



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 III
TRIMESTRE 2018 “BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE
QUEJAS Y SOLUCIONES” – SDQS**

Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Oct. 2018

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD III 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 III trimestre 2018.

En dicho informe se evidencia el comportamiento de las PQRS, que corresponde a lo registrado en aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS usuario de la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante mencionar, que, si bien el informe corresponde al III trimestre 2018, la información relacionada con PQRS, que a continuación se presenta es lo correspondiente a los meses de julio y agosto 2018, debido a que no se dispone de los datos del mes de septiembre 2018 por la actualización del aplicativo SDQS que realiza la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES– SDQS

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

Durante los meses de julio y agosto se recibieron a través del SDQS usuario SDS 3.470 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales 229 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades (229 peticiones) o se les solicito ampliación o aclaración de información (4 peticiones). En total se gestionaron 3.237 requerimientos competencia del sector:

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION -BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		JUL.	AGO.	TOTAL PERIODO 2018
		1821	1649	3470
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	7	11	18
	Correo Electrónico / E Mail	304	198	502
	Correo Urbano-Escrito	736	800	1536
	Presencial	72	49	121
	Redes Sociales (Twitter, Facebook)	0	0	0
	Teléfono	235	145	380
	Web	361	319	680
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1715	1522	3237
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	59	54	113
	Petición de Interés Particular	658	677	1335
	Queja	33	62	95
	Reclamo	737	581	1318
	Solicitud de Copia	9	6	15
	Solicitud Información	164	92	256
	Sugerencia	3	1	4
	Felicitaciones	8	3	11
	Consulta	40	44	84
	Denuncia por actos de corrupción	4	2	6
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS	1715	1522	3237
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	106	123	229	
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	0	2	2
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	0	2	2
SUBTOTAL		106	127	233
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		1821	1649	3470

Fuente: Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 47% (1.532), web 21% (680) y e-mail 16% (502); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 41% (1.335), reclamos 41% (1.318) y solicitud de acceso a la información 8% (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	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	Total
Derecho de petición de interés particular	161	208	91	163	14	0	698	1335
Reclamo	101	104	145	105	114	0	749	1318
Solicitud de acceso a la información	11	16	11	13	7	0	198	256
Derecho de petición de interés general	19	30	15	19	0	1	29	113
Queja	19	24	11	8	5	1	27	95
Consulta	2	15	2	14	0	0	51	84
Solicitud de copia	0	0	2	0	0	0	13	15
Felicitación	0	0	0	0	0	0	11	11
Denuncia por actos de corrupción	0	1	2	0	0	0	3	6
Sugerencia	0	1	0	3	0	0	0	4
Total	313	399	279	325	140	2	1779	3237

Fuente: Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Del total de peticiones que se gestionaron (3.237) el 41% (1.335) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaria, el 45% (1.458) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (31%; 1.316) Subredes Integradas de Servicios de Salud,

(4%:140) Capital Salud y (0%:2) Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBS.

Dentro de las peticiones de interés particular, que son el número mayor de peticiones recibidas en los meses de julio y agosto (36%), están las solicitudes referidas a temas de 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 40% 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; 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 BARRERAS DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
No oportunidad servicios	312	197	509
Dificultad accesibilidad administrativa	99	94	193
No suministro Medicamentos	30	32	62
Atención deshumanizada	20	16	36
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	13	14	27
Negación Servicios	14	8	22
Dificultad Tutelas	14	5	19
Problemas recursos económicos	5	8	13
Dificultad Alto Costo	3	4	7
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	0	3
Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	0	1
Total	514	378	892

Fuente: Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

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 57% (509,) por 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 BARRERAS DE ACCESO	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD EPS	OTROS	SDS	Total
8. No Oportunidad Servicios	69	73	69	59	53	170	16	509
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	11	12	65	11	55	38	1	193
9. No Suministro Medicamentos	0	1	0	2	20	38	1	62
1. Atención Deshumanizada	7	7	3	2	6	3	8	36
5. Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	0	0	0	0	19	8	0	27
7. Negación Servicios	1	0	2	1	9	5	4	22
4. Dificultad Tutelas	0	0	0	0	11	6	2	19
11. Problemas Recursos Económicos	3	2	1	3	3	1	0	13
3. Dificultad Alto Costo	0	1	0	0	2	4	0	7
10. Presunto Evento Adverso	0	1	0	1	1	0	0	3
6. Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	91	97	140	80	179	273	32	892

Fuente: Bogotá Te Escucha 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 69% (619) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 46% (408) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 20% (179) Capital Salud y 4% (32) SDS, de las cuales las tres primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 57% que corresponde a 509 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 2% que corresponde a 193 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 7%: que corresponde a 62 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.

5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Solicitud de Acceso a la Información	164	92	256

Fuente: Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en julio y agosto (3.237 requerimientos), 256 es decir el 8 % correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas a los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDAD	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	198
SUBRED SUR	11
SUBRED CENTRO ORIENTE	11
SUBRED NORTE	16
SUBRED SUR OCCIDENTE	13
CAPITAL SALUD EPS	7
IDCBIS	0

Fuente: Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: (105:41%), requieren información de Personas desaparecidas, verificación en Base De Datos: Novedades-Libre Elección-Traslados-Suspensión y requerimientos sobre acceso a los servicios de salud.

Frente a las solicitudes negadas o no tramitadas, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento. 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	Julio	Agosto
SOLICITUDES NEGADAS	0	0

Con un promedio de respuesta por Entidad de:

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	5,0		6,5	8,7	3,1	6,4	9,0	6,4

Fuente: Bogotá Te Escucha 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

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

a. Tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta su tipología periodo julio y agosto:

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

Fuente: Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS 2018

Se observa que, durante los meses de julio y agosto, la sugerencia tiene un promedio mayor de días de respuesta de doce (12), seguido de petición de interés general son los tipos de petición que tiene un promedio de (9.3), las quejas promedio mayor de días de respuesta (9.2), y los reclamos con promedio de (8.7).

Para los casos de las peticiones de tipo solicitud de acceso a la información y solicitudes de copia con un tiempo promedio de días de respuesta (6.4) y (5.9) respectivamente.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 6.9 días, IDCBIS 1.0, SDS 7.5 días, Subred Centro Oriente 9.7 días, Subred Norte 8.8,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Subred Sur 10.5 días y Subred Sur Occidente 10 días; para un promedio general del sector de 8.1 días.

b. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas

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

Cra. 32 No. 12-81
Tel.: 364 9090
www.saludcapital.gov.co
Info: 364 9666



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**