

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**OMAR BENIGNO PERILLA BALLESTEROS**

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](mailto:contactenos@subredsuroccidente.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 31 DE JULIO DE 2021.**

Respetado Doctor:

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 a las acciones de mejora implementadas por 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.

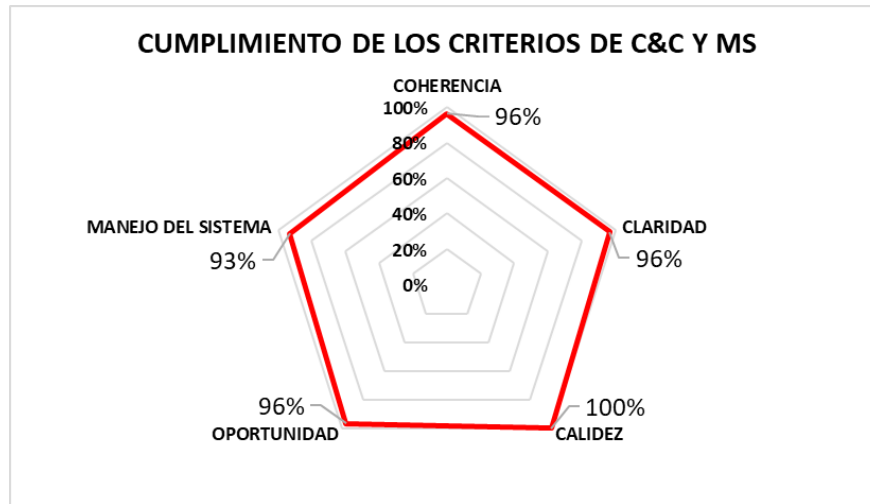
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas emitidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Del total de respuestas analizadas, **3 (11%)** 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 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. es del **89%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **94%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **3** respuestas que presentan observaciones, **2** es decir el **7%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **2 (7%)** 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		
28	27	1	27	1	28	0	27	1	2	2
	96%	4%	96%	4%	100%	0%	96%	4%	7%	7%



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

**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del sistema
1937422021	Gestión de la Salud Pública	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	SI	SI	SI	SI
1924892021	Unidad de Servicios de Salud Sur	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
2121522021	Unidad de Servicios de Salud Fontibón	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

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.**

- Respecto al requerimiento No. **1937422021**, el oficio de respuesta va dirigido a nombre de un ciudadano que no es quien interpone la petición, no se considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
- Según el análisis realizado al requerimiento No. **1924892021** 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.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que en el requerimiento No. **1924892021** no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- La respuesta al requerimiento No. **1924892021** 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.
- Respecto al requerimiento No. **2121522021**, se evidencia que no cumple con el manejo del sistema ya que registran la petición en el aplicativo de manera extemporánea, puesto que se debe subir al Aplicativo la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma. 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.

## 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 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E al 31 de julio de 2021, presenta **1** petición pendiente de cierre, la cual corresponde a la vigencia de 2021. Si esta petición no es de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

<sup>1</sup> 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”

Para el periodo objeto del análisis (julio), la petición vencida se concentra en Unidad de Servicios de Salud Pablo VI Bosa.

De acuerdo con el seguimiento realizado, con corte al 31 de julio, la petición pendiente de cierre acumula **1** día de vencimiento.

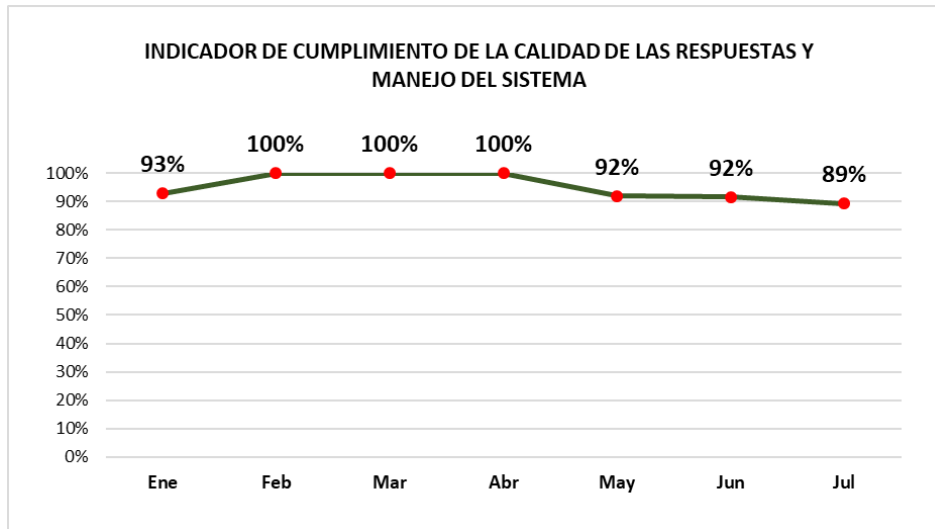
Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta 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](mailto: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:**

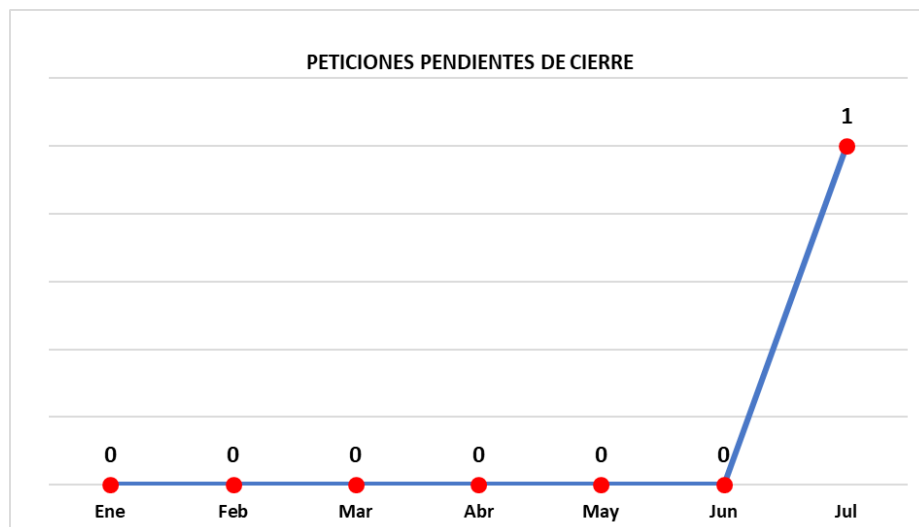
La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado mesa de trabajo con la Entidad, llevándose a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021.

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 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., en el cual se evidencia que en el mes de julio se obtuvo (89%) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en los meses de febrero, marzo y abril (100%) 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 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia tendencia constante al cumplimiento de respuesta a los peticionarios dentro de los términos de ley con un leve incremento de una petición pendiente 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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - CINDY MATAMOROS - [contactenos@saludcapital.gov.co](mailto:contactenos@saludcapital.gov.co)  
Carrera 32 No. 12 – 81 Edificio Administrativo 1° Piso

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO