



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## INFORME COMPORTAMIENTO PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD AÑO 2017

### SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS

Teniendo en cuenta que la participación ciudadana<sup>1</sup> en la gestión pública favorece la expresión y defensa de sus intereses, potencia su posición activa en las comunidades, propicia la creación de una cultura de mayor disposición para informarse de los asuntos públicos y ayuda a adquirir conciencia de la oportunidad que se ofrece de participar en el abordaje de los problemas y conflictos y la búsqueda de soluciones<sup>2</sup>, la Secretaría Distrital de Salud ha puesto todos sus esfuerzos en mejorar el acceso y calidad en los servicios de salud de las Entidades del Sector Salud en el Distrito.

En tal sentido y particularmente lo relacionado con el Servicio al Ciudadano, no ha limitado su acción a orientar e informar al ciudadano o a recepcionar peticiones, quejas y reclamos, sino que ha avanzado en la resolución efectiva de las dificultades de acceso presentadas en los servicios de salud, con la participación de los actores involucrados, sean estos públicos o privados.

En tal sentido y considerando que para el año 2018 la Secretaría Distrital de Salud se ha planteado como uno de sus retos, la **estrategia cero Quejas** por la calidad en salud, se presenta el siguiente informe a fin de que cada Entidad del Sector Salud del Distrito, conozca el comportamiento de las peticiones que por competencia fueron direccionadas por esta Secretaría en el periodo de enero a diciembre de 2017 y defina planes de mejora para alcanzar dicho reto.

---

<sup>1</sup> Entendida como “el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud”. Decreto 1757 de 1994.

<sup>2</sup> Proyecto “Fortalecimiento de la Participación Social y Servicio a la Ciudadanía. Secretaria Distrital de Salud.2016.



1. Total de requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud entre los meses de enero a diciembre 2017:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL 2017
<b>CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR</b>	BUZON	11	7	4	5	7	5	10	12	6	11	5	8	91
	CORREO ELECTRONICO / E MAIL	84	161	152	104	241	376	296	255	239	277	254	190	2629
	CORREO URBANO- ESCRITO	509	671	627	525	665	709	660	668	627	625	595	447	7328
	PRESENCIAL	18	25	36	13	58	69	82	70	100	147	85	46	749
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
	TELEFONO	127	200	181	179	247	239	237	272	267	286	245	212	2692
	WEB	266	308	321	211	357	361	301	348	301	359	330	271	3734
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR</b>	<b>1015</b>	<b>1373</b>	<b>1321</b>	<b>1037</b>	<b>1575</b>	<b>1759</b>	<b>1586</b>	<b>1625</b>	<b>1541</b>	<b>1705</b>	<b>1515</b>	<b>1174</b>	<b>17226</b>	
<b>TIPO DE PETICION GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR</b>	Petición de Interés General	58	83	86	64	91	97	95	111	95	89	88	80	1037
	Petición de Interés Particular	518	631	574	533	744	962	718	742	714	782	664	534	8116
	Queja	20	38	31	48	50	38	37	29	38	41	27	36	433
	Reclamo	338	475	519	344	522	533	589	580	549	604	545	377	5975
	Solicitud de Copia	8	10	10	5	10	15	15	11	29	19	22	17	171
	Solicitud Información	59	112	82	36	134	88	104	122	100	138	139	85	1199
	Sugerencia	2	2	2	2	1	1	10	0	0	1	4	3	28
	Felicitaciones	4	5	4	1	10	6	5	5	1	12	6	16	75
	Consulta	7	15	12	4	11	16	13	25	15	17	19	26	180
	Denuncia por actos de corrupción	1	2	1	0	2	3	0	0	0	2	1	0	12
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1015</b>	<b>1373</b>	<b>1321</b>	<b>1037</b>	<b>1575</b>	<b>1759</b>	<b>1586</b>	<b>1625</b>	<b>1541</b>	<b>1705</b>	<b>1515</b>	<b>1174</b>	<b>17226</b>	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2017

2. Total de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:

TIPÓ DE PETICIÓN	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	SDS	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	599	1192	346	843	74	5062	8116
RECLAMO	373	239	233	364	740	4026	5975
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	77	66	66	68	4	918	1199
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	134	327	128	190	4	254	1037
QUEJA	42	68	41	36	31	215	433
CONSULTA	7	5	1	5	0	162	180



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

SOLICITUD DE COPIA	4	3	5	3	0	156	171
FELICITACIÓN	4	1	4	3	1	62	75
SUGERENCIA	1	7	3	2	0	15	28
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	4	1	2	0	2	12
<b>TOTAL</b>	<b>1244</b>	<b>1912</b>	<b>828</b>	<b>1516</b>	<b>854</b>	<b>10872</b>	<b>17226</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2017

Del total de peticiones que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud (17.226) el 37% (6.354) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud).

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

Del total de las peticiones que ingresaron en el año 2017, 6.408 (37%) corresponde a quejas y reclamos, de los cuales el 70% (4.465 peticiones) atañen a peticiones donde el Ciudadano presentó alguna problemática para acceder a los servicios de salud y 1.943 requerimientos (30%) conciernen a otros temas que no afectaron el acceso a los servicios de salud pero que se tipificaron como queja y reclamo.

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL AÑO	%
No oportunidad servicios	104	148	163	95	203	193	202	236	205	275	218	114	2.156	48%
Dificultad accesibilidad administrativa	48	66	54	35	68	60	44	69	76	82	84	56	742	17%
No suministro Medicamentos	26	29	38	21	35	44	59	43	46	40	41	17	439	10%
Atención deshumanizada	12	30	23	43	33	26	25	25	29	38	22	23	329	7%
Negación Servicios	11	28	48	37	24	34	10	13	13	13	13	9	253	6%
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	12	12	26	9	18	48	28	21	26	21	20	7	248	6%
Dificultad Tutelas	8	7	11	7	6	10	19	3	12	10	14	8	115	3%
Dificultad Alto Costo	2	5	7	2	1	5	5	4	5	13	6	15	70	2%
Problemas recursos económicos	6	1	4	6	7	11	5	7	3	6	4	3	63	1%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	6	0	1	2	1	11	1	1	1	2	5	34	1%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	1	0	0	0	1	2	1	0	4	4	2	16	0%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>333</b>	<b>374</b>	<b>256</b>	<b>397</b>	<b>433</b>	<b>410</b>	<b>423</b>	<b>416</b>	<b>503</b>	<b>428</b>	<b>259</b>	<b>4465</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2017

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	SDS	OTROS*	TOTAL	%
No Oportunidad Servicios	278	136	164	246	297	160	875	2.156	48%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	53	44	33	64	296	5	247	742	17%
No Suministro Medicamentos	12	15	17	13	118	0	264	439	10%
Atención Deshumanizada	38	50	37	21	39	82	62	329	7%
Negación Servicios	4	5	4	3	162	22	53	253	6%
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	1	0	1	1	222	1	22	248	6%
Dificultad Tutelas	4	3	0	2	87	5	14	115	3%
Dificultad Alto Costo	0	1	0	4	34	0	31	70	2%
Problemas Recursos Económicos	10	11	4	7	17	0	14	63	1%
Presunto evento adverso	2	3	1	3	14	1	10	34	1%
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	0	14	0	2	16	0%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>268</b>	<b>261</b>	<b>364</b>	<b>1300</b>	<b>276</b>	<b>1594</b>	<b>4465</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2017

\*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, EAPB de otros municipios y de regímenes especiales.

Indicando que el 64% (2.871) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito (Subredes Integradas de Servicios de Salud, Capital Salud y SDS), de las cuales las tres primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios (48%)**, problemática concerniente 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.

**Dificultad accesibilidad administrativa (17%)**, 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.

**No suministro de medicamentos (10%)**, problemática referida con el suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y farmacias distantes geográficamente al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

De las otras peticiones tipificadas como quejas y reclamos no relacionadas con problemáticas de acceso que, como se mencionó corresponden a 1.943 (30%), se encuentran lo relacionado con proceso de orientación e información, (acceso a servicios, asignación de cita para la prestación de servicios en salud, orientación sobre derechos, deberes, trámites a realizar salud, Estudio de casos especiales y/o visitas), salud pública (Alimentos Sanos y Seguros, Calidad del Agua y Saneamiento Básico, Concepto sanitario, Control de vectores Medicamentos seguros, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, establecimientos veterinarios o afines, esterilización canina y felina, Aire Ruido y Radiación Electromagnética), temas administrativos y financieros (administración del Talento Humano, maltrato y/o acoso laboral, Presuntas conductas indebidas de los servidores, temas de contratación: personal/recursos físicos).

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

Para el año 2017, de acuerdo al Anexo 1 del Modelo Estándar de Control Interno MECI, se tomó una muestra de 5.558 peticiones, a las cuales se les verificó el cumplimiento en los criterios de calidad establecidos:

- **COHERENCIA:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **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.
- **OPORTUNIDAD:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición o requerimientos, se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo de solicitud.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a su requerimiento.

Identificando por Entidad del Sector Salud del Distrito en 2017:

ENTIDAD	SDS	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD
TOTAL PETICIONES INGRESADAS SDQS TODOS USUARIOS	8261	5624	4988	8576	7529	1167
TOTAL MUESTRA CALIDAD*	1433	888	804	934	1084	415



OPORTUNIDAD	63	81	11	63	23	102
CLARIDAD	2	30	21	15	31	53
COHERENCIA	8	10	5	4	8	43
CALIDEZ	1	7	3	6	0	0
<b>IC RESPUESTA</b>	<b>95%</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>93%</b>	<b>97%</b>	<b>58%</b>
INADECUADO MANEJO SDQS	102	39	21	71	112	190
<b>IC MANEJO SDQS</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>99%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>54%</b>

\*Selección aleatoria de acuerdo con el Anexo 1 del Modelo Estándar de control interno MECI

Del total de las peticiones ingresadas en el SDQS de todos los usuarios del sector, se observa que el mayor número de incumplimientos en los criterios de calidad se presentan en la oportunidad de las respuestas, criterio relacionado con el no cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad; Le sigue el criterio de claridad, concerniente con no brindar respuestas de fondo frente a lo solicitado por el usuario; y el criterio de coherencia, relacionado con respuestas que se brindan y no se relacionan con lo manifestado o solicitado por el peticionario.

Frente al Índice de Calidad - IC, se observa que frente a los criterios de calidad y el manejo del SDQS, las Subredes integradas de Servicios de Salud presentan un índice óptimo (mayor o igual a 90%), mientras que Capital Salud presenta un índice de calidad deficiente (menor 70 %).

6. Satisfacción y percepción sobre la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados en el SDQS de la SDS – Encuesta Virtual.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción y percepción sobre la calidad de las respuestas a los peticionarios, frente a quejas y reclamos ingresados al SDQS de la SDS, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el año 2017, aplicó 824 encuestas virtuales y telefónicas.

Las variables incluidas en la encuesta están relacionadas con: La facilidad para interponer una PQRS; la coherencia o relación que existe entre la respuesta emitida y lo manifestado en la petición; la claridad, oportunidad y amabilidad en la respuesta; su efectividad, en cuanto a si la respuesta resolvió la necesidad o brindó la orientación necesaria sobre los trámites adicionales a realizar para resolver la necesidad; y la calidad general del SDQS.

Es importante precisar, que las respuestas a los peticionarios son emitidas por los respectivos competentes, clasificados en 3 categorías: Las diferentes





Determinando así que el 76% de los Ciudadanos encuestados califican entre buena y muy buena las respuestas dadas a sus peticiones frente a la facilidad, coherencia, claridad, oportunidad, amabilidad y efectividad; mientras que el 24% restante, los califican como regular, deficiente y muy deficiente.

Frente a cada criterio, los ciudadanos los califican de la siguiente manera:

OPCIÓN	MUY BUENA y BUENA	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE	TOTAL
AMABILIDAD	82%	18%	100%
FACILIDAD	80%	20%	100%
CLARIDAD	75%	25%	100%
OPORTUNIDAD	75%	25%	100%
COHERENCIA	73%	27%	100%
EFFECTIVIDAD	70%	30%	100%

Siendo importante resaltar que la mayoría de ciudadanos consideran que existe amabilidad en la respuesta a su petición (82%) y facilidad para interponer la petición, queja o reclamo (80%). Frente a la claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas suministradas a las peticiones, entre el 75% - 73% de los ciudadanos encuestados las consideran como muy buenas y buenas con relación a estos criterios. Y Frente a la efectividad el 70% considera que la respuesta resolvió su necesidad o le brindó la orientación necesaria sobre los trámites adicionales a realizar para resolver su problema.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta los criterios que el ciudadano califica con un porcentaje importante como regular, deficiente y muy deficiente, que para el caso corresponden al criterio de efectividad (30%), coherencia (27%) y oportunidad y claridad (25%).

Con relación a la calidad general del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Salud, se identifica:

Opción	TOTAL	Porcentaje
BUENA	447	54%
REGULAR	186	23%
MUY BUENA	147	18%
DEFICIENTE	29	4%
MUY DEFICIENTE	15	2%
No sabe/no responde	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

De acuerdo a lo anterior se identifica que el 72% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción buena y muy buena frente a la calidad general del SDQS, mientras el 28% la califican entre regular, deficiente y muy deficiente.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Un Índice de Calidad óptimo frente a los criterios de calidad y el manejo del SDQS, en las Subredes integradas de Servicios de Salud.
- El 76% de los Ciudadanos encuestados califican entre buena y muy buena las respuestas dadas a sus peticiones frente a la facilidad, coherencia, claridad, oportunidad, amabilidad y efectividad.
- Un 72% de los ciudadanos encuestados con una percepción buena y muy buena frente a la calidad general del SDQS.

### **ASPECTOS DE MEJORA**

- El 70% (4.465 peticiones) de las 6.408 de las quejas y reclamos, corresponden a problemáticas en el acceso a los servicios de salud, cuya principal problemática está referida a la no oportunidad de servicios (48%).
- Un 27% de ciudadanos con una percepción regular, deficiente y muy deficiente en las respuestas dadas a sus peticiones considerando los criterios de efectividad, coherencia, oportunidad y claridad.
- Un Índice de Calidad – IC frente a los criterios de calidad en las respuestas y manejo del SDQS de Capital Salud deficiente (menor 70 %).
- Un 28% de ciudadanos con una percepción regular, deficiente y muy deficiente frente a la calidad general del SDQS.