

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

MARTHA YOLANDA RUIZ VALDÉS

Gerente

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

Calle 9 No. 39 - 46

Correo electrónico: contactenos@subredsuroccidente.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2022

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. - Subred Sur Occidente frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 31 de enero de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad en las respuestas emitidas y a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad al monitoreo durante la vigencia 2021.

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 sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las peticiones cerradas en el mes de enero de 2022, por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	4 (13%)	87%	87%

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
31	30	1	29	2	30	1	29	2	27	4
	97%	3%	94%	6%	97%	3%	94%	6%	87%	13%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E 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
4142652021	Unidad de Servicios de Salud Kennedy	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana.
3988552021	Unidad de Servicios de Salud Kennedy	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema. El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

¹ **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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4110492021	Unidad de Servicios de Salud Sur	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta.
3817802021	Unidad de Servicios de Salud Pablo VI Bosa	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último día del mes como se estaba realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la Entidad durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

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

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de enero de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de enero de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **87%**, teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento en **MANEJO DE SISTEMA** con **13%**, seguido de los criterios de **CLARIDAD** y **OPORTUNIDAD** con **6%**, para ambos.

En esta vigencia, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., presentó plan de mejoramiento el 04 de febrero de 2022. En ese sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconoce el interés y el compromiso para buscar acciones de mejora que generen resultados en beneficio para la ciudadanía. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones y ajustes realizados en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en los índices de calidad y oportunidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Por otro lado, frente a la inquietud con el tema de traslados por no competencia de la observación al número de la petición 3861882021, comedidamente informo el siguiente a parte del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así: “... Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “Funcionario sin competencia”...” (Negrilla y subrayado fuera de texto).

De esta manera esperamos haber aclarado la inquietud referente al tema de traslados de peticiones.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA EN LA VIGENCIA 2021

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta el resultado obtenido durante el mes de enero de 2022, dentro del cual se cumplió con el 100% de las respuestas a las peticiones dentro de los términos de ley, nos permitimos señalar que nos complace ver el resultado satisfactorio que tuvieron las acciones implementadas por la entidad, relacionadas con la articulación de las dependencias de la Entidad y la verificación continua en el cumplimiento de respuestas a los peticionarios dentro de tiempos establecidos por la ley, por lo tanto queremos reconocer el trabajo realizado por los colaboradores de la Subred Sur Occidente y los invitamos a mantener las acciones y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2021:

Teniendo en cuenta la visita de monitoreo realizada al Punto de Atención al Ciudadano Sede Principal Calle 9 No. 39 – 46 el 22 de diciembre de 2021, cuyo informe fue enviado con número de radicado 2-2021-40604, nos permitimos reiterar el envío del plan de mejoramiento definido para subsanar las situaciones encontradas durante la visita, con el propósito de continuar brindando un servicio de calidad a los ciudadanos.



Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

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 OCCIDENTE E.S.E. - SUBRED SUR OCCIDENTE - CLAUDIA PATRICIA QUINTERO - contactenos@subredsuoccidente.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO