

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 OCTUBRE 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 31 de octubre 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 octubre de 2022, por parte de la Subred Integrada de Servicios de

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

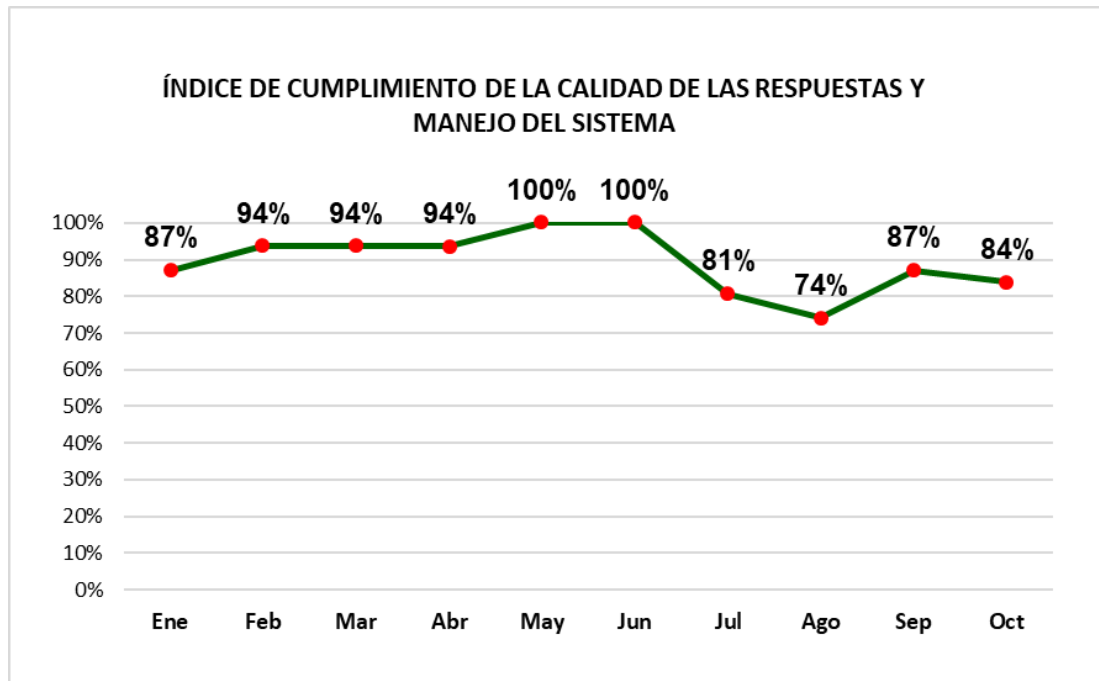
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

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 octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	5 (16%)	84%	89%



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	27	4	26	5
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	87%	13%	84%	16%

**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
3547542022	Unidad de Servicios de Salud Fontibón	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que son peticiones que contienen información sensible y reservada, en este caso No deben ser registradas en el Sistema como se establece en el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3547752022	Unidad de Servicios de Salud Fontibón	NO	NO	NO	NO	NO	
3283742022	Gestión de la Salud Pública	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
3321462022	Unidad de Servicios de Salud Kennedy	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.
3495172022	Unidad de Servicios de Salud Kennedy	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque la respuesta a la solicitud se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta 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.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

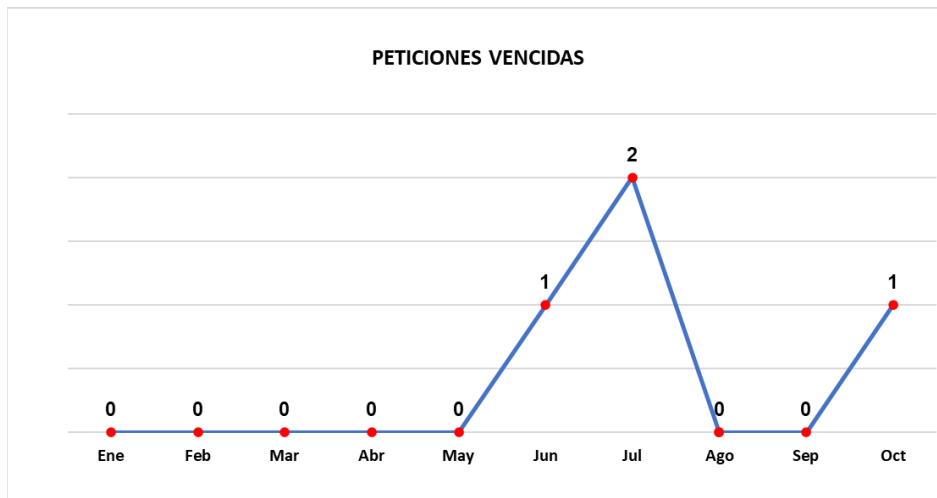
**2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la petición vencida que la entidad presentó en el mes de octubre de la presente vigencia:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Año Asignación	Días de vencimiento
1	0	2022: 1	Un (1) día

Para el periodo objeto del análisis, la petición vencida está en Unidad de Servicios de Salud Sur.

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 octubre), se observa incremento de **una (1)** solicitud vencida con respecto al mes inmediatamente anterior.



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

Teniendo en cuenta la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se recuerda lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**<sup>2</sup>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 presentan **una (1)** petición pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, identificada con el No. **3393792022**.

**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:**

<sup>2</sup> **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

De acuerdo con la muestra por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. 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 es del **84%**, teniendo como mayor criterio de incumplimiento de la Entidad en **MANEJO DEL SISTEMA** con **16%**, afectando los demás criterios de Calidad, seguido del criterio de **OPORTUNIDAD** con **6,5%**, sumado al 6,5% por la afectación en el criterio de Manejo del Sistema, da como total el **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
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. 2 y 5 del plan de mejoramiento frente a oportunidades de mejora 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>3</sup>.

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

<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 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 define 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.”



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: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - CINDY MARJURY 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@subredsuoccidente.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 51661db4-50a9-4e00-900d-35cd23bb5284

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

