

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: [radicacioncorrespondencia@subredsuroccidente.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@subredsuroccidente.gov.co)

Ciudad

**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 SEPTIEMBRE 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. 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, estas dos primeras con corte al 30 de septiembre 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup> el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las peticiones cerradas en el mes de septiembre de 2022, por parte de la Subred Integrada de

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

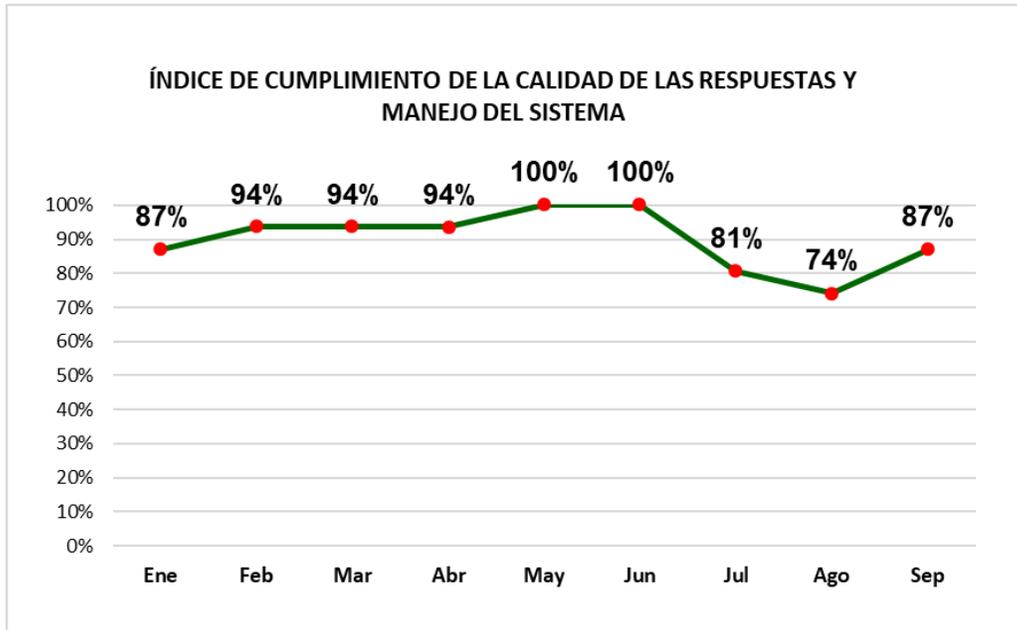
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

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 septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	4 (13%)	87%	90%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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	29	2	29	2	29	2	29	2	27	4
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	87%	13%

**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 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que deben ser característicos de las respuestas definitivas.

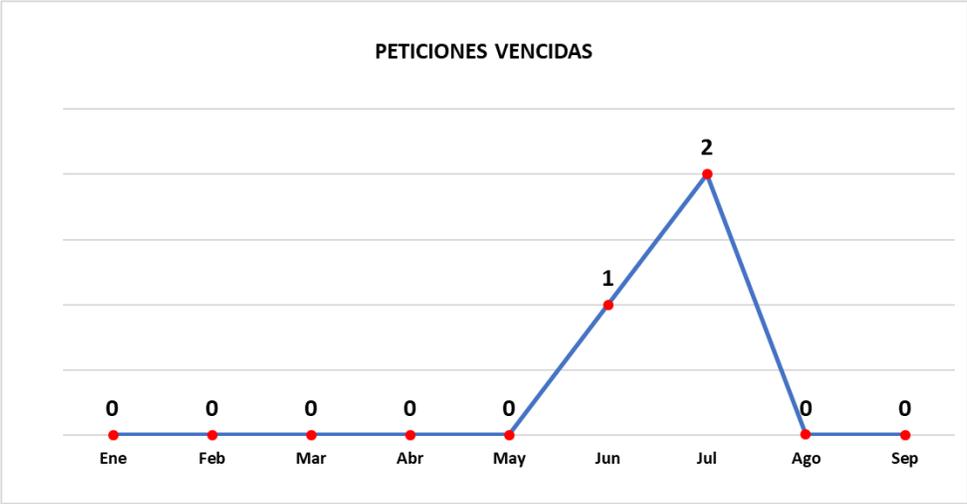
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3017092022	Gestión de la Salud Pública	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de Calidad, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema Solicitar Ampliación, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.
3275132022	Unidad de Servicios de Salud Pablo VI Bosa	NO	NO	NO	NO	NO	
2941422022	Unidad de Servicios de Salud Sur	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de las respuestas en Bogotá Te Escucha fue extemporánea. Por lo tanto, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3154242022	Unidad de Servicios de Salud Pablo VI Bosa	SI	SI	SI	SI	NO	

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, la entidad a corte 30 de septiembre de 2022 no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido de esta vigencia (enero a septiembre), se observa cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el mes de septiembre.



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 septiembre de 2022:**

De acuerdo con la muestra por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. durante el mes de septiembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad es del **87%**, teniendo como mayor criterio de incumplimiento de la Entidad en **CLARIDAD** con **6%**, afectando los demás criterios de Calidad, seguido del criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con **13%**.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. presentó plan de mejoramiento el 10 de febrero de 2022 con radicado 1-2022-4013 orientadas en las siguientes acciones:

No. Acción	Hallazgo	Tipo de Acción	Actividad Específica	Fecha de inicio/ Fecha Final
1	Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Identificar las peticiones incompletas una vez son recepcionadas y activar la ruta de solicitud de ampliación	Solicitar al ciudadano la ampliación de datos, dentro de los términos de ley establecidos, es decir; no superar 10 días hábiles, desde el momento de haber recepcionado la petición, usando la opción de solicitar ampliación en el SDGPC.	02/02/2022 - Indefinido
2	Realizan y/o informan el traslado por no competencia, fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015	Aplicar lo estipulado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.	Una vez recibidas las peticiones, se debe analizar su contenido y si se llegará a evidenciar que la competencia del mismo, corresponde en un 100% a otra entidad, se procederá con la generación del oficio comunicando de traslado, dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.	02/02/2022 - Indefinido

No. Acción	Hallazgo	Tipo de Acción	Actividad Específica	Fecha de inicio/ Fecha Final
3	La entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Garantizar que la petición ha sido escaneada previo registro en el aplicativo.	Al momento de registrar las peticiones en el SDGPC garantizar que el archivo escaneado en formato PDD subido al SDGPC.	02/02/2022 - Indefinido
4	La petición está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	Verificación de datos	Realizar análisis y verificación de los elatos de la petición, previo a la generación de la respuesta.	02/02/2022 - Indefinido
5	Peticiones vencidas en el sistema	Articulación	Comunicación y articulación con las dependencias, que al interior de la Subred de manera independiente operan el SDGPC, y verificar continuamente que las peticiones en el SDGPC no hayan superado los términos que la norma establece.	02/02/2022 - Indefinido

Al respecto, respetuosamente solicitamos revisar y/o replantear o fortalecer las acciones No. 1 y 5 del plan de mejoramiento frente a la situación en el numeral 1 del presente informe, que permita garantizar y mantener el 100% de servicio de calidad y oportunidad de las peticiones ciudadanas dentro de los términos de ley y que las mismas sean cerradas dentro de los mismos plazos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha<sup>2</sup>.

Ahora bien, frente a la mesa de trabajo del 26 de septiembre 2022, se establece el siguiente compromiso:

- Programación capacitación a los colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. frente al uso correcto de Manejo del Sistema y los criterios de evaluación de Calidad de Bogotá Te Escucha.

Estado: El cumplimiento del compromiso se llevó a cabo el 12 de octubre de 2022 en el Archivo Distrital de Bogotá.

<sup>2</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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”; **Decreto 847 de 2019, Artículo 15.** “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.”

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación" y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*
- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado "Respuesta Parcial" y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*

Atentamente,

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

Copia: SECRETARIA DISTRICTAL DE SALUD - SDS - CINDY MATAMOROS - [ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co)  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. - SUBRED SUR OCCIDENTE - CLAUDIA PATRICIA QUINTERO - [radicacioncorrespondencia@subredsuroccidente.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@subredsuroccidente.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 07fad74d-01ee-477b-9e40-1de70329661d

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

