



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@subredsuoccidente.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 MAYO 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, 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.

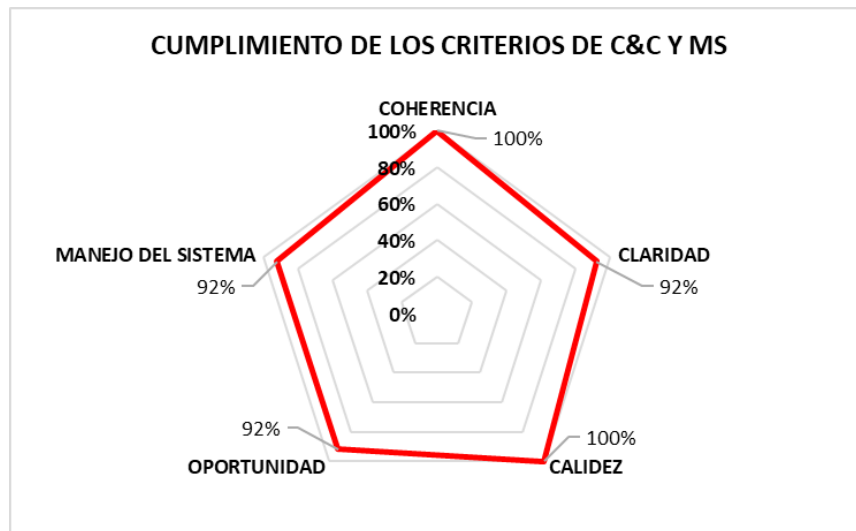
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de mayo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas emitidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Del total de respuestas analizadas, **2 (8%)** 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 mayo de 2021 para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. es de **92%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **97%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **2** respuestas que presentan observaciones, **2** es decir el **8%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **2 (8%)** 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 | |
| 536 | 25 | 25 | 0 | 23 | 2 | 25 | 0 | 23 | 2 | 2 |
| | | 100% | 0% | 92% | 8% | 100% | 0% | 92% | 8% | 8% |



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

| No Petición | Dependencia | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad | Manejo del sistema |
|-------------|----------------------------------|------------|--|---------|--|--|
| 976922021 | Gestión Jurídica | 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" |
| 1189622021 | 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" |

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.

- Según el análisis realizado a los requerimientos No. **976922021** y **1189622021** se consideran que las respuestas emitidas no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se dan cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dichas peticiones. 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 los requerimientos No. **976922021** y **1189622021** no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las solicitudes de ampliación fueron dadas fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que es dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- La respuesta a los requerimientos No. **976922021** y **1189622021** no cumplen 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.

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.

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

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.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR
Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE