

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”

II Trimestre 2024

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la
Ciudadanía

Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Julio 2024

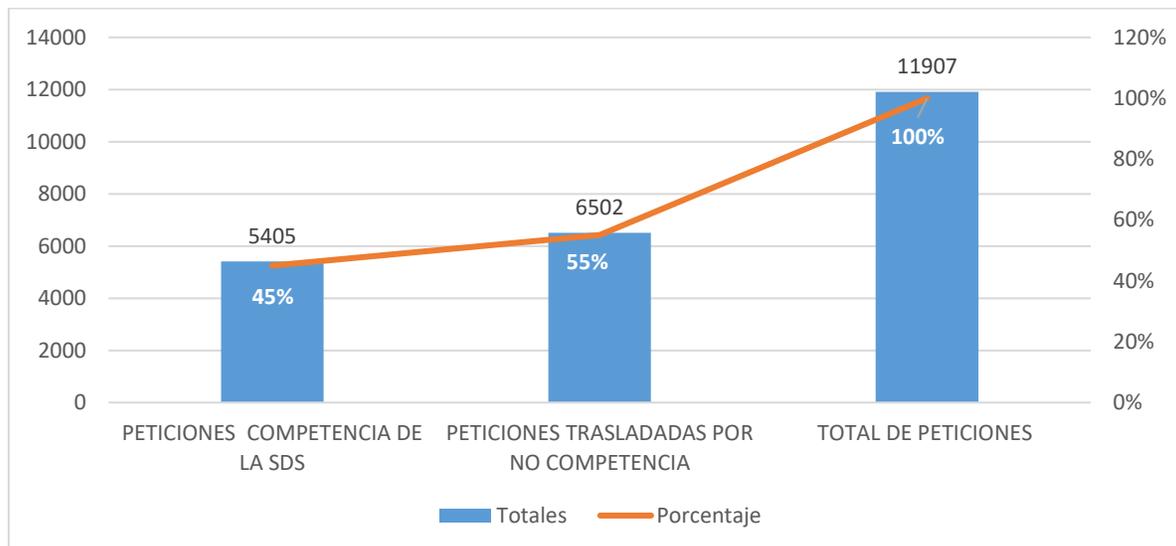
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD II TRIMESTRE 2024

El presente informe da cuenta del comportamiento de las peticiones registradas ¹en el *Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha*, para el primer trimestre del año 2024 -abril, mayo y junio-. 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 **11.907** peticiones, de las cuales **5.405** fueron tramitadas por la Secretaría a través de las dependencias competentes y **6.502** peticiones, fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

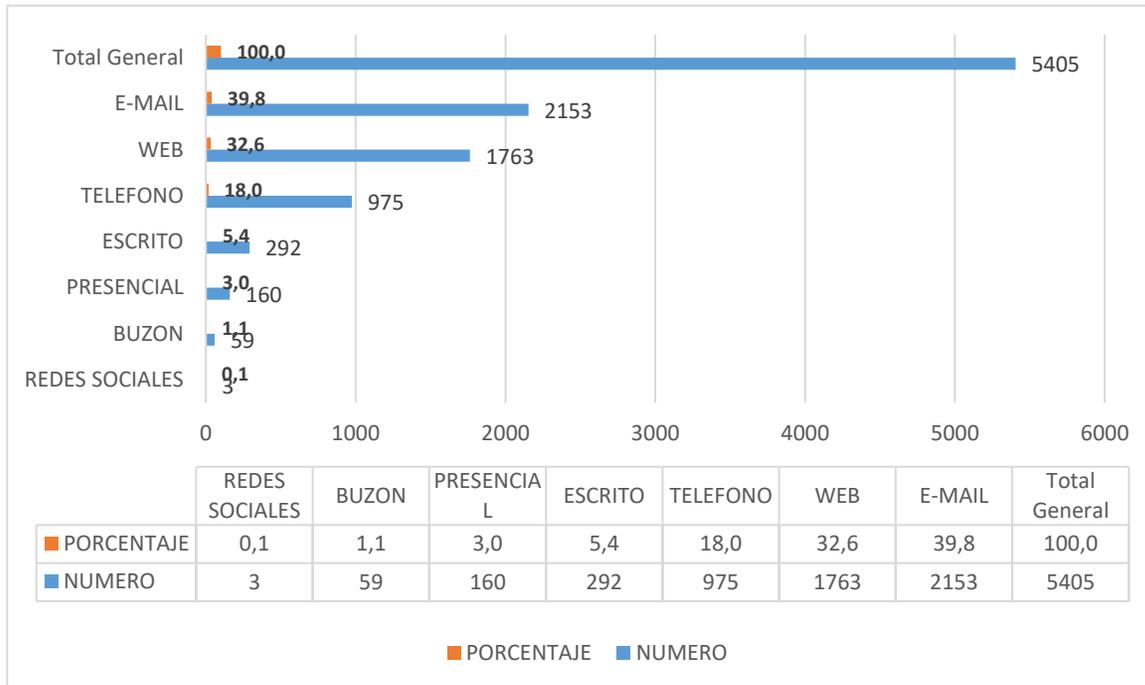
Gráfico 1. Peticiones que ingresan a SDS II trimestre 2024



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

De las 5.405 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

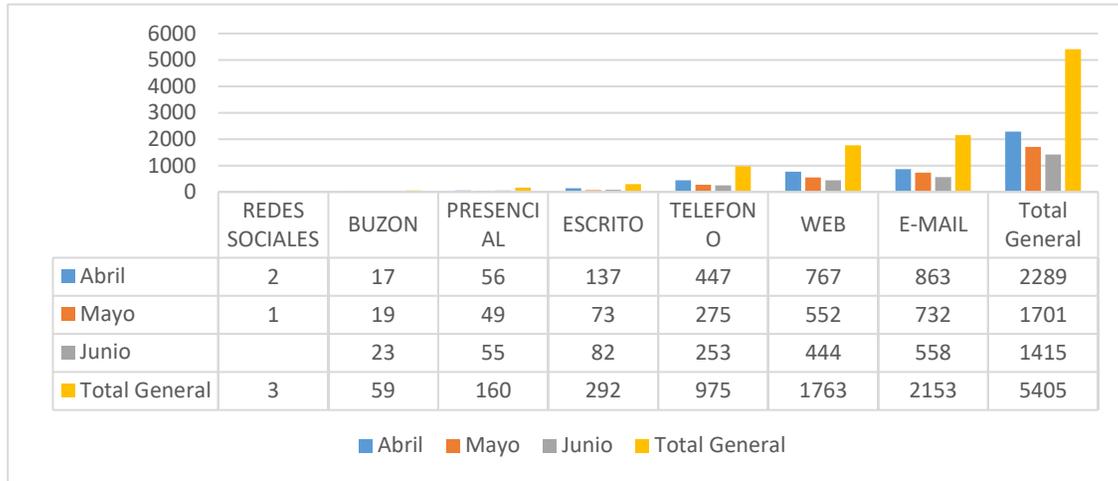


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-II trimestre 2024

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 2.153 peticiones que corresponden al 39.8% del total de las peticiones de competencia de la Secretaría. En segundo lugar, se observa que el canal WEB con 1.763 peticiones representan el 32.6% y a través del canal telefónico, 975 peticiones que representa un 18.0%. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal escrito con 5.4% (292 peticiones), el canal presencial con 3% (160), por buzón 1.1% (59) y por redes sociales 0.1% (3). Notando un leve incremento en estos últimos canales en comparación del trimestre inmediatamente anterior.

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 canal de recepción II trimestre 2024

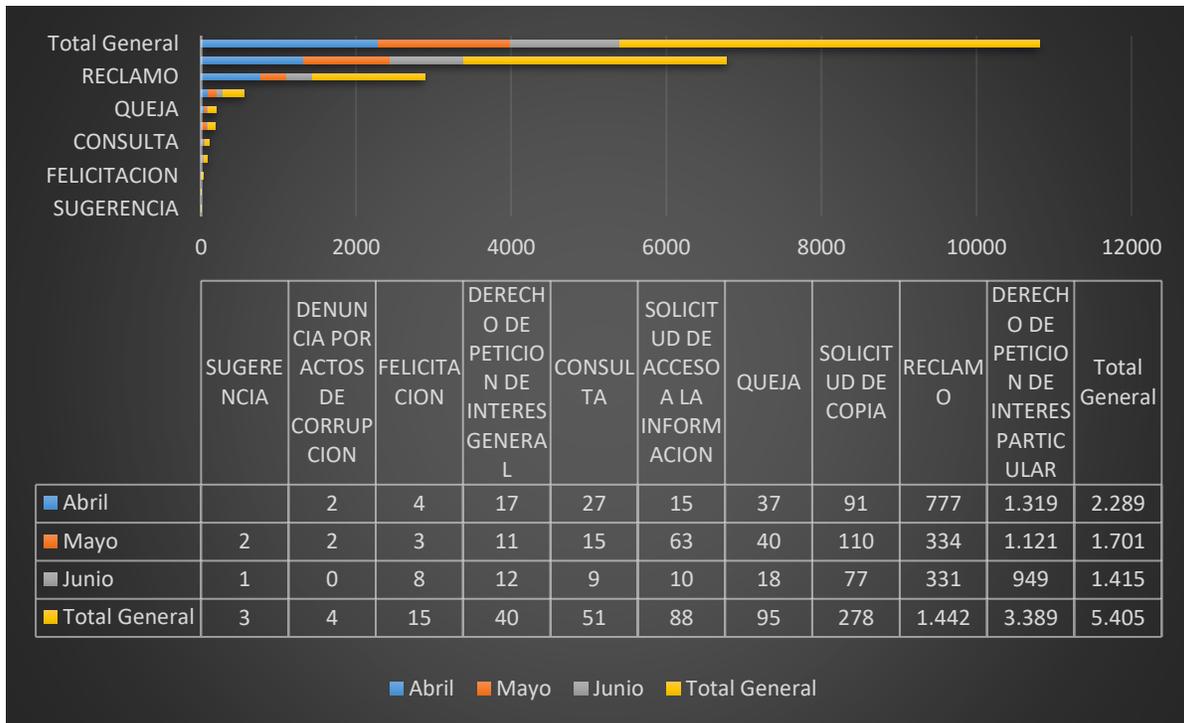


Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha-II trimestre 2024

Como se observa en la gráfica anterior se evidencia que, a partir del mes de abril, el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar sus peticiones es el e-mail (2.153) seguido por la web (1.793) y el teléfono (975).

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

Gráfico 4. Tipo de peticiones – II trimestre 2024



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

Con relación a los tipos de petición, se tiene como resultado, que con mayor porcentaje se presentan las peticiones de interés particular 3.389 (62.70%). En segundo lugar, están los reclamos, 1.442 correspondientes al 26.67%, seguido de las solicitudes de copia, 278 con un 5.14%. En menor número se observan las quejas y solicitudes de información con 95 peticiones y 88 respectivamente, cada una representado por el 1.75% y 1.62%; las consultas con 51, derechos de interés general 40, felicitaciones 15, las denuncias por actos de corrupción 4 y sugerencias un total de 3.

Como se mencionó, el mayor número de solicitudes identificadas corresponde a peticiones de interés particular, 3.389, dentro de las cuales se destacan temas de competencia de la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud con 850 peticiones: asociadas con el registro y autorización de títulos, seguida por la Dirección de Calidad de Servicios de Salud con 700 peticiones asociadas con licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con 354 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 – II trimestre 2024

TIPO DE PETICION/ENTIDADES	EPS CAPITAL SALUD	OTRAS EPSS - EPS-C	REGIMEN DE EXCEPCION	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUROCCIDENTE	IPS PRIVADAS	SDS	OTRAS ENTIDADES	TOTAL	%
CONSULTA								4	44	3	51	0,94
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION								1	3	2	6	0,11
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	1		1				2	31	166	204	3,77
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	22	58	2	6	13	9	6	129	2978		3223	59,63
FELICITACION									15		15	0,28
QUEJA	5	8		1	1	2	1	16	57	4	95	1,76
RECLAMO	147	897	32	7	8	10	16	127	176	22	1442	26,68
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION								1	85	2	88	1,63
SOLICITUD DE COPIA								7	257	14	278	5,14
SUGERENCIA									3		3	0,06
TOTALES	177	964	34	15	22	21	23	287	3649	213	5405	100,00

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II 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 de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud y de las entidades del sector salud, el 67.51% (3.649); fueron direccionadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud: a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Capital Salud, 177 solicitudes que representan el 3.27% y a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el 1.67%.

Con relación a las peticiones de interés particular presentados, corresponde al 59.63% (3.223) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con prestadores de servicios de salud y orientación en salud, entre otros.

Con relación a los reclamos presentados, estos corresponden al 26.67% (1.442) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con problemáticas por no oportunidades servicios de salud, relacionados con atención ambulatoria por medicina especializada y por no suministro de medicamentos principalmente, que 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.

De igual forma es importante tener en cuenta que de las **6.502** peticiones que fueron trasladadas por no competencia a entidades del distrito o entidades del orden departamental y nacional, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se realiza el traslado correspondiente a la entidad, lo cual implica una gestión que requiere el registro, asignación y traslado con oficio informativo al peticionario.

Tabla 2. Problemáticas de acceso – II trimestre 2024

PROBLEMÁTICA DE BARRERA DE ACCESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	% DE PARTICIPACION
Emergencia COVID -19	2	0	0	2	0,17
Presunto Evento Adverso	1	1	0	2	0,17
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	3	3	4	10	0,84
Dificultad Tutelas	9	1	1	11	0,92
Problemas Recursos Económicos	2	5	5	12	1,00
Negación Servicios	6	4	5	15	1,25
Atención Deshumanizada	8	9	4	21	1,75
Dificultad Accesibilidad Administrativa	32	13	7	52	4,34
No Suministro Medicamentos	86	10	24	120	10,03
No Oportunidad Servicios	548	201	203	952	79,53
TOTALES GENERALES	695	247	253	1195	100,00

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

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

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 un mayor porcentaje, con el 79,67% (952), dentro de esta categoría se destacan las problemáticas asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (659). Así mismo se observa 120 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 110 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 – II trim.2024

Tipo de Petición	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Solicitud de Acceso a la Información	15	63	10	88	1,63

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

En esta tabla se presenta los datos de las peticiones recibidas en los meses de abril, mayo y junio del 2024, se observa un total de 88 solicitudes de acceso a la información, recibidas en un mayor porcentaje en el mes de mayo las cuales fueron gestionadas por las dependencias o entidades competentes para su respectiva respuesta.

4. Sugerencias

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

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

TIPO DE PETICION	Abril	Mayo	Junio	Total II trim. 2024	%
SUGERENCIA	0	2	1	3	0,05

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

Como se observa en la tabla anterior, en el segundo trimestre del año 2024, se registraron 3 sugerencia, las cuales representan el 0,05% del total de peticiones gestionadas en este trimestre por la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante aclarar que de las tres sugerencias reportadas en el Bogotá te Escucha, sólo una de ellas es una sugerencia a la entidad, la cual fue tramitada por la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

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 – II trimestre 2024

Tipo de Petición	Abril	Mayo	Junio	Total II trim. 2024
Solicitudes Negadas	0	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía., Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II 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 tramite de la petición.

5.1 Solicitudes de temas contratación en la SDS.

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

Temas de Contratación de Persona Natural, Jurídicas y Recursos Físicos						
Consulta	Derecho de Petición de Interés General	Solicitud de acceso a la Información	Queja	Felicitación	Derecho de Petición de Interés Particular	TOTAL
1	1	3	6	9	97	117

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

De acuerdo con el total de las peticiones recibidas en II trimestre (5.405), 117 peticiones, es decir el 2.16% 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 (61) y la Subdirección de contratación (24).

5. Tiempos promedio de respuesta

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por tipología - II 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 general
1. Despacho del Secretario				7,3							7,3
3.Oficina de Control Disciplinario Interno		2,7		9,5							5,4
5.Oficina de Asuntos Jurídicos			7,0	10,0			11,0				9,7
Subsecretaría de Salud Pública	9,9		9,2	9,4	12,0	6,0	10,2	7,1	6,0		9,3
Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento	12,8	8,0	9,7	10,7	5,5	10,1	10,4	8,3	7,0	13,5	10,3
Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial	11,0		9,5	7,7	8,0	5,8	7,2	9,0			7,5
Subsecretaría Corporativa	5,0			11,8	14,0		12,0	10,0	6,0		11,8
Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía	17,4		6,9	10,1	13,0	8,8	9,4	7,3	10,8	12,0	10,1
Promedio Días	12,6	4,0	8,7	10,5	11,3	9,6	10,3	8,1	7,0	13,0	10,2

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

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

En el segundo trimestre del año 2024, de acuerdo con los resultados obtenidos frente al promedio de tiempo de respuesta en la Secretaria Distrital de Salud, por tipologías se evidencia las siguientes, con mayor número de días para su respuesta: las sugerencias (13,0) las consultas (12,6 días), los derechos de petición de interés particular (10,5) y para los reclamos (10,3).

Por su parte, se observa un promedio de respuesta por dependencia de la entidad así: 11,8 días la Subsecretaría Corporativa; 10,3 Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento, 10,1 la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación Social y Servicio a la Ciudadanía y 9.7 la Oficina de Asuntos Jurídicos.

Es importante aclarar que se dio cumplimiento a los términos establecidas por la Ley 1755 del 2015

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, 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:

7. 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.

8. 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, que resultaren implicadas en los vencimientos de términos, se le envía correo electrónico, según aplique a: Subsecretario(a), Director(a), Subdirector(a), Asesor (a) 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 a la periodicidad semanal, se continúa 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.

- **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 la(as) acción(es) permanentes de mejora.

Para el cumplimiento de esta acción, se tomó 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 II trimestre del 2024:

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

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS Y EPS CAPITAL SALUD		ABR	MAY	JUN	TOTAL II TRIM 2024
TOTAL, SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS	2314	980	698	3992
	Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a la EPS CAPITAL SALUD	1364	1007	1522	3893
TOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS		3678	1987	2220	7885

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

TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL II TRIM 2024
Peticiones informadas por NO respuesta oportuna a las dependencias de la SDS	7	18	8	0	33
Peticiones informadas por NO respuesta Oportuna a la EPS CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	0	874	400	1704	2978
TOTAL PETICIONES X NO RTA. OPORTUNA	7	892	408	1704	3011
Reiteraciones por no respuesta oportuna SDS	0	0	0	0	1
Reiteraciones por no respuesta oportuna EPS CAPITAL SALUD	0	0	0	0	0
TOTAL REITERACIONES X NO RTA. OPORTUNA	0	0	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha- II 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 Marzo Abril y Mayo de 2024, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Alcaldía Mayor.

Mediante correo electrónico se remite el reporte de peticiones en términos y/o próximos a vencer, a los referentes del sistema Bogotá te Escucha en cada dependencia de la Secretaría Distrital de Salud y en la EPS Capital Salud, para que se tomaran las medidas oportunas y eficaces de gestión para la respuesta, evitando la emisión de peticiones con respuesta no oportuna. En el seguimiento a la no oportunidad en la respuesta de los derechos de petición, se efectuó reportes a la SDS de un de total de 33 peticiones, enviando correo electrónico en los que se informaron las observaciones a los líderes y a los referentes que opera el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en cada dependencia en la SDS, cuando se encontraron involucradas con el incumplimiento de este criterio.

TOTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL II TRIM 2024
Seguimiento a cumplimiento de los criterios de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS (*)	34	34	34	0	102
Peticiones informadas por NO cumplimiento de alguno o algunos de estos criterios de calidad a las dependencias de la SDS	4	1	1	0	6
TOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS	38	35	35	0	108

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 los términos de ley para la gestión de la respuesta a los derechos de petición que ingresan el último día del mes.

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 los términos de ley para la gestión de la respuesta a los derechos de petición que ingresan el último día del mes.

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 Marzo Abril y Mayo de 2024

En lo relacionado con el seguimiento al cumplimiento a la calidad, durante el cual se verifican los criterios de: calidad, coherencia, claridad, oportunidad, calidez, con énfasis en los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente para la gestión de los derechos de petición ciudadanos y los criterios de manejo del Sistema -Bogotá Te Escucha, se analizaron 35 derechos de petición, reportados en los informes periódicos mes a mes, enviados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, lo que permitió enviar a cada dependencia, las observaciones con relación al no cumplimiento de alguno o algunos de estos criterios analizados.

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:

COHERENCIA	
Sub - Criterio	Descripción
SI	La respuesta emitida por la entidad tiene una relación directa con la petición ciudadana.
No cumple	Si ninguno de los sub-criterios aplica, se selecciona "no cumple" y en el campo de "observaciones" se debe detallar la razón del no cumplimiento.

La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana	Aunque la petición va dirigida al ciudadano o ciudadana que realizó la solicitud, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición.
Se requería solicitar ampliación y no cierre por respuesta definitiva	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, como lo señala el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes y no realizar cierre definitivo, dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación.
Se requería emitir respuesta parcial y no cierre por respuesta definitiva	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, como lo señala el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se
	Resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de respuesta parcial.
Se requería utilizar el evento "Solicitar aclaración" y no respuesta definitiva	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento "Solicitar aclaración".
Dirección incorrecta	No cumple con ningún criterio de calidad debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.

- **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:

CLARIDAD	
Sub – criterio	Descripción

SI	La respuesta emitida por la entidad se brinda en términos comprensibles para la ciudadanía.
No cumple	Si ninguno de los sub-criterios aplica, se selecciona “no cumple” y en el campo de “observaciones” se debe detallar la razón del no cumplimiento.
Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área y/o dependencia.	No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”</i> Se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y/o dependencia.
Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta completa a lo solicitado por el ciudadano.	No cumple el criterio de claridad toda vez que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, ya obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”</i> Se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad no atiende directamente a lo solicitado por el ciudadano de manera completa, clara y específica.
No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente	Cuando la petición no es competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado a la entidad nacional o privada, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación mediante un oficio y además adjuntar la comunicación enviada a la entidad que dará la solución.
No utiliza un lenguaje claro para argumentar la respuesta	En la respuesta emitida se evidencia un lenguaje que no es comprensible y útil para el peticionario (incluye niñas, niños y adolescentes). Ejemplos: Uso de tecnicismos, siglas sin significado, extranjerismos y abreviaturas.

La entidad niega la respuesta a niño, niña o adolescente.	No cumple ningún criterio de calidad dado que el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establece que en ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición está incompleta o carezca de una solicitud en el asunto.
-----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- **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:

CALIDEZ	
Sub – criterio	Descripción
SI	En la respuesta se evidencia un trato digno, amable y respetuoso hacia el ciudadano.
No cumple	Si ninguno de los sub-criterios aplica, se selecciona “no cumple” y en el campo de “observaciones” se debe detallar la razón del no cumplimiento.
No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano	No utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, ajustadas al presente canal; para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez.
La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	El oficio de respuesta va dirigido con nombre distinto al registrado por el peticionario. Nota: Este ítem no aplica para errores ortográficos.

- **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:

OPORTUNIDAD	
Sub – criterio	Descripción
SI	Si la respuesta emitida por la entidad se brinda dentro de los términos legales.
No cumple	Si ninguno de los sub-criterios aplica, se selecciona “no cumple” y en el campo de “observaciones” se debe detallar la razón del no cumplimiento.

<p>Responden fuera de los términos legales</p>	<p>Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> <p>Los términos para resolver las distintas modalidades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. • Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. • Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
<p>Solicitan respuesta parcial fuera de los términos legales</p>	<p>Como se menciona en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>
<p>Solicitan ampliación fuera de los términos legales</p>	<p>Cuando la entidad constate que la petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar alguna gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo; la entidad debe realizar esa solicitud dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación como se indica en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.</p>
<p>No cumple con la obligación legal de dar traslado por competencia</p>	<p>No cumple con ningún criterio de calidad de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</p>
<p>Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales</p>	<p>Como lo indica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Si la entidad a quien va dirigida la petición no es la competente, deberá informar al peticionario dentro de los 5 días siguientes a la recepción que su solicitud será resuelta por otra entidad como lo indica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.</p>

Nota: Consulte los términos legales establecidos para emitir respuestas en la normatividad vigente referente a este tema.

Respecto al 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 a 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. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:

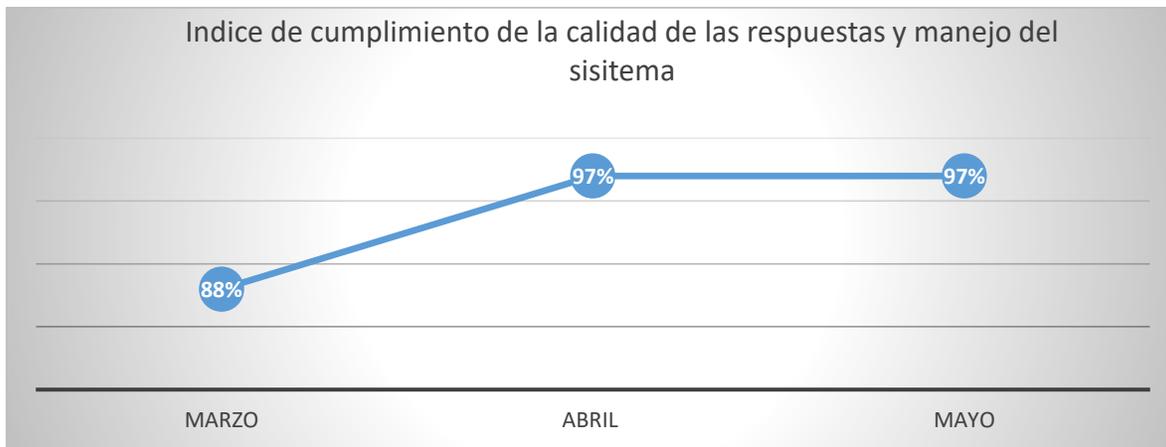
MANEJO SISTEMA	
Sub – criterio	Descripción
SI	Los funcionarios hacen una correcta utilización del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
No cumple	Si ninguno de los sub-criterios aplica, se selecciona “no cumple” y en el campo de “observaciones” se debe detallar la razón del no cumplimiento.
No anexan la petición ciudadana y/o soporte del canal de recepción (Presencial, Email, Redes Sociales, Buzón)	No cumple ningún criterio de calidad, debido a que el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establece que la entidad que realice el registro en el sistema deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual y sus anexos, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción. Lo anterior en aras de conocer de manera completa la solicitud presentada y poder evaluar la respuesta dada frente a la misma.
Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta	Si se realiza cierre definitivo sin anexar la respuesta, se evidencia que no cumple con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición, por tanto, antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se debe realizar la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el sistema.
Anexan archivo de petición presentada que no se puede leer	Si el documento adjunto de la petición o la respuesta no se puede leer, se considera que no cumple con ninguno de los criterios de calidad, ya que el ciudadano no tendrá una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el sistema.

<p>Adjunta documento errado en la respuesta definitiva</p>	<p>No cumple con ningún criterio de calidad puesto que adjuntan una respuesta en donde no se evidencia relación con lo solicitado por el peticionario ni va dirigido a quien realiza la solicitud. El peticionario no recibe respuesta a la petición.</p>
<p>No corresponde a una petición ciudadana</p>	<p>Si se evidencia que la solicitud no es una petición ciudadana, se considera en la evaluación que no cumple con ninguno de los criterios de calidad, ya que estas no se deben registrar en el sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. <i>“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”.</i></p> <p>Incluye: Comunicaciones entre entidades, Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente, Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, Ofertas para la prestación de servicios, Peticiones relativas a temas de contratación pública.</p>
<p>La respuesta se emite por un canal que no permite identificar la notificación al ciudadano</p>	<p>No cumple con ningún criterio de calidad, dado que la petición ingresa por un canal y se le da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que el peticionario o peticionaria reciba la respuesta.</p>
<p>Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano</p>	<p>No cumple con el criterio de manejo del sistema, toda vez que se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos de ciudadano peticionario.</p>
<p>Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente</p>	<p>Se registra la respuesta en el sistema de manera extemporánea, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportará la petición como vencida.</p>
<p>La fecha de radicado de respuesta es inferior a la fecha de ingreso de la petición</p>	<p>Falla en el manejo del Sistema, puesto a que la fecha de radicado de respuesta es inferior a la fecha de ingreso de la petición, toda vez que no se trate de una petición reiterativa y ya se le haya dado respuesta con anterioridad.</p>

<p>No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente</p>	<p>Se considera que la respuesta emitida no cumple con el manejo del Sistema, cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el aplicativo, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.</p>
<p>Se requería utilizar el evento trasladar y no respuesta definitiva</p>	<p>Si la entidad que recepciona no es la competente de dar respuesta a la petición ciudadana, se debe utilizar el evento “trasladar” y no dar cierre con respuesta definitiva.</p>
<p>Se requería utilizar el evento Cierre por no competencia y no respuesta definitiva</p>	<p>No cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado el evento cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.</p>
<p>Siendo una denuncia por posible acto de corrupción, no se clasifica como tal en el Sistema Bogotá te escucha.</p>	<p>No cumple con ningún criterio de calidad toda vez que, si la petición corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, el área que recepciona debe tipificar adecuadamente (“Denuncia por actos de corrupción”) para que la solicitud sea redirigida a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien hace sus veces; de lo contrario, estaría incumpliendo con lo establecido en la Directiva Conjunta 001 de 2021.</p>
<p>No corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y no fue clasificada adecuadamente</p>	<p>No cumple con el manejo del sistema, en razón a que la Directiva Conjunta 001 de 2021 estableció que en los casos en que la petición no corresponda a una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, esta será clasificada adecuadamente según corresponda y será trasladada directamente al área y/o entidad competente para su trámite y gestión.</p>
<p>Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera</p>	<p>No cumple con ningún criterio de calidad debido a que cuando se presente ante la entidad una petición anónima y se desconozcan los datos de identificación, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. Es importante que el soporte de la remisión o publicación del aviso en la página web o cartelera de la entidad sea cargado en Bogotá te escucha.</p>
<p>Se carga la respuesta incompleta</p>	<p>No cumple con el manejo del sistema, puesto que el archivo de respuesta al peticionario no está completo y/o no tiene cargados todos los anexos en el sistema, impidiendo esto la comprensión de la misma.</p>

<p>Petición con información sensible y reservada</p>	<p>No cumple con ningún criterio de calidad en razón a que la petición contiene información de carácter sensible o reservado, por lo que NO se debe crear en el sistema, de conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>
------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 dos primeros meses reportados en el seguimiento mensual que efectúa la Secretaría General de la Alcaldía a la Secretaría Distrital de Salud.



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 Mayo 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 marzo a mayo del 2024 de las dependencias de la SDS. Manteniendo un porcentaje de cumplimiento del 97% con un descenso en el mes de marzo, que está relacionado con el periodo de contratación.

Es importante aclarar que este reporte es mes atrasado acorde con el periodo de presentación de los informes de la Alcaldía Mayor – Secretaría General

Se dejaron de reportar los informes de las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud y de la EPS Capital salud, en virtud de un ajuste el procedimiento de gestión de peticiones en la SDS, que propende por la optimización del mismo, del recurso humano y evitando la duplicidad de esta tarea, por cuanto siendo la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, el administrador general del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá Te Escucha, y quien efectúa a las entidades del Distrito seguimiento a la calidad de las respuestas y del manejo del sistema,

enviando informe mensual a las mismas, no amerita que entre las mismas entidades efectuemos el mismo seguimiento.

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 II Semestre 2024

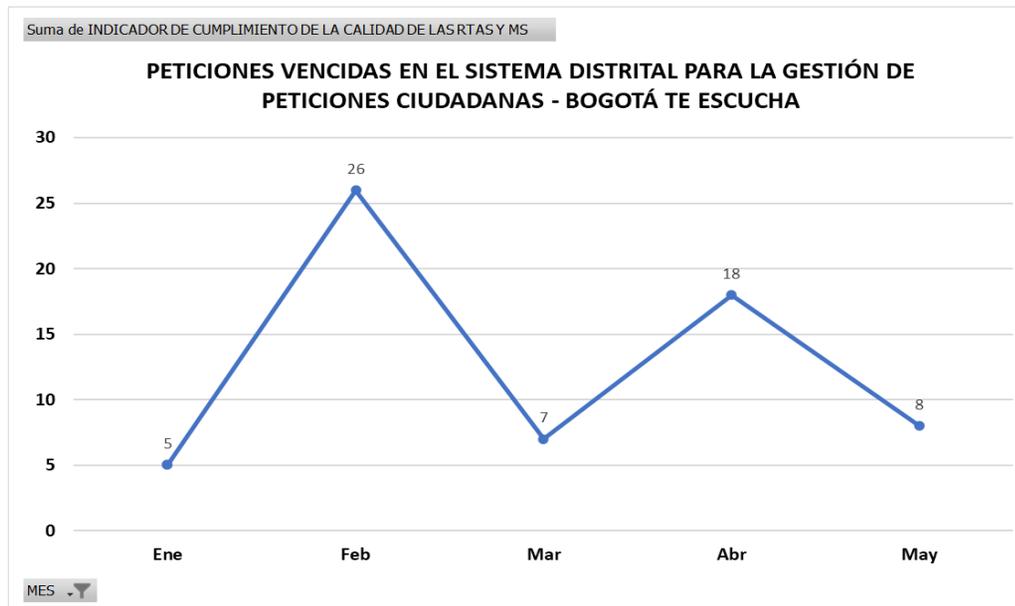
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1395002024	Subdirección IVC Jurídica	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
1227162024	15.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
1272172024	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.
1570892024	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
1429342024	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2344502024	15.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales a la persona sin aplicar el evento del sistema Solicitud por Ampliación, sino el evento de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la ciudadana no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a la petición.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo 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 Marzo a Mayo 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 33 peticiones vencidas. Así:



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 Marzo a Mayo de 2024

Como se observa en la gráfica el vencimiento de peticiones ha sido variante y se están desarrollando las acciones de mejora necesarios para que estas situaciones se presenten con los seguimientos preventivos que se realizan semanalmente.

9. Conclusiones

- En el segundo trimestre de 2024, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **11.907** peticiones de las cuales **6.502** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras entidades, **5.405** 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/ e-mail, es el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar sus peticiones a la entidad representado en 2.153 peticiones que corresponden al 39,83% del total, en segundo lugar, se observa el canal web con 1.793 peticiones

representado el 33.17% y a través del canal telefónico 975 ciudadanos (18.03%) prefirieron este canal de acercamiento a la entidad. En menor porcentaje se encuentra en su orden el canal escrito 5.40% (393), el canal presencial con 1.11% (60), por buzón 1.09% (59) y por redes sociales 0.05% (3).

- Respecto a los tipos de petición, se tiene como resultado, que con mayor porcentaje se presentan las peticiones de interés particular 3.389 (62.70%). En segundo lugar, están los reclamos, 1.442 correspondientes al 26.67%, seguido de las solicitudes de copia, 278 con un 5.14%. En menor número se observan las quejas y solicitudes de información con 95 peticiones y 88, cada una representado por el 1.75% y 1.62% respectivamente, las consultas con 51, derechos de interés general 40, felicitaciones 15, las denuncias por actos de corrupción 4 y sugerencias un total de 3.
- El mayor número de solicitudes identificadas corresponde a peticiones de interés particular, 3.389, dentro de las cuales se destacan temas de competencia de la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud con 850 peticiones: asociadas con el registro y autorización de títulos, seguida por la Dirección de Calidad de Servicios de Salud con 700 peticiones asociadas con licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con 354 peticiones solicitando Orientación e información en salud en el área de la salud, siendo estas las más relevantes en este periodo.
- Los reclamos presentados, permiten identificar el 26.67% (1.442) de las peticiones recibidas; se relacionan con temas asociados a problemáticas por no oportunidades servicios de salud, relacionados con atención ambulatoria por medicina especializada y por no suministro de medicamentos principalmente, peticiones que 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 este trimestre, se reportaron 7885 peticiones para el seguimiento preventivo para propender por respuestas oportunas a la Secretaría Distrital de Salud y a la EPS Capital Salud, mencionadas en este informe. Distribuidos de la siguiente manera: ✓ De las dependencias de la SDS, 3992 peticiones, De la EPS Capital Salud 3893 peticiones. Estas cifras lo que permite concluir, es que la Secretaría de Salud, por su papel de ente rector del sector, recibe el mayor número de derechos de petición, los cuales así mismo son gestionados por las diferentes dependencias a su interior.

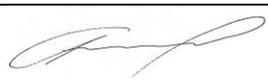
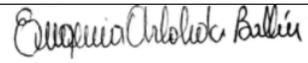
- En cuanto a seguimiento de la calidad de la respuesta y manejo del sistema se verificaron 34 peticiones, lo que permitió verificar la gestión para la atención de los derechos de petición y se retroalimentaron a cada una de las dependencias de la SDS que recibieron observaciones, exhortándoles a tenerlas 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, las tres (3) que se presentaron de acuerdo con la competencia únicamente una fue claramente identificada como sugerencia.
- En el II 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 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.
- 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.

Acciones de Mejora Implementadas en el II Trimestre 2024:

- En el II 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 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.
- 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, en la búsqueda que el peticionario reciba una respuesta única a su solicitud con un solo radicado por el Agilsalud.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	 Ana Isabel Guerrero Figueroa	 Johanna Marcela Rincón	 Eugenia Arboleda Balbín
Cargo:	Profesional Especializado	Profesional Especializado	Directora de Servicio a la Ciudadanía
Fecha:	19/07/2024		