



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

LUIS FERNANDO PINEDA ÁVILA

Gerente

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SUR

Transversal 44 No. 51B – 16 Sur

Dirección Electrónica: ventanillaunicacorrespondencia@subredsur.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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021.

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

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 vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento del índice 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 Índice de Cumplimiento:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

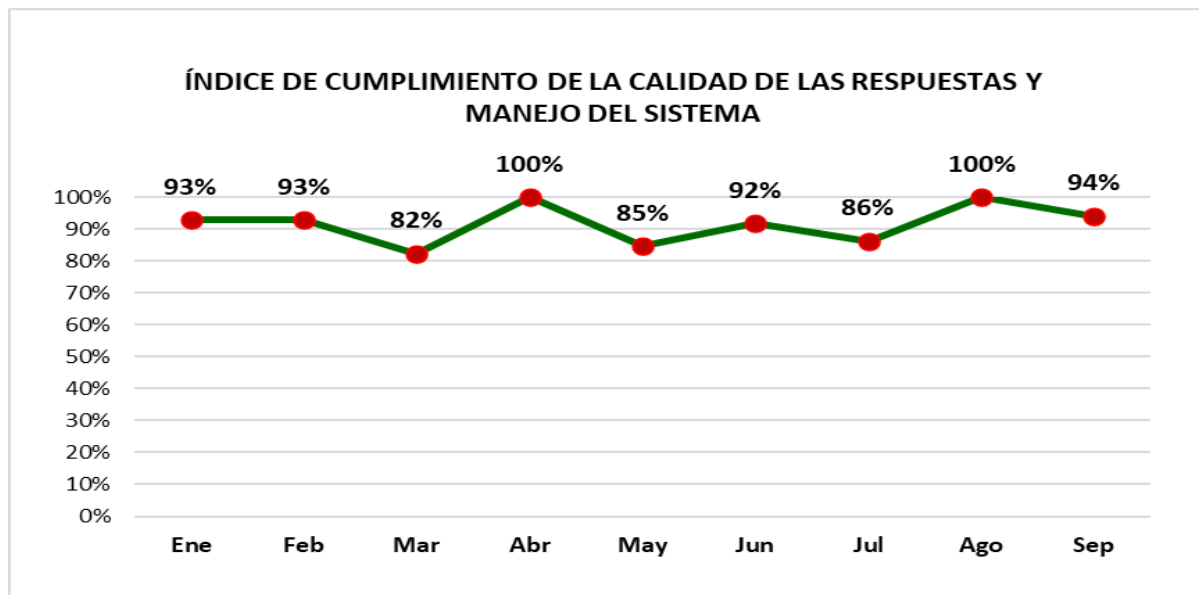
² **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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

los requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **34** respuestas emitidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
34	2 (6%)	94%	92%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
34	33	1	32	2	33	1	32	2	32	2
	97%	3%	94%	6%	97%	3%	94%	6%	94%	6%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

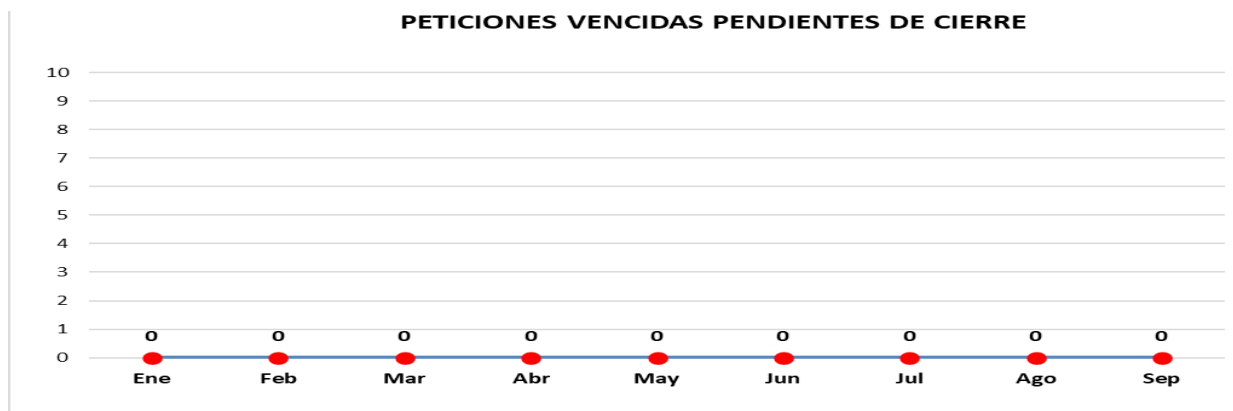
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2399512021	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a petición sin información de contacto y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2672222021	Salud Pública	Si	No	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si 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 informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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

Para el periodo objeto de evaluación, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. no presentó peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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

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

CALIDAD Y CALIDEZ

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad no presenta peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, recomendamos mantener las acciones implementadas que han permitido emitir respuestas dentro de los términos de ley.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD - SDS - CINDY MATAMOROS. - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SUR - NIDIA FERNANDA RODRIGUEZ - ventanillaunicacorrespondencia@subredsur.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO