

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO

Directora de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS

Carrera 32 No. 12 – 81 Edificio Administrativo 1° Piso

Correo Electrónico: ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2022

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Salud - SDS 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, estas dos primeras con corte al 31 de agosto de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta es respecto al seguimiento del plan de mejoramiento derivado de la visita de monitoreo realizada.

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 que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

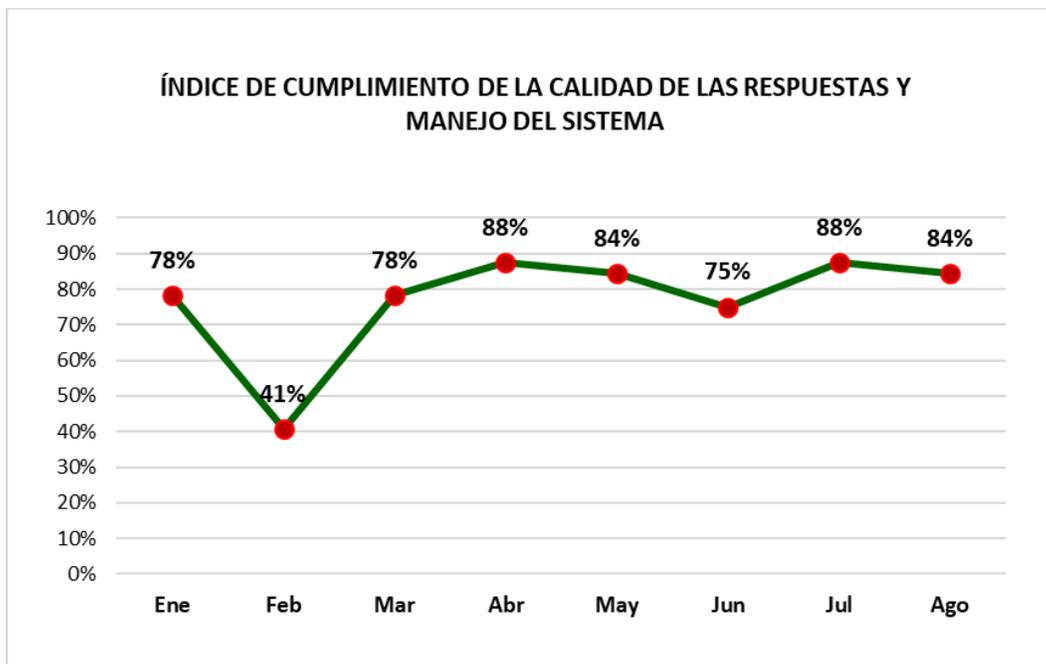
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento agosto	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
32	5 (16%)	84%	77%



Fuente: Evaluación mensual de calidad

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
32	32	0	32	0	32	0	27	5	29	3
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	84%	16%	91%	9%

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.

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad 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
2791662022 2921382022	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos, no cumplen 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. -Los requerimientos no cumplen 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.
2774892022	15.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que 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.
2577052022 2584912022	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos, no cumplen 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

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:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de agosto de 2022:

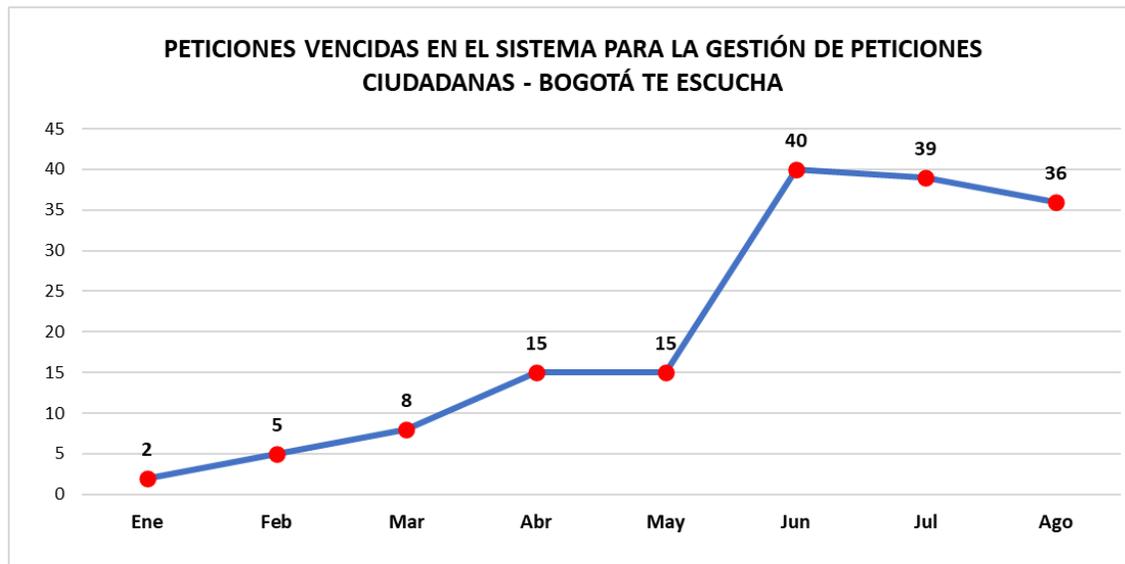
No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
36	0	2022: 36	Entre 1 y 10 día de

			vencimiento
--	--	--	-------------

Para el periodo objeto del análisis, el **50%** de las peticiones vencidas se concentran en la Subdirección IVC Jurídica, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD		100%
Subdirección IVC jurídica	18	50,00%
31.Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud	7	19,44%
15.Subdirección de inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	5	13,89%
1.1. SERVICIO AL CIUDADANO	2	5,56%
9.Dirección Financiera	2	5,56%
11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	1	2,78%
34.Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC	1	2,78%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a agosto), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, para el mes sujeto de análisis las peticiones vencidas en el sistema decrecieron en un **7,7%** respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **84** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado, los cuales se relacionan en el documento anexo.

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 agosto de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Salud - SDS durante el mes de agosto 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 **84%** siendo el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **16%**. Adicionalmente, Para el mes de agosto de 2022, la entidad presenta treinta y nueve (36) peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³

Al respecto, teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada el pasado 23 de septiembre de 2022 y el plan de mejora que viene adelantado la entidad, donde serán socializadas las acciones correctivas y preventivas que se realizan con el propósito de alcanzar el cumplimiento del 100% en los indicadores de calidad y gestión oportuna de las peticiones ciudadanas de acuerdo a lo establecido en la ley, por lo anterior quedaremos atentos al envío del mismo, el cual será sujeto de análisis y seguimiento.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento al Monitoreo Realizado en la vigencia 2022.

² **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”.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

El 6 de junio de 2022 se llevó a cabo visita de monitoreo a la calidad del servicio en la oficina principal de atención al ciudadano ubicada en la Cra 32 No 12 - 81 Primer Piso Edificio Administrativo, cuyo resultado se remitió en el informe con el radicado 2-2022-19552 y con el cual se hace solicitud de plan de mejoramiento a las observaciones identificadas. Por lo anterior la Entidad remite a esta Dirección el radicado 2022EE107907 donde se informan las acciones correctivas con relación a las observaciones identificadas:

Observación encontrada	Acción preventiva/Acción correctiva	Acción a realizar	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
El punto tiene exhibido su horario de atención	Acción correctiva	Publicación física y visible de horarios de atención	10/07/2022	5/09/2022	Cindy Matamoros
La presentación del puesto de trabajo cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía	Acción correctiva	Sensibilización sobre organización de puestos de trabajo	10/07/2022	10/12/2022	Rocio Lasso
El centro de datos cumple con las especificaciones técnicas y de seguridad requeridas	Acción correctiva	Solicitud de adecuación y limpieza del centro de datos	10/07/2022	30/12/2022	Cindy Matamoros

1. Con relación a la observación en el criterio de Ciclo del servicio en Acceso y Orientación, donde no se encuentra publicado en un lugar visible el horario de atención al ciudadano se publica el horario de atención al ingreso de la entidad, dando cumplimiento al numeral 45 de la norma técnica colombiana NTC 6047, y del cual se remite evidencia fotográfica por lo que se da por cumplida dicha acción.
2. Con relación a la observación en el criterio de Ciclo del servicio en Atención, el puesto de trabajo cuenta con elementos que no corresponden, se sensibiliza sobre organización de puesto de trabajo.
3. Con relación a la observación en el criterio Infraestructura, donde se evidencian elementos que no corresponden en el centro de datos, se hace solicitud de adecuación y limpieza del centro de datos.

Por lo anterior damos por cumplidas las acciones correctivas implementadas respecto a las observaciones evidenciadas durante el monitoreo a la calidad del servicio del punto de atención, las cuales serán sujeto de seguimiento en los próximos monitoreo, es importante que dichas acciones se mantengan permanentemente con el fin de mejorar en la calidad del servicio prestado en el punto de atención en beneficio a la ciudadanía.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una

respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. Termino para realizar los Traslados por Competencia⁴: en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.
2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).
3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - OLGA LUCIA VARGAS COBOS - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

⁴ Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015