

Secretaría Distrital de Salud  
Subsecretaría de Gestión Territorial,  
Participación y Servicio a la  
Ciudadanía.

Plan de Servicio a la Ciudadanía  
para la vigencia 2020

Año 2020  
Bogotá D.C.

**Dirección de Servicio  
a la Ciudadanía**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez  
Conde.  
Revisado por: Cindy M.  
Matamoros Perdomo. Aprobado  
por: Cindy M. Matamoros  
Perdomo.



## Tabla de contenido

1. Introducción
2. El Plan de Acción de la SDS
3. Marco Normativo.
4. Identificación Organizacional
5. De la Gestión en el 2019
6. Solicitudes de acceso a la Información.
7. Solicitudes de temas de contratación en la SDS.
8. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas.
9. Gestión operativa del aplicativo.
10. Percepción e Satisfacción.
11. Planeación 2020
12. Objetivo.
13. Matriz de Correlación del Proceso de Gestión Social en Salud.
14. Comunicación Directa Intrainstitucional.
15. Política con enfoque diferencial.
16. Optimización del Proceso Interno de derechos de petición.
17. Política de Protección de datos personales.
18. Carta de Trato digno.
19. Plan Institucional de Capacitación.
20. Insor.
21. Plan Operativo de Gestión.
22. Metas
23. Protocolos.
24. Racionalización de trámites
25. Plan de Acción Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
26. Medición de Satisfacción.
27. Publicación de informes.
28. Glosario.
29. Abreviaturas.
30. Bibliografía.
31. Control de cambios.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez  
Conde.  
Revisado por: Cindy M.  
Matamoros Perdomo. Aprobado  
por: Cindy M. Matamoros  
Perdomo.



# PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2020

## 1. Introducción

Con la expedición del documento CONPES D.C. 01, 2019, sobre la **“Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción”**, se identifica como problema central la debilidad institucional para prevenir, investigar y sancionar las prácticas corruptas en el Distrito Capital que involucran tanto al sector público como al privado y a la ciudadanía”.

Para el desarrollo de esta política se establece una articulación con el Decreto Distrital 197 de 2014, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”*, el cual fue modificado por el Decreto 847 de 2019 y se ajusta el Plan de Servicio a la Ciudadanía 2020, que debe elaborar cada entidad anualmente.

Señala en Documento CONPES 01 D.C, que esta política pública es el instrumento de planeación idóneo para el fortalecimiento de las instituciones distritales, la promoción de alianzas estratégicas y el impulso a la participación de la ciudadanía, bajo un rol más activo, en la lucha contra la corrupción y responde a los lineamientos y metas del Plan Distrital de Desarrollo -Nuevo Contrato Social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” y responde a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 , concordante con el Decreto 118 de 2018, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público”.

Para el caso de la Secretaría Distrital de Salud, como cabeza de Sector, con la promulgación de la Resolución 1418 de 2020, se derogó la Resolución 3751 del 31 de diciembre de 2019 y se adoptó el Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. para el segundo semestre de 2020 en concordancia con el Acuerdo 761 del 11 de junio de 2020.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

## 2. El Plan de Acción de la SDS hace parte integral de:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 1° del Decreto Distrital 612 de 2018, forman parte integral del Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. para el segundo semestre de 2020, los Planes Institucionales y Estratégicos que se relacionan a continuación: Plan Institucional de Archivos de la Entidad — PINAR. Plan Anual de Adquisiciones. Plan Anual de Vacantes. Plan de Previsión de Recursos Humanos. Plan Estratégico de Talento Humano. Plan Institucional de Capacitación. Plan de Incentivos Institucionales. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo. **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

## 3. Marco Normativo

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, de acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 507 de 2013, le corresponde:

- Coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud.
- Adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/o vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud.
- Administrar y operar los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud, como mecanismos que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos de vulneración de este derecho.
- Desarrollar lineamientos técnicos sobre los estándares de la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, el acompañamiento y asistencia técnica a las Oficinas de Atención al Usuario de Entidades Públicas del Sector Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.
- Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud.
- Realizar la Gestión de enlace intrainstitucional e intersectorial para la articulación e implementación de políticas, planes, programas y proyectos



conforme a lo establecido en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por otras entidades de vigilancia y control.

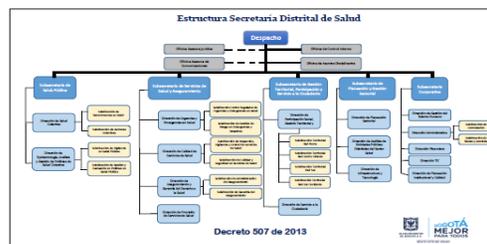
- Proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.
- Adelantar investigaciones sobre temas relacionados con Participación Social y Atención al Ciudadano a nivel Distrital. y
- Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia<sup>1</sup>.

Adicional a ello, también la involucra en todo el contenido del Decreto Distrital 197 de 2014<sup>2</sup>, “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C*”, así como lo señalado en el Decreto 118 de 2018<sup>3</sup>, referente al Código de Integridad del Servidor Público, El Decreto 612 de 2018, y la Resolución 3751 de 2019, que deroga la Resolución 166 de 2019 y se adopta el Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, para la vigencia fiscal 2020, en concordancia con el Acuerdo 645 de 2016 y el Decreto 847 de 2019.

#### 4. Identificación Organizacional

##### 4.1 Creación de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

El Decreto 507 de 2013, modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C. y quedó de la siguiente forma:



Fuente: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Organigrama.aspx>

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es una Dependencia que hace parte de la Subsecretaría de Gestión Territorial de Participación y Servicio a la Ciudadanía.

<sup>1</sup> Decreto Distrital 507 de 2013: "Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.

<sup>2</sup> Decreto Distrital 197 de 2014: "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"

<sup>3</sup> Decreto Distrital 118 de 2018: "Por medio del cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público"



## 4.2 Mapa de procesos

En el Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Salud, el Proceso de Gestión Social en Salud, como Proceso estratégico institucional, también se encuentran inmersos los procedimientos de Servicio al Ciudadano.



Fuente: <http://sdsisolucion/IsolucionCalidad/Administracion/>

## 4.3. Espacios físicos

El ciudadano, eje central y razón de ser de nuestra institución, tiene su espacio de reconocimiento activo por medio de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, dependencia cuyo objetivo pretende satisfacer las necesidades de orientación e información sobre el acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud y todo lo relacionado con el portafolio de servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Para ello, la oficina dispone de varios canales de atención al público con el propósito de garantizar medios efectivos de interacción con la población bogotana y de esta forma resolver efectivamente sus inquietudes y requerimientos.

Si usted desea consultar en detalle los servicios ofertados por la oficina de Servicio al Ciudadano, lo podrá realizar en la Secretaría Distrital de Salud:

**Dirección:** Carrera 32 No. 12-81

**Horario de Atención al Público:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

## 4.4. Puntos de Atención



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez  
Conde.  
Revisado por: Cindy M.  
Matamoros Perdomo. Aprobado  
por: Cindy M. Matamoros  
Perdomo.



Contamos con puntos de atención al público, distribuidos por todas las localidades de la ciudad de Bogotá. Puntos ubicados en la Red CADE y Super CADE y Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado - CLAVS, así como, línea telefónica, correo electrónico, página web y redes sociales.

Para mantener actualizada esta información se puede acceder a la misma a través del siguiente enlace:

[http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos\\_de\\_Atencion.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos_de_Atencion.pdf)

## 5. De la Gestión en el 2019

### 5.1. Consolidado Peticiones. Quejas y Soluciones -PQRS en el 2019

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, "Bogotá te escucha", ahora denominado " Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas", es una herramienta gerencial y de control, creada en el Distrito Capital<sup>4</sup> por medio del cual que permite conocer las peticiones con respecto a los portafolio que ofrecen las diferentes entidades y organismos distritales, y obtener información cuantitativa de las mismas a través de los diferentes canales de interacción, lo que posibilita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las exigencias de los niños y niñas, adolescentes y ciudadanía en general, con el fin de determinar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

Por su parte, la Secretaría Distrital de Salud, con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, ha dispuesto a través de sus diferentes canales de atención, los mecanismos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por corrupción con relación a la prestación de los servicios de salud y el portafolio de trámites y servicios institucionales

Es a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, como dependencia de la Secretaría Distrital de Salud, que le corresponde la responsabilidad del funcionamiento del Sistema y ajustar sus actuaciones al Decreto 197 de 2014, el cual se crea la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C. y al Decreto 847 de 2019.

Para la vigencia 2019, en cuanto al consolidado del "Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas", "Bogotá Te Escucha", en la Secretaría Distrital de

<sup>4</sup> Art.3 Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital y Circular 109 de 2011 "por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"



Salud, se reporta y hace pública las peticiones de la comunidad, como se describe en el siguiente cuadro:

TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		I SEM	II SEM	TOTAL, AÑO 2019	%
		14274	13797	28071	
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	APP-Aplicación Móvil	0	1	1	0,004
	Buzón	47	54	101	0,4
	Correo electrónico / e mail	2628	2437	5065	19,7
	Correo urbano-escrito	5531	4923	10454	40,6
	Presencial	484	774	1258	4,9
	Redes sociales (Twitter, Facebook)	0	1	1	0,0
	Teléfono	1869	1390	3259	12,7
	Web	2679	2914	5593	21,7
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>		<b>13238</b>	<b>12494</b>	<b>25732</b>	<b>100</b>
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	549	596	1145	4,4
	Petición de Interés Particular	5914	5861	11775	45,8
	Queja	217	331	548	2,1
	Reclamo	5126	4947	10073	39,1
	Solicitud de Copia	84	78	162	0,6
	Solicitud Información	1073	436	1509	5,9
	Sugerencia	20	8	28	0,1
	Felicitaciones	53	64	117	0,5
	Consulta	181	134	315	1,2
	Denuncia por actos de corrupción	21	39	60	0,2
<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>		<b>13238</b>	<b>12494</b>	<b>25732</b>	<b>100</b>
PETICIONES TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	883	969	1852	6,6
PETICIONES QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	153	335	488	1,7
<b>SUBTOTAL</b>		<b>1036</b>	<b>1304</b>	<b>2340</b>	<b>8,3</b>
<b>TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>14274</b>	<b>13797</b>	<b>28071</b>	<b>100</b>

Fuente: [http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Informes\\_Sdqqs](http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Informes_Sdqqs).

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 40.6% (10.454), web 21.7% (5.593) y e-mail 19.7% (5.065) y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **45.8%** (11.775), reclamos **39.1%** (10.073) y solicitud de acceso a la información **5.9%** (1.509).

**Nota; Recuerde que para el 2020, la denominación adoptada por este aplicativo es: Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas y se puede ingresar con el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/sdqqs>.**

## 5.2 Identificación de Brechas y Mejoras

### 5.2.1. Brechas

En cuanto a la identificación de brechas, relacionadas con el funcionamiento del Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas, para el caso de la Secretaría Distrital de Salud, se cuenta con un procedimiento denominado “Gestión de Peticiones” y para hacer más efectivo su trabajo se cuenta con la Circular 027



de 2019, acto administrativo por medio del cual se dan directrices para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas dentro de los términos de ley.

### 5.2.2. Mejoras

Como se mencionó en el capítulo anterior en la Secretaría Distrital de Salud, se materializó un riesgo transversal por lo que, mediante acción correctiva, se promulgó la Circular 027 de 2019, con el propósito de dar instrucciones a las distintas dependencias para dar respuesta a las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley.

Se realizó un trabajo de socialización y se estableció una directriz para ejercer un control de advertencia a las dependencias relacionadas con aquellas peticiones que están próximas a su vencimiento y así tomar los correctivos necesarios para su respuesta.

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

TIPO PETICION / ENTIDAD	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	SDS	TOTAL 2019	%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	55	3	1099	2464	590	1804	5760	11775	45,8
RECLAMO	781	1	906	868	944	802	5771	10073	39,1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	14	2	129	119	79	159	1007	1509	5,9
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0	135	417	127	253	212	1145	4,4
QUEJA	30	0	33	37	42	62	344	548	2,1
CONSULTA	6	0	13	101	5	59	131	315	1,2
SOLICITUD DE COPIA	0	0	8	4	13	7	130	162	0,6
FELICITACIÓN	0	0	5	16	10	5	81	117	0,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	5	32	4	6	13	60	0,2
SUGERENCIA	0	0	1	6	1	9	11	28	0,1
<b>Total</b>	<b>887</b>	<b>6</b>	<b>2334</b>	<b>4064</b>	<b>1815</b>	<b>3166</b>	<b>13460</b>	<b>25732</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Del total de peticiones que se gestionaron (25.732), el 52.3% (13.460) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría el 47.69% (12.272) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (44.22%; 11.379) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (3.44%: 887) a Capital Salud y (0.023%: 6) petición al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS.



Dentro de las peticiones de interés particular, que son el número mayor de peticiones recibidas en el año 2019 (45.8%), están las solicitudes referidas a temas de salud pública-sanitarios, seguido de temas relacionados con el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 39.1% de las peticiones recibidas, están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud referidas principalmente *a no oportunidad de servicios y dificultad en accesibilidad administrativa, seguido de solicitudes relacionadas con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación.*

Frente a las solicitudes de acceso a la información, (5.9% - 1.509 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con normatividad en diferentes trámites de los servicios de salud e información sobre estados de afiliación al sistema de salud (novedades-libre elección-traslados-suspensión).

#### 5.4. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	I SEM.	II SEM.	TOTAL AÑO	%
No oportunidad servicios	2389	2452	4841	66,99
Dificultad accesibilidad administrativa	439	442	881	12,19
No suministro Medicamentos	228	219	447	6,19
Atención deshumanizada	172	223	395	5,47
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	109	92	201	2,78
Negación Servicios	100	80	180	2,49
Dificultad Tutelas	45	65	110	1,52
Problemas recursos económicos	47	57	104	1,44
Dificultad Alto Costo	22	14	36	0,50
Incumplimiento Portabilidad Nacional	11	9	20	0,28
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	4	7	11	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>3566</b>	<b>3660</b>	<b>7226</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Del total de las peticiones, principalmente están relacionadas con problemáticas en el acceso a servicio de salud, de donde se evidencia que la mayor problemática corresponde al 66.99% (4.841,) por la no oportunidad de servicios de salud



presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada principalmente asociadas a la Subredes Integradas e Servicios de Salud para usuarios afiliados a la EPS- S Capital Salud y en el segundo lugar se presenta la problemática de Dificultades administrativas con un porcentaje del 12.19% (881), principalmente en lo referente a la demora en autorizaciones e inadecuada orientación por parte de las EPS-S.

### 5.5. Problemáticas de acceso acorde con la Entidad donde se presenta:

PROBLEMÁTICA / ENTIDAD	CAPITAL SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	OTRAS*	SDS	TOTAL 2019	%
No Oportunidad Servicios	651	781	746	853	560	1149	101	4841	66,99
Dificultad Accesibilidad Administrativa	333	25	75	73	109	252	14	881	12,19
No Suministro Medicamentos	189	12	15	18	8	203	2	447	6,19
Atención Deshumanizada	24	31	47	48	39	122	84	395	5,47
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	106	2	1	1	1	88	2	201	2,78
Negación Servicios	45	4	11	7	10	67	36	180	2,49
Dificultad Tutelas	77	4	2	1	0	18	8	110	1,52
Problemas Recursos Económicos	22	7	26	7	15	25	2	104	1,44
Dificultad Alto Costo	7	0	1		0	28	0	36	0,50
Incumplimiento Portabilidad Nacional	16	1	0	0	0	3	0	20	0,28
Presunto Evento Adverso	3	1	1	0	2	4	0	11	0,15
<b>Total</b>	<b>1473</b>	<b>868</b>	<b>925</b>	<b>1008</b>	<b>744</b>	<b>1959</b>	<b>249</b>	<b>7226</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

\*El ítem establecido como OTROS, corresponde a: IPS privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito.

Indicando que el 69.44% (5.018) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 49% (3.545) Subredes Integradas de Servicios de Salud; Capital Salud: 20.38% (1.473) y SDS 3.44% (249), de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

5.5.1. **No oportunidad servicios** con 66.99% que corresponde a 4.841 peticiones, y relacionada con dificultades en la prestación de servicios relacionados con demoras en la atención (medicina general y especializada), que en ocasiones



ponen en riesgo la vida o salud del usuario, servicios que no son realizados oportunamente o que no son autorizados con oportunidad; servicios en que no se cumple fecha/horario programado para su atención. Importante hay que reiterar que el mayor número de peticiones corresponden a no oportunidad de servicios en ambulatorio medicina especializada.

- 5.5.2. **Dificultad accesibilidad administrativa** con 12.19% que corresponde a 881 requerimientos, y relacionada con inadecuada orientación sobre derechos, deberes o trámites a realizar, demoras en la expedición de autorizaciones y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud, problemas de contratación entre asegurador-prestador y problemas recursos físicos, humanos, dotación ligados a las condiciones de habilitación propias de la organización de tipo administrativo; Observando que el mayor número de peticiones están relacionadas con problemas de recursos físicos, humanos y dotación.
- 5.5.3. **No suministro de medicamentos** con 6.19%: que corresponde a 447 peticiones, y referida con el suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y farmacias distantes geográficamente al ciudadano, presentándose un mayor número de requerimientos en el suministro de medicamentos POS.
- 5.5.4. **Atención deshumanizada**, con 91 casos que corresponde aprox. al 5.47% que corresponde a 395 solicitudes sobre el total de problemáticas de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

Dentro de las Entidades del Sector Salud del Distrito que presentan mayor número de problemáticas de acceso esta la EPS Capital Salud, seguido de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur y Subred Centro Oriente.

## 6. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	I SEM.	II SEM.	TOTAL, AÑO 2019
Solicitud de Acceso a la Información	1073	436	1509

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el año de 2019 (25.732 solicitudes) **1.509** es decir el **5.86 %** correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION



ENTIDAD	I SEM.	II SEM.	TOTAL, AÑO 2019	%
SECRETARIA DE SALUD	730	277	1007	66,73
SUBRED SUR OCCIDENTE	102	57	159	10,54
SUBRED CENTRO ORIENTE	66	63	129	8,55
SUBRED NORTE	90	29	119	7,89
SUBRED SUR	73	6	79	5,24
CAPITAL SALUD EPS	10	4	14	0,93
IDCBIS	2	0	2	0,13
<b>Total</b>	<b>1073</b>	<b>436</b>	<b>1509</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas requerimientos sobre expedientes de investigaciones de vigilancia y control de prestadores, verificación de registros de profesionales, temas de habilitación de prestadores, acceso a los servicios de salud, normatividad de salud pública, personas desaparecidas, entre otros.

**Con un promedio de respuesta por Entidad de las solicitudes de acceso a la información:**

PROMEDIO DIAS DE GESTION PERIODO: AÑO 2019								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	<b>2,4</b>	<b>5,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>4,0</b>	<b>5,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

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 ninguna solicitud.

TIPO DE PETICIÓN	I SEM.	II SEM	TOTAL, AÑO 2019
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Es importante, mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite de la petición.



## 7. Solicitudes de temas contratación en la SDS

TIPO PETICION	I SEM.	II SEM.	TOTAL, AÑO 2019
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	57	36	93
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	5	14
SOLICITUD DE COPIA	2	6	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	1	3
CONSULTA	0	1	1
RECLAMO	1	0	1
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>49</b>	<b>120</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el año 2019 (25.732 peticiones), **120** (0.466%) correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación, las cuales fueron gestionadas por la Subdirección de Contratación de la SDS.

Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con: certificaciones de contratos de personas naturales y jurídicas entre otros.

*\* Se debe tener en cuenta que sí, se presentan denuncias por corrupción relacionadas a temas de Contratación que se registren en el Aplicativo Bogotá Te Escucha, dicho sistema, las asigna directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

## 8. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones Entidades del Sector Salud

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterio de oportunidad, de acuerdo con lo evidenciado en el sistema. Se realiza este proceso de acuerdo con los reportes y verificación en el aplicativo Bogotá Te Escucha.

De lo evidenciado, se envía correo electrónico al Jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.



Para el año 2019 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:<sup>5</sup>

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS) - SUBREDES Y EPS-S		TOTAL, AÑO 2019
TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS	2297
	Seguimientos realizados a las Subredes	1386
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	1216
<b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>		<b>4899</b>
TOTAL, REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	758*
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	50
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	260
	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>	<b>1068</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

\*Verificación realizada el 10/03/2020 de donde 32 de peticiones correspondientes al año 2019, están pendientes de registrar respuesta en el sistema.

Se observa que el mayor número de requerimientos realizados por no respuesta a peticiones con un total de 758 de solicitudes año 2019 según tiempos establecidos por la normatividad vigente corresponden principalmente a dependencias de la SDS.

Por lo anterior, con base al Procedimiento de Gestión de Peticiones en SDS, concordante con el lineamiento interno señalado en la Circular 027 de 2019, se requirió a la Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento, debido a que sus dependencias (Subdirección de Inspección Vigilancia y Subdirección de Garantía del Aseguramiento) realizar verificación respecto a la gestión y registrar la respuesta en aplicativo Bogotá Te Escucha.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 50 solicitudes y ninguna se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación de EPS-S Capital Salud se requirieron 260 peticiones por no oportunidad la respuesta, de lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del

<sup>5</sup> Es importante tener en cuenta que el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, viene presentados inconvenientes de acceso para la gestión de peticiones desde el mes de octubre 2019 y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor como administrador general, solo permite acceso a las entidades en franjas de 2 horas y media al día, lineamiento establecido en Circular 014 de 2020. Por lo anterior, se ha afectado todas las actividades establecidas en el Procedimiento de gestión de peticiones en SDS.



Aseguramiento de la SDS. Para cierre de año se reiteró un total de 66 peticiones por no respuesta.

Es importante destacar que se han realizado dos reuniones con la EPS CAPITAL SALUD, Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud y la Dirección Servicio a la Ciudadanía, respecto a seguimiento a peticiones vencidas por no respuesta oportuna para acordar acciones de mejora con el objetivo de reducir la inoportunidad de las respuestas de las peticiones de competencia de la EPSS CAPITAL SALUD.

#### 9. Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito

- Tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta su tipología para el año 2019:

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

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Año 2019

Se observa que, durante el año 2019 el promedio en el sector por tipologías se evidencia: las quejas con 11.8 días; consulta de 11.6 días; los reclamos con 11 días; petición de interés general de 10.1 días; peticiones de interés particular de 10 días; sugerencias de 8.9 días; solicitudes de información con un promedio de días de respuesta de 7.4; solicitudes de copia de 7.6 días y denuncias por actos de corrupción 4.2 días promedio.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: IDCBIS: promedio respuesta de 6.5 días; EPSS Capital Salud 2.4 días, Subred Centro Oriente 5.3 días, Subred Norte 5.2 días, Subred Sur 5.4 días, Subred Sur Occidente 4.9 días y SDS 5.6 días para un promedio general del sector de 5.4 días.



- **Evaluación criterios de calidad de la respuesta a peticiones en SDS**

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterios de calidad de oportunidad, coherencia, claridad y calidez se verificar 5 criterios de manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente.

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a estas características se debe evaluar:

- *Que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.*

**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando<sup>10</sup>. Para lo cual se debe evaluar:

- *Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.*
- *Orden lógico en el que se redacta la respuesta al peticionario (encabezado, texto de respuesta y despedida)*

**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud.

**Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento. Lo cual se debe evaluar:

*Uso de un lenguaje moderado, amable y respetuoso (iniciar con saludo, utilizar señor- señora).*

## 9. Gestión Operativa del Aplicativo

El aplicativo Bogotá Te Escucha, está diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición, es así como la trazabilidad realizada en el sistema debe reflejar la gestión del competente frente a la solicitud de la ciudadanía. Para lo cual se debe evaluar las siguientes características:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde.  
Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.



- 9.1 Registro de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección)
- 9.2 Adjuntar respuesta legible y completa en los “links” del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma. No registrar cierre definitivo con respuestas parciales o solicitudes de ampliación.
- 9.3 Utilizar la opción “Traslado” para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio y realizar devolución oportuna por no competencia a través del sistema.
- 9.4 Para peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.
- 9.5. Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control.

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y el manejo del aplicativo del sistema operativo, se presentarán los resultados del Índice de Calidad de forma independiente, asignando una calificación ponderada por los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de cero por ciento (0%) si no cumple con los criterios o veinticinco por ciento (25%) si cumple con los criterios, para un total de cien por ciento 100%.

Con respecto al manejo del sistema operativo Bogotá Te Escucha, se asignará dentro de la evaluación una calificación ponderada a cada una de las cinco características con un valor del veinte por ciento (20%) si cumple con la característica, en caso contrario, se califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%. Es pertinente indicar que para las características 3, 4 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), otorgándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es redistribuido entre las demás características que si le aplican.

De acuerdo con la evaluación de cada una de las peticiones, se consolida y se registra la información en tablas de Excel Dinámica.

A continuación, se presenta consolidado de seguimiento cumplimiento criterios calidad y manejo del aplicativo de las respuestas a peticiones del año 2019 de las dependencias de la SDS, EPS Capital Salud y Subredes Integradas de Servicios de Salud:



• **SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:**

SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO CRITERIOS CALIDAD DE LA RESPUESTA Y MANEJO ADECUADO APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SDQS-SDS				
PERIODO	I Sem.	III Trim.	IV Trim.	Total 2019
<b>Total, Muestra</b>	<b>231</b>	<b>293</b>	<b>238</b>	<b>762</b>
No Oportunidad	27	42	30	99
No Claridad	1	0	5	6
No Coherencia	4	0	5	9
No Calidez	1	0	4	5
<b>Índice Criterios de Calidad</b>	<b>92,1%</b>	<b>85,0%</b>	<b>87,0%</b>	<b>88,0%</b>
Inadecuado Manejo SDQS	60	74	39	173
<b>Índice de Calidad Manejo</b>	<b>88,8%</b>	<b>75,0%</b>	<b>83,6%</b>	<b>82,5%</b>

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Año 2019

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio de calidad del **88.0%** frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez se evidencio principalmente:

**9.2 Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- Oportunidad: No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.

**9.3 Frente al manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el 2019 se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del **82.5%** y se evidencio principalmente:

- La publicación de la respuesta en el aplicativo no fue de acuerdo con los términos establecidos por la norma, es decir la publicación fue extemporánea.
- No se adjuntó respuesta en el link "sección de documentos notificación peticionario "lo anterior para que el ciudadano pueda visualizar la respuesta en su correo electrónico, en algunos casos el único dato de contacto dado por los peticionarios fue el correo electrónico.
- La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario.
- Error en un dato del registro de notificación dada por usuario (falta palabra Sur)
- Envío de respuesta a dirección de la IPS denunciada, peticionario solo registro correo electrónico.



## 10. Percepción de Satisfacción vigencia 2019:

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación-DNP, la encuesta de percepción es un estudio que se realiza para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas.

Según el DNP, la encuesta, es la única fuente de información existente sobre la percepción del servicio y de trámites puntuales en Colombia y es utilizada para orientar políticas, evaluar el impacto de intervenciones.

Para el caso puntual de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, para el 2019, se consolidó una encuesta semestral internas sobre el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a la atención ofrecida en los distintos puntos de Atención a la Ciudadanía ubicados en el Distrito Capital.

Para el primer semestre tenemos los siguientes resultados:

% PERCEPCIÓN PROMEDIO SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO, DE DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
I SEMESTRE 2019	
90,05%	MUY BUENA Y BUENA
09,05%	REGULAR-DEFICIENTE-MUY DEFICIENTE
100,00%	
SEGUNDO SEMESTRE 2019	
80,28%	MUY BUENA Y BUENA
19,22%	REGULAR-DEFICIENTE-MUY DEFICIENTE
100,00%	

Fuente: Consolidado y resultado en porcentaje de la encuesta, primero y segundo semestre de 2018.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

## 11. Planeación 2020

El Acuerdo 731 de 2020, adoptó el Plan Distrital de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

Constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la administración distrital para lograr una redistribución más equitativa de los costos beneficios de vivir en Bogotá.

## 12. Objetivo

El Plan Distrital de Desarrollo tiene por objetivo consolidar un nuevo contrato social, ambiental e intergeneracional que permita avanzar hacia la igualdad de oportunidades, recuperando la pérdida económica y social derivada de la emergencia del COVID-19, capitalizando los aprendizajes y los canales de solidaridad, redistribución y reactivación económica creados para atender y mitigar los efectos de la pandemia y de esta forma construir con la ciudadanía, una Bogotá donde los derechos de los más vulnerables sean garantizados a través de: la ampliación de las oportunidades de inclusión social y productiva, en particular de las mujeres, los jóvenes y las familias, para superar progresivamente los factores de naturalización de la exclusión, discriminación y segregación socioeconómica y espacial que impiden la igualdad de oportunidades y el ejercicio de una vida libre, colectivamente sostenible y feliz.

## 13. Matriz de Correlación del Proceso de Gestión Social en Salud en la SDS.

La Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, es la Dependencia que cuenta con las direcciones de Participación Social y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, esta última responsable de brindar asesoría y acompañamiento a la ciudadanía para el acceso al Sistema de Salud en el Distrito.

Para ello cuenta con una matriz de correlación que se describe a continuación:

### 13.1. Objetivo estratégico:

Fortalecer los procesos que soporten la gestión misional y estratégica de la entidad, mediante acciones que promuevan la administración transparente de los recursos, la gestión institucional, el ejercicio de la gobernanza y la corresponsabilidad social en salud.



### **13.2. Objetivo del Proceso:**

Fortalecer la participación social y el servicio a la ciudadanía, a través de procesos de colaboración ciudadana, transparencia, datos abiertos, orientación, información y gestión en el territorio, para **PROMOVER** procesos protectores de la salud y el acceso a servicios de salud con calidad, que permitan **AVANZAR** en la garantía del Derecho de Salud, **CONSTRUIR** confianza y **PROMOVER** la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud, durante la vigencia

### **14. Comunicación Directa Intrainstitucional**

Como se mencionó anteriormente, tiene dentro de sus funciones el de realizar la gestión de enlace intrainstitucional e intersectorial para la articulación e implementación de políticas, planes, programas y proyectos conforme a lo establecido en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por otras entidades de vigilancia y control, así como proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.

### **15. Política con enfoque diferencial**

La Secretaría Distrital de Salud -SDS basa su política con enfoque diferencial en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que define el servicio a la ciudadanía como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. Es por ello por lo que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

Concordante con lo señalado, la SDS establece la atención diferencial preferencial, en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establece mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

Igualmente, contempla la inclusión, como el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

## 16. Optimización del proceso interno de derechos de petición

Mediante Circular 01 de 2016, la SDS, impartió instrucciones para el trámite de los derechos de petición y dar respuesta adecuada y oportuna, ajustada a la normatividad vigente, específicamente al Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

En tal sentido, y de acuerdo con la Circular 01 de 2016, contempla las modalidades de petición; funcionarios sin competencia; requisitos de la respuesta; tiempo de repuesta; trámite interno y responsabilidades y sanciones.

A través de la página web de la Secretaría Distrital de Salud, en el link:

[http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasySoluciones\\_SDQS.asp](http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasySoluciones_SDQS.asp)

El ciudadano puede ingresar y presentar su derecho de petición.

De igual forma, la SDS, ha dispuesto de puntos de atención al ciudadano, para brindarle información y orientación. Sitios que incluyen la Red CADE y Super CADE, y CLAVS, además del Centro de Servicio a la Ciudadanía Ubicado en la Sede de la Secretaría Distrital de Salud.

Para el año 2019, se expidió la Circular 027, por medio de la cual se dio instrucciones a las distintas dependencias de la entidad, ajustar sus procedimientos, en cuanto al manejo de los tiempos para dar respuesta a las peticiones, dado que, en el hallazgo hecho por la Oficina de Control Interno, se estableció que el trámite interno de los derechos de petición era un riesgo transversal.

## 17. Política de protección de datos personales

En la SDS, se cuenta con una política de protección de datos personales con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

Se contempla, el Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los Responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los Datos Personales y velar porque los Encargados del Tratamiento realicen su cumplimiento.

La Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud, se preocupan por velar y custodiar su más valioso activo: la información; para lo cual se acoge a la ley de Protección de datos personales, mencionada anteriormente.

Teniendo en cuenta que manejamos datos de carácter sensible, es necesario adoptar el manual. Se tiene como objetivo principal velar por la custodia de la información para que los ciudadanos que accedan a nuestros servicios lo realicen con la confianza de que sus datos se encuentran protegidos, con la disponibilidad, integridad y confidencialidad necesaria, para el tratamiento de esta información.

Lo anterior, con el fin de cumplir con la misión y visión de la entidad, en aras de brindar un buen servicio a la ciudadanía.

La política de Tratamiento y Protección de Datos Personales se aplica a todo archivo o Bases de Datos, que contenga información de carácter sensible, (datos personales de un usuario) u otra información de carácter reservado o clasificado.

El tratamiento de la información que la Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud realiza es la de recolectar, almacenar y custodiar, información sensible a través de sus sistemas de información on-line, los cuales proporcionan un servicio al ciudadano y que por tanto es información que no se encuentra de acceso al público. Entre ellas tenemos el aplicativo PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones), comprobador de derechos (consulta de puntajes del Sisbén), Cuídate sé feliz (información útil para la salud de los ciudadanos), entre otros.<sup>6</sup>

## 18. Carta de trato digno

Como en el año 2018, dentro del Manual los Derechos y Deberes que tiene la Secretaría Distrital de Salud, contempla que se debe dar al ciudadano un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tenga sobre los procedimientos. A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad.

Con ello se resalta la política de enfoque diferencial, mencionado anteriormente, en donde la SDS, respeta las creencias de sus usuarios, así como el uso, costumbres y opiniones.

<sup>6</sup> Manual de Política de Protección de datos, SDS, 2019.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez  
Conde.  
Revisado por: Cindy M.  
Matamoros Perdomo. Aprobado  
por: Cindy M. Matamoros  
Perdomo.



No existe mayor fortaleza en la institución que atender a su misión que como “Entidad rectora en salud en Bogotá D.C. responsable de garantizar el derecho a la salud a través de un modelo de atención integral e integrado y la gobernanza, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital. Capital”.

Carta de trato digno:

[http://www.saludcapital.gov.co/Inf\\_adicional\\_N9/Carta\\_Trato\\_Digno.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Inf_adicional_N9/Carta_Trato_Digno.pdf)

## 19. Plan institucional de capacitación

El Plan Institucional de Capacitación de la Secretaría Distrital de Salud, responde a las necesidades de capacitación originadas en las diferentes dependencias de la Entidad, como es el caso de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través del fortalecimiento de las competencias laborales de los servidores públicos de la SDS para contribuir con el mejoramiento de la gestión institucional

También, contribuye al desarrollo de las competencias de los servidores públicos de la Entidad, desde un enfoque integral de las dimensiones del saber, del hacer y del ser, para promover su desempeño laboral y favorecer su crecimiento personal.

## 20. Insor

Para el 2019, Servidores Públicos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, iniciaron el curso presencial sobre “Lenguaje de señas” dictados por expertos de la Federación Nacional de Sordos de Colombia.

Con este curso se pretende que los funcionarios aprendan este idioma y así eliminar obstáculos para la atención de esta población.

Para el 2020, se pretende continuar con esos espacios de formación y capacitación, especialmente en lenguaje claro, programa que lidera el Departamento Nacional de Planeación DNP.

## 21. Plan operativo de gestión y desarrollo-POGD 2020

El Plan Operativo de Gestión y Desarrollo - POGD, es una herramienta de planeación a corto plazo que permite consolidar los resultados esperados de la gestión propia de las Direcciones y Oficinas, conforme al Plan Estratégico de la Entidad, allí se establecen las metas, actividades a desarrollar y los indicadores que

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

permitirán realizar seguimiento al cumplimiento, los responsables de ejecutarlas y el cronograma de cada una.<sup>7</sup>

### 21.1. Objetivo Estratégico

Fortalecer los procesos que soporten la gestión misional y estratégica de la entidad, mediante acciones que promuevan la administración transparente de los recursos, la gestión institucional, el ejercicio de la gobernanza y la corresponsabilidad social en salud.

### 22. Metas

- Realizar las acciones necesarias para el Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la SDS.
- Realizar las acciones para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.
- Realizar las acciones para el desarrollo de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.
- Desarrollar las acciones administrativas necesarias para el buen funcionamiento organizacional de los Puntos de Servicio al Ciudadano de la SDS.
- Implementar en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, el correo certificado electrónico como canal de respuesta digitalizada a las personas jurídicas y al 10% de las personas naturales que radican peticiones en la SDS.
- Aumentar en 4 puntos, el servicio de orientación e información al ciudadano en el Distrito Capital.
- Adelantar acciones con el fin de incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la SDS

### 23. Protocolos

Para los protocolos de buen servicio, la Secretaría General, ha adoptado los promulgados por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C y que son concordantes con los publicados con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Salud y Protección Social.

### 24. Racionalización de trámites y servicios en la SDS.

La Secretaria Distrital de Salud, como garante del ejercicio efectivo de los derechos individuales y colectivos en salud de todos los habitantes de la ciudad de Bogotá,

<sup>7</sup> Lineamientos para la Formulación del POGD en la SDS,2020.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

se encuentra inmersa en un compromiso definido por mejorar la prestación de nuestros servicios a la ciudadanía, en un ejercicio constante de fortalecimiento de la interrelación ciudadano – estado, que permita hacer más sencillo el acceso al portafolio de trámites y servicios institucionales de cara a la ciudadanía.

De igual manera y en concordancia con el marco normativo de la estrategia nacional de racionalización de trámites y eficiencia administrativa, específicamente lo plasmado en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1º de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012, la SDS se encuentra desarrollando herramientas de diagnóstico y planeación, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos para la efectiva gestión institucional de trámites y otros procedimientos administrativos (en adelante OPAS) de nuestra institución.

Así mismo, documentos de política económica y social, definidos mediante el CONPES 3292 de 2004 y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, establecida por el Decreto 197 de 2014, definen la prioridad de intervención en este importante tema, resaltando que “la simplificación de trámites ha sido una preocupación constante del Estado Colombiano puesto que en ella se resume tanto la relación con la ciudadanía, como la eficiencia y eficacia de las entidades estatales, es decir, la credibilidad de las instituciones. En ese sentido, el Estado debe estar atento a los diferentes cambios y tendencias en el entorno económico y político, de manera que pueda adoptar prácticas administrativas que permitan dar cumplimiento a los fines del Estado con eficiencia administrativa, en el cual los trámites se conviertan en un mecanismo para agilizar las relaciones entre la administración y la sociedad”<sup>8</sup>

De acuerdo con ello, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realizara para la presente vigencia la asistencia técnica para la elaboración, aplicación y puesta en marcha del Plan de Racionalización de Trámites 2020, fortalecimiento las acciones que lleven a lograr la digitalización y puesta web de todo el portafolio de Tramites SDS., propendiendo por fortalecimiento institucional de cara a la ciudadanía, bajo los principios de la transparencia y lucha contra la corrupción, siempre en búsqueda de mejoramiento continuo.

En este sentido a continuación se presentan el inventario de trámites y servicios institucionales, sobre el cual se comenzaron a ejecutar acciones de racionalización definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

<sup>8</sup> Documento CONPES 3292 - PROYECTO DE RACIONALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES, pag2



## 24.1 Trámites y Servicios que ofrece la SDS – 2020

Para estar actualizado en los trámites y servicios anexamos los enlaces correspondientes.

Enlace:

<http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx>

## 25. Plan de Acción Dirección Servicio a la Ciudadanía 2020.

Para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es primordial la implementación de un Plan de Acción que se ajuste a la realidad con respecto al funcionamiento de las oficinas de servicio a la ciudadanía, no solamente de la propia SDS, sino de las entidades del sector que operan en la Capital de la República.

A continuación, presentamos el Plan de Acción:

PRODUCTO	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	SUB ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA DE LA SUBACTIVIDAD	CANTIDAD PROGRAMADA	RESPONSABLE	Cantidad Programada año 2020	MES 1- Julio	MES 2- Agosto	MES 3- Septiembre	MES 4- Octubre	MES 5- Noviembre	MES 6: Diciembre	TOTAL 2020
Un Plan de acción con enfoque diferencial formulado, socializado e implementado.	Porcentaje de avance en la formulación e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con enfoque diferencial	Número de Acciones desarrolladas en respuesta al plan de acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Número de acciones definidas en el plan de acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Realizar 1 espacio de cocreación con el equipo de la DSC para la construcción del Plan de Acción con enfoque diferencial de la PPSC	Espacio de co-creación	1	Directora Servicio a la Ciudadanía	1	1						1
				Realizar la priorización de las entidades para el diseño e implementación de la PPSC	Documento con entidades priorizadas	1	Equipo Asistencia Técnica DSC	1				1			1
				Generar espacios de concertación de con las entidades priorizadas	Espacios de concertación	36	Equipo Asistencia Técnica DSC	36			1	25	10		36



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde.  
Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.



			Desarrollar con las 20 IPS, 10 EAPB, 4 Subredes, IDCBS y Capital Salud espacio de co creación para recoger insumos para la construcción del Plan de Acción con enfoque diferencial para la Implementación de la PPDSC	Plan de Acción consolidado de los 36 actores	1	Equipo Asistencia Técnica DSC	1					1		1
			Generar 1 estrategia de co creación con la ciudadanía para la construcción del Plan de Acción con enfoque diferencial de la PPDSC	Estrategia	1	Equipo Asistencia Técnica DSC	1					1		1
			Construir de manera participativa e incluyente 1 plan de Acción con enfoque diferencial para el desarrollo de la PPDSC, a nivel distrital y territorial.	Plan de Acción	1	Directora Servicio a la Ciudadanía	1						1	1
			Diseñar estrategia de recolección y análisis de datos para generación de documentos para la toma de decisiones del ente territorial y actores claves del SGSSS del distrito capital de cara al fortalecimiento y mejora de procesos de atención en salud.	Estrategia	1	Equipo Asistencia Técnica DSC	1					1		1



Dos (2) encuestas de medición de satisfacción para toma de decisiones en salud	Número de encuestas realizadas	Número de Encuestas desarrolladas en el Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Número de Encuestas programadas en el Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Diseñar 1 documento de referencia para la encuesta de percepción de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de salud recibidos	Documento	1	Profesional Especializado	1					1	1		
				Realizar orientación e información al 100% de las solicitudes de la ciudadanía que se captan a través de los 3 canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Porcentaje de solicitudes atendidas	100%	Equipo Dirección Servicio a la Ciudadanía	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	6
Tres (3) Canales de diálogo e información al ciudadano, con enfoque diferencial a nivel territorial y distrital.	Número de canales fortalecidos y operando	Número de canales de diálogo e información al ciudadano fortalecidos, en desarrollo del Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía		Elaborar 1 diagnóstico situacional de los canales de diálogo e información al ciudadano, con enfoque diferencial	Diagnóstico situacional	1	Equipo de Asistencia Técnica	1	1					1		
				Habilitar 1 chat bot como canal virtual de diálogo e información al ciudadano	Chat bot	1	Directora Servicio a la Ciudadanía	1			1				1	
				Adoptar y/o actualizar el listado maestro de documentos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con enfoque poblacional y diferencial	Porcentaje de documentos maestro-intervenidos	1	Profesional Especializado				40%	20%				0,6



				Elaborar 1 lineamiento para la unificación técnica de los funcionarios y colaboradores de la primera línea de todas las áreas responsables de la SDS.	Lineamiento	1	Profesional Especializado					1			1
				Realizar las adecuaciones de la iconografía y señalización del área física de Servicio a la ciudadanía.	1 espacio adecuado	1	Profesional Universitario							1	1
				Implementar una estrategia para la unificación y mejora de los sistemas de información SIDMA y SIPS	Estrategia de unificación y mejora	1	Profesional especializado							1	
				Realizar cuatro (4) jornadas de fortalecimiento de competencias a la primera línea de atención	Jornadas de fortalecimiento	4	Asistencia técnica					2	1	1	4
				Promover la certificación del curso de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación (DNP) en el 100% de los colaboradores de la Dirección de Servicio a la ciudadanía.	Porcentaje de colaboradores certificados	100%	Profesional Especializado de Calidad de DSC	1	80%			20%			1
				Realizar 2 jornadas de socialización a la ciudadanía en relación con la Ley	Jornadas de socialización	2	Profesional de racionalización de trámites	2				1	1		2
<b>Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos, de las competencias a los servidores público que atienden a la ciudadanía y de transparencia.</b>	Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos y de las competencias a los servidores públicos y colaboradores que atienden a la ciudadanía y de transparencia.	Número de Acciones desarrolladas en el marco del diseño e implementación del Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos, de las competencias a los servidores público que atienden a la ciudadanía y de transparencia.	Número de Acciones programadas en el marco del diseño e implementación del Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos, de las competencias a los servidores público que atienden a la ciudadanía y de transparencia.												



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde.  
Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.



				1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública																	
				Diseñar documento metodológico de formación a la línea de frente en las entidades priorizadas (20 IPS, 10 EAPB, 4 subredes y Capital Salud) liderado desde la SDS	Documento metodológico	1	Asistencia técnica	1													
				Diseñar documento metodológico para el fortalecimiento de competencias ciudadanas para ser efectivo el goce de sus derechos en salud.	Documento metodológico	1	Asistencia técnica	1													
Porcentaje de avance en la implementación de estrategia de divulgación del Plan de Fortalecimiento de Competencias.	Número de Acciones desarrolladas en el marco de la implementación de la estrategia de divulgación de información para el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos y de las competencias y transparencia de los	Número de Acciones programadas en el marco de la implementación de la estrategia de divulgación de información para el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos y de las competencias y transparencia de los	Realizar 1 artículo académico sobre experiencias y aprendizajes en proceso de orientación e información a la ciudadanía en el marco de la pandemia COVID-19.	Artículo académico	1	Asistencia técnica	1													1	1
			Diseñar 1 estrategia comunicativa con enfoque diferencial poblaciónal para la ciudadanía.	Estrategia comunicativa	1	TIPS	1														



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

periodo evaluado, el Procedimiento de Orientación Ciudadana y el Gestión de Peticiones de la Secretaria Distrital de Salud.

## 27. Publicación de informes

Todos los informes que se generan como producto de la gestión que adelanta la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, y de la SDS, en general, son publicados en la página “web” de la entidad.

Los mismos pueden ser consultados por la comunidad en general, siempre y cuando estos no gocen de la calidad de reserva legal. En tal sentido, los artículos 18, 19 y 20 de la ley 1712 de 2014, modificados por el Decreto 1494 de 2015, señala: **“Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas.** Corregido por el art. 2, Decreto Nacional 1494 de 2015. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- a) Corregido por el art. 1, Decreto Nacional 2199 de 2015. El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

**Parágrafo.** Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

**Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.** Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional.
- b) La seguridad pública.
- c) Las relaciones internacionales.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez  
Conde.  
Revisado por: Cindy M.  
Matamoros Perdomo. Aprobado  
por: Cindy M. Matamoros  
Perdomo.



- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.
- f) La administración efectiva de la justicia.
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia.
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país.
- i) La salud pública.

**Parágrafo.** Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

**Artículo 20. Índice de Información clasificada y reservada.** Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificado como clasificado o reservado, de conformidad a esta ley. El índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.

## 28. Glosario:

**ACCESO:** El acceso a los servicios de los sistemas de salud, como atributo básico, se entiende como “la posibilidad de obtener atención cuando se la necesita” (OPS, 2007), y de contar con la protección financiera y la representación apropiada en la gestión de los servicios de salud, cuando se requiera dicha atención. El acceso a la atención individual en salud frente a los médicos y prestadores se refiere a la capacidad de la oferta de servicios para permitir el uso directo de los servicios, tan pronto como las personas requieran contar con la atención, de acuerdo a su condición clínica.

De esta manera, existen dificultades de acceso cuando la capacidad demandada es menor a la ofertada, o cuando no hay una disponibilidad apropiada (horarios de atención, instalaciones físicas). Adicionalmente, otros factores condicionan las posibilidades de acceso, como la localización geográfica, medios de comunicación y transporte, capacidad funcional, o los relacionados con el comportamiento y cultura de las personas, que les previene de usar los servicios (Ministerio de Salud y Protección Social, 2009).

**AFILIADO:** Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.

**AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

**BENEFICIARIO:** Persona con derecho a los servicios contratados.

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**CARACTERÍSTICAS DEL SOGCS:** Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

1. **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
3. **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

**CELERIDAD:** Las autoridades tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, y sin que ello releve a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano(a) y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando.

**COHERENCIA:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez  
Conde.  
Revisado por: Cindy M.  
Matamoros Perdomo. Aprobado  
por: Cindy M. Matamoros  
Perdomo.



**CONFIDENCIALIDAD:** Limitación al acceso, a los datos y la información de los peticionarios.

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**DENUNCIA POR CORRUPCION:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**OPORTUNIDAD:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo de solicitud.

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

**Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las entidades evaluarán sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez  
Conde.  
Revisado por: Cindy M.  
Matamoros Perdomo. Aprobado  
por: Cindy M. Matamoros  
Perdomo.



**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**SUBREDES:** Subredes Integradas de Servicios de Salud -ESE, creadas por Acuerdo 641 de 2017.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

## 29. Abreviaturas

**SDS:** Secretaria Distrital de Salud

**SDQS:** Bogotá te escucha “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”

**SIDMA:** Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

**PAAC:** Plan Anti-Corrupción y de Servicio al Ciudadano

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud

## 30. Bibliografía

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. (Decreto 197 de 2014). Protocolos de Atención al Ciudadano. 2014.

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD. Decreto 507 de 2013, Por el cual reorganiza la Secretaría Distrital de Salud.

Ley Estatutaria 1751 de 2015 que regula el derecho fundamental a la salud y otorga al Estado la responsabilidad de asegurar que los servicios de salud sean suministrados con integralidad, igualdad de trato y oportunidades de acceso para toda la población.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020 Código: SDS-GSS-PL-002 V.3</p>	<p>Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde. Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.</p>	
---	---	--	--

Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Decreto 124 de 2016 por medio del cual se hacen ajustes al Plan anticorrupción y se establecen las guías metodológicas para la gestión del riesgo de corrupción y las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (versión 2) de 2015.

Acuerdo D.C. 645 del 09 de junio de 2016 Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas de Bogotá D.C. para el periodo 2016-2020.

Documento CONPES DISTRITAL 01 de 2019.

Acuerdo Distrital 645 de 2016

Decreto 118 de 1218, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público”.

Resolución 166 de 2019, “Por medio de la cual se adoptó el Plan de Acción en Salud para la vigencia 2019”.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL 2020  
Código: SDS-GSS-PL-002 V.3

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde.  
Revisado por: Cindy M. Matamoros Perdomo. Aprobado por: Cindy M. Matamoros Perdomo.



### 31. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
V.2	1/Abril /2019	El presente documento se actualiza en cumplimiento con la publicación en el link "Transparencia y acceso a la información", exigidos por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, y el ITB - Índice de Transparencia de Bogotá.
V.3	13/10/2020	El presente documento se actualiza en cumplimiento de la normatividad vigente, con la publicación en el Link "Transparencia y acceso a la información", exigido por la ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015 y el Índice de Transparencia de Bogotá- ITB. Teniendo como base la promulgación de I Plan Distrital de Desarrollo: "Un nuevo Contrato Social, Ambiental y Económico para la Bogotá del Siglo XXI.

ELABORO		REVISÓ		APROBO	
<b>Nombre:</b>	Dagoberto Gómez Conde y Fernando Andrés García		Cindy Marjury Matamoros Perdomo		Cindy Marjury Matamoros Perdomo
<b>Cargo:</b>			Gestor SIG		Directora de Servicio a la Ciudadanía.
<b>Fecha:</b>	10/10/2020		13/10/2020		13/10/2020