

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD II  
TRIMESTRE 2018 SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
– SDQS**

**Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Julio 2018**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD II TRIMESTRE 2018

De acuerdo al compromiso adquirido por la Entidad con la transparencia, lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la prestación de servicio a la ciudadanía, se presenta el informe de solicitudes de acceso a información correspondiente al II trimestre 2018.

En dicho informe se evidencia el comportamiento de las PQRS, que corresponde a lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS usuario de la Secretaría Distrital de Salud; y relaciona los resultados de la encuesta de satisfacción sobre la calidad de las respuestas dadas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados en el SDQS de la SDS.

Es importante mencionar, que si bien el informe corresponde al II trimestre 2018, la información relacionada con PQRS se presenta a mayo 2018 ya que no se dispone de los datos del mes de junio 2018 por la actualización del aplicativo SDQS que realiza la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

### SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS

1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en los meses de abril y mayo de 2018, discriminadas por tipo y canal:

Durante los meses de abril y mayo se recibieron a través del SDQS usuario SDS 3.543 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales 282 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades (247 peticiones) o se les solicito ampliación o aclaración de información (35 peticiones). En total se gestionaron 3.261 requerimientos competencia del sector:

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ABRIL	MAYO	TOTAL
		1649	1894	3543
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	BUZON	13	8	21
	CORREO ELECTRONICO / E MAIL	300	329	629
	CORREO URBANO-ESCRITO	574	768	1342
	PRESENCIAL	84	113	197
	REDES SOCIALES (Twitter, Facebook)	0	0	0



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

	TELEFONO	198	186	<b>384</b>
	WEB	334	354	<b>688</b>
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1503</b>	<b>1758</b>	<b>3261</b>
<b>TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS</b>	Petición de Interés General	61	56	<b>117</b>
	Petición de Interés Particular	652	763	<b>1415</b>
	Queja	28	30	<b>58</b>
	Reclamo	567	640	<b>1207</b>
	Solicitud de Copia	15	21	<b>36</b>
	Solicitud Información	149	216	<b>365</b>
	Sugerencia	3	4	<b>7</b>
	Felicitaciones	9	17	<b>26</b>
	Consulta	19	10	<b>29</b>
	Denuncia por actos de corrupción	0	1	<b>1</b>
	<b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS</b>	<b>1503</b>	<b>1758</b>	<b>3261</b>
<b>DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS</b>	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se <b>trasladan por no competencia de la SDS.</b>	131	116	<b>247</b>
<b>DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION</b>	Peticiones analizadas que <b>ingresan por SDQS</b> a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	11	19	<b>30</b>
	Peticiones analizadas que <b>ingresaron por canal escrito</b> a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	4	1	<b>5</b>
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>146</b>	<b>136</b>	<b>282</b>
<b>TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES</b>		<b>1649</b>	<b>1894</b>	<b>3543</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 41% (1.342), web 21% (688) y e-mail 19% (629); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 43% (1.415), reclamos 37% (1.207) y solicitud de acceso a la información 11% (365).

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

TIPO DE PETICIÓN	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	143	276	74	167	9	1	745	<b>1415</b>
RECLAMO	91	71	76	88	163	0	718	<b>1207</b>
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	34	34	35	32	3	1	226	<b>365</b>
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	20	44	11	17	0	0	25	<b>117</b>
QUEJA	5	10	5	7	3	0	28	<b>58</b>
SOLICITUD DE COPIA	2	0	0	1	0	0	33	<b>36</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

CONSULTA	1	4					24	29
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	26	26
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	0	6	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>439</b>	<b>202</b>	<b>312</b>	<b>178</b>	<b>2</b>	<b>1831</b>	<b>3261</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Del total de peticiones que se gestionaron (3.261) el 56% (1.831) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 44% (1.430) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (38%; 1.250) Subredes Integradas de Servicios de Salud, (5%:178) Capital Salud y (0%:2) 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 los meses de abril y mayo (43%), están las solicitudes referidas a conceptos 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 37%, en su mayoría están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud 66% y referidas principalmente a no oportunidad de servicios y dificultad en accesibilidad administrativa; y una proporción menor con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación.

Frente a las solicitudes de acceso a la información, en mayor porcentaje están relacionadas con personas desaparecidas, información base de datos (novedades-libre elección-traslados-suspensión) y acceso a los servicios de salud.

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

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	ABRIL	MAYO	TOTAL
No oportunidad servicios	218	205	423
Dificultad accesibilidad administrativa	53	107	160
No suministro Medicamentos	32	32	64
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	29	24	53
Negación Servicios	18	25	43
Atención deshumanizada	15	18	33
Dificultad Tutelas	14	8	22
Problemas recursos económicos	9	9	18



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

Dificultad Alto Costo	4	5	9
Incumplimiento Portabilidad Nacional	4	2	6
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>435</b>	<b>832</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Del total de las peticiones, las tipificadas como queja y reclamo corresponden al 39% (1.265), de estas 66% (832) están relacionadas con problemáticas en el acceso, evidenciando que la mayor problemática (51%:423) está en la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada.

#### 4. 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	53	51	35	45	54	10	175	423
Dificultad Accesibilidad Administrativa	26	11	30	25	26	3	39	160
No Suministro Medicamentos	1	2	2	0	27	1	31	64
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	0	0	0	0	48	0	5	53
Negación Servicios	1	1	1	2	22	4	12	43
Atención Deshumanizada	2	12	5	1	3	2	8	33
Dificultad Tutelas	0	0	0	0	16	3	3	22
Problemas Recursos Económicos	1	1	2	3	7	1	3	18
Dificultad Alto Costo	0	0	0	0	6	0	3	9
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	1	5	0	0	6
Presunto evento adverso	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>78</b>	<b>214</b>	<b>24</b>	<b>279</b>	<b>832</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

\*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 66% (553) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 38% (315) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 26% (214) Capital Salud y 3% (24) SDS, de las cuales las tres primeras están referidas a:

**No oportunidad servicios** con 51% que corresponde a 423 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 reiterar que el mayor número de peticiones corresponden a no oportunidad de servicios en ambulatorio medicina especializada.

**Dificultad accesibilidad administrativa** con 19% que corresponde a 160 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.

**No suministro de medicamentos** con 8%: que corresponde a 64 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.

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 Centro Oriente.

Es importante mencionar que en comparación con el comportamiento presentado en los mismos meses del 2017, se observa un incremento del 27% en el número de peticiones con problemáticas de acceso, pasando de 653 en 2017 a 832 en 2018, permaneciendo la no oportunidad de servicios de salud en primer lugar (298 en 2017 a 423 en 2018), seguido de dificultad en accesibilidad administrativa (103 en 2017 a 160 en 2018) y encontrando una disminución leve en los casos relacionados con la problemática de acceso de no suministro de medicamentos pasando de 76 peticiones en 2017 a 64 en 2018.

## 5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	TOTAL
Solicitud de Acceso a la Información	149	216	365

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el trimestre (3.261 requerimientos), 365 es decir el 11% correspondieron a solicitudes de acceso a la



información, las cuales fueron gestionadas a los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDAD	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	226
SUBRED SUR	35
SUBRED CENTRO ORIENTE	34
SUBRED NORTE	34
SUBRED SUR OCCIDENTE	32
CAPITAL SALUD EPS	3
IDCBIS	1
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: Personas desaparecidas (76:21%), Base De Datos: Novedades-Libre Elección-Traslados-Suspensión (63:17%) y acceso a los servicios de salud (24:6%).

Frente a las solicitudes negadas o no tramitadas, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento. Es importante mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite de la petición:

TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO
SOLICITUDES NEGADAS	0	0

Con un promedio de respuesta por Entidad de:

TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SECRETARIA DE SALUD	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRE D NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9,0	7,0	5,0	6,6	4,6	7,2	8,7	5,3

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

## 6. 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 periodo abril a mayo:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

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

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Se observa que durante los meses de abril y mayo, la petición de interés general y la queja son los tipos de petición que tiene un promedio mayor de días de respuesta (10.6), seguido de las felicitaciones (9.3) y los derechos de petición de interés particular (8.3). Caso contrario ocurre con las peticiones de tipo sugerencia, solicitud de acceso a la información y solicitudes de copia con un tiempo promedio de días de respuesta 1.0, 5.3 y 7.0 respectivamente.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 6.9 días, IDCBIS 6.0, SDS 7.1 días, Subred Centro Oriente 10.1 días, Subred Norte 9.9, Subred Sur 10.5 días y Subred Sur Occidente 10.8 días; para un promedio general del sector de 7.7 días.

b. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas

Como se mencionó anteriormente, dada la actualización del aplicativo SDQS que realiza la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, a la fecha no se dispone del consolidado de la información.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DADAS A LOS PETICIONARIOS FRENTE A QUEJAS Y RECLAMOS INGRESADOS EN EL SDQS DE LA SDS.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción sobre la calidad de las respuestas dadas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados al SDQS de la SDS, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el II trimestre 2018, aplicó 155 encuestas virtuales y telefónicas.

Las variables incluidas en la encuesta están referidas a:

<b>1- FACILIDAD PARA ACCEDER AL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD:</b> Facilidad para interponer una petición en el SDQS.
<b>2- AMABILIDAD:</b> Servicio brindado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen los ciudadanos, con un correcto y adecuado trato.
<b>3- CLARIDAD:</b> 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.
<b>4- COHERENCIA:</b> Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
<b>5- OPORTUNIDAD:</b> 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.
<b>6- EFICACIA DE LA RESPUESTA DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SDS:</b> Grado de eficacia de la respuesta gestionada, porque resolvió necesidades y solicitudes ciudadanas, que se enmarcan dentro de las normas y principios que rigen el accionar público.
<b>7- SUFICIENCIA DE INFORMACIÓN:</b> Suficiencia en la información sobre motivo por el cual se trasladó la petición a una entidad diferente en la que se radicó y que permite al Ciudadano realizar los trámites correspondientes.

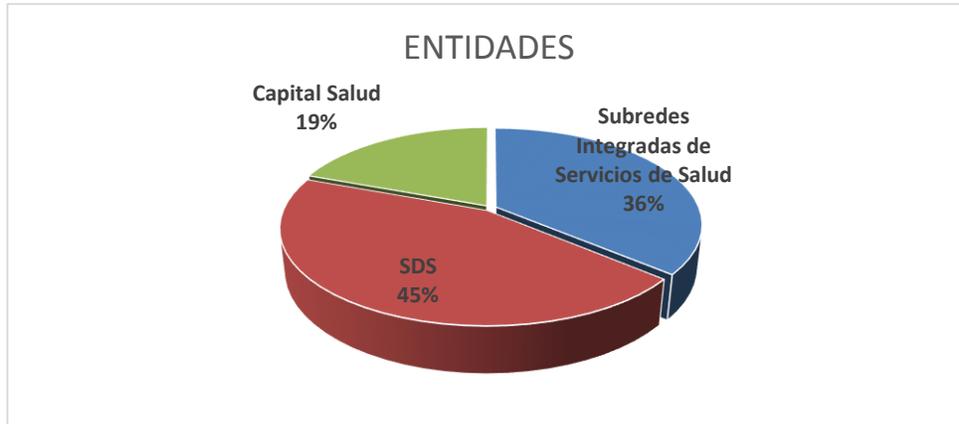
De la misma forma, se incluye **CALIDAD GENERAL:** Percepción sobre la calidad general del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Salud; y **SUGERENCIAS:** Recomendaciones y propuestas para el mejoramiento de las características de calidad del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante precisar, que las respuestas a los peticionarios son emitidas por los respectivos competentes, clasificados en 3 categorías: Las diferentes Dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, las Subredes Integradas de Servicios de Salud y Capital Salud.



A continuación, se presentan de los resultados obtenidos en el II trimestre 2018:

- Distribución de la encuesta por Entidades del Sector Salud en el Distrito:



De lo anterior se identifica, que el mayor porcentaje de encuestas realizadas a las peticiones gestionadas fueron: SDS (69:45%), Subredes Integradas de Servicios de Salud (56:36%) y Capital Salud (30:19%), discriminadas de la siguiente forma:

ENTIDAD	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	56
SUBRED SUR	30
SUBRED CENTRO ORIENTE	15
SUBRED NORTE	15
SUBRED SUR OCCIDENTE	9
CAPITAL SALUD EPS	30
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

- De acuerdo con las preguntas realizadas en la encuesta, se observan los siguientes resultados:

OPCIÓN	FACILIDAD	%	COHERENCIA	%	CLARIDAD	%	OPORTUNIDAD	%	AMABILIDAD	%	EFICIENCIA	%	SUFICIENCIA INFORMACIÓN	%
BUENA	93	60%	92	59%	100	65%	101	65%	106	68%	95	61%	56	36%
MUY BUENA	49	32%	42	27%	37	24%	36	23%	38	25%	31	20%	8	5%
REGULAR	11	7%	17	11%	13	8%	13	8%	7	5%	23	15%	11	7%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DEFICIENTE	2	1%	2	1%	3	2%	5	3%	4	3%	5	3%	3	2%
MUY DEFICIENTE	0	0%	2	1%	2	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
No sabe/no responde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	21	14%
No aplica	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	56	36%
Sin respuesta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>												

Fuente: Informe percepción sobre la satisfacción con la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la II Trimestre 2018

Determinando así que en promedio el 88% de los Ciudadanos encuestados califican entre buena y muy buena las respuestas dadas a sus peticiones frente a la facilidad, coherencia, claridad, oportunidad, eficiencia y amabilidad.

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

OPCIÓN	MUY BUENA y BUENA	REGULAR, DEFICIENTE Y MUY DEFICIENTE	No sabe/no responde/no aplica	TOTAL
FACILIDAD	92%	8%	0%	100%
AMABILIDAD	93%	7%	0%	100%
CLARIDAD	88%	12%	0%	100%
COHERENCIA	86%	14%	0%	100%
OPORTUNIDAD	88%	12%	0%	100%
EFICIENCIA	81%	19%	0%	100%
SUFICIENCIA	41%	9%	50%	100%

Fuente: Informe percepción sobre la satisfacción con la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la II Trimestre 2018

Es importante resaltar que la mayoría de ciudadanos consideran que existe amabilidad al dar respuesta al derecho de petición, queja o reclamo (93%) y facilidad al interponer una petición (92%). Frente a la claridad, oportunidad y coherencia de las respuestas suministradas a las peticiones, en promedio el 87% de los ciudadanos encuestados las consideran como muy buena y buena con relación a estos criterios. Frente a la eficiencia el 81% considera que la respuesta resolvió su necesidad.

Para el criterio de suficiencia en la información, incluido a partir del I trimestre 2018, y que se entiende como la suficiencia en la información suministrada sobre motivo por el cual se trasladó la petición a una entidad diferente en la que se radicó y que



permite al ciudadano realizar los trámites correspondientes, se observa que el 50% de los Ciudadanos no responde o no le aplica la pregunta y del 50% restante, el 41% de los ciudadanos consideran que le suministraron información suficiente para realizar los trámites respectivos para resolver la inquietud.

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

OPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	96	62%
MUY BUENA	43	28%
REGULAR	13	8%
DEFICIENTE	2	1%
MUY DEFICIENTE	1	1%
No sabe/no responde	0	0%
Sin respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe percepción sobre la satisfacción con la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la II Trimestre 2018

De acuerdo a lo anterior se identifica que el 90% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción buena y muy buena frente a la calidad general del SDQS, mientras el 8% la califican como regular, el 1% como deficiente y 1% muy deficiente.

Como Sugerencias los Ciudadanos mencionan que se debe hacer seguimiento a las respuestas emitidas cuando se en las mismas se mencionan que hablan con las personas implicadas o refieren hacer gestión; aunque las respuestas son emitidas con oportunidad y celeridad, las mismas no se resuelve el problema de fondo; implementar canales de comunicación: redes sociales (instagram) y Divulgar los medios y canales dispuestos para interponer las peticiones teniendo en cuenta las personas que no tienen acceso a internet; entre otras.

### ASPECTOS POSITIVOS

- El 90% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción buena y muy buena frente a la calidad general del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Salud - SDQS.
- Un promedio del 88% de los Ciudadanos encuestados califican entre buena y muy buena las respuestas dadas a sus peticiones frente a la facilidad, coherencia, claridad, oportunidad, eficiencia y amabilidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## ASPECTOS DE MEJORA

- El 66% de los reclamos registrados en el SDQS “Bogotá te Escucha” usuario Secretaria Distrital de Salud están relacionados con problemáticas en el acceso y referidas principalmente a no oportunidad de servicios y dificultad en accesibilidad administrativa. 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 Centro Oriente.
- Incremento del 27% en los requerimientos con problemáticas de acceso en comparación con los mismos meses del 2017, permaneciendo la no oportunidad de servicios de salud en primer lugar, seguido de dificultad en accesibilidad administrativa y no suministro de medicamentos.
- Un 8% de los ciudadanos perciben la calidad general del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS como regular, 2% deficiente y 1% muy deficiente.