



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

LUIS FERNANDO PINEDA ÁVILA

Gerente

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SUR

Transversal 44 No. 51B – 16 Sur

Correo Electrónico: ventanilla.srs@subredsur.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 OCTUBRE DE 2022.

Respetado Doctor:

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 Sur E.S.E., 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 octubre de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento del plan de mejoramiento de la visita de monitoreo llevada a cabo en la vigencia 2022.

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 cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Subred Sur, en 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.

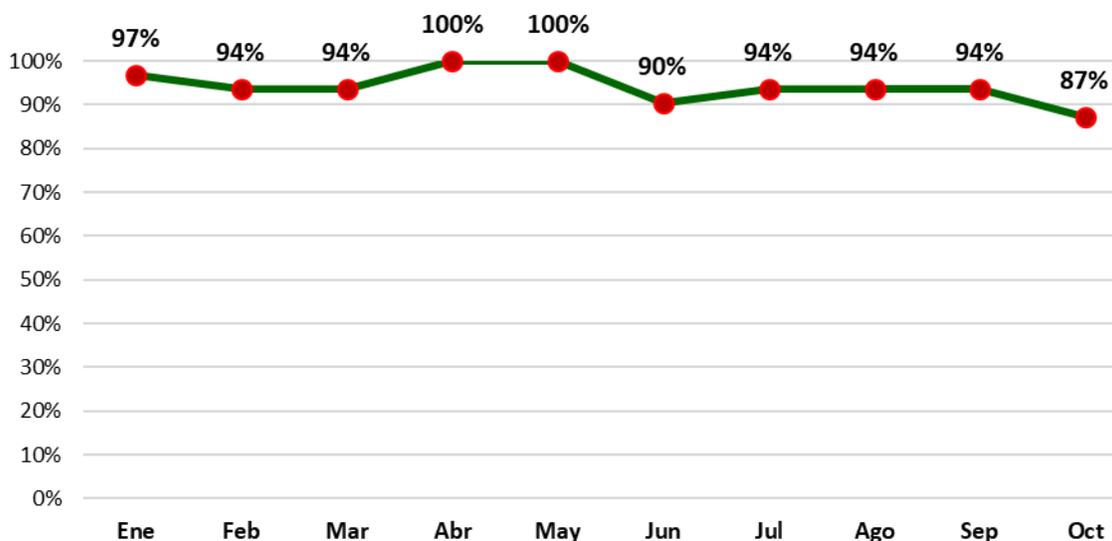
Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de octubre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	4 (13%)	87%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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	28	3	27	4	28	3	28	3	28	3
	90%	10%	87%	13%	90%	10%	90%	10%	90%	10%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

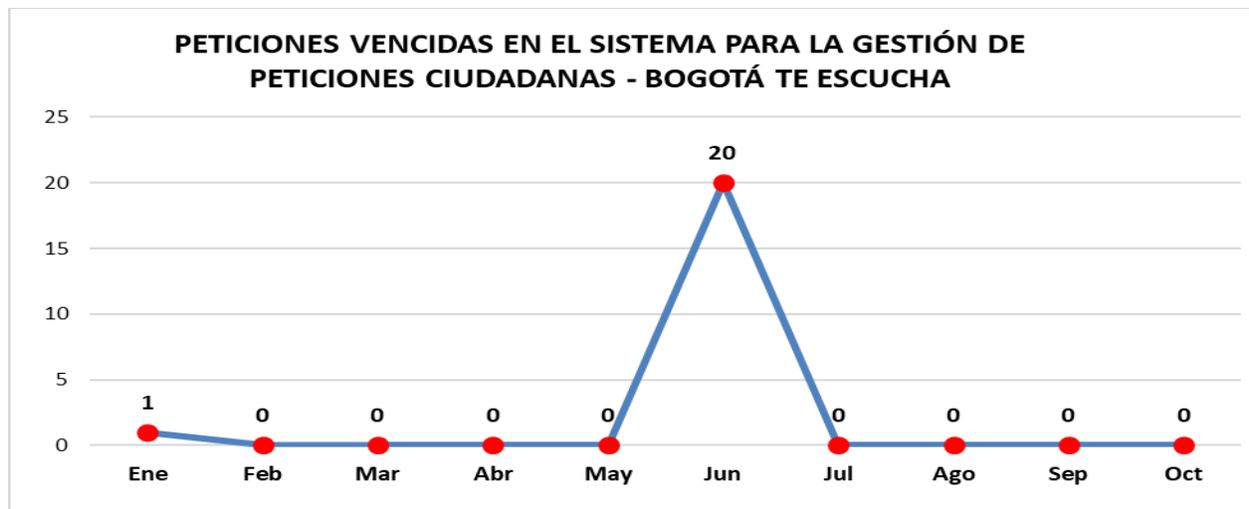
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3390732022	Salud Pública	No	No	No	No	No	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que 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.
3418162022	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3524772022	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
3385532022	Salud Pública	Si	No	Si	Si	Si	

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 31 de octubre de 2022 no presentó peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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 octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Subred Sur, durante el mes de octubre 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 **87%**, de igual forma, para el período de análisis la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha².

Al respecto, teniendo en cuenta el ajuste al plan de mejoramiento remitido por la entidad en el mes de abril de 2022, hemos podido evidenciar que la entidad ha disminuido en siete puntos porcentuales el índice de calidad en las respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior, por lo cual los invitamos a reforzar las acciones definidas con el fin de mejorar la gestión de peticiones.

Por otra parte, acusamos recibida la comunicación con radicado No. 202206000257521 allegada el 21 de noviembre de 2022, mediante la cual la jefatura de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la entidad solicita aclaración sobre la evaluación de los requerimientos 2955942022 y 2957472022, contenidos en el informe de calidad correspondiente al mes de septiembre de 2022, los cuales tuvieron las siguientes observaciones:

“Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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.”

Al respecto nos permitimos notificar que mantenemos las observaciones dado que si bien en ambas respuestas la entidad pone de presente la fecha de cargue al sistema, es importante tener en cuenta que la evaluación del criterio de oportunidad en las respuestas se hace con fundamento en la fecha de radicado inicial por parte de la entidad, como se muestra a continuación:

- **Petición 2955942022**, la fecha original de recepción por parte la Subred Sur data del **28 de julio de 2022**:

² **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.”



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría General
Nro. Rad: **2-2022-33895** Anexos: 0
Fecha: **28/11/2022 09:50:33 AM**

Bogotá D.C. JULIO 28 DE 2022



Señores,

SUBRED SUR

Bogotá

- Por su parte la respuesta data del 31 de agosto de 2022, es decir, **23 días hábiles después** de recibida la comunicación.



Al contestar por favor cite: 202206010188941



Bogotá D.C. Agosto 31 de 2022

Señora

MARTHA CECILIA MUÑOZ MONTES

Dirección: Carrera 18 I 69 B 10 Sur

Teléfono: 3125098952

Email: martha2020munoz@gmail.com

Ciudad

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado Orfeo No. **202210000109262** y SDQS No. **2955942022**.

Página número 5 de 8

Documento Electrónico: 04181c82-8082-4228-a6b4-764ee09b67c3

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Petición **2957472022**, la fecha original de recepción por parte la Subred Sur data del **29 de julio de 2022**:

Bogotá D.C 29 de Julio 2022

Señores,



Subred Sede Administrativa de salud zona sur

- Por su parte la respuesta data del 31 de agosto de 2022, es decir, **22 días hábiles después** de recibida la comunicación.



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

Al contestar por favor cite: 202206010188961



Bogotá D.C. Agosto 31 de 2022.

Señora

LUZ MARLEN ROCHA

Dirección: Calle 65 Sur No. 6 A 31 Int. 3 casa 22

Teléfono: 3163401277

Email: martha2020munoz@gmail.com

Ciudad

Asunto: Respuesta a solicitud con radicado Orfeo No. **202210000109372** y SDQS No. **2957472022**

En conclusión, resulta necesario aclarar que los términos legales empiezan a contar a partir del momento de recepción de las peticiones, por lo tanto, si la entidad tarda en cargar los requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, como sucedió en el caso de las peticiones relacionada anteriormente, las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con más de diez días hábiles de diferencia con respecto a la fecha de recibido, esta situación no exime de la responsabilidad a la Entidad de contestar dentro del término legal establecido.

Página número 6 de 8

Documento Electrónico: 04181c82-8082-4228-a6b4-764ee09b67c3

4. Seguimiento al plan de mejoramiento visita de monitoreo vigencia 2022:

De acuerdo con los resultados del monitoreo a la calidad del servicio de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 202201000245651 del 01 de noviembre de 2022, en donde la Gerencia puso en conocimiento las siguientes acciones correctivas para mejorar los aspectos del servicio observados:

- Actualización de la dirección del punto en la guía de trámites y servicios.
- Señalización adicional de los horarios de atención.
- Socialización con equipo de trabajo de la obligatoriedad de uso de carné institucional.
- Socialización de lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- Encendido de pantallas informativas.

Analizado el plan de mejoramiento, estamos seguros que, una vez llevadas a cabo la totalidad de acciones diseñadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en la Subred Sur.

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 de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.



- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SUR - ASTRID MARCELA MÉNDEZ CHAPARRO -
ventanilla.srs@subredsur.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO