

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CINDY MATAMOROS

Directora de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS

Carrera 32 No. 12 – 81 Edificio Administrativo 1° Piso

Correo electrónico: ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE JULIO DE 2021.

Respetada Doctora:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Indicador de Cumplimiento:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

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

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

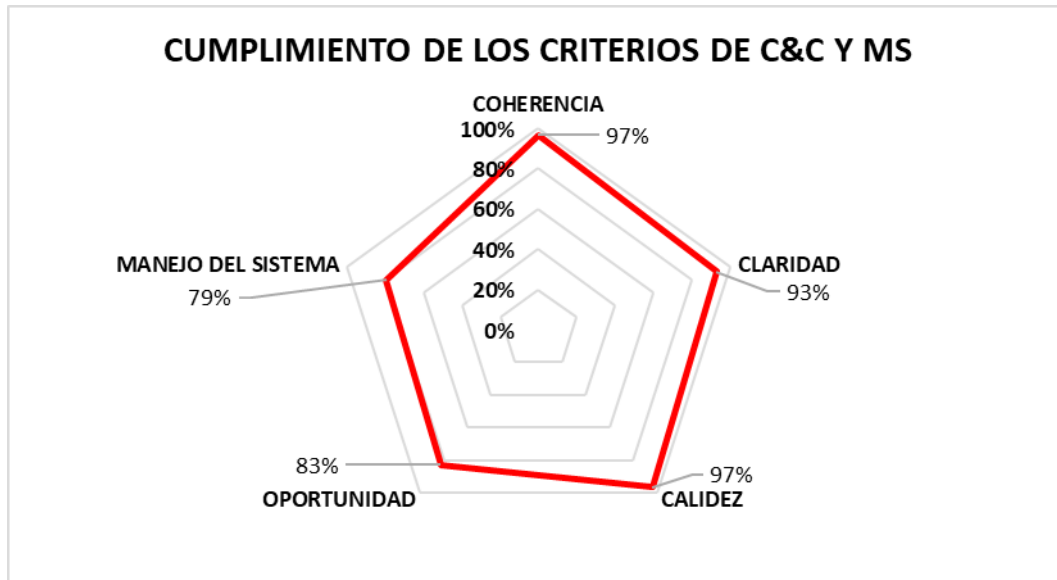
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Salud.

Del total de respuestas analizadas, **7 (24%)** presentan observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de julio de 2021 de la Secretaría Distrital de Salud es del **76%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **77%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **7** respuestas que presentan observaciones, **6** es decir el **21%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **6 (21%)** respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
29	28	1	27	2	28	1	24	5	6	6
	97%	3%	93%	7%	97%	3%	83%	17%	21%	21%



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1687232021	16.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud 2	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
2066272021	40. Subdirección de Laboratorio de Salud Pública	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1884562021	15.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	SI
2069272021	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	SI	SI	SI	Realizan y/o informan el traslado de la petición a otra entidad fuera de los términos legales	No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente
1494382021	20.Dirección de Salud Colectiva	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1524272021						Se debió cerrar por traslado por no competencia y no por cierre definitivo
2117382021	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	SI	SI	SI	SI	

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- El requerimiento No. **1687232021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la petición ciudadana, según lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:*
 - *Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
 - *Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.*
 - *Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*
 - *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”*Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **2066272021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.
- La respuesta al requerimiento No. **2066272021** no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema “Solicitud por Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que los requerimientos No. **1884562021** y **2069272021** no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo

21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los 5 días hábiles siguientes al radicado de la petición se debe remitir al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **7%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- En relación con el requerimiento No. **2069272021**, es pertinente recordar que cuando la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, identificando cual es la entidad que dará solución de fondo a esta petición e informado al peticionario de dicha situación. De esta manera el ciudadano podrá realizar seguimiento a su petición.
- En relación con los requerimientos No. **1494382021** y **1524272021**, registran las respuestas en el sistema extemporáneamente, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Respecto al requerimiento No. **2117382021**, no cumple con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber realizado el cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo, esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

La Secretaría Distrital de Salud al 31 de julio de 2021, presenta **4** peticiones pendientes de cierre, las cuales corresponden a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su

competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (julio), el **50%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Financiera y Dirección de Salud Colectiva, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	4	100%
9.Dirección Financiera	1	25,00%
20.Dirección de Salud Colectiva	1	25,00%
5.Oficina Asesora Jurídica	1	25,00%
36.Subsecretaría Corporativa	1	25,00%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **4** peticiones de esta vigencia las cuales acumulan entre 1 y hasta 7 días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

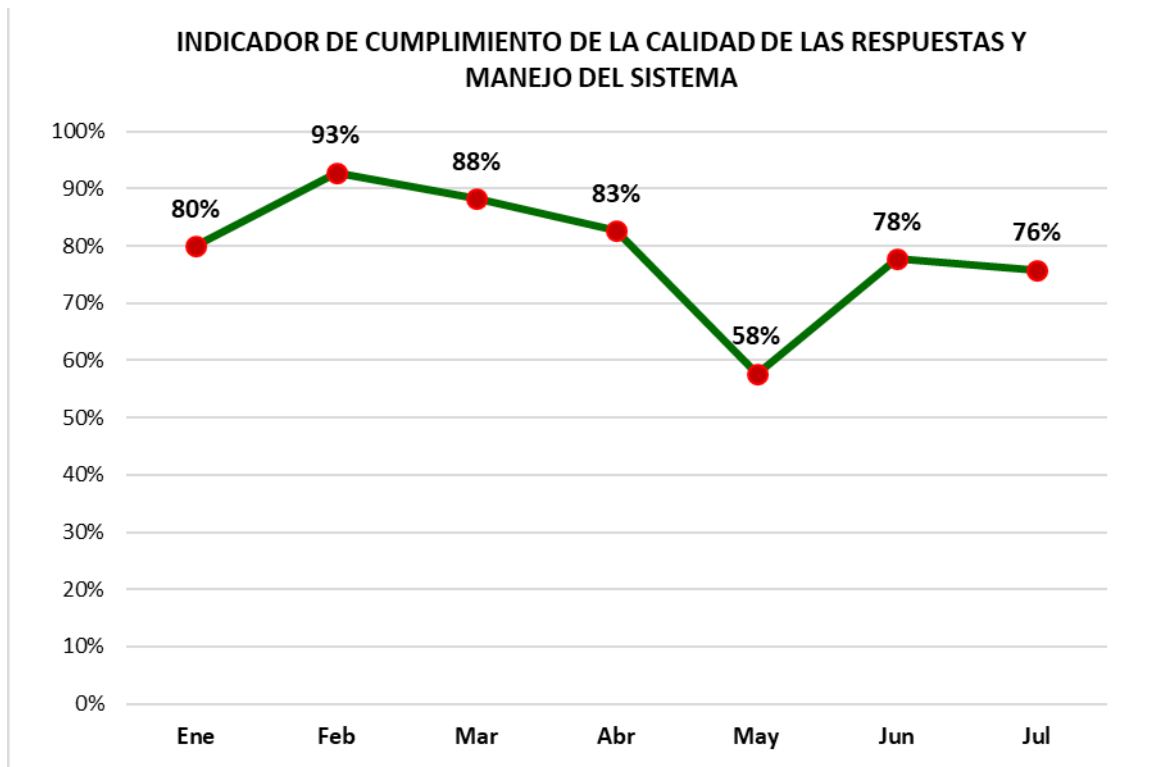
Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, al correo: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

3. Seguimiento al Indicador Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

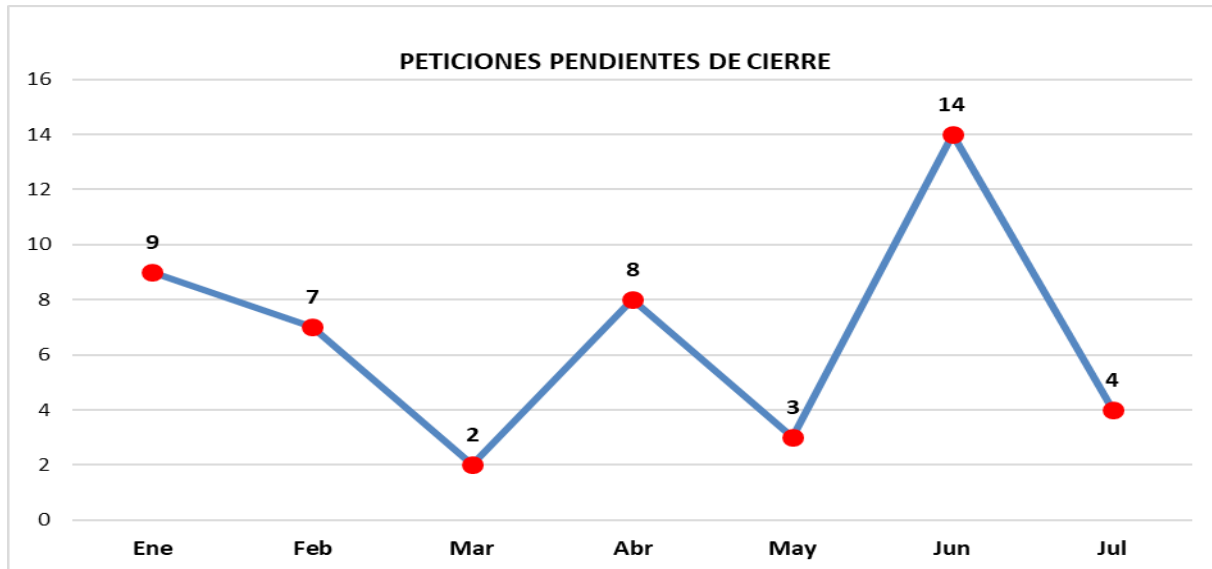
¹ Artículo 21: Funcionario sin competencia. “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”

A continuación, se muestra el comportamiento mensual del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en lo corrido de 2021 que ha presentado la Secretaría Distrital de Salud, en el cual se evidencia que en el mes de mayo se obtuvo (58%) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en febrero (93%) el porcentaje más alto.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado Secretaría Distrital de Salud, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una variación respecto al mes inmediatamente anterior de **-71%** de peticiones pendientes de cierre.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO