



2022

# Plan de Servicio a la Ciudadanía 2022





SECRETARÍA DE  
SALUD



## TABLA DE CONTENIDO

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | Introducción .....   | 2  |
| 2.  | Objetivo: .....  | 2  |
| 2.1 | Objetivos Específicos .....  | 3  |
| 3.  | Alcance .....  | 3  |
| 4.  | Marco Legal.....   | 3  |
| 5.  | Responsable.....   | 4  |
| 6.  | Glosario .....   | 4  |
| 6.1 | Abreviaturas .....   | 9  |
| 7.  | Generalidades .....  | 9  |
| 7.1 | El plan de acción de la SDS .....  | 9  |
| 7.2 | Identificación Organizacional .....  | 10 |
| 8.  | Informe del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud .....       | 12 |
| 9.  | Entidades competentes para la gestión de solicitudes de acceso a la información .....                          | 17 |
| 10. | Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones Entidades del Sector Salud .....                   | 19 |
| 11. | Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito..... | 21 |
| 12. | Gestión Operativa del Aplicativo .....   | 24 |
| 13. | Secretaria Distrital de Salud.....   | 25 |
| 14. | EAPB Capital Salud.....  | 28 |
| 15. | Subredes Integradas de Servicios de Salud. ....  | 30 |
| 16. | Conclusiones .....   | 38 |
| 17. | Acciones de mejora implementadas en el año 2021: .....   | 39 |
| 18. | Percepción de Satisfacción vigencia 2021.....  | 41 |
| 19. | Planeación 2022.....   | 42 |
| 20. | Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial .....                           | 45 |
| 21. | Plan institucional de capacitación .....   | 48 |
| 22. | Plan operativo de gestión y desempeño - POGD 2022 .....  | 49 |
| 23. | Racionalización de trámites y servicios en la SDS. ....  | 50 |
| 24. | Plan de Acción Dirección Servicio a la Ciudadanía 2021. ....   | 51 |
| 25. | Medición de satisfacción .....   | 54 |
| 26. | Bibliografía.....  | 56 |
| 27. | Control de Cambios.....  | 57 |

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

## 1. Introducción

Con la expedición del documento **CONPES D.C. 01, 2019**, sobre la **“Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción”**, se identifica como problema central la debilidad institucional para prevenir, investigar y sancionar las prácticas corruptas en el Distrito Capital que involucran tanto al sector público como al privado y a la ciudadanía”.



Para el desarrollo de esta política se establece una articulación con el Decreto Distrital 197 de 2014, **“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”**, el cual fue modificado por el Decreto 847 de 2019 y se ajusta el Plan de Servicio a la Ciudadanía 2020, que debe elaborar cada entidad anualmente.

Señala en Documento CONPES 01 D.C, que esta política pública es el instrumento de planeación idóneo para el fortalecimiento de las instituciones distritales, la promoción de alianzas estratégicas y el impulso a la participación de la ciudadanía, bajo un rol más activo, en la lucha contra la corrupción y responde a los lineamientos y metas del Plan Distrital de Desarrollo ·Nuevo Contrato Social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” , así como a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 , concordante con el Decreto 118 de 1218, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público”.

Para el caso de la Secretaría Distrital de Salud, como cabeza de Sector, con la promulgación de la Resolución 089 de 2021 se adoptó el Plan de Acción en Salud para la vigencia fiscal 2021, durante el periodo enero 01 hasta diciembre 31 de 2021, el cual, es compatible con el nuevo Plan de Desarrollo 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI" de conformidad con el Acuerdo Distrital No. 761 del 11 de junio de 2020, adicionando como anexos el documento técnico denominado "Plan de Acción en Salud (PAS) para 2021 de la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá D.C.", el cual forma parte integral de la presente Resolución.

## 2. Objetivo:

Presentar el Plan de Acción de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2022 y dar a conocer su contenido dirigido los funcionarios y colaboradores de la Secretaría Distrital de Salud y a la comunidad en general para que conozca las actividades que se van a desarrollar en este periodo.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

## 2.1 Objetivos Específicos

- Desarrollar unas actividades concordantes con las funciones establecidas para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
- Dar cumplimiento a las políticas públicas de servicio a la ciudadanía establecidas por la normatividad vigente en el Distrito Capital.



## 3. Alcance

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 1° del Decreto Distrital 612 de 2018, forman parte integral del Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. para la vigencia fiscal 2021, los Planes Institucionales y Estratégicos que se relacionan a continuación: 1 Plan Institucional de Archivos de la Entidad —PINAR. 2 plan Anual de Adquisiciones. 3 plan Anual de Vacantes. 4 plan de Previsión de Recursos Humanos. 5 plan Estratégico de Talento Humano. 6 plan Institucional de Capacitación. 7 plan de Incentivos Institucionales. 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo. 9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI. 11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. 12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

## 4. Marco Legal

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, de acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 507 de 2013, le corresponde:

- Coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud.
- Adelantar las acciones pertinentes para disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud y/o vulneraciones frente a la garantía del derecho a la salud.
- Administrar y operar los sistemas para la exigibilidad del derecho a la salud, como mecanismos que permitan prevenir, garantizar o reparar los actos de vulneración de este derecho.
- Desarrollar lineamientos técnicos sobre los estándares de la Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, el acompañamiento y asistencia técnica a las Oficinas de Atención al Usuario de Entidades Públicas del Sector Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

- Realizar la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del Servicio al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Salud.
- Realizar la Gestión de enlace intrainstitucional e intersectorial para la articulación e implementación de políticas, planes, programas y proyectos conforme a lo establecido en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por otras entidades de vigilancia y control.
- Proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.
- Adelantar investigaciones sobre temas relacionados con Participación Social y Atención al Ciudadano a nivel Distrital. y
- Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia<sup>1</sup>.

Adicional a ello, también la involucra en todo el contenido del Decreto Distrital 197 de 20142, “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”, así como lo señalado en el Decreto 118 de 20183, referente al Código de Integridad del Servidor Público, El Decreto 612 de 2018, y la Resolución 3751 de 2019, que deroga la Resolución 166 de 2019 y se adopta el Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, para la vigencia fiscal 2020, en concordancia con el Acuerdo 645 de 2016 y el Decreto 847 de 2019.

## 5. Responsable

Directora de Servicio a la Ciudadanía.

## 6. Glosario

**Canal Presencial:** el canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía



**CADE y Super CADE:** Centros de Atención Distrital Especializados en información, recaudo y atención de trámites de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que ejercen funciones públicas, que se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía.

<sup>1</sup> Decreto Distrital 507 de 2013: “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.

<sup>2</sup> Decreto Distrital 197 de 2014: “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

<sup>3</sup> Decreto Distrital 118 de 2018: “Por medio del cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público”

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

**Canal telefónico - Línea 195:** es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales públicas y privadas.

**Canal virtual:** El Canal virtual está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, el SuperCade Virtual (APP), y los sitios web de las entidades del Distrito Capital. - Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

**Sitios web:** son los sitios web que disponen las entidades distritales para el acceso a la ciudadanía donde pueden realizar consultas, acceder a información, trámites y servicios en línea. Algunas entidades han desarrollado canales y plataformas en las cuales es posible realizar transacciones electrónicas y obtener productos y servicios.



**Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

**Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esa Ley.

**Enfoque de derechos:** El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad.

**Enfoque diferencial:** El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

**Personas con discapacidad:** Aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

**Víctimas:** Según la Ley 1448 de 2011, definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del armado conflicto interno.

**Acceso:** El acceso a los servicios de los sistemas de salud, como atributo básico, se entiende como “la posibilidad de obtener atención cuando se la necesita” (OPS, 2007), y de contar con la protección financiera y la representación apropiada en la gestión de los servicios de salud, cuando se requiera dicha atención. El acceso a la atención individual en salud frente a los médicos y prestadores se refiere a la capacidad de la oferta de servicios para permitir el uso directo de los servicios, tan pronto como las personas requieran contar con la atención, de acuerdo a su condición clínica.

De esta manera, existen dificultades de acceso cuando la capacidad demandada es menor a la ofertada, o cuando no hay una disponibilidad apropiada (horarios de atención, instalaciones físicas). Adicionalmente, otros factores condicionan las posibilidades de acceso, como la localización geográfica, medios de comunicación y transporte, capacidad funcional, o los relacionados con el comportamiento y cultura de las personas, que les previene de usar los servicios (Ministerio de Salud y Protección Social, 2009).



**Afiliado:** Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.

**Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud:** Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

**Beneficiario:** Persona con derecho a los servicios contratados.

**Calidad de la atención de salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**Características del SOGCS:** Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

1. **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
3. **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

**Celeridad:** Las autoridades tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, y sin que ello releve a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano(a) y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando.

**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



**Confidencialidad:** Limitación al acceso, a los datos y la información de los peticionarios.

**Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**Derecho de petición en interés general:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que



|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Derecho de petición en interés particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo de solicitud.



**Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

**Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Las entidades evaluarán sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.

**Solicitud de copia:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

**Subredes:** Subredes Integradas de Servicios de Salud -ESE, creadas por Acuerdo 641 de 2017.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

## 6.1 Abreviaturas

**SDS:** Secretaría Distrital de Salud

**DSC:** Dirección de Servicio a la Ciudadanía

**SGTP y SC:** Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía.

**DPS:** Dirección de Participación Social

**DSC:** Dirección de Servicio a la Ciudadanía

**Min Salud:** Ministerio de Salud

**EAPB:** Entidad Administradora de Planes de Beneficios

**IPSS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud

**USS:** Unidad de Servicio de Salud.

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**SDQS:** Bogotá te escucha “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”

**SI CUENTANOS:** Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

**PAAC:** Plan Anti-Corrupción y de Servicio al Ciudadano

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud

## 7. Generalidades

Para la elaboración de este Plan de Acción, se tuvo en cuenta la información y gestión adelantada por la Dirección en el año inmediatamente anterior, así como las actividades y acciones a desarrollar en este año.

### 7.1 El plan de acción de la SDS

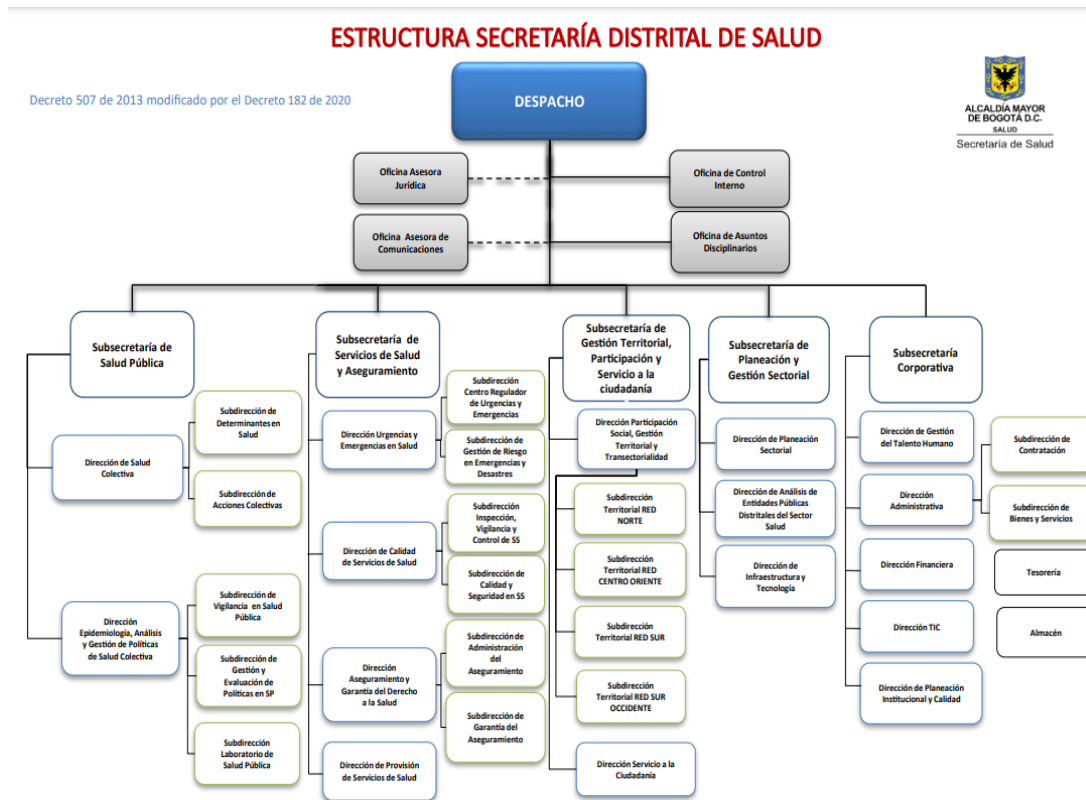
En cumplimiento de lo establecido en el artículo 1° del Decreto Distrital 612 de 2018, forman parte integral del Plan de Acción de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. para la vigencia fiscal 2021, los Planes Institucionales y Estratégicos que se relacionan a continuación: 1 Plan Institucional de Archivos de la Entidad —PINAR. 2 plan Anual de Adquisiciones. 3 plan Anual de Vacantes. 4 plan de Previsión de Recursos Humanos. 5 plan Estratégico de Talento Humano. 6 plan Institucional de Capacitación. 7 plan de Incentivos Institucionales. 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo. **9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** 10. Plan Estratégico de Tecnologías de la

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

Información y las Comunicaciones PETI. 11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. 12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

## 7.2 Identificación Organizacional

El decreto 507 de 2013, modifico la Estructura Organizacional de la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, D.C. y quedó de la siguiente forma:





Fuente: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Organigrama.aspx>

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es una Dependencia que hace parte de la Subsecretaría de Gestión Territorial de Participación y Servicio a la Ciudadanía.

### Mapa de procesos

En el Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Salud, el Proceso de Gestión Social en Salud, como Proceso estratégico institucional, también se encuentran inmersos los procedimientos de Servicio al Ciudadano.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b> |                |          |  |
|   | <b>PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022</b>   |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |

Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras



Fuente: <http://sdsisolucion/IsolucionCalidad/Administracion/>

## Espacios físicos

El ciudadano, eje central y razón de ser de nuestra institución, tiene su espacio de reconocimiento activo por medio de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, dependencia cuyo objetivo pretende satisfacer las necesidades de orientación e información sobre el acceso al Sistema de Seguridad Social en Salud y todo lo relacionado con el portafolio de servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Para ello, la oficina dispone de varios canales de atención al público con el propósito de garantizar medios efectivos de interacción con la población bogotana y de esta forma resolver efectivamente sus inquietudes y requerimientos.

Si usted desea consultar en detalle los servicios ofertados por la oficina de Servicio al Ciudadano, lo podrá realizar en la Secretaría Distrital de Salud:

**Dirección:** Carrera 32 No. 12-81

**Horario de Atención al Público:** lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

## Puntos de Atención

Contamos con puntos de atención al público, distribuidos por todas las localidades de la ciudad de Bogotá. Puntos ubicados en la Red CADE y Super CADE y Centros de Atención a Víctimas del Conflicto Armado - CLAVS, así como, línea telefónica, correo electrónico, página web y redes sociales.

Para mantener actualizada esta información se puede acceder a la misma a través del siguiente enlace: [http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos\\_de\\_Atencion.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Puntos_de_Atencion.pdf)

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

## 8. Informe del comportamiento de las peticiones y problemáticas en el acceso a los servicios de salud

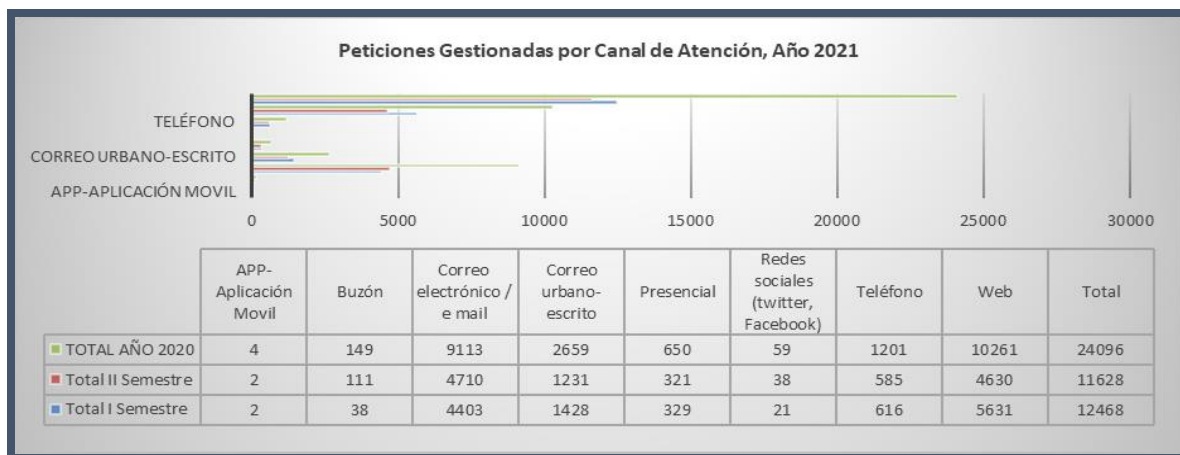
En el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública, se presenta informe de solicitudes ciudadanas correspondiente al año 2021.

El presente informe incluye el comportamiento de las peticiones registradas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, describiendo las diferentes tipologías y las acciones realizadas desde el usuario de la Secretaría Distrital de salud (SDS).

### a. Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Salud en el año 2021, discriminados por tipo y canal:

En la vigencia 2021, ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDS, **28.999** peticiones, de las cuales **2.772** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades, **2.131** solicitudes se encuentran identificadas como peticiones a las que se les solicitó ampliación, aclaración de información, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito. *En total se gestionaron 24.096 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

**Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL- 2021**

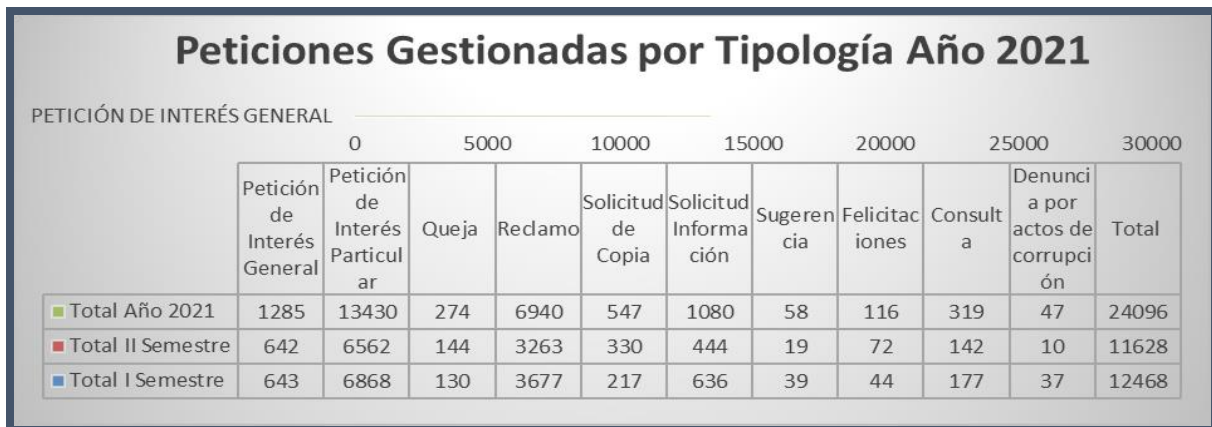


Fuente: Dir. Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021

La gráfica anterior, permite evidenciar un mayor número de peticiones ciudadanas gestionadas en el primer semestre del 2021 correspondiente al **51.7%** (12468), comparado con el segundo semestre del mismo período. De igual forma, se observa que

los principales medios por los cuales ingresan las peticiones son: el canal WEB con el **42,6%** (10.261), seguido del email con el **37,8%** (9.113), y el escrito con el **11%** (2.659). Es importante mencionar que la ciudadanía continúa utilizando en mayor medida los canales virtuales para realizar sus solicitudes, situación que se relaciona como se ha mencionado anteriormente, con las medidas de distanciamiento social, en la prevención del contagio por COVID-19. Así mismo es evidente que el uso de las nuevas tecnologías ha permitido a los ciudadanos implementar nuevos medios para realizar sus solicitudes, disminuyendo el uso de canales presenciales.

### Gráfico N° 2. TIPO DE PETICIONES - 2021





Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021

De acuerdo con los resultados presentados en la gráfica anterior, se identifica que la tipología con mayor porcentaje se relaciona con las peticiones de interés particular con (13.430) solicitudes, que corresponden a un **55,7%**, en segundo lugar, los reclamos con (6.940) peticiones, con un **28,8%**, seguido de las peticiones de interés general con (1.285) solicitudes, representando un **5.3%** del total de las peticiones gestionadas.

En menor número se observan las solicitudes de acceso a la información con 1080, las solicitudes de copia con 547, las consultas con 319, las quejas con 274, las felicitaciones 116, las sugerencias con 58 y las denuncias por actos de corrupción 47. Los resultados obtenidos muestran al igual que en períodos anteriores un mayor número de registros relacionados con peticiones de interés particular, que directamente se relacionan con una necesidad en salud de interés individual.

En relación con el resultado presentado anteriormente, es de destacar dentro de las peticiones de interés particular, las relacionadas con temas de salud pública (4.962), los cuales a su vez se asocian en su mayor parte con concepto sanitario, salud pública, componentes y espacios, plan ampliado de inmunización; de igual manera se destaca la categoría

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

emergencia COVID-19 con (2.520) solicitudes, principalmente relacionadas con vacunación.

**b. Total, de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS de acuerdo con el tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta a la Ciudadanía:**

**Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – AÑO 2021**

| TIPOLOGÍA                              | ENTIDAD    |          |               |                   |            |              |                  | TOTAL         |
|--|------------|----------|---------------|-------------------|------------|--------------|------------------|---------------|
|  | CAPITAL    | IDCBIS   | SDS           | S. CENTRO ORIENTE | S. SUR     | S. NORTE     | S. SUR OCCIDENTE |               |
| Petición Interés General               | 11         | 0        | 316           | 125               | 141        | 392          | 300              | 1285          |
| Petición Interés Particular            | 257        | 4        | 9531          | 563               | 466        | 1730         | 879              | 13430         |
| Queja                                  | 7          | 0        | 176           | 26                | 19         | 31           | 15               | 274           |
| Reclamo                                | 580        | 1        | 5353          | 240               | 240        | 229          | 297              | 6940          |
| Solicitud de Copia                     | 13         | 0        | 457           | 15                | 32         | 24           | 6                | 547           |
| Solicitud Información                  | 20         | 1        | 896           | 72                | 8          | 43           | 40               | 1080          |
| Sugerencia                             | 2          | 0        | 42            | 1                 | 2          | 4            | 7                | 58            |
| Felicitaciones                         | 1          | 0        | 92            | 2                 | 6          | 11           | 4                | 116           |
| Consulta                               | 23         | 0        | 259           | 6                 | 3          | 5            | 23               | 319           |
| Denuncia por actos de corrupción       | 0          | 0        | 14            | 8                 | 4          | 11           | 10               | 47            |
| <b>SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b> | <b>914</b> | <b>6</b> | <b>17.136</b> | <b>1.058</b>      | <b>921</b> | <b>2.480</b> | <b>1.581</b>     | <b>24.096</b> |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021

Continuando con la presentación del comportamiento de las solicitudes recibidas para el período en estudio, se precisa que del total de peticiones que se gestionaron (24.096) el **71.1%** (17.136) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el **25,1%** (6.040) se trasladan por competencia a las Subredes Integradas de servicios de salud, el **3,8%** (914) a la Entidad Administradora de Planes de Beneficio Capital Salud y el **0.02%** (6) al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.



Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al **28,8%** (6.940) de las peticiones recibidas; se identifican temas asociados con la problemática de acceso “No oportunidad de servicios, así como Inspección Vigilancia y Control.

Frente a las peticiones de interés general, representadas en **(1.285)** solicitudes, principalmente relacionadas con temas de salud pública, asociadas en mayor medida con componentes y espacios.

**c. Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud**

**Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – 2021**

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |   |                |          |   |  |
|---|---|----------------|----------|---|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL |                |          |   |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022   |                |          |   |  |
|   | Código:   | SDS-GSS-PL-002 | Versión: | 5 |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |   |                |          |   |  |

| PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO                   | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | TOTAL AÑO   | PORCENTAJE (%) |
|---|-------------|--------------|---------------|--------------|-------------|----------------|
| Atención deshumanizada                                | 41          | 43           | 59            | 55           | 198         | 4,50%          |
| Dificultad accesibilidad administrativa               | 68          | 87           | 63            | 64           | 282         | 6,40%          |
| Dificultad Alto Costo                                 | 7           | 10           | 6             | 11           | 34          | 0,80%          |
| Dificultad Tutelas                                    | 18          | 11           | 12            | 13           | 54          | 1,20%          |
| Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento | 44          | 53           | 28            | 26           | 151         | 3,40%          |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional                  | 1           | 5            | 3             | 2            | 11          | 0,20%          |
| Negación Servicios                                    | 32          | 39           | 61            | 41           | 173         | 3,90%          |
| No oportunidad servicios                              | 539         | 832          | 804           | 731          | 2906        | 65,60%         |
| No suministro Medicamentos                            | 109         | 118          | 137           | 81           | 445         | 10,00%         |
| Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)       | 9           | 42           | 23            | 29           | 103         | 2,30%          |
| Problemas recursos económicos                         | 21          | 24           | 12            | 17           | 74          | 1,70%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>889</b>  | <b>1264</b>  | <b>1208</b>   | <b>1070</b>  | <b>4431</b> | <b>100%</b>    |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021

En la tabla anterior se presentan las problemáticas de acceso a los servicios de salud, identificadas en las peticiones ciudadanas gestionadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en tal sentido se presentan en mayor porcentaje las asociadas con la no oportunidad de servicios con el **65,6%** (2.906), dentro de esta categoría se encuentra las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (1.468) solicitudes. Así mismo se identifican (445) peticiones, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos con el **10%**, por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB.



Es de mencionar que, del total de las problemáticas de acceso identificadas, 454 corresponden a problemáticas asociadas a la Emergencia por COVID-19, destacándose las relacionadas con no oportunidad en la entrega de resultados.

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

**TABLA N 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR – 2021**

| PROBLEMÁTICAS DE ACCESO                 | CAPITAL SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR | SUBRED SUR OCCIDENTE | SDS - FFDS | OTRAS | TOTAL | PORCENTAJE (%) |
|---|---------------|-----------------------|--------------|------------|----------------------|------------|-------|-------|----------------|
| Atención deshumanizada                  | 22            | 21                    | 42           | 14         | 13                   | 41         | 45    | 198   | 4,50%          |
| Dificultad accesibilidad administrativa | 77            | 0                     | 24           | 62         | 25                   | 5          | 89    | 282   | 6,40%          |
| Dificultad Alto Costo                   | 22            | 0                     | 0            | 0          | 0                    | 1          | 11    | 34    | 0,80%          |
| Dificultad Tutelas                      | 39            | 0                     | 0            | 0          | 0                    | 1          | 14    | 54    | 1,20%          |



|   |   |                |          |   |  |  |  |
|---|---|----------------|----------|---|--|--|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL |                |          |   |  |  |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022   |                |          |   |  |  |  |
|   | Código:   | SDS-GSS-PL-002 | Versión: | 5 |  |  |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras   |   |                |          |   |  |  |  |

|   |             |            |            |            |            |            |             |             |             |
|---|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Inconsistencias sistemas de Información-aseguramiento | 126         | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 24          | 151         | 3,40%       |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional                  | 9           | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 1           | 11          | 0,20%       |
| Negación Servicios                                    | 117         | 0          | 0          | 8          | 1          | 7          | 40          | 173         | 3,90%       |
| No oportunidad servicios                              | 901         | 158        | 195        | 141        | 169        | 121        | 1221        | 2906        | 65,60%      |
| No suministro Medicamentos                            | 218         | 3          | 5          | 5          | 8          |            | 206         | 445         | 10,00%      |
| Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)       | 10          | 3          | 0          | 1          | 1          | 18         | 70          | 103         | 2,30%       |
| Problemas recursos económicos                         | 33          | 0          | 0          | 5          | 2          | 3          | 31          | 74          | 1,70%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1574</b> | <b>185</b> | <b>266</b> | <b>236</b> | <b>220</b> | <b>198</b> | <b>1752</b> | <b>4431</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. 2021

*\*El ítem establecido como OTRAS, corresponde a: IPS privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito.*

Con relación a la tabla anterior, es posible identificar que, el **60.5%** (2.679) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las entidades del sector salud del Distrito: Entidad Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud **35.5%** (1575), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud **20.5%** (907), y Secretaría Distrital de Salud **4,5%** (198). A continuación, se describen las tres primeras problemáticas de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con **2906** peticiones (**65,6%**), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (1468), así mismo se registran consultas por medicina general (267). Estas situaciones afectan directamente la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento a los atributos de calidad establecidos (oportunidad) en el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud; y en este orden de ideas afecta las condiciones de vida y salud de los ciudadanos.

**No suministro de medicamentos**, se registran **445** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **10%**, esta categoría hace referencia al suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y barreras de acceso geográficas para la entrega de los medicamentos.

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan 278 (**6.4%**) peticiones, asociadas a temas como problemas relacionados con recursos físicos, humanos y dotación (95), inadecuada orientación (73) y demoras en el proceso de autorización de servicios (67).

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

### e. Solicitudes de acceso a la información

**Tabla N° 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL – 2021**

| TIPO PETICION                     | I SEMESTRE | II SEMESTRE | III SEMESTRE | IV SEMESTRE | TOTAL |
|-----------------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------|
| SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN | 262        | 374         | 209          | 235         | 1080  |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. 2021

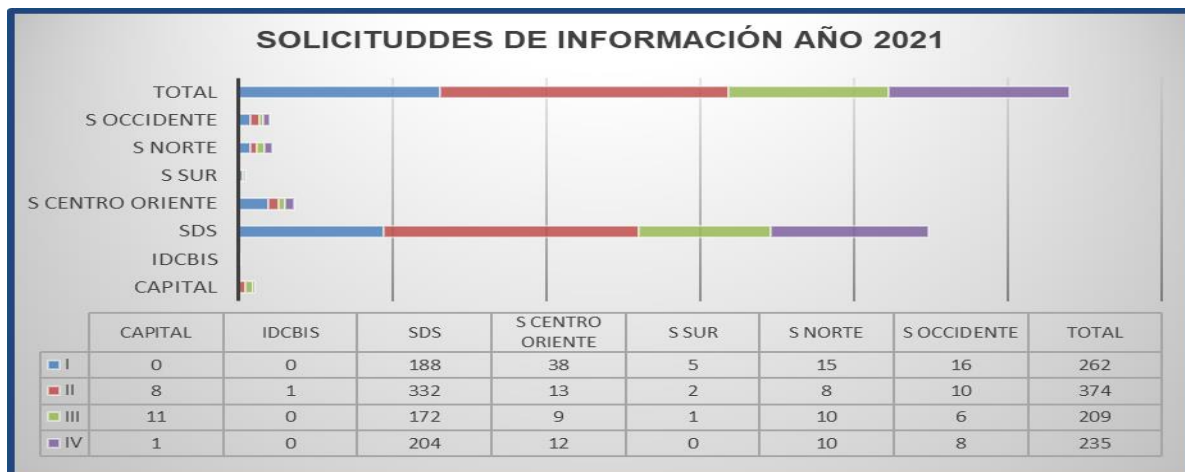
La información incluida en la tabla anterior permite evidenciar el comportamiento de las solicitudes de acceso a la información registradas en el aplicativo Bogotá te Escucha en el año 2021, correspondiente al 4,5% (1.080) de las peticiones; se observa que el mayor porcentaje de solicitudes de información se presentó en el II trimestre del año correspondiente al 34.6%, (374).

En el año 2021, se destacan las solicitudes de información relacionadas con la categoría Emergencia COVID-19 (244), en la cual los principales temas se encuentran asociados con resultados de pruebas.



## 9. Entidades competentes para la gestión de solicitudes de acceso a la información

A continuación, se presentan las solicitudes de información gestionadas por las entidades competentes:

**Gráfico N° 3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD – 2021**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. 2021

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

En el gráfico N° 3, se presenta el número de solicitudes de acceso a la información gestionadas, en tal sentido, es de mencionar que, del total de las solicitudes de acceso a la información, la Secretaría Distrital de Salud, gestionó el 83%, correspondiente a 896 peticiones, relacionadas como se menciona con anterioridad, con la categoría Emergencia COVID19. Con un promedio de tiempo de respuesta por Entidad de las solicitudes de acceso a la información:

**TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN – IITRIM.2021**

| TIPO DE PETICIÓN                     | CAPITAL SALUD EPS | IDCBIS | SECRETARIA DE SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR | SUBRED SUR OCCIDENTE | PROM. DÍAS |
|--------------------------------------|-------------------|--------|---------------------|-----------------------|--------------|------------|----------------------|------------|
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 1,1               | 6      | 10,6                | 7,9                   | 7            | 3          | 15                   | 10,4       |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas - 2021.

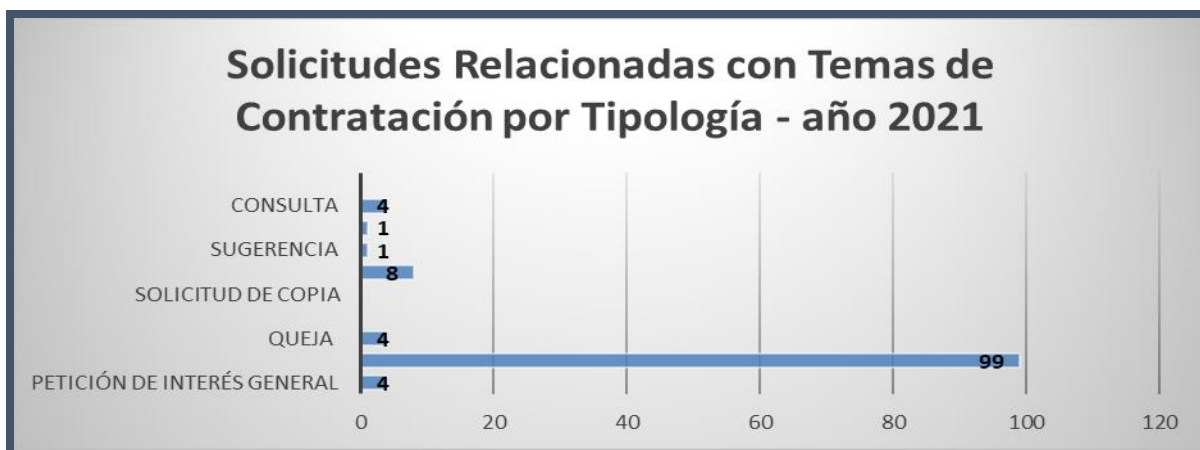
Es necesario tener en cuenta, que los términos de respuesta de las peticiones, de acuerdo con su tipología, se ajustaron en el marco del Decreto 491 del 28/03/2020 en el Artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones, debido a la declaratorio de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

De la tabla anterior se puede evidenciar que el promedio establecido cumple con los términos de respuesta para las solicitudes de acceso a la información.

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 la vigencia correspondientes no se negó ningún requerimiento.

#### **a. Solicitudes de temas contratación en la SDS**

**Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS – 2021**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas – Año 2021.

Continuando con los resultados obtenidos en el año 2021, se presentan 121 solicitudes relacionadas con temas de contratación, correspondiente al 0.5% del total de las peticiones gestionadas, las cuales se relacionan con el subtema contratación de persona natural, jurídicos y recursos físicos.



Dichas solicitudes se encuentran clasificadas principalmente como derechos de petición de interés particular con 99 solicitudes, asociada a la categoría talento humano y contratación. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Dirección de Gestión de Talento Humano (51), seguida de la Subdirección de Contratación (40).

\* Se debe tener en cuenta que sí se presentan denuncias por corrupción relacionadas a temas de Contratación que se registren en el Aplicativo Bogotá Te Escucha, dicho sistema, las asigna directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## 10. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones Entidades del Sector Salud

Las acciones realizadas para el seguimiento a la oportunidad de las respuestas a las entidades del Sector Salud parten de la revisión de los tiempos de respuesta, de acuerdo con la normatividad vigente, en este orden de ideas para el período en estudio, dichos términos están determinados por el Decreto 491 del 2020.

Así mismo, se verifican los criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, y

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

finalmente se realiza la notificación de los hallazgos a cada entidad (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud) y dependencias de la SDS para que se implementen las acciones de mejora pertinentes.

A continuación, se presenta el seguimiento al cumplimiento a oportunidad por entidades, de las peticiones revisadas en el año 2021:



En este cuadro, debemos tener en cuenta, que se tomen varios elementos a saber:

- Seguimiento al total de las respuestas al Derecho de Petición
- Seguimiento a la calidad de la Respuesta.
- Seguimientos preventivos
- Seguimiento por no respuesta oportuna.

**TABLA N° 6. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA SECRETARÍA DISTRITAL DESALUD–AÑO 2021**

| CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S |   | TOTAL 2021   |
|--|---|--------------|
| TOTAL, SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION                             | Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS  | 495          |
|  | Seguimientos realizados a las Subredes  | 74           |
|  | Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD   | 367          |
| <b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>                             |   | <b>936</b>   |
| TOTAL, SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS                     | Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS                 | 1.106        |
|  | Seguimiento a cumplimiento de los atributos de calidad de la respuesta a SUBREDES                                 | 3.137        |
|  | Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD | 1.272        |
| <b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>            |   | <b>5.515</b> |
| TOTAL, SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS DEPENDENCIAS SDS                       | Seguimiento preventivo de peticiones próximas a vencer a las dependencias de la SDS                               | 4.224        |
| <b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS</b>                               |   | <b>4.224</b> |
| TOTAL SEGUIMIENTO A PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA               | Seguimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS   | 202          |

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

| CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS - SUBREDES Y EPS-S |  | TOTAL 2021 |
|--|--|------------|
|  | Seguimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS   | 18         |
|  | Seguimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud | 33         |
|  | <b>TOTAL PETICIONES POR NO RESPUESTA OPORTUNA</b>  | <b>253</b> |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Archivos Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021



Los datos anteriores, permiten observar que, para la vigencia 2021 se realizaron total de 936 seguimientos, desarrollados en mayor número a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud (495), así mismo se realizaron 4.224 seguimiento preventivos (peticiones próximas a vencer) el cual se realiza semanalmente a las dependencias de la SDS, permitiendo continuar con la estrategia de acompañamiento y seguimiento a los criterios de calidad de las peticiones ingresadas a la Entidad. De otra forma, se realizaron 5.515 seguimientos a criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas y del manejo del sistema Bogotá Te Escucha; presentando a las Subredes Integradas de Servicios de Salud con el mayor número de dichos seguimientos (3.137), correspondiente al 56,9%.

Es importante mencionar que, se realizan un total de 253 seguimientos a peticiones por no respuesta oportuna, de los cuales 202 corresponden a la Secretaría de Salud, 18 para las Subredes Integradas de Servicios de Salud y 33 para Capital Salud EPS; es de aclarar que se envía correo electrónico a jefe o director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno para los casos relacionados con la Secretaría Distrital de Salud, para las Subredes se le informa a la Jefe de la Oficina de Participación y a la referente del proceso y con relación a la EPS-S Capital Salud se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia a Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

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

### TABLA N 7. TIEMPO PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA – 2021:

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |



| TIPO DE PETICIÓN                          | CAPITAL SALUD EPS | IDCBIS   | SECRETARIA DE SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR  | SUBRED SUR OCCIDENTE | PROMEDIO DÍAS |
|---|-------------------|----------|---------------------|-----------------------|--------------|-------------|----------------------|---------------|
| CONSULTA                                  | 3                 |          | 15,1                | 1                     |              |             | 12,4                 | 14,7          |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          |                   |          | 6,4                 | 4,3                   | 2,3          |             | 16,2                 | 6,5           |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 8                 |          | 15,9                | 8,9                   | 9,5          | 19,3        | 13,6                 | 14,7          |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 11,2              | 10       | 14,3                | 10,1                  | 11,2         | 16,4        | 17,5                 | 14,2          |
| FELICITACIÓN                              |                   |          | 10                  |                       | 6,2          | 10          | 5                    | 9,5           |
| QUEJA                                     | 3                 |          | 16,1                | 9                     | 10,5         | 17,5        | 14,3                 | 14,9          |
| RECLAMO                                   | 11,1              | 8        | 13,5                | 6,8                   | 9,4          | 12,8        | 16                   | 13,2          |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN      | 1,1               | 6        | 10,6                | 7,9                   | 7            | 3           | 15                   | 10,4          |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 1,2               |          | 9,3                 | 9,7                   | 6,2          | 8           | 12,6                 | 9,2           |
| SUGERENCIA                                | 5                 |          | 17,3                |                       |              |             | 12                   | 16,4          |
| <b>PROMEDIO DÍAS</b>                      | <b>10,2</b>       | <b>9</b> | <b>13,7</b>         | <b>8,8</b>            | <b>10</b>    | <b>15,4</b> | <b>16,2</b>          | <b>13,5</b>   |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021

*\*Los tiempos de respuesta a peticiones se ajustaron de acuerdo con el Decreto 491 del 28/03/2020. Artículo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones, debido a la declaratoria de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*

En la tabla anterior se puede observar un promedio de respuesta de 13.5 días por el sector, para el año 2021, en relación con la tipología de las peticiones, se puede identificar con mayores tiempos promedios de respuesta, las siguientes tipologías: Sugerencias (16.4), Quejas (14.9), Consultas y Derechos de peticiones de interés general (14,7); así mismo, se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB- Capital Salud (10.2), Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud- IDCBIS (9), Secretaría Distrital de Salud (13.7), Subred Centro Oriente (8.8), Subred Norte (10), Subred Sur (15.4), Subred Sur Occidente (16.2).

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

### a. Evaluación criterios de calidad de la respuesta a peticiones en SDS

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 oportunidad, coherencia, claridad y calidez se verificar 5 criterios de manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente, a continuación se presenta el resultado del seguimiento a las dependencias de la SDS, EPSS Capital Salud y Subredes Integradas de Servicios de Salud.

Los siguientes son los criterios que se evalúan:

**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a estas características se debe evaluar:

*Que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.*

**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. Para lo cual se debe evaluar:

*Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.*

*Orden lógico en el que se redacta la respuesta al peticionario (encabezado, texto de respuesta y despedida)*



**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición o requerimientos se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud. Para lo cual se debe evaluar:

*Respuesta a los requerimientos dentro de los términos legales*

**Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento. Lo cual se debe evaluar:

*Uso de un lenguaje moderado, amable y respetuoso (iniciar con saludo, utilizarse señor- señora).*



|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

## TABLA N° 8. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON TÉRMINOS LEGALES:

| TIPOLOGIA                              | Términos Ley<br>1755 de 2015 | Términos Decreto<br>491 de 2020 |
|--|------------------------------|---------------------------------|
| Consulta                               | 30                           | 35                              |
| Denuncia por actos de corrupción       | 15                           | 30                              |
| Derecho de Petición Interés General    | 15                           | 30                              |
| Derecho de Petición Interés Particular | 15                           | 30                              |
| Felicitación                           | 15                           | 30                              |
| Queja                                  | 15                           | 30                              |
| Reclamo                                | 15                           | 30                              |
| Sugerencia                             | 15                           | 30                              |
| Solicitud de acceso a la información   | 10                           | 20                              |
| Solicitud de Copia                     | 10                           | 20                              |



*Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2021*

## 12. Gestión Operativa del Aplicativo

El aplicativo Bogotá Te Escucha, está diseñado de acuerdo con los lineamientos normativos del derecho de petición, es así como la trazabilidad realizada en el sistema debe reflejar la gestión del competente frente a la solicitud de la ciudadanía. Para lo cual se debe evaluar las siguientes características:

1. Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano (a) completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.
2. Adjuntar respuesta legible y completa en los enlaces del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.
3. Emplear las opciones de “solicitud de ampliación de información” o de “respuesta parcial” establecidas en el aplicativo para tal fin.
4. Utilizar la opción “Traslado” para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio y realizar devolución oportuna por no competencia a través del sistema.
5. Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control y las peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y el manejo del aplicativo del sistema operativo, se presentarán los resultados del Índice de Calidad de forma independiente, asignando una calificación ponderada por los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de cero por ciento (0%) si no cumple con los criterios o veinticinco por ciento (25%) si cumple con los criterios, para un total de cien por ciento 100%.

Con respecto al manejo del sistema Bogotá Te Escucha se asignará dentro de la evaluación una calificación ponderada a cada una de las cinco características con un valor del veinte por ciento (20%) si cumple con la característica, en caso contrario, se califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%. Es pertinente indicar que para las características 3, 4 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), otorgándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es redistribuido entre las demás características que si le aplican.

En este período, se realizó seguimiento a los criterios de calidad y manejo del aplicativo de respuestas a peticiones registradas en el segundo trimestre del año 2021 y en algunos casos se alcanzó a realizar del tercer trimestre del año 2021. A continuación, se presentan resultados de este seguimiento por Entidad:



### 13. Secretaría Distrital de Salud.

**TABLA N.9. SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**

| Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Secretaría Distrital de Salud - 2021 |               |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | Total         |
| Total, Muestra   | 270           | 194           | 329           | 773           |
| No Oportunidad   | 8             | 7             | 2             | 17            |
| No Coherencia  | 3             | 11            | 5             | 19            |
| No Claridad  | 4             | 12            | 10            | 26            |
| No Calidez   | 6             | 14            | 5             | 25            |
| <b>Índice Criterios de Calidad</b>   | <b>93,3%</b>  | <b>86,6%</b>  | <b>93,9%</b>  | <b>91,20%</b> |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 3             | 27            | 24            | 54            |
| <b>Índice de Calidad Manejo</b>  | <b>98,9%</b>  | <b>88,1%</b>  | <b>91,7%</b>  | <b>92,90%</b> |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

**a. Criterios de calidad:**

Dentro del proceso de seguimiento a la calidad de la respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 91,2% (Alto) de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez, a continuación, se describen los principales resultados obtenidos de dicho seguimiento:

**i. Oportunidad:**

No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.

**ii. Coherencia:**

No se adjuntó la respuesta en el Sistema Bogotá Te Escucha.

En las respuestas se evidenció que se cambió el nombre o los apellidos de los peticionarios.

Respuesta que no tuvo en cuenta todo el contexto planteado por el peticionario, haciéndole una respuesta incompleta y no de fondo.

**iii. Claridad:**

Peticiones registradas no corresponden al peticionario o no fueron adjuntas en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Se presentaron inconsistencias entre algunos números de radicados que se mencionaron en el enlace de comentario en el sistema Bogotá Te Escucha y el registrado en el oficio de la respuesta.

En el asunto de la respuesta se enunció un número de petición que no corresponde al de la peticionaria.

Respuesta como solicitud de ampliación de información y se cierra como respuesta definitiva, sin hacer uso en el sistema Bogotá Te Escucha de la opción "solicitar ampliación" y por allí realizar dicho proceso.



La respuesta carece de signos de puntuación, por tanto, la redacción del texto se evidencia incomprensible y confusa para el ciudadano.

**iv. Calidez:**

En respuesta se mencionó a usuario femenino cuando el peticionario es masculino.

Se evidenció respuesta en la que faltó orden lógico de algunos aspectos de comunicación como el encabezado, cuerpo o despedida.

Uso inapropiado de señor - señora en el desarrollo de la respuesta, al referir señor y ser una peticionaria femenina.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

En las observaciones y comentario no se redacta un párrafo de respuesta a la ciudadana indicando que se adjunta el certificado requerido, lo anterior ya que no se elabora oficio de respuesta.

## **b. Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha**

Dentro del proceso de Seguimiento al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 92,9% (Alto) del cual se pudo observar lo siguiente:

### **i. Criterio 1.**

Se evidenció respuesta dirigida a una peticionaria y un correo diferentes a los indicados en el sistema por la peticionaria.

Datos de contacto como correo y dirección de domicilio incompletos en la respuesta.

### **ii. Criterio 2.**

Publicación extemporánea -fuera de los términos de la normatividad vigente.

Respuesta incompleta faltaron los folios enunciados como adjuntos.

Respuesta radicada sin firma del jefe de la dependencia

Respuesta no se adjuntó en el enlace "Sección de documentos notificación al peticionario" teniendo en cuenta que el dato de notificación solamente indicó el correo electrónico.

Se evidencia respuesta dada por fuera de los términos establecidos por la norma y su publicación en el sistema fue extemporánea.

Respuesta incompleta faltaron los folios enunciados como adjuntos.



### **iii. Criterio 3.**

No se hace uso de la opción de ampliación de información a través del sistema y tampoco se realiza devolución a Servicio a la Ciudadanía para realizar la ampliación correspondiente.

Cierres definitivos con solicitud de ampliación.

### **iv. Criterio 4.**

Cierre con traslado de petición a Subredes, no fue devuelta al usuario 1.1 Servicio Ciudadano para que se hubiera realizado el traslado por el sistema Bogotá Te Escucha y así garantizar la respuesta al peticionario y el seguimiento, tanto a la oportunidad como a la calidad de la respuesta.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

No se realiza traslado a través del aplicativo a la Secretaria General quien era la competente de brindar respuesta de fondo al ciudadano, aunque si se adjunta oficio de traslado, pero sin copia de conocimiento al ciudadano.

#### v. Criterio 5.

Se evidencia que no se remite copia de la respuesta a entes de control como: Personería de Bogotá y Defensoría del Pueblo.

### 14. EAPB Capital Salud

**TABLA N°10. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EAPB CAPITALSALUD**

| Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021<br>EPSS CAPITAL SALUD |               |               |               |            |
|--|---------------|---------------|---------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | Total 2021 |
| Total, Muestra   | 267           | 136           | 291           | 694        |
| No Oportunidad   | 2             | 0             | 3             | 5          |
| No Coherencia  | 2             | 9             | 10            | 21         |
| No Claridad  | 5             | 4             | 11            | 20         |
| No Calidez   | 0             | 3             | 10            | 13         |
| Índice Criterios de Calidad  | 97,4%         | 92,6%         | 94,8%         | 94,93%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 9             | 40            | 64            | 113        |
| Índice de Calidad Manejo   | 98,1%         | 70,6%         | 78,0%         | 82,20%     |



*Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021*

#### a. Criterios de Calidad

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta entre el primer y tercer trimestre de 2021 se estableció un índice promedio de calidad del **94,93 %** (Alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez se evidencio principalmente:

##### i. Oportunidad:

No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad vigente.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

## ii. Coherencia, Claridad y Calidez:

Se evidencia que se adjunta una respuesta de otro peticionario y no se responde al motivo de solicitud presentado que es afiliación en el régimen subsidiado y no sobre copagos.

La respuesta está dirigida a otra peticionaria al igual que a otros datos de notificación, y en el contenido solo se hace referencia a la cita de medicina interna y la usuaria solicitaba otros servicios.

No se pueden evaluar los criterios dado que no se adjunta la respuesta en el Bogotá Te Escucha.

Se evidencia que no se adjunta respuesta, es decir no brinda una respuesta de fondo a lo solicitado.

## iii. Claridad y calidez:

No se emite un párrafo de respuesta dirigido al peticionario a través del sistema donde se informe sobre la gestión adelantada a la petición con relación al traslado a la Subred Sur Occidente, quien brindara resolución a lo solicitado.

## b. Frente al manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha”

Dentro del proceso de Seguimiento al manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha”, se estableció un índice de calidad promediado del primer al tercer trimestre del 82,2% (Moderado) del cual se pudo observar lo siguiente:

### i. Criterio 1.



No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.

Respuesta que no está dirigida al peticionario correcto, no coincide dirección, ni teléfonos.

En algunas peticiones los ciudadanos seleccionaron en el Bogotá Te Escucha ser notificados a través de correo electrónico, pero la respuesta fue emitida a la dirección de residencia.

Respuesta dirigida a un ciudadano diferente al que interpuso la petición a través del sistema, y en la respuesta no hay claridad frente a contacto telefónico confirmando acudiente.

La respuesta está dirigida a la paciente y no al esposo que fue quien presento la petición, además se dirige a una dirección de residencia diferente a la registrada en la solicitud y no se remite al correo electrónico de acuerdo con lo solicitado por el usuario, aunque si se deja como canal de salida E-MAIL.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

## ii. Criterio 2.

En algunas peticiones no se adjunta respuesta en la “SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO”, por cuanto los ciudadanos no fueron notificados sobre su respuesta a través del sistema.

No se adjunta la respuesta dentro de los términos establecidos en el Decreto Nacional 491 de 2020, dado que se emitieron de manera extemporánea.

No adjunta respuesta a la ciudadana y tampoco se elabora respuesta en las observaciones informando a la usuaria sobre el traslado a la Subred Sur Occidente o Institución Privada.

## iii. Criterio 4.

Se evidencia que estas peticiones no fueron trasladadas a entidades distritales como la Subred Sur y Subred Sur Occidente respectivamente, con el fin que el ciudadano pueda evidenciar respuesta de fondo a su solicitud que para estos casos sobre el agendamiento de citas.

## 15. Subredes Integradas de Servicios de Salud.

### a. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente:



**TABLA N°11. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUROCCIDENTE.**

| Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021<br>SUBRED SUR OCCIDENTE E.S.E |               |               |               |            |
|--|---------------|---------------|---------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | 1er Trim 2021 | 2do Trim 2021 | 3er Trim 2021 | Total 2021 |
| Total, Muestra   | 172           | 218           | 166           | 694        |
| No Oportunidad   | 2             | 0             | 0             | 5          |
| No Coherencia  | 4             | 1             | 1             | 21         |
| No Claridad  | 4             | 2             | 1             | 20         |
| No Calidez   | 2             | 0             | 1             | 13         |
| Índice Criterios de Calidad  | 97,7%         | 99,1%         | 99,4%         | 94,93%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 19            | 14            | 5             | 113        |
| Índice de Calidad Manejo   | 88,4%         | 93,6%         | 97,1%         | 82,20%     |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con lo descrito en la tabla anterior, se estableció un índice de calidad promedio del 94,93%

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

(Alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

**i. Frente cumplimiento criterios de calidad:**

**Coherencia, claridad y calidez:**

La respuesta suministrada por el competente tiene un contenido escaso con resolución inconclusa, no es suficiente, efectiva y congruente. respuesta imprecisa al peticionario generando una percepción poco confiable.

**Coherencia:**

Respuesta no es de fondo, sólo tienen en cuenta la felicitación, pero no se manifiestan sobre la queja a la enfermera jefe.

**Coherencia y Claridad:**

Respuesta emitida no corresponde al peticionario, indicando se ejecutó visita de inspección vigilancia y control a establecimiento de estética facial y la solicitud hacía referencia a un taller de mantenimiento y reparación de vehículos.

**ii. Frente al manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha”**

Dentro del proceso de seguimiento al manejo del Sistema “Bogotá Te Escucha”, se estableció un índice promedio del 82,20% (moderado) y se evidenció principalmente:

**Criterio 1.**



No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.

**Criterio 2.**

En algunas peticiones no se adjunta respuesta en la “SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO”, por cuanto los ciudadanos no fueron notificados sobre su respuesta a través del sistema.

Se adjuntaron dos respuestas diferentes en una petición.



|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

**b. Subred Integrada de Servicios de Salud Norte:**

**TABLA N°12. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED NORTE:**

| Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021<br>SUBRED NORTE E.S.E |               |               |               |            |
|--|---------------|---------------|---------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | 1er Trim 2021 | 2do Trim 2021 | 3er Trim 2021 | Total 2021 |
| Total, Muestra   | 339           | 329           | 331           | 999        |
| No Oportunidad   | 0             | 0             | 0             | 0          |
| No Coherencia  | 6             | 2             | 12            | 20         |
| No Claridad  | 2             | 7             | 4             | 13         |
| No Calidez   | 53            | 8             | 3             | 64         |
| Índice Criterios de Calidad  | 82,6%         | 95,4%         | 95,5%         | 91,16%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 91            | 66            | 37            | 194        |
| Índice de Calidad Manejo   | 73,2%         | 79,9%         | 92,4%         | 81,83%     |

*Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021*

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 91,16% (alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidenció principalmente:

**i. Frente cumplimiento criterios de calidad:**

**Coherencia:**

No se observa una respuesta de fondo, aunque no hay claridad del motivo de solicitud se debía solicitar ampliación de información a través del Bogotá Te Escucha.



La respuesta emitida no brinda solución a lo solicitado por el usuario, por el contrario, hace más referencia a una respuesta parcial que debió realizarse a través del Bogotá Te Escucha.

En la respuesta no se hace alusión a la atención deshumanizada brindada a través de la llamada telefónica.

No se emite respuesta informativa al usuario sino únicamente se adjunta el traslado a la Súper Salud.

**Claridad:**

Se evidencia en la respuesta párrafos demasiado largos, que dificulta la comprensión del ciudadano, se sugiere separar en varios párrafos y usar conectores para mantener la

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

coherencia de lo que se quiere informar.

En el contenido de la respuesta se evidencia un párrafo donde se indica que la solicitud se traslada a la Subred Sur, sin embargo, no se indica la razón por la cual, del traslado, adicionalmente no se evidencia oficio de traslado y tampoco traslado a través del Bogotá Te Escucha.

### **Calidez:**

Faltó cerrar la respuesta con un párrafo de finalización, así como la firma y cargo de la dependencia que emite la respuesta lo cual no se visualiza.

La respuesta se encuentra dirigida a otra persona diferente a la peticionaria que interpone la solicitud.

Se emite una respuesta muy concreta que no incluye un párrafo de despedida, como se evidencia en otras plantillas de respuesta.

Se evidencia que la respuesta contiene un párrafo de corrido muy extenso que no es claro y comprensible para la ciudadana, adicionalmente el párrafo finaliza sin ningún signo de puntuación, como punto final, como si estuviera incompleta.

La ciudadana no fue notificada de su respuesta al correo electrónico como lo solicitó en el tipo de notificación, por el contrario, se remite a la dirección de residencia.

### **Coherencia, Claridad y Calidez**

La respuesta no se hace alusión al error presentado por el envío de una respuesta incorrecta, brindando excusas por lo sucedido, no se le remite la respuesta a su solicitud anterior, únicamente en 4 renglones se limita a informar que se realizó lo solicitado.



### **ii. Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha:**

Dentro del proceso de seguimiento al manejo del sistema Bogotá Te Escucha y de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se establece un índice promedio de manejo del 83,83% (moderado) y se evidenció principalmente:

#### **Criterio 1**

La dirección de correspondencia referenciada en la respuesta no fue registrada en el Bogotá Te Escucha.

No se están registrando en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación (dirección de residencia, correo electrónico, teléfonos de contacto) que aportan los usuarios

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

específicamente en los formatos de buzón.

En esta petición la dirección de correo electrónico registrada en el sistema y en la respuesta no coinciden con la referida por la usuaria en el formato de buzón al parecer se presentó error de digitación.

No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.

No se están registrando en el Bogotá Te Escucha los datos de notificación (dirección de residencia, correo electrónico, teléfonos de contacto, entre otros) que aportan los ciudadanos en sus solicitudes.

### **Criterio 2**

No se adjunta la respuesta completa, dado que faltó la firma de la dependencia que emite la respuesta.

No se adjunta la respuesta en la SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO la cual posiblemente no fue notificada a través del sistema al correo electrónico del solicitante.

Esta petición no cuenta con una respuesta sino con nota aclaratoria, por cuanto no se debía haber cerrado con respuesta definitiva sino buscar otra opción en el evento de la petición como "cancelar por no petición", sin embargo, al cerrar como respuesta definitiva es necesario informar el numero por el cual se reemplaza y a través del cual será gestionada.

### **Criterio 3**

Se evidencia que no se hace uso de la opción de ampliación de información que suministra el Bogotá Te Escucha para poder determinar el motivo de la solicitud y definir la competencia de la SDS, frente a lo denunciado.



### **Criterio 4**

Peticiones no se trasladan por competencia a entidades distritales como secretaria Distrital de Integración Social, IDPYBA, Subred Sur Occidente, EPSS CAPITAL SALUD, Secretaria Distrital de Ambiente, con el fin que el ciudadano pueda evidenciar respuesta de fondo a su solicitud.

### **c. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente:**

#### **TABLA N°13. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED CENTRO ORIENTE:**

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |   |                |          |  |
|---|---|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022   |                |          |  |
|   | Código:   | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |   |                |          |  |

| Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021<br>SUBRED CENTRO ORIENTE E.S.E |               |               |               |        |
|---|---------------|---------------|---------------|--------|
| CRITERIOS DE CALIDAD  | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | Total  |
| Total, Muestra  | 242           | 226           | 216           | 684    |
| No Oportunidad  | 1             | 1             | 1             | 3      |
| No Coherencia   | 8             | 7             | 1             | 16     |
| No Claridad   | 5             | 0             | 1             | 6      |
| No Calidez  | 1             | 2             | 3             | 6      |
| Índice Criterios de Calidad   | 96,3%         | 95,6%         | 98,6%         | 96,83% |
| Inadecuado Manejo SDQS  | 29            | 25            | 8             | 62     |
| Índice de Calidad Manejo  | 86,8%         | 88,5%         | 94,4%         | 89,90% |

*Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021*

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta para la Subred Centro Oriente, en la tabla anterior se establece, un índice de calidad del 96,83% (alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**i. Frente cumplimiento criterios de calidad:**

**Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez:**

Respuestas que se registra en el sistema no responde a lo solicitado, corresponde a una nota informativa, además fue registrada fuera de los términos establecidos por la norma vigente.

**Coherencia:**



Se evidencia el cierre de la petición adjuntando un archivo que no corresponde. En esos casos pudo haber una respuesta enviada con pleno cumplimiento de criterios, pero esto no quedó reflejado en Bogotá Te Escucha.

**Calidez:**

Se identificaron errores gramaticales y se dirige a un señor cuando correspondía a una señora.

Emisión de respuesta tipo plantilla, impersonal y que no queda claro si es del caso que la peticionaria manifestó.

**Claridad:**

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

Se evidenció que algunas respuestas no son claras con la solicitud expresa de los ciudadanos, no se adjuntan los folios que hacen parte de la respuesta.

Se cierran respuestas con oficio de traslado y no se remite la respuesta informativa sobre el traslado al peticionario.

Se registró la petición y se dio respuesta al funcionario de la entidad que traslado la petición y no al peticionario.

## ii. Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha:

Dentro del proceso de seguimiento a los criterios de manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, se observa un índice promedio del 89,90 % (moderado) y se evidencio principalmente:

### Criterio 1

No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.

No actualización de datos de contacto del peticionario, así como registro errado de datos o no registro de datos completos (dirección de correspondencia, número telefónico de contacto, correo electrónico).

Registro de los datos de los funcionarios de las entidades que trasladan las peticiones y no con los datos de los peticionarios.

### Criterio 2

En una oportunidad no se adjuntó la respuesta en la Sección 'DOCUMENTOS NOTIFICACIÓN PETICIONARIO'. Y en otra no se adjuntó el oficio que hace parte de la respuesta.

### Criterio 3



Se cerraron peticiones con oficios en los cuales se solicitaba ampliación de información por datos incompletos o se cerró petición con una respuesta parcial.

### Criterio 4

En algunas respuestas se informa al peticionario que se traslada su requerimiento (por competencia) a otra entidad distrital, pero a pesar de encontrarse disponibles en el aplicativo dichas entidades, el traslado no se realizó directamente en Bogotá Te Escucha.

### Criterio 5

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

No se remite copia de la respuesta a la entidad o funcionario que traslado la petición, a pesar de la solicitud expresa de copia de la respuesta en el oficio de traslado.

**d. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur:**

**TABLA N°14. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR:**

| Comparativo del Seguimiento al Cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado del Sistema – Año 2021<br>SUBRED SUR E.S.E |               |               |               |            |
|--|---------------|---------------|---------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | 1er Trimestre | 2do Trimestre | 3er Trimestre | Total 2021 |
| Total, Muestra   | 200           | 155           | 159           | 514        |
| No Oportunidad   | 2             | 0             | 0             | 2          |
| No Coherencia  | 2             | 2             | 1             | 5          |
| No Claridad  | 2             | 2             | 0             | 4          |
| No Calidez   | 2             | 0             | 0             | 2          |
| Índice Criterios de Calidad  | 99,0%         | 98,7%         | 99,4%         | 99,03%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 5             | 6             | 3             | 14         |
| Índice de Calidad Manejo   | 87,5%         | 92,9%         | 98,1%         | 92,83%     |

*Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2021*

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la Subred Sur, se estableció un índice promedio de calidad del 99,03% (alto) frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**i. Frente cumplimiento criterios de calidad:**

**Coherencia y Claridad:**

Se adjuntaron respuestas que correspondían a otros peticionarios.



**Claridad:**

Se observó errores gramaticales y de redacción en una respuesta, se da pleonasmos, información que se expresa más de una vez.

**ii. Frente al manejo del Sistema Bogotá Te Escucha:**

Dentro del proceso de Seguimiento a los criterios de manejo del sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del 92,83% (Alto) y se evidencio principalmente:

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

### Criterio 1

No se ajusta el tipo de petición acorde con el motivo de la solicitud.

### Criterio 2

No se adjuntó la respuesta en la Sección 'DOCUMENTOS NOTIFICACIÓN PETICIONARIO'.

Se adjuntó una respuesta que no corresponde al peticionario.

## 16. Conclusiones



1. Los resultados presentados en el presente informe corresponden al comportamiento de las peticiones registradas para la Secretaría Distrital de Salud, a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha para el año 2021, al respecto se muestra un total de 28.999 peticiones, de las cuales el 83.1% fueron gestionadas (24.096). Es preciso mencionar que, el 9,6% de las peticiones fueron trasladadas por no competencia y el 7.3% a solicitudes de las cuales se requirió ampliación o aclaración, incluyendo las que se encuentran como desistimiento expreso o tácito.

2. Se identifican como principales canales de registro el canal web con 10.261 solicitudes y el correo electrónico con 9.113 peticiones, siendo los anteriores canales virtuales, en tal sentido, se evidencia que se continúa e implementa el uso de canales no presenciales, los cuales se han fortalecido a raíz de la emergencia generada por el COVID-19, y se han mantenido en su uso frecuente por parte de la ciudadanía. Al mismo tiempo es referir que dentro de las tipologías se mantiene en primer lugar, al igual que para períodos que anteceden los derechos de petición de interés particular con el 54.6% del total de las solicitudes.

3. Las problemáticas de acceso identificadas con mayor porcentaje en año 2021 fueron: No oportunidad de servicios (65,6%), no suministro de medicamentos (10%), y dificultad accesibilidad administrativa (6.4%). De igual forma, como se menciona dentro del presente informe, para la vigencia 2021, se destacan como principales categorías de registro, Salud Pública (6.862) y Emergencia COVID-19 (4.252).

4. Se identifican dentro de la clasificación de los subtemas para el período 2021, principalmente los relacionados con vacunación COVID- 19, no oportunidad de servicios para medicina especializada, conceptos sanitarios, fallas en la prestación de servicios que no cumplen con los estándares de calidad, acceso y orientación sobre servicios de salud.

5. Se gestionan 1.080 solicitudes de acceso a la información, relacionadas principalmente con la emergencia sanitaria por COVID – 19, relacionados con temas como

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |



la entrega de resultados y el plan de vacunación.

## 17. Acciones de mejora implementadas en el año 2021:

Durante el año 2021, las acciones implementadas permitieron fortalecer los procedimientos desarrollados por los diferentes canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, generando estrategias para brindar respuestas integrales frente a las peticiones ciudadanas, en el contexto de la pandemia por COVID-19, y de las medidas de emergencia social generadas. A continuación, se mencionan algunas de estas acciones:

1. Se realiza contratación para la implementación de señalética inclusiva para población con discapacidad visual, en el centro de servicios de la Secretaría Distrital de Salud. Se contempla Lenguaje de señas, braille, alto relieve y contraste. Lo anterior en el marco de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía, con enfoque diferencial.
2. Con el liderazgo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se genera el espacio “Mesa Técnica de Participación y Servicio a la Ciudadanía”, con Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, bajo el Convenio Marco en Salud “Unidos para Seguir cuidándote”, con el objeto de articular acciones orientadas a mejorar la prestación de los servicios y disminuir las barreras de acceso en salud, en el Distrito Capital.
3. Se fortalecen las acciones para la orientación e información a la ciudadanía en temas relacionados con la toma de pruebas y la vacunación COVID – 19, en el marco de la implementación del plan nacional de vacunación. A través de ajustes operacionales que le permitieran la prestación del servicio por los diferentes canales dispuestos sin embargo, el ingreso de solicitudes aumentó con los dos picos de contagio presentados por COVID 19, saturando particularmente el canal electrónico; por lo cual fue necesario el fortalecimiento y la reorganización de los equipos de trabajo, con el objetivo de contener la situación y generar las respuestas necesarias ante las solicitudes ciudadanas que ingresaron por dicho canal.
4. Así mismo, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para mejorar la atención a la ciudadanía fortaleció su Sistema de Información SI Cuéntanos con la creación de la Categoría COVID 19 y subtemas permitiéndole a los colaboradores registrar particularmente el motivo de orientación en el Sistema y en articulación en el nodo Sectorial de Salud, liderado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Salud y en articulación con las entidades del Sector se logró acordar categorías para incluir en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te escucha peticiones relacionadas con COVID 19; estos dos ajustes a los sistemas de información permitió en la entidad tomar decisiones con base en datos diarios para generar alertas de necesidades en información y



|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

en problemáticas de acceso por las directivas de la Secretaría de Salud.



5. De otra manera, se ha realizado en los espacios de encuentro mensual con el talento humano de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía donde se realizó actividad de fortalecimiento con equipo de registro y clasificación en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, con el objeto de establecer las necesidades de información y la importancia de la completitud de los registros. Así mismo en dichos espacios se socializó Código de Integridad de la entidad. En el período comprendido entre abril y mayo, se enfatizó en los principios y valores como: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.

6. Se realiza en este período el lanzamiento y la apertura oficial de puntos Cuéntanos Bogotá en diferentes localidades, en los cuales se realizan acciones de información y orientación a la ciudadanía sobre los servicios de salud. Cuéntanos, Bogotá, es una estrategia integradora de los procedimientos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través de la cual se propone transformar la interacción y el relacionamiento con la ciudadanía, promoviendo la construcción de confianza, la resolutivez y la atención con enfoque diferencial, poblacional y de género.

7. A sí mismo, el canal telefónico dispuesto por la Secretaría Distrital de Salud por medio de la Línea Salud para Todos brinda orientación e información frente al Sistema de Salud, acceso a los servicios de salud, portafolio de trámites y servicios de la entidad, a través del nuevo número 6013295090. Es preciso mencionar que en el mes de septiembre se realiza ajuste en el aplicativo Bogotá Te escucha incluyendo la dependencia 42. Subdirección de Acciones Colectivas con dos referentes, la cual permite consolidar la información en temas asociados a la Vacunación Covid-19 y descongestionar a la Dirección de Salud Colectiva con el objetivo de mejorar los tiempos de respuestas de las peticiones relacionadas con Vacunación Covid-19 las cuales aumentaron para este periodo.

8. La Secretaría Distrital de Salud y entidades públicas y privadas del Sector Salud, celebraron la primera Semana de Servicio a la Ciudadanía, con el objeto de sensibilizar sobre la importancia de una atención adecuada y diferencial, garantizando el acceso a los servicios y el derecho a la salud, en esta semana se desarrollaron espacios como: Panel sobre Estrategias de Innovación en Servicio a la Ciudadanía, El Segundo Intercambio de Experiencias Exitosas en Servicio a la Ciudadanía con Enfoque Diferencial y la Feria de Servicios en Salud para la Ciudadanía. Además, se firmó el pacto “Estamos al Servicio de la Ciudadanía”, con el compromiso a la mejora constante de la atención y sensibilización para el nivel directivo sobre la importancia del Servicio a la Ciudadanía.

9. De igual forma se realizaron acciones encaminadas al análisis, organización, priorización y formulación de los requerimientos dentro del Sistema de Información SI-Cuéntanos Bogotá, en articulación del proceso con la Dirección TIC, generando avances en

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

desarrollos relacionados con el seguimiento, asignación, semaforización e historial de gestión de casos.



10. Dentro de las acciones programadas, se realiza ejecución del ejercicio de participación ciudadana para la racionalización del trámite denominado Licencia de Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el trabajo, dentro del cual se determinaron las siguientes acciones a consolidar: Reducción del tiempo de obtención del resultado del trámite, mejora del manual del usuario en lenguaje claro y seguimiento ciudadano al desarrollo y cumplimiento de estas acciones, las cuales quedaran consignadas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2022.

11. En el marco del énfasis que nuestra entidad está realizando a la atención diferencial y en especial a la población con discapacidad, se dispuso una franja de atención preferencial para personas que se comunican a través de la lengua de señas, con acompañamiento específico para la realización del proceso web de certificación de discapacidad a través de nuestro Punto Vive Digital, dado que el proceso se encuentra totalmente en línea.

12. La implementación para el 2021 de los seguimiento preventivos (peticiones próximas a vencer) corte semanal como herramienta para promover la emisión de respuestas oportunas, así mismo se continúa el seguimiento semanal a través de correo electrónico, a la oportunidad de las respuestas, identificando aquellas a las cuales no se les ha dado respuesta dentro de los tiempos establecidos, generando la respectiva notificación a las dependencias competentes con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno como también a las Subredes y EPSS Capital Salud. Por otro lado, se realiza la evaluación al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas (claridad, coherencia, calidez y oportunidad) como también a los cinco criterios de manejo adecuado del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, que a su vez se socializan con las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, a las Subredes Integradas de Servicios de Salud y a la EPSS Capital Salud.

## 18. Percepción de Satisfacción vigencia 2021.

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación-DNP, la encuesta de percepción es un estudio que se realiza para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con las entidades públicas.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

Según el DNP, la encuesta, es la única fuente de información existente sobre la percepción del servicio y de trámites puntuales en Colombia y es utilizada para orientar políticas, evaluar el impacto de intervenciones.

Para el caso puntual de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, para el 2021, se consolidó una encuesta semestral interna sobre el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a la atención ofrecida en los distintos puntos de Atención a la Ciudadanía ubicados en el Distrito Capital.

Para el primer y segundo semestre tenemos los siguientes resultados:

#### Primer Semestre:

| PRIMER SEMESTRE |   |                   |
|-----------------|---|-------------------|
| Mes             | Evaluación                              | Total, Porcentaje |
| Enero-Junio     | Muy buena-buena                         | 52%               |
|                 | Regular<br>Deficiente<br>Muy deficiente | 48%               |

#### Segundo Semestre:

| SEGUNDO SEMESTRE |   |                   |
|------------------|---|-------------------|
| Mes              | Evaluación                              | Total, Porcentaje |
| Julio- Diciembre | Muy buena-buena                         | 87.1295%          |
|                  | Regular<br>Deficiente<br>Muy deficiente | 10.315%           |



Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía

## 19. Planeación 2022

El Acuerdo 731 de 2020, adoptó el Plan Distrital de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

Constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la administración distrital para lograr una redistribución más equitativa de los costos beneficios de vivir en Bogotá.

### a. Objetivo PDD.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

El Plan Distrital de Desarrollo tiene por objetivo consolidar un nuevo contrato social, ambiental e intergeneracional que permita avanzar hacia la igualdad de oportunidades, recuperando la pérdida económica y social derivada de la emergencia del COVID-19, capitalizando los aprendizajes y los canales de solidaridad, redistribución y reactivación económica creados para atender y mitigar los efectos de la pandemia y de esta forma construir con la ciudadanía, una Bogotá donde los derechos de los más vulnerables sean garantizados a través de: la ampliación de las oportunidades de inclusión social y productiva, en particular de las mujeres, los jóvenes y las familias, para superar progresivamente los factores de naturalización de la exclusión, discriminación y segregación socioeconómica y espacial que impiden la igualdad de oportunidades y el ejercicio de una vida libre, colectivamente sostenible y feliz.

**b. Objetivo estratégico:**

Fortalecer la gestión y la transparencia Institucional.

**c. Objetivo del Proceso:**

Fortalecer la participación social y el servicio a la ciudadanía, a través de procesos de colaboración ciudadana, transparencia, datos abiertos, orientación, información y gestión en el territorio, para PROMOVER procesos protectores de la salud y el acceso a servicios de salud con calidad, que permitan AVANZAR en la garantía del Derecho de Salud, CONSTRUIR confianza y PROMOVER la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud, durante la vigencia

**d. Matriz de Correlación del Proceso de Gestión Social en Salud en la SDS.**

La Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, es la Dependencia que cuenta con las direcciones de Participación Social y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, esta última responsable de brindar asesoría y acompañamiento a la ciudadanía para el acceso al Sistema de Salud en el Distrito entre otras funciones.

Para ello cuenta con una matriz de correlación que se describe a continuación:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD

**GESTIÓN SOCIAL EN SALUD  
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL**



**PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022**

Código: SDS-GSS-PL-002 Versión: 5



Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros

| MATRIZ CORRELACIÓN OBJETIVOS, METAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO GESTIÓN SOCIAL EN SALUD  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|
| OBJETIVO ESTRATÉGICO  | OBJETIVO PROCESO   | VERBOS RECTORES  | METAS<br>Proyecto 7750 - POGD P86TYT y SC.  | ACTIVIDADES   | INDICADORES  | DESCRIPCIÓN INDICADOR  | PROCEDIMIENTO ASOCIADO   |  |  |  |
| <b>(5)<br/>Fortalecer los procesos que soportan la gestión misional y estratégica de la entidad, mediante acciones que promuevan la administración transparente de los recursos, la gestión institucional, el ejercicio de la gobernanza y la corresponsabilidad social en salud.</b> | <b>FORTALECER la participación social y el servicio a la ciudadanía, a través de procesos de colaboración ciudadana, transparencia, datos abiertos, orientación, información y gestión en el territorio, para PROMOVER procesos protectores de la salud y el acceso a servicios de salud con calidad</b> | <b>FORTALECER la participación social y el servicio a la ciudadanía, a través de procesos de colaboración ciudadana, transparencia, datos abiertos, orientación, información y gestión en el territorio, para PROMOVER procesos protectores de la salud y el acceso a servicios de salud con calidad</b> | A.2024. diseñar e implementar la Estrategia de Gobierno Abierto en salud de Bogotá D.C. (GABO), a través de acciones de participación social en salud, reconciliación, transparencia, control social y rendición de cuentas y servicio al ciudadano, con procesos comunicativos e intersectoriales en las 20 localidades. | Asistiendo en la formulación de los proyectos de iniciativas ciudadanas en salud, generados en los laboratorios sociales.<br><br>Diseñar e implementar la estrategia de veedurías ciudadanas en salud, antequés y digitales.  | Porcentaje de iniciativas sociales, orientadas para la formulación de proyectos de iniciativas ciudadanas en salud.<br><br>Porcentaje de avances en el diseño e implementación de la estrategia de veedurías ciudadanas en salud antequés y digitales.   | Número de <b>asistencias técnicas brindadas</b> en la formulación de los proyectos de iniciativas ciudadanas en salud * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de las Subdirecciones Territoriales - Necesidades de atención técnica brindadas para la formulación de los proyectos de iniciativas ciudadanas en salud.<br><br>Número de <b>Acciones desarrolladas en el diseño e implementación de la estrategia de veedurías ciudadanas en salud antequés y digitales</b> * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de las Subdirecciones Territoriales - Plan de Acción de la Estrategia.  | Gestión territorial en Salud<br>Gestión Institucional<br>Gestión de Proyectos de Inversión local en salud<br><br>Control Social a la Gestión en Salud.   |  |  |  |
|   |  |  | A.2024. diseñar e implementar el 100% del plan de acción, en el marco de la política pública Ciudad de Servicio al Ciudadano, con los rectores del Sistema Distrital de Salud (4 subdirecciones: DCSIS, Capital Salud, GSS), 10 EAFB y 20 Instituciones prestadoras de servicios de salud prioritarias.                   | Formular e implementar el plan de acción con enfoque diferencial, para el desarrollo de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Diseñar e implementar el plan de fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, de las competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía y de las competencias a los servidores públicos prestadores que atienden a la ciudadanía y a la transparencia. | Porcentaje de avances en la formulación e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Porcentaje de avances en el diseño e implementación del Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo derechos y de las competencias a los servidores públicos prestadores que atienden a la ciudadanía y a la transparencia. | Número de <b>Acciones desarrolladas en respuesta al plan de acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial</b> , en el marco de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Plan de acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía.<br><br>Número de <b>Acciones desarrolladas en el marco del diseño e implementación del Plan de fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos</b> , de las competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía y de las competencias a los servidores públicos que atienden a la ciudadanía y a la transparencia.<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Plan de acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía. | Gestión de orientación e información para el acceso efectivo a los servicios de salud.   |  |  |  |
|   |  |  | A.2024. diseñar e implementar una (1) Estrategia de Ciudadanía Territorial en Salud orientada a fortalecer los procesos comunicativos de reconciliación e intersectoriales en las 20 localidades.   | Diseñar e implementar la estrategia pedagógica esencial de participación por arbores de salud.<br><br>Construcción, con base comunitaria, de proyectos con enfoque posicional diferencial y de género, con base comunitaria, de reconciliación e intersectoriales en la institución, en el marco de la estrategia de laboratorios sociales territoriales.   | Número de <b>labores formadas y emprendidas en participación social en salud</b> .<br><br>Porcentaje de avances de construcción de proyectos con enfoque posicional diferencial y de género, con base comunitaria.   | Número de <b>labores formadas y emprendidas en participación social en salud</b> .<br>FUENTE: Informes de Subdirecciones Territoriales.<br><br>Número de <b>Organizaciones o grupos con enfoque posicional diferencial y de género fortalecidos</b> en el marco de la estrategia de laboratorios sociales territoriales.<br>FUENTE: Informes de Gestión de las Subdirecciones Territoriales - Plan de Acción de la GSPVCSG * 100   | Gestión territorial en Salud<br>Gestión posicional Diferencial y de género   |  |  |  |
|   |  |  | A.2024. diseñar e implementar la Estrategia de Gobierno Abierto en salud de Bogotá D.C. (GABO), a través de acciones de participación social en salud, reconciliación, transparencia, control social y rendición de cuentas y servicio al ciudadano, con procesos comunicativos e intersectoriales en las 20 localidades. | Generar e implementar estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía, a través de acciones de participación social, a través del uso de las TIC y acciones presenciales, seriales e intersectoriales.<br><br>Diseñar e implementar estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía, a través de acciones de participación social, a través del uso de las TIC y acciones presenciales, seriales e intersectoriales.  | Porcentaje de avances en la implementación de estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía.<br><br>Número de estudios e investigaciones de análisis en salud realizados por arbores de salud.  | Número de <b>estudios e investigaciones de análisis en salud realizados por arbores de salud</b> .<br>FUENTE: Informes de Gestión del Observatorio de salud de Bogotá - GSS  | Gestión de las salidas de información del Observatorio de Salud de Bogotá  |  |  |  |
|   |  |  | <b>PROMOVER la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud, durante la vigencia.</b>  | <b>PROMOVER la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud, durante la vigencia.</b>  | <b>PROMOVER la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud, durante la vigencia.</b>   | Realizar las acciones para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.  | Diseñar las acciones para el cumplimiento de la Política de Reconstrucción de Trámites.  | Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.<br><br>Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.   | Acciones <b>aplicadas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño</b> / Acciones programadas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.<br><br>Acciones <b>aplicadas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño</b> / Acciones programadas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.   | Gestión de orientación e información para el acceso efectivo a los servicios de salud.<br>Gestión de restricciones en la Secretaría Distrital de Salud |
|   |  |  |   |   |  | Realizar las acciones para el desarrollo de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.  | Diseñar e implementar los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.   | Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.<br><br>Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.   | Acciones <b>aplicadas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño</b> / Acciones programadas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.   | Gestión de la Racionalización de trámites y servicios SDS  |
|   |  |  |   |   |  | Realizar las acciones para el desarrollo de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.  | Diseñar e implementar los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.   | Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.<br><br>Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.   | Acciones <b>aplicadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción</b> / Acciones programadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Informes de Subdirecciones Territoriales.  | Control Social a la Gestión en Salud.  |
|   |  |  |   |   |  | Realizar las acciones para el desarrollo de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.  | Diseñar e implementar los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.   | Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.<br><br>Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.   | Acciones <b>aplicadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción</b> / Acciones programadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Informes de Subdirecciones Territoriales.  | Control Social a la Gestión en Salud.  |
|   |  |  | <b>AVANZAR en la garantía del Derecho de Salud</b>  | <b>AVANZAR en la garantía del Derecho de Salud</b>  | <b>AVANZAR en la garantía del Derecho de Salud</b>   | A.2024. diseñar e implementar el 100% del plan de acción, en el marco de la política pública Ciudad de Servicio al Ciudadano, con los rectores del Sistema Distrital de Salud (4 subdirecciones: DCSIS, Capital Salud, GSS), 10 EAFB y 20 Instituciones prestadoras de servicios de salud prioritarias.  | Formular e implementar el plan de acción con enfoque diferencial, para el desarrollo de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Fortalecer los canales (presenciales, virtuales y telefónicos) de diálogo participativo al ciudadano, con enfoque diferencial a nivel territorial y seriales.  | Porcentaje de avances en la formulación e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Número de canales fortalecidos y operando.  | Número de <b>Acciones desarrolladas en respuesta al plan de acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial</b> , en el marco de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía - Plan de acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía.<br><br>Número de <b>canales de diálogo e información al ciudadano fortalecidos</b> , en desarrollo del Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía.<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. | Gestión de orientación e información para el acceso efectivo a los servicios de salud.<br>Gestión de peticiones en la Secretaría Distrital de Salud    |
|   |  |  |   |   |  | A.2024. diseñar e implementar una (1) Estrategia de Ciudadanía Territorial en Salud orientada a fortalecer los procesos comunicativos de reconciliación e intersectoriales en las 20 localidades.  | Diseñar e implementar la estrategia de laboratorios sociales territoriales, para el fortalecimiento de la gestión territorial y la participación social en salud.<br><br>Realizar las acciones para el desarrollo de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.   | Número de <b>labores formadas y emprendidas en participación social en salud</b> .<br><br>Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.<br><br>Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño. | Número de <b>labores formadas y emprendidas en participación social en salud</b> .<br>FUENTE: Informes de Subdirecciones Territoriales.<br><br>Acciones <b>aplicadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción</b> / Acciones programadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción * 100<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Informes de Subdirecciones Territoriales.   | Gestión territorial en Salud<br>Control Social a la Gestión en Salud.  |
|   |  |  |   |   |  | A.2024. diseñar e implementar la Estrategia de Gobierno Abierto en salud de Bogotá D.C. (GABO), a través de acciones de participación social en salud, reconciliación, transparencia, control social y rendición de cuentas y servicio al ciudadano, con procesos comunicativos e intersectoriales en las 20 localidades.  | Generar e implementar estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía, a través de acciones de participación social, a través del uso de las TIC y acciones presenciales, seriales e intersectoriales.<br><br>Diseñar e implementar estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía, a través de acciones de participación social, a través del uso de las TIC y acciones presenciales, seriales e intersectoriales. | Porcentaje de avances en la implementación de estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía.<br><br>Número de canales fortalecidos y operando.  | Número de <b>estudios e investigaciones de análisis en salud realizados por arbores de salud</b> .<br>FUENTE: Informes de Gestión del Observatorio de salud de Bogotá - GSS  | Gestión territorial en Salud   |
|   |  |  |   |   |  | A.2024. diseñar e implementar el 100% del plan de acción, en el marco de la política pública Ciudad de Servicio al Ciudadano, con los rectores del Sistema Distrital de Salud (4 subdirecciones: DCSIS, Capital Salud, GSS), 10 EAFB y 20 Instituciones prestadoras de servicios de salud prioritarias.  | Formular e implementar el plan de acción con enfoque diferencial, para el desarrollo de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Fortalecer los canales (presenciales, virtuales y telefónicos) de diálogo participativo al ciudadano, con enfoque diferencial a nivel territorial y seriales.  | Porcentaje de avances en la formulación e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Número de canales fortalecidos y operando.  | Número de <b>estudios e investigaciones de análisis en salud realizados por arbores de salud</b> .<br>FUENTE: Informes de Gestión de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.   | Gestión de orientación e información para el acceso efectivo a los servicios de salud.<br>Gestión de peticiones en la Secretaría Distrital de Salud    |
| <b>CONSTRUIR confianza</b>  | <b>CONSTRUIR confianza</b>   | <b>CONSTRUIR confianza</b>   | A.2024. diseñar e implementar una (1) Estrategia de Ciudadanía Territorial en Salud orientada a fortalecer los procesos comunicativos de reconciliación e intersectoriales en las 20 localidades.   | Realizar el inventario tecnológico y digital para la operación de la estrategia de los laboratorios sociales territoriales.   | Número de <b>laboratorios sociales territoriales dotados</b> .   | Número de <b>laboratorios sociales territoriales dotados</b> .<br>FUENTE: Censo de inventario de dotación de los Laboratorios sociales territoriales - Subdirecciones Territoriales.   | Gestión territorial en Salud   |  |  |  |
|   |  |  | A.2024. diseñar e implementar la Estrategia de Gobierno Abierto en salud de Bogotá D.C. (GABO), a través de acciones de participación social en salud, reconciliación, transparencia, control social y rendición de cuentas y servicio al ciudadano, con procesos comunicativos e intersectoriales en las 20 localidades. | Generar e implementar estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía, a través de acciones de participación social, a través del uso de las TIC y acciones presenciales, seriales e intersectoriales.<br><br>Diseñar e implementar estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía, a través de acciones de participación social, a través del uso de las TIC y acciones presenciales, seriales e intersectoriales.  | Porcentaje de avances en la implementación de estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía.<br><br>Número de canales fortalecidos y operando.  | Número de <b>actividades realizadas para estrategias innovadoras de relacionamiento con la ciudadanía</b> .<br>FUENTE: Informes de Gestión del Observatorio de salud de Bogotá - GSS - Plan de acción del Observatorio de salud de Bogotá - GSS  | Gestión territorial en Salud   |  |  |  |
|   |  |  | A.2024. diseñar e implementar el 100% del plan de acción, en el marco de la política pública Ciudad de Servicio al Ciudadano, con los rectores del Sistema Distrital de Salud (4 subdirecciones: DCSIS, Capital Salud, GSS), 10 EAFB y 20 Instituciones prestadoras de servicios de salud prioritarias.                   | Formular e implementar el plan de acción con enfoque diferencial, para el desarrollo de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Fortalecer los canales (presenciales, virtuales y telefónicos) de diálogo participativo al ciudadano, con enfoque diferencial a nivel territorial y seriales.   | Porcentaje de avances en la formulación e implementación del Plan de Acción de la Política Pública Ciudad de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial.<br><br>Número de canales fortalecidos y operando.  | Número de <b>Acciones desarrolladas en el diseño e implementación de la estrategia de veedurías ciudadanas en salud antequés y digitales</b> .<br>FUENTE: Informes de Gestión de las Subdirecciones Territoriales - Plan de Acción de la Estrategia.   | Control Social a la Gestión en Salud.  |  |  |  |
|   |  |  | A.2024. diseñar e implementar una (1) Estrategia de Ciudadanía Territorial en Salud orientada a fortalecer los procesos comunicativos de reconciliación e intersectoriales en las 20 localidades.   | Diseñar e implementar la estrategia de laboratorios sociales territoriales, para el fortalecimiento de la gestión territorial y la participación social en salud.<br><br>Construcción, con base comunitaria, de proyectos con enfoque posicional diferencial y de género, con base comunitaria, de reconciliación e intersectoriales en la institución, en el marco de la estrategia de laboratorios sociales territoriales.  | Número de <b>labores formadas y emprendidas en participación social en salud</b> .<br><br>Porcentaje de avances de construcción de proyectos con enfoque posicional diferencial y de género, con base comunitaria.   | Número de <b>Organizaciones o grupos con enfoque posicional diferencial y de género fortalecidos</b> en el marco de la estrategia de laboratorios sociales territoriales.<br>FUENTE: Informes de Gestión de las Subdirecciones Territoriales - Plan de Acción de la GSPVCSG * 100  | Gestión posicional diferencial y de género y Gestión territorial en Salud  |  |  |  |
| <b>PROMOVER la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud</b>  | <b>PROMOVER la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud</b>   | <b>PROMOVER la reconciliación de la ciudadanía con el sector salud</b>   | Realizar las acciones para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.   | Diseñar las acciones para el cumplimiento de la Política de Participación ciudadana en la Gestión Pública.  | Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.<br><br>Porcentaje de acciones desarrolladas para la implementación de las políticas de gestión y desempeño.   | Acciones <b>aplicadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción</b> / Acciones programadas para la medición de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción * 100<br>FUENTE: Informes de Subdirecciones Territoriales.  | Control Social a la Gestión en Salud.  |  |  |  |

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

### e. Comunicación Directa Intrainstitucional

Como se mencionó anteriormente, tiene dentro de sus funciones el de realizar la gestión de enlace intrainstitucional e intersectorial para la articulación e implementación de políticas, planes, programas y proyectos conforme a lo establecido en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y por otras entidades de vigilancia y control, así como proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.

## 20. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial



La Secretaría Distrital de Salud -SDS basa su política con enfoque diferencial en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que define el servicio a la ciudadanía como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. Es por ello por lo que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

Concordante con lo señalado, la SDS establece la atención diferencial preferencial, en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establece mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Igualmente, contempla la inclusión, como el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital.

### a. Optimización del proceso interno de derechos de petición

Mediante Circular 01 de 2016, la SDS, impartió instrucciones para el trámite de los derechos de petición y dar respuesta adecuada y oportuna, ajustada a la normatividad

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

vigente, específicamente al Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

En tal sentido, y de acuerdo con la Circular 01 de 2016, contempla las modalidades de petición; funcionarios sin competencia; requisitos de la respuesta; tiempo de repuesta; trámite interno y responsabilidades y sanciones.

A través de la página web de la Secretaría Distrital de Salud, en el link: [http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasySoluciones\\_SDQS.asp](http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/SistemadeQuejasySoluciones_SDQS.asp)

El ciudadano puede ingresar y presentar su derecho de petición.

De igual forma, la SDS, ha dispuesto de puntos de atención al ciudadano, para brindarle información y orientación. Sitios que incluyen la Red CADE y Súper CADE, y los siete (7) Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno. además del Centro de Servicio a la Ciudadanía Ubicado en la Sede de la Secretaría Distrital de Salud.



#### **b. Cuéntanos Bogotá Territorial**

En la necesidad por brindar más espacios que faciliten el acceso a los usuarios que requieren de un trámite o servicio, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, ha venido realizando acciones de apoyo interinstitucional, específicamente, con las alcaldías locales a fin de atender a la comunidad que lo requiere. Es así como para el 2022, se tiene planeado la acción con estos entes y así fortalecer los medios y vías de acceso para brindar orientación a la población de las formas para acceder a los servicios de salud.

#### **c. Ajustes a procedimientos internos**

Para el año 2019, se expidió la Circular 027, por medio de la cual se dio instrucciones a las distintas dependencias de la entidad, ajustar sus procedimientos, en cuanto al manejo de los tiempos para dar respuesta a las peticiones, dado que, en el hallazgo hecho por la Oficina de Control Interno, se estableció que el trámite interno de los derechos de petición era un riesgo transversal.

Por su parte y en marco de la pandemia, el Secretario Distrital de Salud, expidió al Circular 071 de 2020, con el propósito de dar directrices a las entidades del sector a fin de revisar sus procedimientos de peticiones y dar respuesta dentro de los términos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

Para el año 2021, se fortaleció este trabajo y puntualmente en la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se actualizó toda la documentación relacionada con los cuatro procedimientos con los que cuenta y para el año 2022 se pretende su ajuste a la política de Gobierno Abierto.

#### **d. Política de protección de datos personales**

En la SDS, se cuenta con una política de protección de datos personales con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Se contempla, el Decreto 1377 de 2013 que establece la obligatoriedad por parte de los responsables del Tratamiento de desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los Datos Personales y velar porque los Encargados del Tratamiento realicen su cumplimiento.



La Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud, se preocupan por velar y custodiar su más valioso activo: la información; para lo cual se acoge a la ley de Protección de datos personales, mencionada anteriormente; teniendo en cuenta que manejamos datos de carácter sensible, es necesario adoptar el manual. Se tiene como objetivo principal velar por la custodia de la información para que los ciudadanos que accedan a nuestros servicios lo realicen con la confianza de que sus datos se encuentran protegidos, con la disponibilidad, integridad y confidencialidad necesaria, para el tratamiento de esta información.

Lo anterior, con el fin de cumplir con la misión y visión de la entidad, en aras de brindar un buen servicio a la ciudadanía.

La política de Tratamiento y Protección de Datos Personales se aplica a todo archivo o Bases de Datos, que contenga información de carácter sensible, (datos personales de un usuario) u otra información de carácter reservado o clasificado.

El tratamiento de la información que la Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud realiza es la de recolectar, almacenar y custodiar, información sensible a través de sus sistemas de información on-line, los cuales proporcionan un servicio al ciudadano y que por tanto es información que no se encuentra de acceso al público. Entre ellas tenemos el aplicativo PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones), comprobador de



|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoras  |  |                |          |  |

derechos (consulta de puntajes del Sisbén), Cuídate sé feliz (información útil para la salud de los ciudadanos), entre otros.

#### e. Carta de trato digno

Como en el año 2021, para el año 2022 el Manual los Derechos y Deberes que tiene la Secretaría Distrital de Salud, contempla que se debe dar al ciudadano un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tenga sobre los procedimientos. A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad.



Con ello se resalta la política de enfoque diferencial, mencionado anteriormente, en donde la SDS, respeta las creencias de sus usuarios, así como el uso, costumbres y opiniones.

No existe mayor fortaleza en la institución que atender a su misión que como “Entidad rectora en salud en Bogotá D.C. responsable de garantizar el derecho a la salud a través de un modelo de atención integral e integrado y la gobernanza, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital. Capital”. Link Carta de trato digno: [http://www.saludcapital.gov.co/Inf\\_adicional\\_N9/Carta\\_Trato\\_Digno.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Inf_adicional_N9/Carta_Trato_Digno.pdf)

## 21. Plan institucional de capacitación

El Plan Institucional de Capacitación de la Secretaría Distrital de Salud, responde a las necesidades de capacitación originadas en las diferentes dependencias de la Entidad, como es el caso de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través del fortalecimiento de las competencias laborales de los servidores públicos de la SDS para contribuir con el mejoramiento de la gestión institucional

También, contribuye al desarrollo de las competencias de los servidores públicos de la Entidad, desde un enfoque integral de las dimensiones del saber, del hacer y del ser, para promover su desempeño laboral y favorecer su crecimiento personal. En tal sentido, desde la Oficina de Talento Humano, se cuenta con un Plan de Capacitación para los funcionarios de planta y al interior de la Dirección d servicio al Ciudadano se cuenta, de igual forma, con programas permanentes de formación a los colaboradores sobre temas de actualidad relacionados con nuestras funciones institucionales.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

## 22. Plan operativo de gestión y desempeño - POGD 2022

El Plan Operativo de Gestión y Desarrollo - POGD, es una herramienta de planeación a corto plazo que permite consolidar los resultados esperados de la gestión propia de las Direcciones y Oficinas, conforme al Plan Estratégico de la Entidad, allí se establecen las metas, actividades a desarrollar y los indicadores que permitirán realizar seguimiento al cumplimiento, los responsables de ejecutarlas y el cronograma de cada una.

### a. Metas



1. Realizar las acciones necesarias para el Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la SDS
2. Realizar las Acciones para la Implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño de la SDS.
3. Realizar las acciones para el desarrollo de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.
4. Realizar acciones para el seguimiento a la oportunidad de respuesta a los derechos de petición dadas por las distintas dependencias de la SDS a la ciudadanía.
5. Realizar Acciones para fortalecer el Sistema de Control Interno de la SDS, en los componentes de control competencia de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

### b. Enfoque de derechos

El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad". (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021)

Este enfoque se consideró de alta importancia, pues la percepción de la ciudadanía ha mostrado que, aunque las entidades del sector salud hagan grandes esfuerzos por prestar servicios en salud con calidad y oportunidad, las experiencias de los usuarios en el sistema lo califican como "deshumanizado", aunque resulte paradójico cuando la esencia del servicio en salud es el ser humano.

De ahí que los colaboradores de la Secretaría Distrital de Salud que hacen parte del sector administrativo de salud, especialmente aquellos que están de cara al ciudadano, deben considerar los siguientes aspectos:

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |



- Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana.
- Compromete una cultura que prioriza el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.
- Es relevante comprender la situación del ciudadano como ser integral.
- Los falsos prejuicios de por sí se constituyen en barreras invisibles.
- Cobran importancia las actitudes, los comportamientos y la sensibilidad que se demuestra en el desempeño profesional al momento de la interacción con el ciudadano.

### 23. Racionalización de trámites y servicios en la SDS.

La Secretaria Distrital de Salud, como garante del ejercicio efectivo de los derechos individuales y colectivos en salud de todos los habitantes de la ciudad de Bogotá, se encuentra inmersa en un compromiso definido por mejorar la prestación de nuestros servicios a la ciudadanía, en un ejercicio constante de fortalecimiento de la interrelación ciudadano – estado, que permita hacer más sencillo el acceso al portafolio de trámites y servicios institucionales de cara a la ciudadanía.

De igual manera y en concordancia con el marco normativo de la estrategia nacional de racionalización de trámites y eficiencia administrativa, específicamente lo plasmado en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1º de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012, la SDS se encuentra desarrollando herramientas de diagnóstico y planeación, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos para la efectiva gestión institucional de trámites y otros procedimientos administrativos (en adelante OPAS) de nuestra institución.

Así mismo, documentos de política económica y social, definidos mediante el CONPES 3292 de 2004 y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, establecida por el Decreto 197 de 2014, definen la prioridad de intervención en este importante tema, resaltando que “la simplificación de trámites ha sido una preocupación constante del Estado Colombiano puesto que en ella se resume tanto la relación con la ciudadanía, como la eficiencia y eficacia de las entidades estatales, es decir, la credibilidad de las instituciones. En ese sentido, el Estado debe estar atento a los diferentes cambios y tendencias en el entorno económico y político, de manera que pueda adoptar prácticas administrativas que permitan dar cumplimiento a los fines del Estado con eficiencia administrativa, en el cual los trámites se conviertan en un mecanismo para agilizar las relaciones entre la administración y la sociedad”

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

De acuerdo con ello, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realizara para la presente vigencia la asistencia técnica para la elaboración, aplicación y puesta en marcha del Plan de Racionalización de Trámites 2022, fortalecimiento las acciones que lleven a lograr la digitalización y puesta web de todo el portafolio de Tramites SDS., propendiendo por fortalecimiento institucional de cara a la ciudadanía, bajo los principios de la transparencia y lucha contra la corrupción, siempre en búsqueda de mejoramiento continuo.

En este sentido a continuación se presentan el inventario de trámites y servicios institucionales, sobre el cual se comenzaron a ejecutar acciones de racionalización definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública:



#### **a. Trámites y Servicios que ofrece la SDS – 2022**

Para estar actualizado en los trámites y servicios anexamos los enlaces correspondientes.



Enlace: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx>

#### **24. Plan de Acción Dirección Servicio a la Ciudadanía 2021.**

Para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es primordial la implementación de una Malla Operacional (Plan de Acción) que se ajuste a la realidad con respecto al funcionamiento de las oficinas de servicio a la ciudadanía, esto de acuerdo al cumplimiento de la Meta 2 “Diseñar e implementar el 100% del plan de acción, en el marco de la política pública distrital de servicio al ciudadano, con los actores del Sistema Distrital de Salud (4 subredes, IDCBIS, Capital Salud, SDS), 10 EAPB y 20 Instituciones prestadoras de servicios de salud priorizadas” del proyecto de Inversión 7750: “Construcción de confianza, Participación, datos abiertos para el Buen Vivir Bogotá” ; el Plan de Acción contempla los siguientes productos y actividades para el año 2022:



|   |  |                |          |   |  |
|---|--|----------------|----------|---|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b> |                |          |   |  |
|   | <b>PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022</b>   |                |          |   |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: | 5 |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |   |  |

| PRODUCTO   | NOMBRE ACTIVIDAD PROYECTO DE INVERSIÓN   | SUB-ACTIVIDADES  | UNIDAD DE MEDIDA DE LA SUBACTIVIDAD                        | CANTIDAD PROGRAMADA | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |     |
|--|--|--|--|---------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-----|
| Un Plan de acción con enfoque diferencial formulado, socializado e implementado.                                 | 2.1 Formular e implementar el plan de acción con enfoque diferencial para el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a nivel distrital y territorial. | Actualización del plan para la implementación de la PPDS en los 37 actores priorizados   | Plan de acción adaptado                                    | 37                  |       | 37      |       |       |      |       |       |        |            |         |           |           |     |
|  |  | Seguimiento a la Implementación del Plan de Acción de la PPDS con enfoque diferencial  | Reportes de seguimiento                                    | 74                  |       |         |       |       |      |       |       | 37     |            |         |           |           | 37  |
|  |  | Implementación de plan de acción para disminución de PQRD de Capital Salud y Subredes  | Plan de Acción implementado                                | 100%                |       |         |       |       | 35%  |       |       | 35%    |            |         | 15%       |           | 15% |
| Dos (2) encuestas de medición de satisfacción para toma de decisiones en salud                                   | 2.4 Realizar encuestas de percepción de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de salud recibidos, según el cronograma establecido.                                      | Socialización de resultados de la Encuesta   | Encuesta socializada                                       | 1                   |       |         |       | 1     |      |       |       |        |            |         |           |           |     |
| Tres (3) Canales de dialogo e información al ciudadano, con enfoque diferencial a nivel territorial y distrital. | 2.3 Fortalecer los canales (presenciales, virtuales y telefónicos) de dialogo e información a la ciudadanía, con enfoque diferencial a nivel territorial y distrital.                  | Realizar orientación, información y gestión del 100% de las solicitudes de la ciudadanía que se capten a través de los canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | Porcentaje de solicitudes atendidas                        | 100%                | 100%  | 100%    | 100%  | 100%  | 100% | 100%  | 100%  | 100%   | 100%       | 100%    | 100%      | 100%      |     |
|  |  | Gestionar la incorporación e implementación del enfoque diferencial en la atención a la ciudadanía de la Secretaría de Salud   | Porcentaje de gestión en la incorporación e implementación | 100%                |       |         |       |       |      |       |       | 50%    |            |         |           |           | 50% |

|   |  |                |          |   |  |
|---|--|----------------|----------|---|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>GESTIÓN SOCIAL EN SALUD</b><br><b>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN</b><br><b>CONTROL DOCUMENTAL</b> |                |          |   |  |
|   | <b>PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022</b>   |                |          |   |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: | 5 |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |   |  |

|  |  |   |   |      |  |  |  |     |     |     |     |   |  |     |     |     |     |
|--|--|---|---|------|--|--|--|-----|-----|-----|-----|---|--|-----|-----|-----|-----|
|  |  | Actualización y mantenimiento del Sistema de Información Cuéntanos Bogotá para el fortalecimiento de los canales de atención para el canal presencial, virtual y telefónico | Porcentaje de actualización y mantenimiento del sistema | 100% |  |  |  |     |     |     | 70% |   |  |     |     | 30% |     |
|  |  | Canal presencial fortalecido  | Canal fortalecido                                       | 1    |  |  |  |     |     |     |     | 1 |  |     |     |     |     |
|  |  | Implementación de estrategia Cuéntanos Bogotá Territorial   | Estrategia implementada                                 | 100% |  |  |  |     |     |     | 60% |   |  |     |     | 40% |     |
| Plan de Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el goce efectivo de derechos, de las competencias a los servidores público que atienden a la ciudadanía y de transparencia. | 2.2 Diseñar e implementar el plan de fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, de las competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía y de transparencia.                                 | Ejecución del Plan de Fortalecimiento de capacidades ciudadanas   | Plan de acción ejecutado                                | 100% |  |  |  |     | 50% |     |     |   |  |     |     | 50% |     |
|  |  | Implementación del plan de acción de Gobierno Abierto de Servicio a la Ciudadanía   | Plan de Acción implementado                             | 100% |  |  |  |     |     | 50% |     |   |  |     |     |     | 50% |
|  |  | Diseño e implementación de plan de formación a primera línea de atención a la ciudadanía  | Plan implementado                                       | 100% |  |  |  | 25% |     |     | 25% |   |  | 25% |     |     | 25% |
|  | 2.5 Implementar una estrategia de divulgación de información para el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, así como de las competencias y transparencia de los colaboradores que atienden a la ciudadanía. | Implementación de la estrategia comunicativa y pedagógica de la Dirección.  | Porcentaje de implementación de la estrategia           | 100% |  |  |  | 25% |     |     | 25% |   |  |     | 25% |     | 25% |
|  |  | Sistematización de la experiencia de asistencia técnica de servicio a la ciudadanía en salud  | Documento de sistematización                            | 1    |  |  |  |     |     |     |     |   |  | 1   |     |     |     |

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |

## 25. Medición de satisfacción



La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, realiza la encuesta para medir el nivel de satisfacción del ciudadano. Esta encuesta involucra a ciudadanos que voluntariamente quieren manifestar su opinión sobre el servicio recibido en la entidad, a través de los distintos puntos y canales de atención. Esta herramienta de medición involucra la encuesta al procedimiento de orientación en el canal presencial del Centro Distrital de Salud, así como también de las Subredes Integradas de Servicio de Salud del Distrito y las peticiones cuya competencia corresponden a la EPS Capital Salud, al procedimiento de orientación en el canal “web” “Contáctenos” de la Secretaría Distrital de Salud y al procedimiento de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de Secretaría Distrital de Salud, (SDQS).

Para el desarrollo de esta evaluación, se surte una serie de pasos a saber:

1. Definición del objetivo
2. Determinación y diseño de la herramienta de medición
3. Programación diaria, semanal, mensual y trimestral de la muestra de encuestas a aplicar.
4. Definición del personal técnico para la aplicación de la encuesta presencial.
5. Definición de recursos logísticos.
6. Generación de informes parciales mensuales.
7. Informe general del semestre.
8. Remisión del Informe a líderes de los procedimientos
9. Definición de las acciones de mejora por parte de los equipos de trabajo cuando da lugar éstas.

Se presentan los resultados consolidados del promedio obtenido, el cual le permite a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y a la Entidad, mejorar con base en la información que de primera mano nos brindan los ciudadanos que utilizan en el periodo evaluado, el Procedimiento de Orientación Ciudadana y el Gestión de Peticiones de la Secretaria Distrital de Salud.

Para el año 2022, se estableció la consolidación mensual de la Encuesta, así como un informe trimestral y dos semestrales. Ello, con el propósito de identificar más objetivamente la confianza que el usuario tiene de los servicios ofrecidos por la entidad.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

#### a. Publicación de informes:

Todos los informes que se generan como producto de la gestión que adelanta la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, y de la SDS, en general, son publicados en la página “web” de la entidad.

Para el año 2022, se ajustarán dichos documentos a la Política de Gobierno Abierto- GAB. Los cuales podrán ser revisados por cualquier persona y para fines eminentemente informativos.

Es decir, que estos pueden ser consultados por la comunidad en general, siempre y cuando estos no gocen de la calidad de reserva legal. En tal sentido, los artículos 18, 19 y 20 de la ley 1712 de 2014, modificados por el Decreto 1494 de 2015, señala: **“Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas.** Corregido por el art. 2, Decreto Nacional 1494 de 2015.



Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- a) Corregido por el art. 1, Decreto Nacional 2199 de 2015. El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el párrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

**Parágrafo.** Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

**Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.** Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:



|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde / Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros  |  |                |          |  |

- a) La defensa y seguridad nacional.
- b) La seguridad pública.
- c) Las relaciones internacionales.
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.
- f) La administración efectiva de la justicia.
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia.
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país.
- i) La salud pública.

**Parágrafo.** Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

**Artículo 20. Índice de Información clasificada y reservada.** Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificado como clasificado o reservado, de conformidad a esta ley. El índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.

## 26. Bibliografía

Alcaldía Mayor de Bogotá. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. (Decreto 197 de 2014). Protocolos de Atención al Ciudadano. 2014.



Secretaría Distrital de Salud. Decreto 507 de 2013, Por el cual reorganiza la Secretaría Distrital de Salud.

Ley Estatutaria 1751 de 2015 que regula el derecho fundamental a la salud y otorga al Estado la responsabilidad de asegurar que los servicios de salud sean suministrados con integralidad, igualdad de trato y oportunidades de acceso para toda la población.

Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Decreto 124 de 2016 por medio del cual se hacen ajustes al Plan anticorrupción y se establecen las guías metodológicas para la gestión del riesgo de corrupción y las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (versión 2) de 2015.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

|   |  |                |          |  |
|---|--|----------------|----------|--|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE SALUD | GESTIÓN SOCIAL EN SALUD<br>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>CONTROL DOCUMENTAL |                |          |  |
|   | PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022  |                |          |  |
|   | Código:  | SDS-GSS-PL-002 | Versión: |  |
| Elaborado por: Dagoberto Gómez Conde /Revisado por: Sandra Caycedo / Aprobado por: Cindy M. Matamoros   |  |                |          |  |


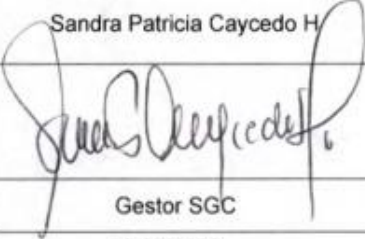

Acuerdo D.C. 645 del 09 de junio de 2016 Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas de Bogotá D.C. para el periodo 2016-2020.

Documento CONPES DISTRITAL 01 de 2019.

Decreto 118 de 1218, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público".

## 27. Control de Cambios

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN  |
|---------|---------------------|---|
| V.2     | 1/Abril /2019       | El presente documento se actualiza en cumplimiento con la publicación en el link "Transparencia y acceso a la información", exigidos por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, y el ITB - Índice de Transparencia de Bogotá.  |
| V.3.    | 13/10/2020          | El presente documento se actualiza en cumplimiento de la normatividad vigente, con la publicación en el Link "Transparencia y acceso a la información", exigido por la ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015 y el Índice de Transparencia de Bogotá- ITB. Teniendo como base la promulgación del Plan Distrital de Desarrollo: "Un nuevo Contrato Social, Ambiental y Económico para la Bogotá del Siglo XXI. |
| V.4     | 29/11/2021          | El presente documento se actualiza de conformidad al Decreto 197 de 2014, Decreto 847 de 2019 y la Ley 1712 de 2014.  |
| V.5     | 18/07/2022          | Este documento se actualiza, en razón a la elaboración de la Malla operacional que anualmente realiza la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, por lo que se requiere un ajuste de estos, además de las estrategias a desarrollar en cada vigencia.  |

|         | ELABORÓ   | REVISÓ   | APROBO  |
|---------|---|--|---|
| Nombre: | Dagoberto Gómez Conde   | Sandra Patricia Caycedo H.   | Cindy Marjory Matamoros Perdomo   |
| Firma:  |  |  |  |
| Cargo:  | Profesional Especializado   | Gestor SGC   | Directora de Servicio a la Ciudadanía.  |
| Fecha:  |   | 18/07/2022   |   |

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.