

# Plan de Servicio a la Ciudadanía 2021

**Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Subsecretaría de Gestión Territorial,  
Participación y Servicio a la Ciudadanía  
Secretaría Distrital de Salud  
2021**

## Tabla de contenido

1. Introducción
2. El Plan de Acción de la SDS
3. Marco Normativo.
4. Identificación Organizacional
5. De la Gestión en el 2019
6. Solicitudes de acceso a la Información.
7. Solicitudes de temas de contratación en la SDS.
8. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas.
9. Gestión operativa del aplicativo.
10. Percepción e Satisfacción.
11. Planeación 2020
12. Objetivo.
13. Matriz de Correlación del Proceso de Gestión Social en Salud.
14. Comunicación Directa Intrainstitucional.
15. Política con enfoque diferencial.
16. Optimización del Proceso Interno de derechos de petición.
17. Política de Protección de datos personales.
18. Carta de Trato digno.
19. Plan Institucional de Capacitación.
20. Plan Operativo de Gestión.
21. Metas
22. Protocolos.
23. Racionalización de trámites
24. Plan de Acción Dirección de Servicio a la Ciudadanía.
25. Medición de Satisfacción.
26. Publicación de informes.
27. Glosario.
28. Abreviaturas.
29. Bibliografía.
30. Control de cambios.

# PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2021

## 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. El Plan de Acción de la SDS hace parte integral de:

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.

## 3. Marco Normativo

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.
- 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.

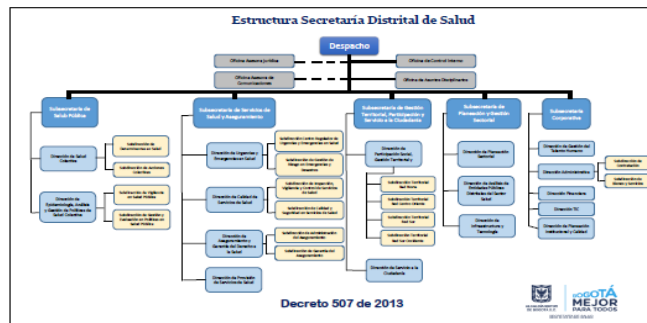
- Proponer tácticas y metodologías que faciliten el desarrollo y articulación del procedimiento transversal de Servicio a la Ciudadanía.
- Adelantar investigaciones sobre temas relacionados con Participación Social y Atención al Ciudadano a nivel Distrital. y
- Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia<sup>1</sup>.

Adicional a ello, también la involucra en todo el contenido del Decreto Distrital 197 de 2014<sup>2</sup>, “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 2018<sup>3</sup>, 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.

## 4. Identificación Organizacional

### 4.1 Creación de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

El Decreto 507 de 2013, modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C. y quedó de la siguiente forma:



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.

<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”

## 4.2 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.



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

## 4.3. 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.

4.4.

4.5. **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)

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

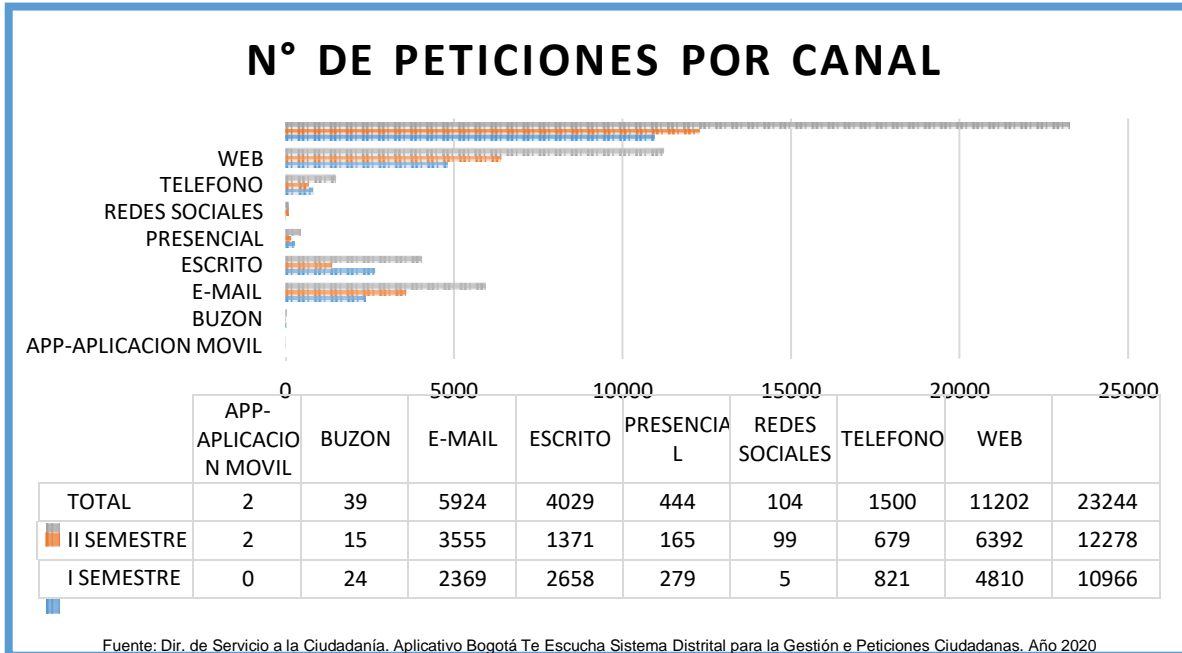
En el marco del Gobierno Abierto de Bogotá, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública, se presenta informe de solicitudes ciudadanas correspondiente al año 2020.

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).

### ***1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en el año 2020, discriminadas por tipo y canal:***

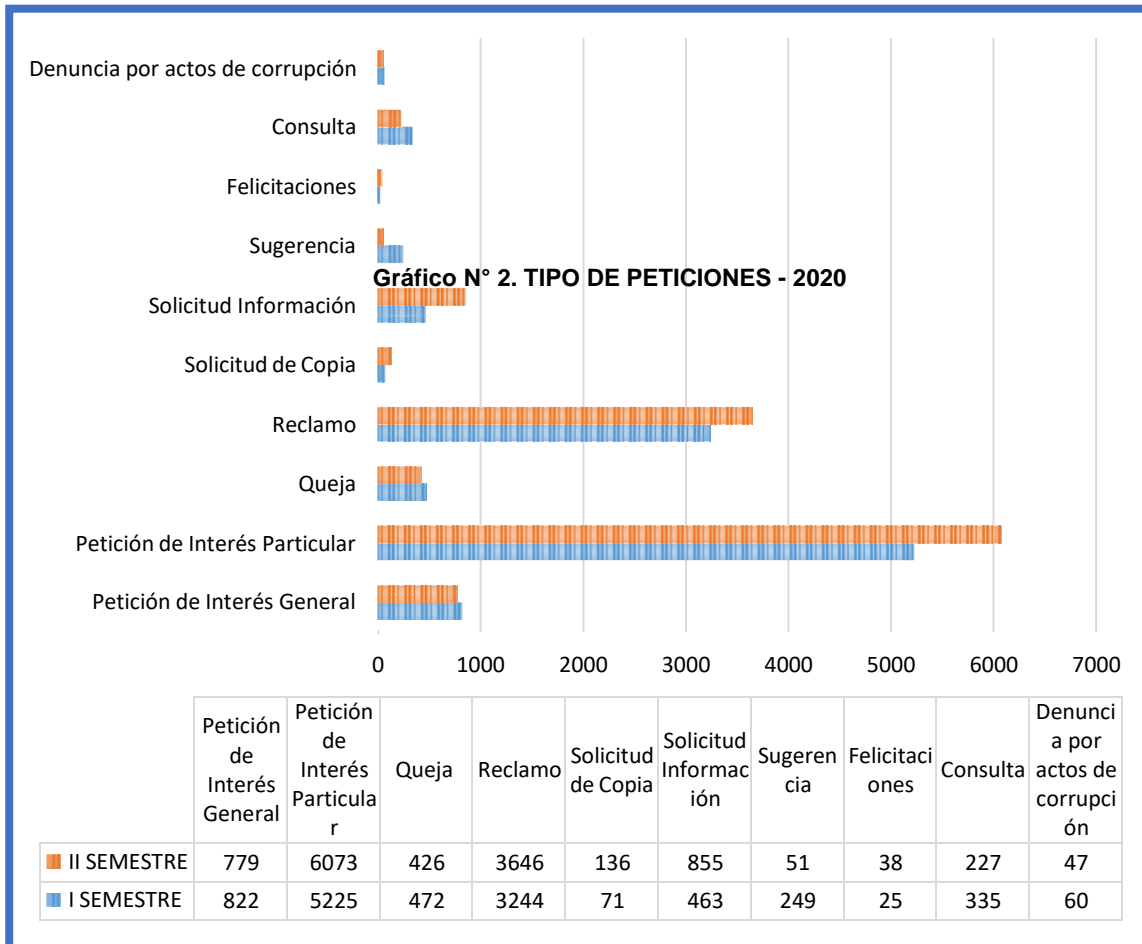
Durante el 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS **27.940** peticiones, de las cuales **3.031** peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a **1.665** solicitudes. *En total se gestionaron 23.244 peticiones competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

Gráfico N° 1. PETICIONES POR CANAL- 2020



En el gráfico anterior, se evidencia un mayor porcentaje de solicitudes ciudadanas recibidas en el primer semestre **54,4%**, a través de los diferentes canales. De igual forma, se observa que los principales medios por los cuales ingresan las peticiones son: el canal WEB con el **48,19%** (11.202), seguido del email con el **25,49%** (5.924), y el escrito con el **17,33%** (4.029). Es importante mencionar que las medidas de aislamiento social generadas por la Emergencia Sanitaria por la COVID-19, desde el mes de marzo del 2020, aumentaron de manera significativa las peticiones allegadas a través de canales no presenciales, los cuales permitieron continuar la interacción con la población orientada a entregar respuestas frente a las solicitudes recibidas.





Fuente:

Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

El gráfico anterior nos presenta el comportamiento de las peticiones clasificadas por tipología en el año 2020, en este orden de ideas se evidencia que las peticiones que ingresan en mayor número son las peticiones de interés particular con el **48,61%** (11.298), en segundo lugar, los reclamos con el **29,64%** (6.890) y las peticiones de interés general con el **6,89%** (1.601).

De acuerdo con la información anterior, se destacan dentro de las peticiones de interés particular, las relacionadas con temas de salud pública (6.004), los cuales a su vez se asocian en su mayor parte a Sistema de Vigilancia Epidemiológica y revisión de datos sobre el reporte de resultados-laboratorio, asociado a su vez con información frente a la pandemia por COVID – 19.

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

Tabla N° 1. TIPO DE PETICIONES POR ENTIDAD – AÑO 2020

| TIPO DE PETICIÓN - ENTIDAD                | CAPITAL<br>SALUD<br>EPS | IDCBIS    | SECRETARIA<br>DE SALUD | SUBRED<br>CENTRO<br>ORIENTE | SUBRED<br>NORTE | SUBRED<br>SUR | SUBRED<br>SUR<br>OCCIDENTE | TOTAL        | PORCENTAJE<br>(%) |
|---|-------------------------|-----------|------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------|----------------------------|--------------|-------------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 34                      | 2         | 7141                   | 473                         | 2255            | 467           | 926                        | 11298        | 48,61%            |
| RECLAMO                                   | 597                     | 1         | 5455                   | 221                         | 120             | 175           | 321                        | 6890         | 29,64%            |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 3                       | 0         | 450                    | 207                         | 480             | 128           | 333                        | 1601         | 6,89%             |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 4                       | 1         | 1174                   | 74                          | 20              | 8             | 37                         | 1318         | 5,67%             |
| QUEJA                                     | 3                       | 3         | 401                    | 179                         | 25              | 38            | 249                        | 898          | 3,86%             |
| CONSULTA                                  | 6                       | 3         | 466                    | 48                          | 6               | 10            | 23                         | 562          | 2,42%             |
| SUGERENCIA                                | 0                       | 1         | 231                    | 24                          | 3               | 11            | 30                         | 300          | 1,29%             |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 2                       | 0         | 185                    | 4                           | 1               | 10            | 5                          | 207          | 0,89%             |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION          | 1                       | 0         | 20                     | 14                          | 50              | 8             | 14                         | 107          | 0,46%             |
| FELICITACION                              | 0                       | 0         | 44                     | 3                           | 8               | 4             | 4                          | 63           | 0,27%             |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>650</b>              | <b>11</b> | <b>15567</b>           | <b>1247</b>                 | <b>2968</b>     | <b>859</b>    | <b>1942</b>                | <b>23244</b> | <b>100,0%</b>     |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

En la tabla número 1, se consolida la información de la tipología de peticiones por entidad, en tal sentido, se identifica que del total de peticiones que se gestionaron (23.244) el **66,97%** (15.567) fueron direccionadas a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, el **30,18%** (7.016) se trasladan a las Subredes Integradas de servicios de salud, el **2,8%** a la Empresa Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud, y el **0,05%** al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud -IDCBIS.

Como se mencionó anteriormente, las principales tipologías relacionadas con las peticiones registradas son derechos de petición de interés particular, reclamos y derechos de petición de interés general. En la tipología de reclamos, se identifican como temas prioritarios, las problemáticas de acceso por no oportunidad de servicios (2.067), especialmente por consultas de medicina especializada; así como temas de inspección vigilancia y control (1.747).

Frente a las peticiones de interés general, representadas en 1601 solicitudes, corresponden los requerimientos relacionados con temas de salud pública, como: sistemas de vigilancia epidemiológica, calidad del agua y saneamiento básico y normatividad y requisitos sanitarios

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

Tabla N° 2. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO – AÑO 2020

| PROBLEMÁTICA DE ACCESO                                | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | TOTAL       | PORCENTAJE (%) |
|---|-------------|--------------|---------------|--------------|-------------|----------------|
| No Oportunidad Servicios                              | 601         | 434          | 638           | 423          | 2096        | 49,48%         |
| No Suministro Medicamentos                            | 138         | 240          | 288           | 149          | 815         | 19,24%         |
| Dificultad Accesibilidad Administrativa               | 176         | 125          | 157           | 103          | 561         | 13,24%         |
| atención Deshumanizada                                | 73          | 48           | 57            | 61           | 239         | 5,64%          |
| Negación Servicios                                    | 41          | 53           | 42            | 24           | 160         | 3,78%          |
| Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento | 29          | 23           | 40            | 38           | 130         | 3,07%          |
| Dificultad Tutelas                                    | 30          | 13           | 17            | 19           | 79          | 1,86%          |
| Problemas Recursos Económicos                         | 21          | 22           | 16            | 17           | 76          | 1,79%          |
| Dificultad Alto Costo                                 | 11          | 10           | 11            | 8            | 40          | 0,94%          |
| Presunto Evento Adverso                               | 3           | 6            | 7             | 7            | 23          | 0,54%          |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional                  | 4           | 2            | 7             | 4            | 17          | 0,40%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1127</b> | <b>976</b>   | <b>1280</b>   | <b>853</b>   | <b>4236</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

La información presentada en la tabla anterior muestra los resultados de las peticiones relacionadas con problemáticas de acceso, dentro de las cuales se encuentra en mayor porcentaje las relacionadas con la no oportunidad de servicios con el 49,48%, dentro de esta categoría se encuentra las barreras asociadas a la prestación de servicios ambulatorios de medicina especializada (952 solicitudes). En segundo lugar, con un porcentaje del 19,24%, encontramos, las barreras relacionadas con el suministro de medicamentos, por parte de las EPS.

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

TABLA N° 3. PROBLEMÁTICAS DE ACCESO POR ENTIDAD DEL SECTOR –AÑO 2020

| PROBLEMÁTICAS DE ACCESO                                | CAPITAL SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR | SUBRED SUR OCCIDENTE | SDS - FFDS | OTRAS       | TOTAL       | PORCENTAJE (%) |
|--|---------------|-----------------------|--------------|------------|----------------------|------------|-------------|-------------|----------------|
| No Oportunidad Servicios                               | 595           | 152                   | 78           | 104        | 113                  | 129        | 925         | 2096        | 49,48%         |
| No Suministro Medicamentos                             | 492           | 5                     | 7            | 10         | 6                    | 1          | 294         | 815         | 19,24%         |
| Dificultad Accesibilidad Administrativa                | 271           | 4                     | 32           | 51         | 62                   | 3          | 138         | 561         | 13,24%         |
| Atención Deshumanizada                                 | 5             | 21                    | 16           | 34         | 17                   | 75         | 71          | 239         | 5,64%          |
| Negación Servicios                                     | 75            | 2                     | 4            | 6          | 2                    | 28         | 43          | 160         | 3,78%          |
| Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento | 97            | 0                     | 0            | 0          | 0                    | 0          | 33          | 130         | 3,07%          |
| Dificultad Tutelas                                     | 57            | 0                     | 0            | 0          | 2                    | 0          | 20          | 79          | 1,86%          |
| Problemas Recursos Económicos                          | 26            | 8                     | 6            | 2          | 7                    | 0          | 27          | 76          | 1,79%          |
| Dificultad Alto Costo                                  | 26            | 0                     | 0            | 0          | 0                    | 0          | 14          | 40          | 0,94%          |
| Presunto Evento Adverso                                | 4             | 2                     | 1            | 2          | 2                    | 8          | 4           | 23          | 0,54%          |
| Incumplimiento Portabilidad Nacional                   | 17            | 0                     | 0            | 0          | 0                    | 0          | 0           | 17          | 0,40%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1665</b>   | <b>194</b>            | <b>144</b>   | <b>209</b> | <b>211</b>           | <b>244</b> | <b>1569</b> | <b>4236</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

\*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.

En la tabla anterior se evidencian los resultados de problemáticas de acceso por entidad, destacándose el mayor número de peticiones gestionadas a través de la Entidad Administradora de Planes de Beneficios - EAPB Capital Salud (**1665**), seguido de las Subredes Integradas de Servicios de Salud (**758**), otras entidades (**1569**), y Secretaría Distrital de Salud (**244**). A continuación, se describen las cuatro primeras problemáticas de barrera de acceso identificadas:

**No oportunidad servicios**, con **2096** peticiones (**49,8%**), la cual se relaciona con temas como: demoras en la asignación de servicios ambulatorios por medicina especializada (**952**), así mismo se registran solicitudes por servicios de apoyo diagnóstico por laboratorio clínico (**354**), y consultas por medicina general (**146**). Los resultados presentados anteriormente, se encuentran directamente relacionados con demoras en la prestación de los servicios, generando una barrera de acceso a los servicios, posiblemente afectando la salud y calidad de vida de la ciudadanía.

**No suministro de medicamentos**, se registran **815** solicitudes relacionadas con esta problemática, correspondiente al **19,24%**, en 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. Se evidencia un mayor número de requerimiento en el suministro de medicamentos no POS (439).

**Dificultad accesibilidad administrativa**, en el cual se presentan **561** (13,24%) requerimientos, asociados a barreras de acceso en temas como: inadecuada orientación en servicios (**200**), de trámites, deberes y derechos en salud, seguido de demoras en la falta de oportunidad para la autorización de servicios (**180**), problemas de recursos físicos, humanos y de dotación (**98**) y finalmente problemas contratación asegurador-prestador (**83**).

**Atención deshumanizada**, se realiza gestión de **239** peticiones, representadas en el **5,64%**, del total de las solicitudes de problemáticas de acceso recibidas, las cuales se relacionan con quejas por comportamientos y actitudes del talento humano que realiza la atención. Se evidencia un mayor número de solicitudes relacionadas con la atención del personal en los servicios de ambulancias (**72**), ambulatorios (**53**), así como colaboradores y funcionarios del área de hospitalización (**36**).

## 5. Solicitudes de acceso a la información

6. Tabla N° 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN MENSUAL –AÑO 2020

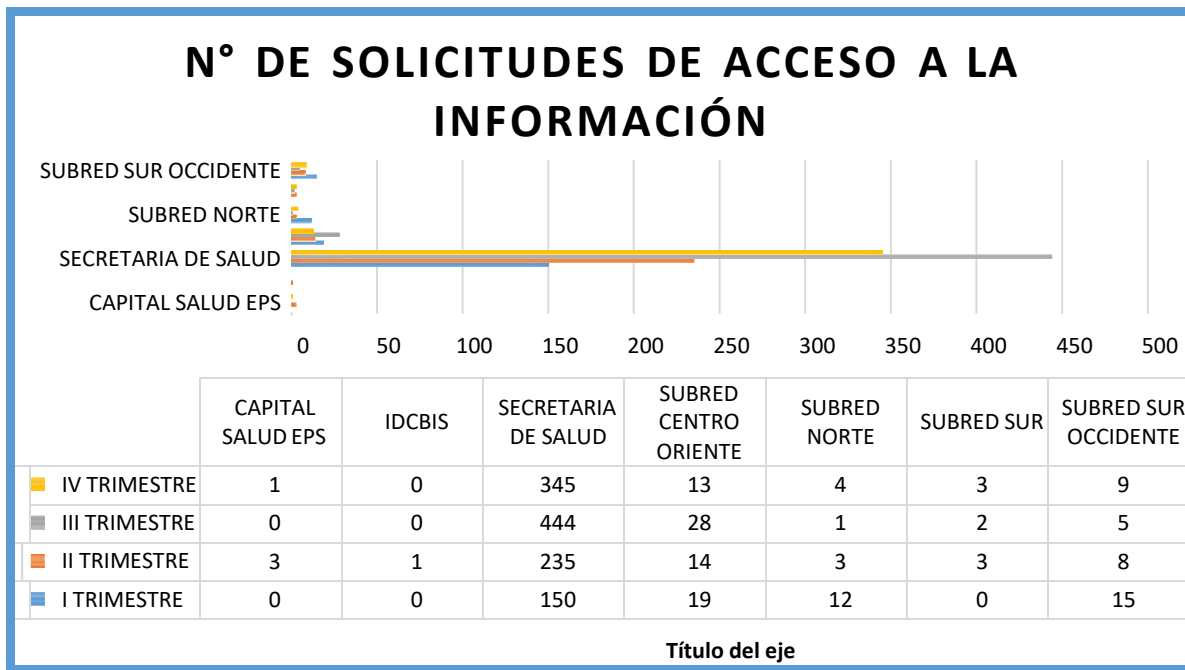
| TIPO PETICION                     | I SEMESTRE | II SEMESTRE | III SEMESTRE | IV SEMESTRE | TOTAL |
|-----------------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------|
| SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN | 196        | 267         | 480          | 375         | 1318  |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

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 2020, correspondiente al 5,6% (1318) de las peticiones; se observa

que el mayor porcentaje un total de 384 solicitudes, recibidas en un mayor porcentaje 36,4 % en el tercer trimestre (480), las cuales fueron gestionadas por las entidades competentes para su respectiva respuesta:

**ENTIDADES COMPETENTES DE GESTIONAR SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION**  
**Gráfico N° 3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD – AÑO 2020**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

En el gráfico N° 3, se presenta el número de solicitudes de acceso a la información gestionadas, a través de las distintas entidades, en los cuatro trimestres del año 2020, es preciso mencionar que el mayor porcentaje lo registra la Secretaría Distrital de Salud, con el 89 %, representado en 1174 solicitudes, relacionadas principalmente con temas de salud pública, particularmente solicitud de reporte de resultados por COVID – 19.

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

**TABLA N° 5. PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA ASOLICITUDES DE INFORMACIÓN –AÑO 2020**

| SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN/ENTIDAD | CAPITAL SALUD EPS | IDCBIS | SECRETARÍA DE SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR | SUBRED SUR OCCIDENTE | PROMEDIO DÍAS |
|---|-------------------|--------|---------------------|-----------------------|--------------|------------|----------------------|---------------|
| Promedio de Promedio Días                 | 4,0               |        | 8,6                 | 9,8                   | 6,2          | 10,3       | 12,8                 | 8,7           |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

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”.

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

**TABLA N° 5. SOLICITUDES NEGADAS O NO TRAMITADAS – AÑO 2020**

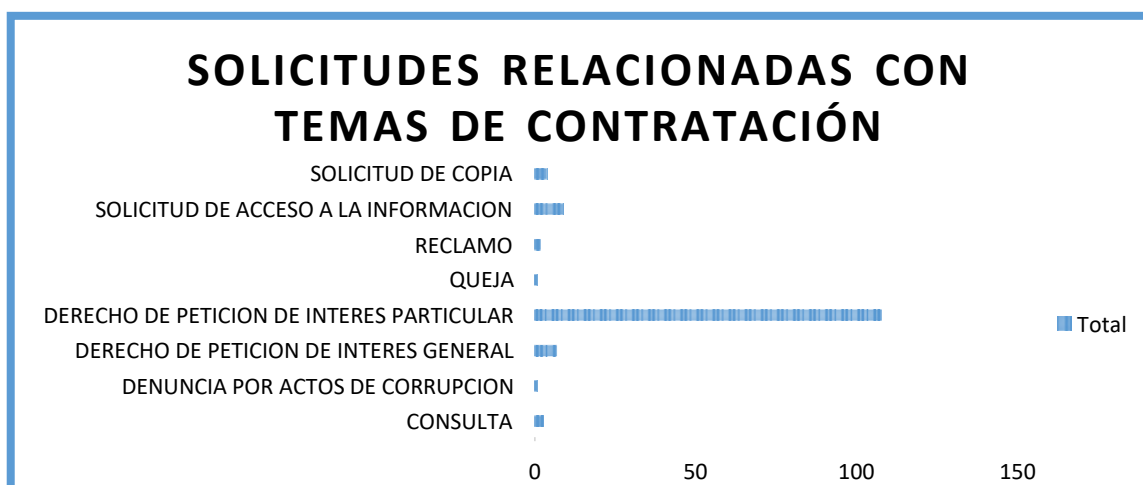
| TIPO PETICION       | I SEMESTRE | II SEMESTRE | III SEMESTRE | IV SEMESTRE | TOTAL |
|---------------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------|
| SOLICITUDES NEGADAS | 0          | 0           | 0            | 0           | 0     |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

Es importante, mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite de la petición.

### 7. Solicitudes de temas contratación en la SDS.

**Gráfico N° 4. SOLICITUDES DE TEMAS DE CONTRATACIÓN EN LA SDS –AÑO 2020**



Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas Año 2020

De acuerdo con el total de las peticiones gestionadas (23.244), durante el año 2020, el 0.58% correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación. Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con temas de contratación a personas naturales y jurídicas, recursos físicos, así como certificaciones laborales. La mayor parte de estas solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular. La dependencia que gestiona en mayor número peticiones relacionadas es la Subdirección de contratación.

*\* 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.*

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

La revisión de la oportunidad de la respuesta, parte del seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para generar una respuesta oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente. Así mismo se verifican los criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, y finalmente se realiza la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS para que realicen acciones de mejora pertinentes.

A continuación, se presenta el seguimiento al cumplimiento a oportunidad por entidades, para el año 2020:

**TABLA N° 6. SEGUIMIENTO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD–AÑO 2020**

| CONSOLIDADO SEGUIMIENTO: POR DEPENDENCIAS DE LA SDS (CON USUARIO SDQS)<br>- SUBREDES Y EPS-S |   | TOTAL<br>2020 |
|--|---|---------------|
| <b>TOTAL,<br/>SEGUIMIENTOS A<br/>DERECHOS DE<br/>PETICION</b>                                | Seguimiento Preventivos realizados a las dependencias de la SDS (inicia en agosto por riesgo transversal de no oportunidad) | 4146          |
|  | Seguimientos realizados a las dependencias de la SDS  | 2060          |
|  | Seguimientos realizados a las Subredes  | 38            |
|  | Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD   | 811           |
| <b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD</b>   |   | <b>2909</b>   |



|   |  |             |
|---|--|-------------|
| <b>TOTAL,<br/>SEGUIMIENTOS A LA<br/>CALIDAD DE LAS<br/>RESPUESTAS</b>                             | Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la SDS                                | 801         |
|   | Seguimiento a cumplimiento de los atributos de SUBREDES  | 3469        |
|   | Seguimiento a cumplimiento de los atributos de Calidad de la respuesta a requerimientos de la EPS-S CAPITAL SALUD                | 503         |
| <b>SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS</b>                                       |  | <b>4773</b> |
| <b>TOTAL,<br/>REQUERIMIENTOS<br/>POR NO RESPUESTA<br/>OPORTUNA A<br/>DERECHOS DE<br/>PETICION</b> | Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS  | 717         |
|   | Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS   | 13          |
|   | Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS | 273         |
|   | <b>TOTAL, REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA</b>  | <b>1003</b> |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

Se observa que el mayor número de requerimientos realizados por no respuesta a peticiones según tiempos establecidos por la normatividad vigente es principalmente por parte de dependencias de la SDS con un total de 717 requerimientos, es decir el 3.1% del total de peticiones (23.244) del 2020. De lo evidenciado, 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.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 13 solicitudes, se le informa a la jefe de la oficina de partición y a la referente del proceso y con relación a la EPS-S Capital Salud se requirieron 273 peticiones por no oportunidad a la respuesta, de lo evidenciado, se envió 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 Dirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

Así mismo, como producto de la Autoevaluación a los riesgos del Proceso Gestión social en Salud, con corte a julio de 2020, se evidenció la materialización del riesgo "Gestionar las peticiones de los ciudadanos, por fuera de los términos establecidos por la Ley", que arroja la formulación de la acción correctiva con el fin que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento, se definió realizar vía correo electrónico a los responsables, emisión semanal de seguimiento preventivo de reporte de peticiones en términos y/o que están próximas a vencer a las dependencias de esta Secretaría vía correo electrónico.

TABLA N° 7. NUMEROS DE SEGUIMIENTOS PREVENTIVOS –Año 2020.

| Seguimientos Preventivos | Total       |
|--------------------------|-------------|
| Agosto                   | 1811        |
| Septiembre               | 1147        |
| Octubre                  | 502         |
| Noviembre                | 392         |
| Diciembre                | 294         |
| <b>Total, Año 2020</b>   | <b>4146</b> |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. 2020

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

TABLA N° 8. TIEMPO PROMEDIO EN DÍAS DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA – Año 2020:

| TIPO DE PETICIÓN                          | CAPITAL SALUD EPS | IDCBIS      | SECRETARÍA DE SALUD | SUBRED CENTRO ORIENTE | SUBRED NORTE | SUBRED SUR  | SUBRED SUR OCCIDENTE | PROMEDIO DÍAS |
|---|-------------------|-------------|---------------------|-----------------------|--------------|-------------|----------------------|---------------|
| CONSULTA                                  | 15,3              | 5,0         | 9,7                 | 10,5                  | 8,0          | 20,0        | 12,3                 | 10,1          |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          | 9,0               |             | 7,8                 | 7,0                   | 6,4          | 4,0         | 16,0                 | 6,8           |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 10,7              |             | 10,7                | 9,7                   | 8,5          | 14,8        | 14,6                 | 10,4          |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 8,9               |             | 10,7                | 9,3                   | 9,7          | 14,4        | 14,5                 | 10,8          |
| FELICITACIÓN                              |                   |             | 6,2                 | 8,0                   | 5,3          | 3,0         | 2,5                  | 5,7           |
| QUEJA                                     | 5,5               | 13,5        | 14,4                | 10,0                  | 8,1          | 10,9        | 12,7                 | 12,6          |
| RECLAMO                                   | 7,6               |             | 11,9                | 7,9                   | 7,8          | 8,6         | 15,0                 | 11,2          |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN      | 4,0               |             | 8,6                 | 9,8                   | 6,2          | 10,3        | 12,8                 | 8,7           |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 12,5              |             | 10,2                | 6,7                   | 5,0          | 6,9         | 14,0                 | 9,9           |
| SUGERENCIA                                |                   | 8,0         | 7,5                 | 9,2                   | 1,0          | 13,0        | 10,1                 | 7,9           |
| <b>PROMEDIO DÍAS</b>                      | <b>7,8</b>        | <b>10,0</b> | <b>10,9</b>         | <b>9,2</b>            | <b>9,3</b>   | <b>12,6</b> | <b>14,3</b>          | <b>10,7</b>   |

Fuente: Dir. de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión e Peticiones Ciudadanas. Año 2020

\*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 declaratorio de “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

En el año 2020, como resultados se presentan con mayores tiempos promedios de respuesta, las siguientes tipologías: Quejas (12.6), Reclamos (11.2), Derechos de peticiones de interés particular (10,8), Peticiones de interés general (10,4); así mismo, se observa un promedio de respuesta por Entidad de: EAPB- Capital Salud (7.8), IDCBIS (10.0), Secretaría Distrital de Salud (10,9), Subred Centro Oriente (9.2), Subred Norte (9,3), Subred Sur (12,6), Subred Sur Occidente (14.3).

- **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 aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente ( a continuación se presenta el resultado de las de las dependencias de la SDS y Subredes Integradas e 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<sup>5</sup>. 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<sup>6</sup>. Para lo cual se debe evaluar:

- *Respuesta a los requerimientos dentro de los términos legales de acuerdo con la tipología descrita a continuación:*

TABLA N° 9. TIEMPO DE RESPUESTA DE ACUERDO CON TÉRMINOS LEGALES:

| TIPOLOGIA                              | Términos Ley 1755 de 2015 | Términos Decreto 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                           |

**Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento<sup>7</sup>. Lo cual se debe evaluar:

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

### Gestión Operativa del Aplicativo

El aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS 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 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.

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 operativo Bogotá Te Escucha-SDQS 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.

De acuerdo con la evaluación de cada una de las peticiones, se consolida y se registra la información en tablas de Excel Dinámica.

En el año 2020, con relación a la evaluación de la calidad de las respuestas, de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud – SDS y las Subredes Integradas de Servicios de Salud; está pendiente terminar el proceso, debido a que se priorizó el direccionamiento de peticiones a competentes, teniendo en cuenta el alto volumen de peticiones que ingresan a la SDS. A continuación, se presentan resultados de este seguimiento:

• SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:

TABLA N°10. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD:

| Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 |                  |                   |                        |
|--|------------------|-------------------|------------------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | I Trimestre 2020 | II Trimestre 2020 | Total, I Semestre 2020 |
| Total, Muestra   | 264              | 300               | 564                    |
| No Oportunidad   | 41               | 21                | 62                     |
| No Claridad  | 0                | 2                 | 2                      |
| No Coherencia  | 1                | 3                 | 4                      |
| No Calidez   | 0                | 2                 | 2                      |
| Índice Criterios de Calidad  | 84,1%            | 92,0%             | 88,05%                 |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 8                | 15                | 23                     |
| índice de Calidad Manejo   | 96,9%            | 95,0%             | 95,95%                 |

Nota: 2 peticiones no cumplieron con ningún criterio de calidad y manejo aplicativo

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el período de seguimiento, se estableció un índice de calidad del 88,05% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Oportunidad:** No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- **Coherencia:** En la respuesta hacen referencia a una IPS que no corresponde a la indicada por el peticionario. La respuesta no fue dirigida directamente al peticionario, incumpliendo con la estructura que debe tener una comunicación en este caso falto el destinatario. La respuesta fue dirigida a una entidad y correspondía a un peticionario anónimo.
- **Coherencia, Claridad y Calidez:** Dos peticiones no cumplieron con los criterios de calidad, porque se adjuntó una respuesta en el aplicativo que no corresponde a la peticionaria.

**Frente al manejo del Aplicativo:**

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta de las peticiones en estudio, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 95,95% y se evidencio principalmente:

- La respuesta fue publicada en cartelera sin dirección de notificación, en los datos de contacto del aplicativo se evidencia dirección de notificación.
- Error en la dirección de notificación indicada por el peticionario, falto la palabra SUR.
- Dos peticiones no cumplieron con los criterios 1 y 2 de manejo adecuado del aplicativo, se adjuntó una respuesta en el aplicativo que no corresponde a la peticionaria.
- Se registró con respuesta y cierre definitivo una solicitud de ampliación de información.
- Las respuestas no fueron dirigidas directamente al peticionario, incumpliendo con la estructura que debe tener una comunicación en este caso falto el destinatario, lugar y fecha.
- No se adjuntó respuesta en el enlace "sección de documentos notificación peticionario", lo anterior para que el ciudadano reciba la notificación de la respuesta en su correo electrónico.
- Se realizó cierre con respuesta de traslado para las 4 Subredes, todas las entidades de orden distrital se encuentran habilitada en el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario.
- Error en el número de la dirección de acuerdo con lo registrado por el peticionario.

La revisión de los criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha del tercer y cuarto trimestre está en proceso de revisión.

• **EAPB CAPITAL SALUD**

| Comparativo Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 |                  |                   |                    |            |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | I Trimestre 2020 | II Trimestre 2020 | III Trimestre 2020 | Total 2020 |
| Total, Muestra   | 232              | 200               | 327                | 759        |
| No Oportunidad   | 70               | 71                | 14                 | 155        |
| No Claridad  | 6                | 0                 | 19                 | 25         |
| No Coherencia  | 6                | 0                 | 16                 | 22         |
| No Calidez   | 7                | 6                 | 2                  | 15         |

|                             |       |        |        |        |
|-----------------------------|-------|--------|--------|--------|
| índice Criterios de Calidad | 69%   | 64,50% | 87,50% | 73,66% |
| Inadecuado Manejo SDQS      | 69    | 72     | 43     | 184    |
| índice de Calidad Manejo    | 66,8% | 64%    | 88,10% | 72,96% |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta en el primer trimestre de 2020 se estableció un índice promedio de calidad del **73,66 %** frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, y calidez se evidencio principalmente:

- **Frente cumplimiento criterios de calidad:**
- **Oportunidad:** No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.
- **Coherencia:** No suministran respuestas de fondo por cuanto no se responde a todo lo solicitado por el ciudadano ya que queda pendiente la autorización de algunos procedimientos o de algunas citas solicitadas, además se evidencio el cargue de respuesta equivocada, incompleta y confusa. Se evidencian peticiones que no guardan relación entre la fecha de solicitud de una cita y la fecha otorgada. (fecha otorgada es anterior a la fecha de la solicitud realizada por el ciudadano). No se da respuesta completa a solicitudes acerca de entrega de medicamentos, en algunos casos no se relacionan todos.
- **Claridad:** No se logra evaluar ya que se adjunta respuesta que no corresponde al peticionario ni a lo solicitado por éste o no adjuntan la respuesta. Se transcribe la normatividad, pero no se explica en términos de fácil entendimiento al usuario, esto principalmente en temas de movilidad, portabilidad, afiliaciones, novedades, cambio de IPS, decreto 064 de 2020 en relación con las afiliaciones transitorias de cuatro meses, y atención para venezolanos irregulares.
- **Calidez:** No hubo respuesta a la petición.

#### ***Frente al manejo del Aplicativo:***

Se evidencia en el aplicativo direcciones de notificación (Correo electrónico o dirección de residencia) mal registrado, incompletas o no la apuntan en la respuesta, igualmente en los datos de notificación no los actualizan.

- La publicación de la respuesta en el aplicativo no fue de acuerdo con los términos establecidos por la norma, es decir la publicación fue extemporánea.
- Varias peticiones no se ajustó la tipología de la petición, acorde con el motivo de la solicitud.



- No se adjunta la respuesta en la sección “Documentos Notificación Peticionario”.
- No actualización de datos de contacto del ciudadano: La respuesta no fue remitida a la dirección de notificación indicada por el peticionario. En varios casos es dada a la dirección que tiene la EPS en su base de datos.
- Errores al transcribir la dirección, por ejemplo, obviar la palabra sur, este, bis y letras.

**SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD:**

• **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE:**

**TABLA N°11. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR OCCIDENTE:**

| Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 |                  |                   |                    |            |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | I Trimestre 2020 | II Trimestre 2020 | III Trimestre 2020 | Total 2020 |
| Total, Muestra   | 182              | 315               | 198                | 695        |
| No Oportunidad   | 4                | 4                 | 1                  | 9          |
| No Claridad  | 1                | 3                 | 1                  | 5          |
| No Coherencia  | 4                | 7                 | 1                  | 12         |
| No Calidez   | 1                | 7                 | 4                  | 12         |
| Índice Criterios de Calidad  | 96,20%           | 96,20%            | 98,00%             | 96,80%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 25               | 40                | 15                 | 80         |
| Índice de Calidad Manejo   | 87,90%           | 87,9%             | 92,40%             | 89,40%     |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

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 del 96.8% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Oportunidad:** No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.

- **Calidez:** Un correcto saludo al inicio del texto tiene ahora importancia aún mayor, dado el compromiso de la actual administración distrital con la implementación del Enfoque Diferencial y de Género en los procesos de Servicio a la Ciudadanía, siendo indispensable referirnos al peticionario correctamente, conservando la concordancia gramatical con el género. Respuestas emitidas a destinatario Anónimo, a pesar de que la ciudadana o ciudadano estaba identificada/o en el registro de la solicitud (perfil BTE y/o adjuntos).
- **Coherencia:** Se evidencian casos donde el cierre de la petición se realizó adjuntando un archivo que no corresponde. Se cierra la petición con una respuesta correspondiente a otra solicitud ciudadana presentada por una usuaria diferente y tema no relacionado.
- **Claridad:** Cuatro peticiones se adjuntó una respuesta que no correspondía al peticionario(a) por tanto no cumple con ningún criterio de calidad.

#### ***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 89,40 % y se evidencio principalmente:

- Se continúa evidenciando que se pierde puntuación de manejo por pequeñas omisiones o errores de digitación, tanto en nombres como en datos de contacto (dirección, email, celular).
- De igual forma en algunas ocasiones no se actualizó el tipo de petición en el aplicativo, lo cual genera incumplimiento del criterio 1 aunque todo lo demás esté correcto en la gestión del requerimiento ciudadano.
- Se observó en algunos casos respuesta dirigida a usuario Anónimo, a pesar de que la solicitud estaba registrada a nombre de un ciudadano o ciudadana.
- Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo.
- No coinciden exactamente las direcciones de residencia que diligencian los usuarios en la petición.
- Se omite en el aplicativo el registro de algunos datos que el ciudadano sí suministra. Errores en los nombres o apellidos del peticionario
- No corresponde el encabezado destinatario con el ciudadano que presentó la solicitud.
- No se adjunta la respuesta en alguna de las dos secciones para notificación de la respuesta o se adjunta incompletas.

- Se respondió con Publicación en Cartelera una solicitud que tenía datos de peticionario
- Se registró la petición con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad, la cual luego dio traslado a la Subred.
- No se adjuntó la respuesta en la Sección 'Documentos Notificación Peticionario'.

• **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE:**

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

| Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 |                  |                   |                    |            |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | I Trimestre 2020 | II Trimestre 2020 | III Trimestre 2020 | Total 2020 |
| Total, Muestra   | 166              | 296               | 270                | 732        |
| No Oportunidad   | 2                | 0                 | 0                  | 2          |
| No Claridad  | 2                | 12                | 8                  | 22         |
| No Coherencia  | 3                | 19                | 13                 | 35         |
| No Calidez   | 1                | 2                 | 10                 | 13         |
| Índice Criterios de Calidad  | 97,6             | 89,90%            | 94,10%             | 93,86%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 14               | 74                | 48                 | 136        |
| Índice de Calidad Manejo   | 84,3             | 78,70%            | 84,80%             | 82,60%     |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta se evidencia en la tabla anterior, un índice promedio de calidad del 93,86% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Coherencia, Claridad, Calidez y oportunidad:** La respuesta no se adjuntó en ninguno de los dos enlaces destinados para tal fin, por tanto, no cumplió con ninguno de los criterios de calidad.
- **Coherencia:** Respuesta dada a la felicitación no corresponde a lo descrito por la peticionaria, además la sede que indica la usuaria corresponde a San Cristóbal y en la respuesta mencionan la USS Fray Bartolomé. Se evidencia que no hay respuesta de fondo al peticionario/a, únicamente se informa que se traslada a la

SDS quien es la encargada de definir la intervención a la solicitud de la referencia. Se sugiere hacer devolución oportuna a la SDS cuando no existe competencia.

- **Coherencia y Claridad:** No es una respuesta de fondo y tampoco es clara, es pertinente señalar que si consideraban que estaba incompleta podrían haber solicitado una ampliación de información.
- **Coherencia, Claridad, y Calidez:** No se brinda respuesta de fondo a la denunciado por la ciudadana, únicamente se adjunta un traslado realizado a la Subred Sur Occidente y no se evidencia copia al usuario, revisando la trazabilidad de la petición ninguna Subred al parecer realizo la visita al establecimiento y por ende no se brinda respuesta al ciudadano. No se brinda respuesta al ciudadano/a informando la no competencia, y tampoco fue trasladado a la Alcaldía Local (Secretaria de Gobierno) por oficio o a través del sistema, y en algunas peticiones se evidencio en la hoja de ruta que ninguna entidad distrital dio respuesta a la petición.
- **Claridad:** Se usan párrafos mayores a cinco líneas y se está transcribiendo la norma, no se redacta la respuesta de tal forma que sea de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Calidez:** la respuesta carece de un trato amable hacia el ciudadano, es demasiado concreta se obvia el saludo y la despedida.

### ***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con los datos presentados anteriormente, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 82,6 % y se evidencio principalmente:

- Se presenta error de digitación en la dirección de correo electrónico registrada en la respuesta.
- Varias peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud.
- Se presenta error de digitación en la dirección de correo electrónico registrada en la respuesta, o no corresponde al aportado por el ciudadano.
- No se adjunta la respuesta en la sección de “Documentos Notificación Peticionarios”.

- Se brinda respuesta solicitando ampliación de información, sin hacer uso de la opción de ampliación de información y/o aclaración del aplicativo.
  - Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano (Secretaria de Gobierno, Subred Sur Occidente, EAB, SED, Subred Sur).
  - No se adjunta respuesta en ninguno de los dos links para informar la no competencia sobre el tema expuesto.
- **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE:**

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

| Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 |                  |                   |                    |            |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | I Trimestre 2020 | II Trimestre 2020 | III Trimestre 2020 | Total 2020 |
| Total, Muestra   | 220              | 300               | 211                | 731        |
| No Oportunidad   | 5                | 2                 | 2                  | 9          |
| No Claridad  | 4                | 1                 | 0                  | 5          |
| No Coherencia  | 5                | 5                 | 0                  | 10         |
| No Calidez   | 4                | 0                 | 0                  | 4          |
| Índice Criterios de Calidad  | 97,30%           | 98%               | 99,10%             | 98,13%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 74               | 26                | 36                 | 136        |
| Índice de Calidad Manejo   | 66,80%           | 90,3%             | 82,50%             | 79,86%     |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

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 98,13% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez:** No se logra evaluar los criterios de calidad en 4 peticiones, porque tres respuestas que se adjuntan no corresponden al peticionario y por tanto no dan respuesta de fondo. En otra petición no se adjunta la respuesta al usuario sino solamente el traslado a la Personería de Bogotá.

- **Oportunidad de respuesta:** Se presentaron dificultades generales durante un tiempo prolongado en el aplicativo Bogotá Te Escucha independientemente de la fecha de cargue del archivo para dar Cierre por Respuesta Definitiva, el oficio de respuesta saliente sí debe estar fechado dentro de los términos vigentes según la fecha de ingreso de la petición a la Subred.
- **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 resalta la importancia de tener en cuenta un correcto saludo al inicio del texto tiene ahora importancia aún mayor, dado el compromiso de la actual administración distrital con la implementación del Enfoque Diferencial y de Género en los procesos de Servicio a la Ciudadanía, siendo indispensable referirnos al peticionario correctamente, conservando la concordancia gramatical con el género (Respetada Señora / Respetado Señor, etc.), lo cual se cumple en la Subred Integrada de Servicios Centro Oriente

### ***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la información presentada en la tabla N°. 13, se evidencia un índice promedio del manejo del aplicativo del 79,86 % y se evidencio principalmente:

- Registro y/o actualización de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección, correo electrónico y otros), revisar y ajustar la tipología de la petición, según corresponda.: Se realizo el registro de peticiones con una tipología incorrecta, o se omitió actualizar una tipología errada que había sido registrada inicialmente en otra entidad.
- La respuesta contiene los datos de notificación, pero no son registrados en el aplicativo.
- En las solicitudes remitidas por la Personería de Bogotá se registra en el aplicativo al funcionario de la Personería y no al peticionario, y las repuestas que se dirigen al usuario no emiten copia a la Personería, en otras ocasiones solo se adjunta la respuesta a la Personería, pero no al usuario.
- Cuando se presenten dificultades en el registro de los datos de notificación en el aplicativo y se evidencie que quede mal registrada la información se debe realizar de inmediato la actualización de esta.

- En algunas peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud, específicamente en solicitudes web o e-mail.
  - Colocar siempre las direcciones completas y correctas en las respuestas al ciudadano para evitar correspondencia devuelta por errores de digitación.
  - Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano (Secretaria de Gobierno, Policía).
  - No se adjunta la respuesta en la sección de “Documentos de Notificación Peticionarios”.
  - Adjuntar respuesta legible y completa en los links destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.
- **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR:**

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

| Seguimiento Cumplimiento Criterios Calidad de la Respuesta y Manejo Adecuado Aplicativo 2020 |                  |                   |                    |            |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD   | I Trimestre 2020 | II Trimestre 2020 | III Trimestre 2020 | Total 2020 |
| Total, Muestra   | 330              | 333               | 188                | 851        |
| No Oportunidad   | 2                | 0                 | 0                  | 2          |
| No Claridad  | 10               | 2                 | 4                  | 16         |
| No Coherencia  | 5                | 4                 | 4                  | 13         |
| No Calidez   | 4                | 2                 | 1                  | 7          |
| índice Criterios de Calidad  | 96,10%           | 98,80%            | 97,90%             | 97,60%     |
| Inadecuado Manejo SDQS   | 136              | 58                | 27                 | 221        |
| índice de Calidad Manejo   | 60,30%           | 82,60%            | 87,80%             | 76,90%     |

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. 2020

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, en la Subred Sur, se estableció un índice promedio de calidad del 97,60% frente a los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez y se evidencio principalmente:

**Frente cumplimiento criterios de calidad:**

- **Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez:** No se brinda respuesta a lo que el ciudadano requiere, además la respuesta se dirige a una ciudadana llamada, pero la solicitud es anónima.

- **Coherencia, Claridad y Calidez:** No se brinda respuesta de fondo a la denuncia presentada por el ciudadano anónimo que es la visita de Inspección Vigilancia y Control a la empresa en mención y en otra petición el archivo que se adjuntó está incompleto y no se puede hacer lectura de la respuesta. Respuestas que son emitidas desde la Oficina Control interno Disciplinario, ya que corresponden a aquellas solicitudes que son tipificadas por el ciudadano como Denuncia por Actos de Corrupción, y aunque siendo temas de salubridad se responde en términos jurídicos, por cuanto no se brinda una respuesta de fondo al ciudadano.
- **Coherencia y Claridad:** No se brinda una respuesta de fondo a lo denunciado por el ciudadano anónimo por cuanto fue respondida desde la oficina de control interno disciplinario y no se escaló a servicio al ciudadano. Se sugiere brindar capacitación desde servicio al ciudadano sobre el manejo de las peticiones que ingresan como denuncias por actos de corrupción y que no corresponden a esta tipología. Se evidencia en la respuesta que se informa que, sobre el traslado a la Alcaldía Local de Usme por competencia, pero el oficio de traslado se dirige a la Alcaldía Local de Tunjuelito, sin embargo, el lugar de los hechos es en la localidad de Ciudad Bolívar. Se evidencia que no se emite respuesta de fondo, ya que se elabora una ampliación de información, pero en el documento que adjunta el ciudadano están claras las consultas que realiza, no obstante, se da cierre en el aplicativo como respuesta definitiva.
- **Coherencia, Claridad, y Calidez:** no se brinda respuesta de fondo a la denunciado por la ciudadana fue respondida desde la oficina de control interno disciplinario, y la respuesta emitida no se dirige al ciudadano sino al SDQS.
- **Coherencia:** Se evidencia en una respuesta sobre la asignación de cita para un paciente que no estaba referenciado en la solicitud de la EPS COMPARTA.
- **Claridad:** En algunas peticiones se evidencia falta de claridad en la redacción en la respuesta, por cuanto no se usan conectores y tampoco signos de puntuación, la respuesta carece de un encabezado y una despedida. (respuestas de Historias Clínicas).
- **OPORTUNIDAD:** No cumplimiento con los tiempos de respuesta estipulados según normatividad.



***Frente al manejo del aplicativo:***

Dentro del proceso de Seguimiento a la Calidad de la Respuesta, de acuerdo con la tabla anterior, se estableció un índice promedio del manejo del aplicativo del 76,90% y se evidencio principalmente:

- No se registran en el aplicativo los datos de notificación aportados por los ciudadanos, no son registradas correctamente o de manera incompleta, también las direcciones registradas no coinciden con las aportadas por los ciudadanos.
- La respuesta contiene los datos de notificación, pero no son registrados en el aplicativo.
- La dirección registrada en el aplicativo y citada en la respuesta del ciudadano no coincide con la aportada por el ciudadano.
- En algunas peticiones no se ajustó la tipología, acorde con el motivo de la solicitud, específicamente en solicitudes web o e-mail.
- Colocar siempre las direcciones completas y correctas en las respuestas al ciudadano para evitar correspondencia devuelta por errores de digitación
- Las solicitudes de competencia de otra entidad distrital se deben trasladar por el aplicativo informando de ello al ciudadano.
- Se evidencia que la dirección de correspondencia se está registrando en el LUGAR DE LOS HECHOS, lo cual puede generar confusión para identificar la ubicación de la entidad implicada. Si el aplicativo genera dificultad para registro de dirección de correspondencia se sugiere transcribirla en adiciónar otro complemento y/o reportar a la Alcaldía.
- Se evidencia error en el cargue de la respuesta del peticionario en la sección “Documentos Notificación Peticionario”.
- Se recomienda no ingresar solicitudes interinstitucionales como de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, sino dar respuesta directa por correo, siempre y cuando no se remita una solicitud ciudadana.
- Las respuestas emitidas por la Jefe Oficina Control interno Disciplinario, no las dirige a los peticionarios sino al SDQS.

## 9. CONCLUSIONES

- En el año 2020, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha, se evidencia el registro en la Secretaría Distrital de Salud, de 27.940 peticiones ciudadanas, de las cuales se logra gestionar el 83,2%, correspondiente a 23.244 solicitudes; así mismo se solicita ampliación o aclaración al 6% y traslado por no competencia al 10,8% de las peticiones. Debido a las medidas de aislamiento y distanciamiento social por la emergencia sanitaria a raíz de la pandemia por COVID – 19, se evidencia continuidad desde el mes de marzo en el uso en mayor porcentaje de canales no presenciales, en este orden de ideas se destaca el canal Web con 11.202 peticiones recibidas y el E- Mail con 5.924. Es importante mencionar que se identifican dentro de la clasificación por tipología, que en mayor porcentaje se reciben peticiones de interés particular (48,61%) y reclamos (29,64%).
- Las problemáticas de acceso identificadas con mayor porcentaje en año 2020 fueron: No oportunidad de servicios (49,48%), no suministro de medicamentos (19,24%), y dificultad accesibilidad administrativa (13,24%), en tal sentido, es necesario continuar la articulación y acompañamiento de las diferentes entidades del sector, que permita fortalecer los procesos y generar estrategias orientadas a la disminución de las barreras de acceso a los servicios de salud. De otra manera, se evidencia que el mayor número de estas solicitudes se gestionan a través de la Entidad Administradora de Planes de Beneficios EAPB-Capital Salud (1665).
- Se identifican dentro de la clasificación de los subtemas para el período 2020, los relacionados con sistemas de vigilancia epidemiológica, acceso y orientación en servicios de salud, revisión de datos de reporte de resultados-laboratorio; así como fallas en la prestación de servicios que no cumplen con los estándares de calidad; es importante mencionar que algunos de estos subtemas se asocian a su vez con la pandemia por COVID – 19.
- Se gestionan 1318 solicitudes de acceso a la información, relacionadas principalmente con temas de salud pública; así mismo, durante el año 2020, no se identifican solicitudes negadas o no tramitadas.
- En el año 2020, se realizan 2.909 seguimientos a la oportunidad de las respuestas, siendo las dependencias de la Secretaría Distrital de salud a las que se les realizó seguimiento en mayor porcentaje (70,81%). De igual forma se desarrollan 4.773 seguimientos a la calidad de la respuesta, destacándose

un mayor número a las Subredes Integradas de Servicios de Salud (72,67%). Se realizaron 1.003 requerimientos por no respuesta oportuna evidenciando que las dependencias de la Secretaría Distrital de salud presentan un mayor número de Requerimientos (717). Finalmente, se efectuaron 4.146 seguimiento preventivos.

- De igual forma se aclara que durante el año 2020 el Sistema de manera ocasional presentó intermitencias, procesamiento muy lento que generaron inconvenientes en la operación, afectando el direccionamiento y la gestión de las respuestas en el sistema.

### **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL AÑO 2020:**

Durante el año 2020, debido al contexto impuesto por pandemia por COVID-19, y en el marco de las medidas implementadas por la emergencia social, decretada por el Gobierno Nacional; fue necesario generar diferentes estrategias y acciones para el fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, a continuación, se mencionan algunas de estas acciones:

- Fortalecimiento de los canales no presenciales, a través de diferentes estrategias, que incluyeron reorganización del talento humano, implementación del chat virtual, desde la página web para la orientación e información a la ciudadanía, acciones de contención, teniendo en cuenta las aperturas y cierres de los puntos presenciales, de acuerdo con las medidas de cuarentena y asilamiento social.
- Se desarrollan estrategias de fortalecimiento de conocimientos a los colaboradores y funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, a través del curso virtual “Fortalecimiento de Competencias en Información, Orientación y atención a la ciudadanía para colaboradores de línea de frente de la RISS”. Este curso se realiza en articulación con el Centro Distrital de Educación e Investigación en Salud - CDEIS, con el propósito de fortalecer conocimientos y habilidades, prestación del servicio en los diferentes canales de atención. Así mismo se fortalece en temas como: aseguramiento, protocolos de atención preferencial y se socializó el aplicativo del Centro de Relevo como estrategia para brindar una atención con calidad y oportuna a toda la ciudadanía.

- Se genera la estrategia “Cuéntanos Bogotá”, la cual se orienta a facilitar canales de interacción e información ciudadana, con enfoque diferencial, que permita gestionar de manera efectiva las barreras de acceso a los servicios de salud, promoviendo la confianza, fidelización, resolutivez y sentido de pertenencia.
- 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.
- Se fortalece el procedimiento de racionalización de trámites y servicios, en el cual se logra consolidar avances en relación a acciones de tipo tecnológico para la puesta totalmente en línea de algunos trámites como: Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano, expedición del certificado de capacidad de adecuación y de dispensación de dispositivos médicos sobre medida, para la salud visual y ocular, Licencia de Cremación de Cadáveres y Licencia de Inhumación de cadáveres.
- En el mes de noviembre, la Secretaría Distrital de salud, a través del IV Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad adoptó el “Manual de Servicio a la Ciudadanía”, dicho Manual hace énfasis en la atención de la población diferencial a través de los diversos canales de atención.
- Se promueve desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía las siguientes acciones para la emisión de respuestas oportunas:

Seguimiento preventivo semanal, a través de correo electrónico con reporte de las peticiones próximas a vencer (8 días) para fomentar la emisión de respuesta oportunas.

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 el respectivo requerimiento a las dependencias competentes.

Socialización al seguimiento de la gestión de las peticiones que ingresan a las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud-SDS con relación a la oportunidad, criterios de calidad y manejo del aplicativo Bogotá Te Escucha.

## 9. Percepción de Satisfacción vigencia 2020:

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.

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 2020, 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

| ¿Cómo califica usted la facilidad para presentar su petición, queja, reclamo, recibir orientación o información por parte de la Secretaría Distrital de Salud? |   |                   |
|--|---|-------------------|
| Mes  | Evaluación                              | Total, Porcentaje |
| Enero-Junio  | Muy buena-buena                         | 80.997 %          |
|  | Regular<br>Deficiente<br>Muy deficiente | 19.003 %          |

### Segundo Semestre

| ¿Cómo califica usted la facilidad para presentar su petición, queja, reclamo, recibir orientación o información por parte de la Secretaría Distrital de Salud? |   |                   |
|--|---|-------------------|
| Mes  | Evaluación                              | Total, Porcentaje |
| Enero-Junio  | Muy buena-buena                         | 77.90 %           |
|  | Regular<br>Deficiente<br>Muy deficiente | 22.10 %           |

## 10. Planeación 2020

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.

## 11. Objetivo

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.

## 12. 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.

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

### 13.1. Objetivo estratégico:

Fortalecer los procesos que soporten 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.

### 13.2. 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

### **13. 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.

### **14. Política 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, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

### **15. 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 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 respuesta; 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 Super 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.

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 procedimiento de peticiones y dar respuesta dentro de los términos de ley.

## **16. 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 derechos (consulta de puntajes del Sisbén), Cúidate sé feliz (información útil para la salud de los ciudadanos), entre otros.<sup>4</sup>

## 17. Carta de trato digno

Como en el año 2020, para el año 2021 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”.

<sup>4</sup> Manual de Política de Protección de datos, SDS, 2019.

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)

## 18. 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.

## 19. Plan operativo de gestión y desarrollo-POGD 2021

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.<sup>5</sup>

### 21.1. Objetivo Estratégico

Fortalecer los procesos que soporten 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.

#### 21.1. Metas

21.1.1. Realizar las acciones necesarias para el Mantenimiento y Sostenibilidad del Sistema de Gestión de la SDS

21.1.2. Realizar las Acciones para la Implementación de las Políticas de Gestión y

<sup>5</sup> Lineamientos para la Formulación del POGD en la SDS,2020.

Desempeño de la SDS.

21.1.3. Realizar las acciones para el desarrollo de los componentes de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

21.14. 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.

21.1.5 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.

## 22. Protocolos

Para los protocolos de buen servicio, el Comité Institucional, aprobó el Manual de Servicio al Ciudadano, el cual contienen entre otros temas los protocolos de atención a través de los distintos canales ofrecidos por la entidad.

El protocolo contempla una guía a nuestros colaboradores, y la forma como debemos abordar y/o brindar servicios a la ciudadanía en general con el debido conocimiento para aquella población enmarcada dentro del enfoque diferencial. Nos basamos en el Manual de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Salud, del Manual de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y de la Circular Externa 08 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y el Manual de Servicio al Ciudadano del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otros.

### Enfoques del Protocolo de Atención al Ciudadano.

Los enfoques bajo los cuales se sustenta el protocolo de atención al ciudadano están basados en el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021: enfoque de derechos, enfoque diferencial y enfoque étnico.

### 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:

- 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”<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Documento CONPES 3292 - PROYECTO DE RACIONALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES, pag2

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 2021, fortalecimiento las acciones que lleven a lograr la digitalización y puesta web de todo el portafolio de Trámites 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:

### 24.1 Trámites y Servicios que ofrece la SDS – 2020

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

Enlace:

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

### 25. Plan de Acción Dirección Servicio a la Ciudadanía 2021.

Para la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es primordial la implementación de un Plan de Acción que se ajuste a la realidad con respecto al funcionamiento de las oficinas de servicio a la ciudadanía, no solamente de la propia SDS, sino de las entidades del sector que operan en la Capital de la República.

A continuación, presentamos el Plan de Acción:

| DENOMINADOR | SUB ACTIVIDADES   |
|-------------|---|
|             | Adaptación del plan para la implementación de la PPDSC en las 37 instituciones priorizadas. |
|             | Seguimiento a la Implementación del Plan de Acción de la PPDSC con enfoque diferencial      |

|   |  |
|---|--|
|   | Consolidación documento conceptual y metodológico de la Estrategia "Cuéntanos Bogotá"  |
|   | Implementación de plan de choque de Capital Salud para disminución de PQRS   |
|   | Diseñar una ruta con enfoque diferencial en los diferentes canales de la dirección de Servicio a la Ciudadanía   |
| Número de Encuestas programadas en el Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía con enfoque diferencial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.   | Seguimiento en la ejecución del contrato   |
|   | Socialización de resultados de la Encuesta   |
|   | Realizar orientación e información al 100% de las solicitudes de la ciudadanía que se capten a través de los 3 canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía |
|   | Gestionar el 100% de peticiones ciudadanas ingresadas a través del Bogotá Te Escucha   |
|   | Habilitar 1 chat bot como canal virtual de diálogo e información al ciudadano  |
|   | <u>Realizar las adecuaciones de la iconografía y señalización del área física de Servicio a la ciudadanía.</u>   |
|   | Consolidación y habilitación de Sistema de Información Cuéntanos Bogotá  |
|   | Implementación de estrategia Cuéntanos Bogotá Territorial  |
| Número de Acciones programadas en el marco del diseño e implementación del 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. | Ejecución del Plan de Fortalecimiento de capacidades ciudadanas  |
|   | Desarrollo de tableros de control de orientación e información y barreras de acceso para la toma de decisiones   |
|   | Diseño e implementación de plan de formación a primera línea de atención a la ciudadanía   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Desarrollar on line el Curso "Promotores de la Orientación e Información a la Ciudadanía"</p>  |
| <p><b>Número de Acciones programadas en el marco de la implementación de la estrategia de divulgación de información para el fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos y de las competencias y transparencia de los colaboradores que atienden a la ciudadanía.</b></p> | <p>Diseñar e implementar estrategia comunicativa y pedagógica de la Dirección.</p>  |
|  | <p>Construcción de caja de herramientas para Cuéntanos Itinerante enfocada en el Fortalecimiento de capacidades ciudadanas</p>                                      |
|  | <p>Realizar 1 artículo académico sobre experiencias y aprendizajes en proceso de orientación e información a la ciudadanía en el marco de la pandemia COVID-19.</p> |
|  | <p>Construir estrategia Cuéntanos Bogotá Kids</p>   |

## 26. 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.

## 27. 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.

Los mismos 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 parágrafo 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:

- 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.

## 28. Glosario:

**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:

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 públicas 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 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.

**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.

## 29. Abreviaturas

**SDS:** Secretaria Distrital de Salud

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

**SIDMA:** 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

## 30. 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.

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.



Acuerdo Distrital 645 de 2016

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

Resolución 166 de 2019, “Por medio de la cual se adoptó el Plan de Acción en Salud para la vigencia 2019”.

### 31. Control de cambios

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | RAZÓN DE LA 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 de l Plan Distrital de Desarrollo: "Un nuevo Contrato Social, Ambiental y Económico para la Bogotá del Siglo XXI. |

| ELABORO |   | REVISÓ                          |  | APROBO                                 |  |
|---------|---|---------------------------------|--|--|--|
| Nombre: | Dagoberto Gómez Conde<br>Gisel Paola Tovar B. | Cindy Marjury Matamoros Perdomo |  | Cindy Marjury Matamoros Perdomo        |  |
| Cargo:  |   | Gestor SIG                      |  | Directora de Servicio a la Ciudadanía. |  |
| Fecha:  |   |                                 |  |  |  |