

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES
Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS
DE SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO
“BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS
Y SOLUCIONES”– SDQS. IV trimestre y Año 2018**

**Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
Dirección de Servicio a la Ciudadanía**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

En este informe se evidencia el comportamiento de las diferentes tipologías de peticiones, que corresponde a lo registrado y tramitado en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, usuario de la Secretaría Distrital de Salud-SDS.

1. *Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, discriminadas por tipo y canal:*

Durante este IV trimestre de 2018, se recibieron a través del aplicativo, usuario de la SDS 6.257 peticiones a través de los diferentes canales, de las cuales 288 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a 17 solicitudes. *En total se gestionaron 5.952 requerimientos competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:



**CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION –SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS**

| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS | | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL IV TRIM. 2018 |
|--|---|-------------|-------------|-------------|---------------------|
| | | 2333 | 1842 | 2082 | 6257 |
| CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS | Buzón | 11 | 5 | 7 | 23 |
| | Correo electrónico / e mail | 471 | 321 | 367 | 1159 |
| | Correo urbano-escrito | 1112 | 821 | 1005 | 2938 |
| | Presencial | 55 | 46 | 118 | 219 |
| | Redes sociales (twitter, Facebook) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Teléfono | 147 | 215 | 227 | 589 |
| | Web | 403 | 343 | 278 | 1024 |
| | SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS | | 2199 | 1751 | 2002 |
| TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS | Petición de Interés General | 119 | 91 | 239 | 449 |
| | Petición de Interés Particular | 916 | 654 | 549 | 2119 |
| | Queja | 78 | 58 | 76 | 212 |
| | Reclamo | 743 | 659 | 642 | 2044 |
| | Solicitud de Copia | 12 | 6 | 9 | 27 |
| | Solicitud Información | 276 | 213 | 416 | 905 |
| | Sugerencia | 2 | 3 | 8 | 13 |
| | Felicitaciones | 3 | 14 | 9 | 26 |
| | Consulta | 40 | 45 | 54 | 139 |
| | Denuncia por actos de corrupción | 10 | 8 | 0 | 18 |
| | SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS | | 2199 | 1751 | 2002 |
| DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS | Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS. | 130 | 82 | 76 | 288 |
| 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. | 2 | 1 | 0 | 3 |
| | Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información. | 2 | 8 | 4 | 14 |
| SUBTOTAL | | 134 | 91 | 80 | 305 |
| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES | | 2333 | 1842 | 2082 | 6257 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 49% (2.938), e-mail 20% (1.159) y web 17% (1024); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 35% (2.119), reclamos 34% (2.044) y solicitud de acceso a la información 15% (905).



2. Total de peticiones recibidas en la Secretaría 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 | SECRETARIA DE SALUD | TOTAL IV TRIM. 2018 |
|---|-----------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------|----------|---------------------|---------------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 223 | 355 | 87 | 366 | 4 | 0 | 1084 | 2119 |
| RECLAMO | 168 | 177 | 163 | 185 | 157 | 1 | 1193 | 2044 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 106 | 111 | 100 | 108 | 5 | 0 | 475 | 905 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 204 | 95 | 41 | 51 | 1 | 0 | 57 | 449 |
| QUEJA | 22 | 69 | 19 | 46 | 5 | 0 | 51 | 212 |
| CONSULTA | 4 | 36 | 0 | 18 | 0 | 0 | 81 | 139 |
| SOLICITUD DE COPIA | 0 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 | 20 | 27 |
| FELICITACIÓN | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 22 | 26 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 | 18 |
| SUGERENCIA | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 6 | 13 |
| Total | 732 | 854 | 419 | 781 | 173 | 1 | 2992 | 5952 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Del total de peticiones que se gestionaron (5.952) el 50% (2.992) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 50% (2.960) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (47%; 2.786) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (3%:173) a Capital Salud y (0.016%:1) 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 los meses de octubre, noviembre y diciembre (39%), 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 62% 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 en menor proporción 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 | OCT. | NOV. | DIC | TOTAL IV TRIM. 2018 | % |
|---|------------|------------|------------|------------------------|------------|
| No oportunidad servicios | 312 | 274 | 293 | 879 | 66 |
| Dificultad accesibilidad administrativa | 66 | 59 | 50 | 175 | 13 |
| No suministro Medicamentos | 31 | 23 | 28 | 82 | 6 |
| Atención deshumanizada | 36 | 11 | 21 | 68 | 5 |
| Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento | 17 | 12 | 14 | 43 | 3 |
| Dificultad Tutelas | 8 | 12 | 7 | 27 | 2 |
| Negación Servicios | 7 | 7 | 10 | 24 | 2 |
| Problemas recursos económicos | 4 | 9 | 7 | 20 | 1 |
| Dificultad Alto Costo | 3 | 4 | 3 | 10 | 1 |
| Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia) | 4 | 2 | 0 | 6 | 0,4 |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional | 1 | 2 | 0 | 3 | 0,2 |
| Total | 489 | 415 | 433 | 1.337 | 100 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 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 66% (879,) 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.



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

| PROBLEMÁTICAS DE ACCESO | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR | SUBRED SUR OCCIDENTE | CAPITAL SALUD EPS | OTROS* | SECRETARIA DE SALUD | TOTAL IV TRIM. 2018 | % |
|---|-----------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------|------------|
| No oportunidad servicios | 140 | 105 | 139 | 119 | 105 | 237 | 34 | 879 | 66 |
| Dificultad accesibilidad administrativa | 4 | 18 | 15 | 10 | 54 | 72 | 2 | 175 | 13 |
| No suministro Medicamentos | 2 | 1 | 2 | 1 | 29 | 47 | | 82 | 6 |
| Atención deshumanizada | 4 | 9 | 14 | 5 | 5 | 18 | 13 | 68 | 5 |
| Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 13 | 0 | 43 | 3 |
| Dificultad Tutelas | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 9 | 2 | 27 | 2 |
| Negación Servicios | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 6 | 4 | 24 | 2 |
| Problemas recursos económicos | 2 | 4 | 3 | 0 | 7 | 4 | 0 | 20 | 1 |
| Dificultad Alto Costo | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 10 | 1 |
| Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia) | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 6 | 0,4 |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0,2 |
| Total | 153 | 137 | 173 | 137 | 269 | 413 | 55 | 1337 | 100 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 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% (924) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 45% (600) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 20% (269) Capital Salud y 4% (55) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 66% que corresponde a 679 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 13% que corresponde a 175 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 5%: que corresponde a 82 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.

Atención deshumanizada, con 68 casos que corresponde aprox. al 5% sobre el total de barreras 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

5. Solicitudes de acceso a la información

| TIPO DE PETICION | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL IV TRIM. 2018 |
|--------------------------------------|---------|-----------|-----------|---------------------|
| Solicitud de Acceso a la Información | 276 | 213 | 416 | 905 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en octubre, noviembre y diciembre (5.952 requerimientos), **905** es decir el 15 % correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

| ENTIDAD/ MES | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL IV TRIM. 2018 |
|-----------------------|------------|------------|------------|---------------------|
| SECRETARIA DE SALUD | 206 | 134 | 135 | 475 |
| SUBRED NORTE | 17 | 20 | 74 | 111 |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 15 | 26 | 67 | 108 |
| SUBRED CENTRO ORIENTE | 18 | 17 | 71 | 106 |
| SUBRED SUR | 17 | 16 | 67 | 100 |
| CAPITAL SALUD EPS | 3 | | 2 | 5 |
| Total | 276 | 213 | 416 | 905 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: (347), requieren información de Personas desaparecidas, sobre acceso a los servicios de salud, temas de salud pública, entre otros

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

| PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2018 | | | | | | | | |
|--|-------------------|-------------|---------------------|-----------------------|--------------|------------|----------------------|---------------|
| TIPO DE PETICIÓN | CAPITAL SALUD EPS | IDCBIS | SECRETARIA DE SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR | SUBRED SUR OCCIDENTE | PROMEDIO DÍAS |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 5,0 | ---- | 6,2 | 9,5 | 4,3 | 6,4 | 9,2 | 6,2 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

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 PETICIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL IV TRIM. 2018 |
|----------------------------|----------|-----------|-----------|---------------------|
| SOLICITUDES NEGADAS | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 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 para el IV trimestre de 2018:

| PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2018 | | | | | | | | |
|--|-------------------|------------|---------------------|-----------------------|--------------|------------|----------------------|---------------|
| TIPO DE PETICIÓN | CAPITAL SALUD EPS | IDCBIS | SECRETARIA DE SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR | SUBRED SUR OCCIDENTE | PROMEDIO DÍAS |
| CONSULTA | | | 9,4 | 7,0 | 8,0 | | 9,5 | 9,4 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | | | 7,7 | 2,5 | 9,5 | | 15,0 | 8,1 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2,0 | | 6,7 | 9,3 | 9,1 | 11,4 | 8,9 | 8,2 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 9,5 | | 7,7 | 12,0 | 10,4 | 11,0 | 8,6 | 8,3 |
| FELICITACIÓN | | | 8,0 | | 12,0 | | 4,0 | 8,0 |
| QUEJA | 12,2 | | 9,0 | 8,0 | 8,9 | 10,4 | 7,8 | 9,0 |
| RECLAMO | 7,8 | 1,0 | 8,3 | 10,3 | 8,1 | 10,0 | 9,5 | 8,5 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 5,0 | | 6,2 | 9,5 | 4,3 | 6,4 | 9,2 | 6,2 |
| SOLICITUD DE COPIA | | | 7,4 | | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,3 |
| SUGERENCIA | | | | | | 12,0 | | 12,0 |
| PROMEDIO DÍAS | 8,0 | 1,0 | 7,6 | 10,6 | 8,1 | 9,4 | 8,8 | 8,0 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. IV trimestre 2018

Se observa que, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, sugerencias tienen un promedio mayor de días de respuesta de doce (12), peticiones de consulta con promedio de (9.4), seguido de petición tipo quejas tiene un promedio de nueve (9), los reclamos con promedio de (8.5) y de interés general con un promedio de días de respuesta (9.2).

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 (6.3) y (7.3) respectivamente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 8 días, SDS 7.4 días, Subred Centro Oriente 10.6 días, Subred Norte 8.1, Subred Sur 9.4 días y Subred Sur Occidente 8.8 días; para un promedio general del sector de 8.0 días.

▪ **Seguimiento a la oportunidad de las respuestas**

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 coherencia, claridad y calidez, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS para que realicen acciones de mejora al respectivas).

Es importante mencionar, que, si bien el informe corresponde al IV trimestre 2018, la información relacionada con el seguimiento a PQRS, que a continuación se presenta es lo correspondiente a la revisión al criterio de oportunidad.

Se aclara, que a finales del año 2018, se retoma la verificación de los criterios de calidad y la revisión al manejo adecuado del SDQS, correspondiente al periodo comprendido entre mayo 21 y septiembre 20, que no se había evaluado de acuerdo a las unidades muestrales que están determinadas en el Procedimiento de Gestión de Peticiones en la SDS, sin embargo, no se han enviado las notificaciones a los competentes, las cuales se realizan hasta terminar la revisión total de las muestra establecida para cada una de las Subredes, EPS- Capital y dependencias de la SDS. El resultado del índice de cumplimiento de criterios de calidad se presentará en el próximo trimestre.

Para el IV Trimestre del 2018 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

| SEGUIMIENTO A PETICIONES POR ENTIDADES SECTOR SALUD | | OCT | NOV | DIC | TOTAL IV TRIM. 2018 |
|---|---|-----|-----|-----|---------------------|
| TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION | Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de la SDS | 163 | 172 | 150 | 485 |
| | Seguimiento Requerimientos realizados competencia de las dependencias de las SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD | 18 | 225 | 219 | 462 |
| | Seguimientos realizados a requerimientos direccionados por Servicio al Ciudadano a las EPS-S CAPITAL SALUD. | 196 | 379 | 124 | 699 |
| | Derechos de Petición direccionados a las EPS-S CAPITAL SALUD sin respuesta oportuna a peticionarios y remitido a Garantía de la Calidad | 112 | 145 | 12 | 269 |
| SUBTOTAL SEGUIMIENTOS | | 489 | 921 | 505 | 1915 |
| TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION | Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS | 0 | 11 | 48 | 29 |
| | Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD | 0 | 25 | 20 | 45 |
| | Reiteraciones Asuntos Disciplinarios SUBREDES | 0 | 0 | 2 | 2 |
| SUBTOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA | | 0 | 36 | 70 | 106 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Se observa que el mayor número de incumplimiento es criterio relacionado con el con los tiempos estipulados según normatividad vigente, principalmente por parte de la **EPS-S Capital Salud con 269**. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

Respecto a las dependencias de la SDS se requirieron a **29** solicitudes y las Subredes Integradas de Servicios de Salud solo a **2** se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios respectivamente en el IV trim. 2018.

7. Encuesta de satisfacción sobre la calidad de las respuestas a los peticionarios frente a quejas y reclamos ingresados en el *aplicativo Bogotá Te Escucha* - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS de la SDS.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción sobre la calidad de las respuestas a los peticionarios, frente a peticiones que se gestionaron a través del



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SDQS de la SDS, Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el II semestre 2018, **aplicó 206 encuestas virtuales y telefónicas.**

Las variables incluidas en la encuesta están referidas a:

| |
|---|
| 1- FACILIDAD PARA ACCEDER AL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD: Facilidad para interponer una petición en el SDQS. |
| 2- AMABILIDAD: Servicio brindado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen los ciudadanos, con un correcto y adecuado trato. |
| 3- 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. |
| 4- COHERENCIA: Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano. |
| 5- 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. |
| 6- EFICACIA DE LA RESPUESTA DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA SDS: 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. |
| 7- SUFICIENCIA DE INFORMACIÓN: 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 semestre 2018:

Los resultados de la Evaluación están incididos principalmente por las siguientes Entidades, que son las competentes en la emisión de las respuestas a los Peticionarios:

El 61.17% de las respuestas fueron emitidas por las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud, el **27.67%** por las Dependencias de la Secretaría Distrital de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Salud y el **11.17%** por la EPS Capital Salud. Por tanto, el resultado final del Indicador de Percepción y Satisfacción del **79.75%**, está afectado por la calificación que dieron los encuestados respecto a las respuestas que recibieron por parte de estos Competentes en la resolución de sus peticiones y necesidades.

ASPECTOS RELEVANTES:

Sobre este punto es importante resaltar que el indicador mantiene su constante durante el año, hecho que demuestra que las entidades competentes para dar respuesta resolutive a la petición presentada por los ciudadanos de la Capital de la República, dado que el **61.17%** de las mismas eran competencia de las Subredes Integradas. Por su parte, con el **27.67 %** correspondió a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud.

Es importante mencionar que de las Subredes, la Sub Red Norte le correspondió el **13.59%** de las peticiones, mientras que para la Sub Red Centro Oriente es del **13.11%**; la Sub Red Sur Occidente **13.11%** y la más alta le correspondió a la Sub Red Sur con el **24.27%**.

Por su parte, dentro de las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el **6.31%** de las peticiones, le correspondió el muestreo más alto, con igual porcentaje para la Subdirección de Aseguramiento con el **5.83** por ciento y la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicio de Salud con el **5.83%**, ocupó el tercer lugar del muestreo de satisfacción.

ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORA:

Aunque del total de los encuestados, el **79.75%**, manifiesta que la atención a sus peticiones ha sido muy buena y buena, el **19.85 %**, de igual forma registra una insatisfacción calificándola de *regular, deficiente y muy deficiente*.

Al realizar el análisis de la encuesta e identificar cuáles son las causas por las cuales se da esa insatisfacción encontramos que la calificación de la coherencia o relación que existe entre la respuesta que le enviaron y lo que el usuario manifestó en su petición es la pregunta con mayor alto porcentaje de inconformidad con un **26.15 %**, en insatisfacción.

Con ello, hace necesario prestar atención a la calidad de la respuesta que se está brindando a los usuarios, así como la eficacia en la respuesta dado que, con respecto a esta pregunta el grado de insatisfacción es del **24.76 %**.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

CONCLUSIONES - IV TRIM.2018

- Incremento en un 10.04% los requerimientos con problemáticas de acceso en comparación con el III trimestre 2018, permaneciendo la no oportunidad de servicios de salud en primer lugar (ambulatorio medicina especializada), seguido de dificultad en accesibilidad administrativa y no suministro de medicamentos.
- El resultado final del Indicador de Percepción y Satisfacción del 79.75%, está afectado por la calificación que dieron los encuestados respecto a las respuestas que recibieron por parte de estos Competentes en la resolución de sus peticiones y necesidades.
- Dentro de los Subtemas continua presentándose como problemática de acceso a los servicios de salud peticiones relacionadas con No oportunidad en los servicios de salud, donde se evidencian dificultades en la prestación de servicios, presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada; y se realizó traslado a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, EPS Capital Salud en un alto porcentaje y a Entidades de otros sectores en una menor proporción de las solicitudes que ingresan a SDS.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL IV TRIM.2018

- Con el fin de mejorar oportunidad en servicios de salud para niños-as y adolescentes, en el mes de noviembre de 2018, esta administración a través de la SDS entrego a la ciudad una nueva área de urgencias pediátricas, ubicada en la Unidad de Servicios de Salud (USS) Suba, que beneficiará a cerca de 2 millones de habitantes de las localidades de Suba, Usaquén y Engativá.
- Se da inicio al funcionamiento de **11** Centros de Atención Prioritaria en Salud (CAPS), que se suman a los que ya estaban operando en las distintas localidades de Bogotá y que benefician a todos los usuarios de la res pública hospitalaria. En la ciudad ya prestan sus servicios 30 CAPS en las 20 localidades.
En los CAPS, los ciudadanos encuentran servicios de medicina especializada como pediatría, medicina interna, gineco-obstetricia, odontología, neurocirugía, dermatología, toxicología y nutrición. También servicios con médico general, consulta prioritaria, salas ERA, toma de muestras de laboratorio.

Atenciones por tipo de servicio: Medicina general y especializada: 1'018.310 atenciones; Otras consultas (enfermería, optometría, psicología, trabajo social,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

nutrición y dietética): 271.038 atenciones; Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica: 439.227 atenciones

- Se realiza el lanzamiento de la plataforma digital SaluData, el primer observatorio de salud de Bogotá para que las personas consulten datos confiables acerca de la salud pública de la ciudad, durante los últimos 10 años. A través de la página de SaluData, también se podrá acceder a otras plataformas del Distrito como Sexperto y al programa A Tu Servicio Bogotá, en la que los ciudadanos tienen la posibilidad de calificar el servicio que brinda su prestador de salud, estrategia digital que permite valorar, comparar y hacer reportes sobre la calidad, la oportunidad y la atención de los servicios de las instituciones prestadoras de salud, públicas y privadas.
- En la Red Pública Hospitalaria de Bogotá cuenta con 13 nuevos kioscos (puntos de atención) que estarán ubicados en las principales Unidades de Servicios de Salud, para que los usuarios de la EPS Capital Salud tramiten sus citas médicas a través del chat virtual disponible en las páginas web www.capitalsalud.gov.co y www.saludcapital.gov.co. El servicio también está habilitado en los portales web de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud.

El servicio de los kioscos o puntos de atención buscan agilizar y garantizar la atención oportuna de asignación de citas para todas aquellas personas que deben realizar estos trámites en las diferentes especialidades. De esta manera se mejoran los servicios de salud para que los ciudadanos puedan acceder a ellos de forma sencilla, ágil y con calidad.

En el primer semestre de 2018, la administración puso en funcionamiento la línea única distrital para la asignación de citas 3078181, que incluyó el número telefónico gratuito en Bogotá 018000 118181, en horario de atención de lunes a sábado, de 6 a.m. a 8 p.m.

La línea única de asignación de citas del distrito inició su operación con 240 personas y hoy es atendida por 310 asesores que reciben, en promedio, 350 mil llamadas mensuales, y además están preparados para brindar cualquier tipo de información que soliciten usuarios y pacientes sobre los servicios ambulatorios en la red pública distrital.



8. Consolidado General de Peticiones Año 2018 discriminadas por tipo y canal:

| CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS-AÑO 2018 | | | | | |
|--|---|--------------|--------------|--------------|------------|
| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS | | I Sem. | II Sem. | TOTAL 2018 | % |
| | | 10545 | 11397 | 21942 | |
| CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS | Buzón | 45 | 51 | 96 | 0,47 |
| | Correo electrónico / e mail | 1745 | 1856 | 3601 | 18 |
| | Correo urbano-escrito | 3905 | 5299 | 9204 | 45 |
| | Presencial | 519 | 362 | 881 | 4 |
| | Redes sociales (twitter, Facebook) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Teléfono | 1438 | 1066 | 2504 | 12 |
| | Web | 2044 | 2079 | 4123 | 20 |
| | SUBTOTAL | 9696 | 10713 | 20409 | 100 |
| TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS | Petición de Interés General | 398 | 629 | 1027 | 5 |
| | Petición de Interés Particular | 4192 | 4125 | 8317 | 41 |
| | Queja | 215 | 362 | 577 | 3 |
| | Reclamo | 3588 | 3854 | 7442 | 36 |
| | Solicitud de Copia | 87 | 55 | 142 | 1 |
| | Solicitud Información | 1021 | 1338 | 2359 | 12 |
| | Sugerencia | 20 | 18 | 38 | 0,19 |
| | Felicitaciones | 65 | 39 | 104 | 0,51 |
| | Consulta | 96 | 264 | 360 | 2 |
| | Denuncia por actos de corrupción | 14 | 29 | 43 | 0,21 |
| | SUBTOTAL | 9696 | 10713 | 20409 | 100 |
| DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS | Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS. | 771 | 652 | 1423 | 7 |
| 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. | 60 | 10 | 70 | 0,32 |
| | Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información. | 18 | 22 | 40 | 0,18 |
| SUBTOTAL | | 849 | 684 | 1533 | 7 |
| TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES | | 10545 | 11397 | 21942 | 100 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Se gestionaron un total de 20.409 Derechos de Petición a través de aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, de la Secretaria Distrital de Salud-SDS, se observa que



el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 45% (9.204), web 20% (4.123) y e-mail 18% (3.601); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular 41% (8.317), reclamos 36% (7.442) **y solicitud de acceso a la información 12% (2.359)**

9. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud

| MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO | I Sem. | II Sem. | TOTAL 2018 | % PART. |
|---|--------------|--------------|--------------|------------|
| No oportunidad servicios | 1.187 | 1.552 | 2.739 | 54 |
| Dificultad accesibilidad administrativa | 576 | 430 | 1.006 | 20 |
| No suministro Medicamentos | 199 | 168 | 367 | 7 |
| Atención deshumanizada | 122 | 122 | 244 | 5 |
| Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento | 117 | 91 | 208 | 4 |
| Negación Servicios | 108 | 57 | 165 | 3 |
| Dificultad Tutelas | 73 | 55 | 128 | 3 |
| Problemas recursos económicos | 45 | 41 | 86 | 2 |
| Dificultad Alto Costo | 33 | 23 | 56 | 1 |
| Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia) | 9 | 9 | 18 | 0 |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional | 11 | 4 | 15 | 0 |
| TOTAL | 2.480 | 2.552 | 5.032 | 100 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Las problemáticas de acceso presentadas, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 54% que corresponde a 2.739 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

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 20% que corresponde a 1.006 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 367 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.

Atención deshumanizada, con 44 casos que corresponde aprox. al 5% sobre el total de barreras 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, seguido de la Subred integrada de Servicios de Salud y la EPS Capital Salud.



Entidades en relación a las Problemáticas de Acceso Año 2018:

| ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO SDQS AÑO 2018 | | | | |
|--|--------|---------|----------------|---------|
| ENTIDAD | I Sem. | II Sem. | TOTAL AÑO 2018 | % PART. |
| SUBREDES | 973 | 1.125 | 2.098 | 42% |
| EPS-S | 773 | 687 | 1.460 | 29% |
| EPS-C | 567 | 593 | 1.160 | 23% |
| SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL | 113 | 105 | 218 | 4% |
| IPS PRIVADAS | 52 | 32 | 84 | 2% |
| Otra entidades | 0 | 5 | 5 | 0,10% |
| ENTIDAD R. Excepción y Especial | 2 | 1 | 3 | 0,06% |
| Sin especificar Institución | 0 | 2 | 2 | 0,04% |
| Otras EPS-S otro ente territorial | 0 | 1 | 1 | 0,02% |
| Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas | 0 | 1 | 1 | 0,02% |
| TOTAL | 2.480 | 2.552 | 5.032 | 100% |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Con respecto al año 2018, la distribución de las Entidades en relación con los motivos de Problemáticas de acceso que se identificaron fueron **5.032** derechos de petición, tenemos que las principales instituciones son: en primer lugar, las **Subredes Integradas de Servicios de Salud** con 2.098 casos (42%), en segundo lugar las **EPS-Subsidiadas** con **1.460**, casos (29%) en tercer lugar las **EPS-Contributivas** con **1.160** casos (23%), cuarto lugar la SDS-FFDS con **218** casos (4%) y quinto la IPS PRIVADAS con **84** casos (2%).

| SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS DE ACCESO- AÑO 2018 | | | | |
|--|--------|---------|----------------|---------|
| SUBREDES | I Sem. | II Sem. | TOTAL AÑO 2018 | % PART. |
| SUR | 254 | 357 | 611 | 29 |
| SUROCCIDENTE | 293 | 245 | 538 | 26 |
| CENTRO ORIENTE | 228 | 268 | 496 | 24 |
| NORTE | 198 | 255 | 453 | 22 |
| TOTAL | 973 | 1.125 | 2.098 | 100 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Se evidencia de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito principalmente las Subredes Integradas de Servicios de Salud 42% (2.098): en primera instancia Subred Sur con 29% (611), segunda la Subred Sur Occidente con 26% (538), tercera la Subred Centro Oriente con 24% (496) y cuarta esta la Subred Norte con 22% (453).

El principal motivo de problemática está en relación a la problemática de *No oportunidad servicios* 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

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.

| EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO -AÑO 2018 | | | | |
|--|------------|------------|----------------|------------|
| EAPB-S | I Sem. | II Sem. | TOTAL AÑO 2018 | % PART. |
| Capital Salud | 593 | 514 | 1107 | 76 |
| Unicajas | 106 | 104 | 210 | 14 |
| Otras EAPB | 74 | 69 | 143 | 10 |
| TOTAL | 773 | 687 | 1460 | 100 |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2018

Con respecto a las EAPB-Subsidiadas, la EPS Capital Salud, está relacionada en el 76% con 1.107 casos con problemáticas de acceso por: *No oportunidad en servicios de Salud y Dificultad accesibilidad administrativa*, está en relación 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.