

4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

**YIYOLA PEÑA RIOS**

Gerente (E)

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.**

Diagonal 34 No. 5 - 43

Correo electrónico: [atencionusuario@subredcentrooriente.gov.co](mailto:atencionusuario@subredcentrooriente.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 JULIO 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 Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres 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 julio de 2022 y la tercera al seguimiento al 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 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a

<sup>1</sup> **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).

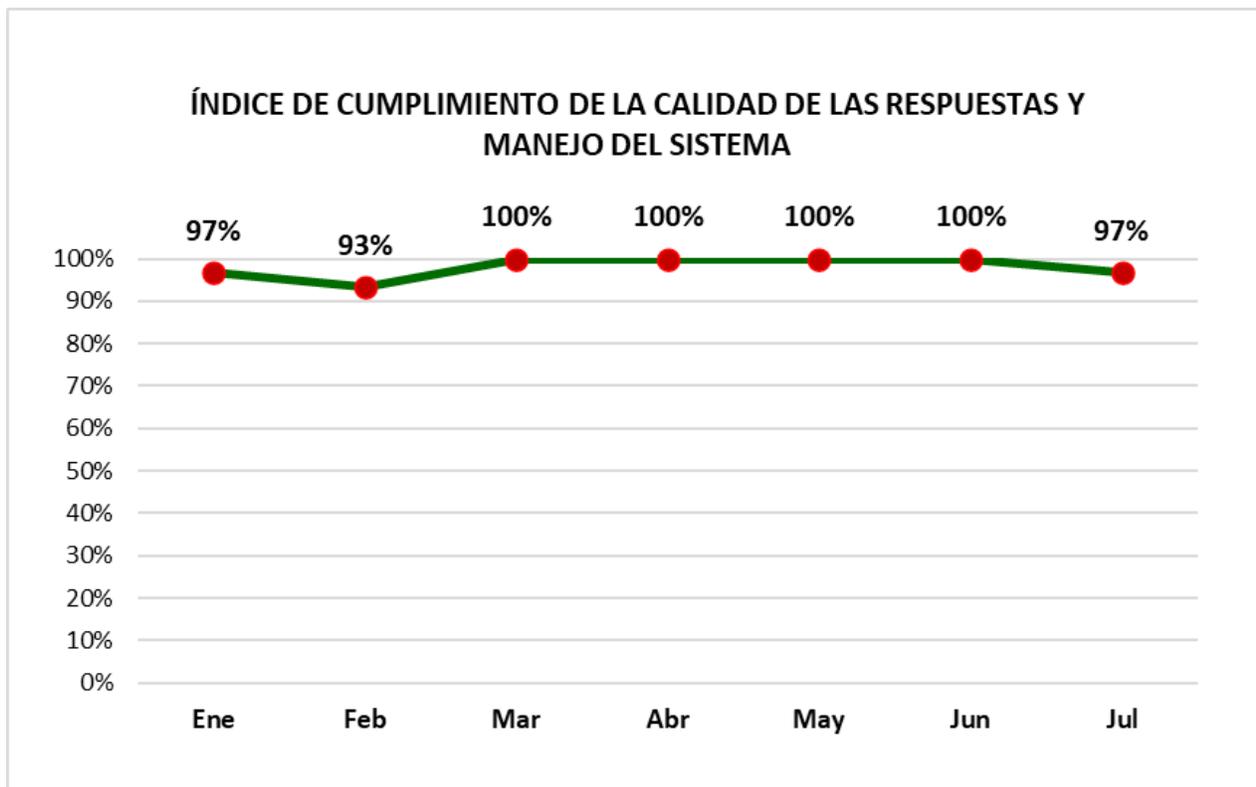
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 julio de 2022, 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 julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	1 (3%)	97%	98%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



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
31	31	0	31	0	31	0	31	0	30	1
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	97%	3%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### 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
2408632022	USS La Victoria	SI	SI	SI	SI	NO	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.

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 julio de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
19	0	2022:19	Entre 1 y 15 días de vencimiento

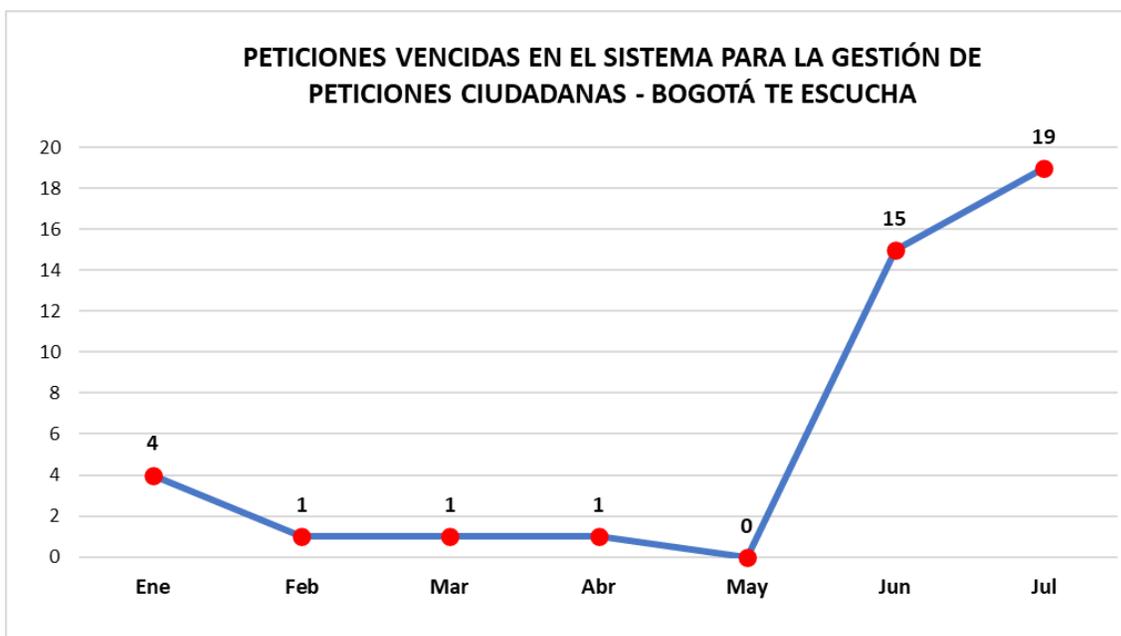
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **89%** de las peticiones vencidas se concentran en la Oficina de Asuntos Disciplinarios y la USS La Victoria, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SUBRED CENTRO ORIENTE		100%
USS San Blas	9	47,37%
USS La Victoria	8	42,11%
USS Rafael Uribe Uribe	2	10,53%

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

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 julio), se evidenció una tendencia creciente del **26%** frente al mes 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**<sup>2</sup>.

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 **10** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado, las cuales se relacionan a continuación:

<sup>2</sup> **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

No. de petición	Dependencia	Tipo de petición	Estado de petición
2087402022	USS La Victoria	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2335712022	USS La Victoria	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2061212022	USS San Blas	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2061192022	USS San Blas	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2063512022	USS San Blas	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2095722022	USS San Blas	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2107302022	USS San Blas	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2193732022	USS San Blas	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2256182022	USS San Blas	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2240272022	USS San Blas	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito

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

### 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 julio de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de julio 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 **97%**, teniendo en cuenta que en el mes de julio el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **3%**. Adicionalmente se evidenció un aumento en el mes de julio, dado que la Entidad dejó vencer **19** peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, razón por la cual, lo invitamos a plantear acciones de mejora correctivas y/o preventivas para dar cumplimiento a la oportunidad en las respuestas emitidas y no dejar vencer más peticiones en lo que resta de la vigencia 2022.

En este sentido, agradecemos el envío del plan del mejoramiento mediante radicado No. 1-2022-23585 del 17 de agosto de 2022, el cual será objeto de seguimiento y acompañamiento por parte de esta Dirección. No obstante, a continuación, nos permitimos dar aclaración referente a las tres peticiones que citan, donde indican que si se cumplió con el criterio de oportunidad:

ID Petición	Días de vencimiento	Observación en informe del mes de junio	Aclaración
189181202 2	1	Se reportó en el Numeral 2 del informe sobre el seguimiento de peticiones vencidas durante el mes de Junio que tuvo como fuente de información el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha	Revisada la hoja de ruta, se respondió en términos de la Ley 1755 de 2015, no obstante, se reporta como vencida por gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.
192375202 2	1		Adicionalmente, los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. Se reitera que la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los mismos 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, por tal razón, se mantiene en firme el reporte de vencidos enviado en el citado informe del mes de junio de 2022, incluidas estas tres peticiones.
211325202 2	1		

Así las cosas, frente a lo expresado en su comunicación, de que no se envía plan de mejoramiento para estos casos, es menester precisar que de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>3</sup>, dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015. Por lo que se debe dar cumplimiento en los mismos términos de oportunidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas referente al cargue de la respuesta de cada petición que ingrese por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

<sup>3</sup> **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 secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

Por lo anterior, solicitamos comedidamente que estos tres casos de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, sean incluidas dentro del plan de mejoramiento formulado.

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, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD - SDS - CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO - [ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co)  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. - SUBRED CENTRO ORIENTE - JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA - [radicacionmedios electronicos@subredcentrooriente.gov.co](mailto:radicacionmedios electronicos@subredcentrooriente.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS  
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-24786** Anexos: **0**

Fecha: **29/08/2022 01:53:33 PM**

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: 6e9f79d8-8e57-41b2-9566-3b338d2aec30

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL