

**SECRETARIA DISTRICTAL DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y
SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
COMPORTAMIENTO PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A
LOS SERVICIOS DE SALUD
AÑO 2017**

TOTAL DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON A LA SDS AÑO 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL 2017
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR	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
	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR	1015	1373	1321	1037	1575	1759	1586	1625	1541	1705	1515	1174	17226
TIPO DE PETICION GESTIONADAS POR SDS Y COMPETENCIA DEL SECTOR	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
TOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1015	1373	1321	1037	1575	1759	1586	1625	1541	1705	1515	1174	17226	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2017

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS EN SDS SEGÚN ENTIDAD COMPETENTE

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
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
TOTAL	1244	1912	828	1516	854	10872	17226

Del total de peticiones (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).

MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO A SERVICIOS DE SALUD

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%
TOTAL	233	333	374	256	397	433	410	423	416	503	428	259	4465	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2017

Del total de peticiones en 2017 6.408 (37%) corresponde a quejas y reclamos, de los cuales el 70% (4.465 peticiones) se presentó alguna problemática de acceso a los servicios de salud. 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO ACORDE CON LA ENTIDAD DONDE SE PRESENTA

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%
TOTAL	402	268	261	364	1300	276	1594	4465	100%

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.

CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DADAS A LAS PETICIONES EMITIDAS POR LAS ENTIDADES DEL SECTOR SALUD DEL DISTRITO

CRITERIOS
COHERENCIA
CLARIDAD
OPORTUNIDAD
CALIDEZ

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
IC RESPUESTA	95%	90%	96%	93%	97%	58%
INADECUADO MANEJO SDQS	102	39	21	71	112	190
IC MANEJO SDQS	93%	93%	99%	92%	93%	54%

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 %).

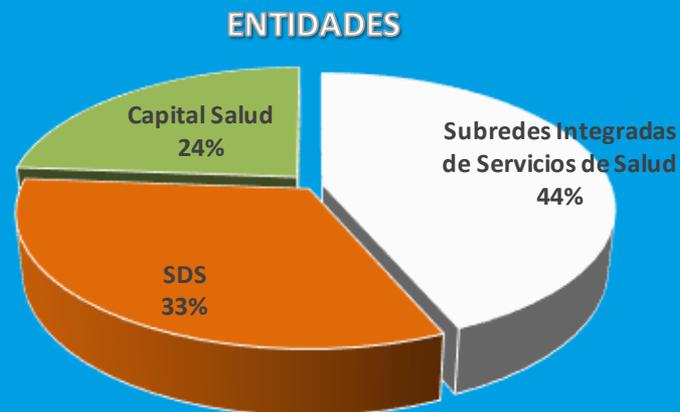
SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LOS PETICIONARIOS FRENTE A QUEJAS Y RECLAMOS INGRESADOS EN EL SDQS DE LA SDS (Encuesta Virtual)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

a. Distribución de la encuesta por entidades del sector salud en el distrito



b. Resultados

CRITERIOS
AMABILIDAD
FACILIDAD
CLARIDAD
OPORTUNIDAD
COHERENCIA
EFFECTIVIDAD



OPCIÓN	FACILIDAD	%	COHERENCIA	%	CLARIDAD	%	OPORTUNIDAD	%	AMABILIDAD	%	EFFECTIVIDAD	%
BUENA	483	59%	460	56%	471	57%	473	57%	510	62%	425	52%
MUY BUENA	176	21%	141	17%	142	17%	146	18%	167	20%	146	18%
REGULAR	116	14%	152	18%	148	18%	150	18%	102	12%	167	20%
DEFICIENTE	39	5%	52	6%	45	5%	40	5%	34	4%	64	8%
MUY DEFICIENTE	9	1%	19	2%	17	2%	15	2%	10	1%	20	2%
No sabe/no responde	1	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%	2	0%
Sin respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	824	100%	824	100%	824	100%	824	100%	824	100%	824	100%

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.

ASPECTOS DE MEJORA

1. 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%).
2. Un 27% de ciudadanos con una percepción regular, deficiente y muy deficiente en las respuestas dadas a sus peticiones considerando los criterios en los criterios de efectividad, coherencia, oportunidad y claridad.
3. Un Índice de Calidad – IC frente a los criterios de calidad en las respuestas y manejo del SDQS de Capital Salud deficiente (menor 70 %).
4. Un 28% de ciudadanos con una percepción regular, deficiente y muy deficiente frente a la calidad general del SDQS.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS