



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CLAUDIA LUCIA ARDILA TORRES

Gerente

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. - SUBRED CENTRO ORIENTE

Diagonal 34 No. 5 - 43

Correo electrónico: radicacionmediosselectronicos@subredcentrooriente.gov.co

Ciudad

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 30 DE JUNIO 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, viene desarrollando un protocolo para 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 un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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

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.

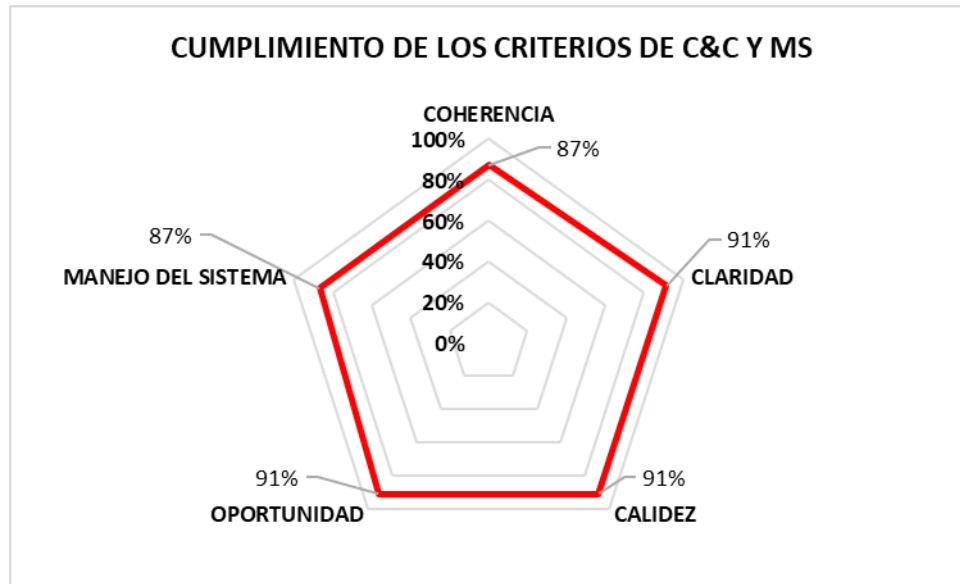
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas emitidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Del total de respuestas analizadas, **3 (13%)** 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 30 de junio de 2021 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. es del **87%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **91%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **3** respuestas que presentan observaciones, **3** es decir el **13%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **3 (13%)** 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.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
465	23	20	3	21	2	21	2	21	2	3
		87%	13%	91%	9%	91%	9%	91%	9%	13%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1526272021	USS La Victoria	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1850502021	USS La Victoria	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Es una comunicación entre entidades
1890112021	USS La Victoria	No cumple	SI	SI	SI	No cumple

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.

- Los requerimientos Nos. **1526272021** y **1850502021** no cumplen con ningún criterio, puesto que son comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°. **“Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones**

que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento No. **1890112021** no cumple con el criterio de coherencia, toda vez que se remitió oficio de respuesta dirigido a la Secretaría de Gobierno y no al peticionario. Respecto a la evaluación del criterio de manejo del sistema, este no cumple, toda vez que la petición se registra en el Sistema Bogotá te escucha con datos de contacto de la Secretaría de Gobierno y no del peticionario. Para este caso se logró constatar que al peticionario si le llegó la respuesta a su dirección electrónica, según pantallazo del correo electrónico adjunto a la respuesta y cargado al sistema. No obstante, se recomienda siempre validar los datos de contacto del peticionario real y seguidamente la actualización de estos en el Sistema si a ello hubiere lugar, sobre esta indicación se ha enfatizado en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo y administración 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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 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 Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. al 30 de junio de 2021 presenta **2** peticiones pendientes de cierre, la cual corresponden a la vigencia 2021. Si estas peticiones no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 ¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (junio), el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la USS La Victoria.

De acuerdo con el seguimiento realizado, con corte a 30 de junio la Entidad presenta **2** peticiones pendientes de cierre, las cuales acumulan entre **04** y hasta **07** 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”.*

¹ 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 remisorio 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”



Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribimos 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”.

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

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD - SDS - CINDY MATAMOROS - contactenos@saludcapital.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO