y se retroalimentaron a cada una de las dependencias de la SDS que recibieron observaciones, exhortándoles a tenerlas en cuenta para implementar las acciones correspondientes y así 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 recibidas en el trimestre, cinco (5) de ellas, clasificadas conforme a su tipología, fueron tramitadas y respondidas por las áreas competentes de la SDS.
- En el III trimestre del 2024, 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.
- Se continúa con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a la 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 notificaron 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.

- Para el fortalecimiento de capacidades técnicas la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continuó trabajando para reforzar las habilidades y competencias del recurso humano de las diferentes dependencias.

10. Acciones de Mejora Implementadas en el III Trimestre 2024:

- En el III trimestre del 2024, 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.
- Se continúa con el seguimiento a la oportunidad semanalmente a la 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 notificaron 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.
- Para el fortalecimiento de capacidades técnicas, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía continuó trabajando para reforzar las habilidades y competencias del recurso humano de las diferentes dependencias.
- Se está desarrollando la estrategia de respuestas colaborativas a través de Share Point, buscando que el peticionario reciba una única respuesta a su solicitud bajo un solo radicado por el AGILSALUD.
- Se dio inicio en el mes de julio a la interoperabilidad del Bogotá Te Escucha con AGILSALUD, con el fin de ser eficientes en el registro de la petición.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	<u>Ana Isabel Guerrero Figueroa</u>	<u>Johanna Marcela Rincón</u>	<u>Eugenia Arboleda Balbín</u>
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	15/10/2024		