

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CINDY MARJURY MATAMOROS

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 A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE 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 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 30 de noviembre 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 sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la

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

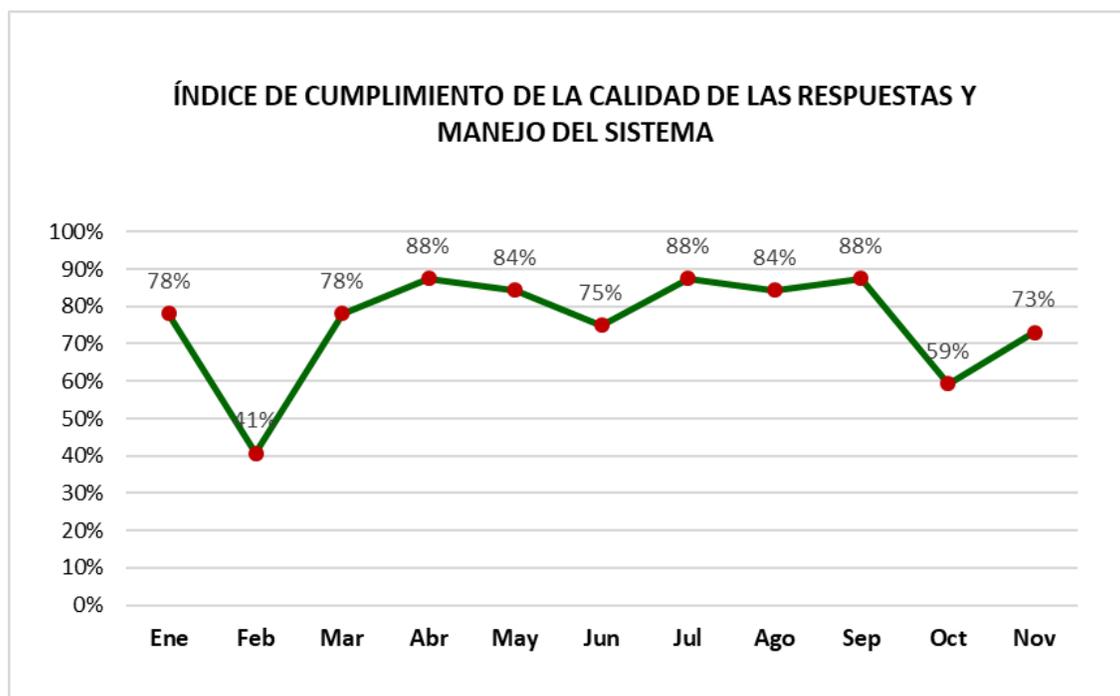
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento noviembre	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
26	7 (27%)	73%	76%



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
26	25	1	25	1	25	1	19	7	23	3
	96%	4%	96%	4%	96%	4%	73%	27%	88%	12%

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
4052832022	22.Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y se da cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3685322022 3859732022	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.
3672822022 3691472022 3764252022	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
3806232022	Subdirección IVC Jurídica	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:

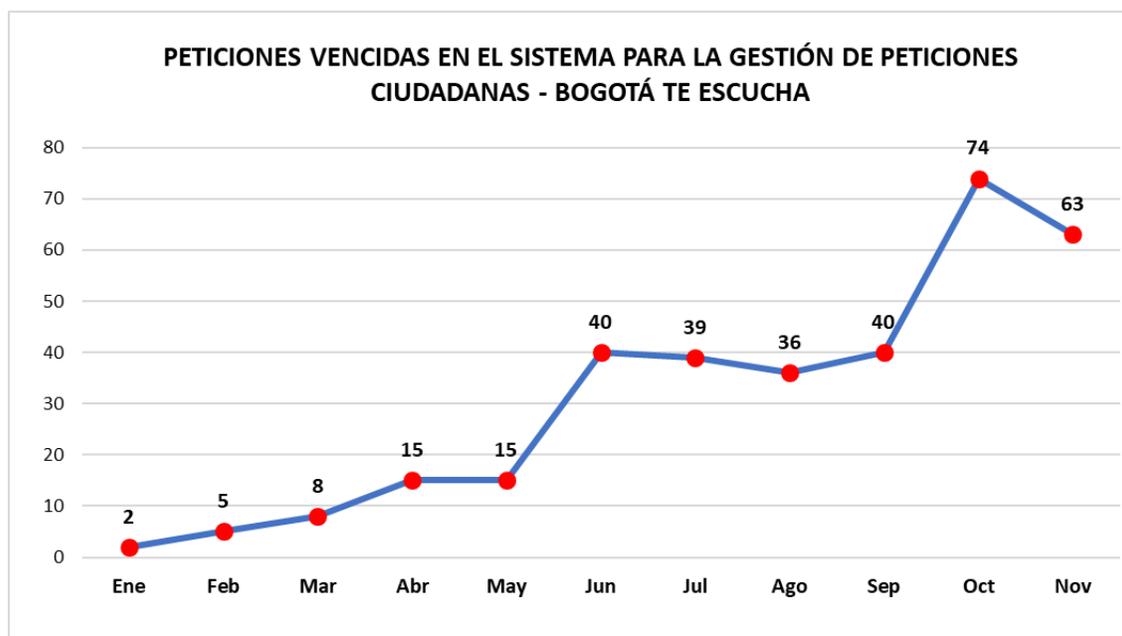
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de noviembre de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
63	1	2022: 63	Entre 1 y 4 día de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **51,56%** 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	33	51,56%
16.Subdireccion de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud 2	15	23,44%
11.Direccion de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	10	15,63%
30.Direccion Gestión del Talento Humano	6	9,38%

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 noviembre), 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 **15%** 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.

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”.

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 **137** 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 noviembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría Distrital de Salud - SDS durante el mes de noviembre 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 **73%** siendo el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **27%**. Adicionalmente, Para el mes de noviembre de 2022, la entidad presenta sesenta y tres (**63**) 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 11 de noviembre de 2022 y el plan de mejora remitido por la entidad con radicado 2022EE138641 de la Secretaria de Salud y radicado interno 1-2022-34583 de la Secretaria General, mediante del cual se relacionan las siguientes acciones correctivas y preventivas:

1. Apoyo técnico permanente en la operación integral del Bogotá Te Escucha, a los responsables del mismo en las dependencias internas en la Secretaria Distrital de Salud – SDS, conforme a lo definido en el procedimiento Gestión de Peticiones en la SDS.
2. Seguimiento continuo, al manejo adecuado del Bogotá Te Escucha y al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas: oportunidad, claridad, coherencia y calidez, en atención a los lineamientos emitidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
3. Se han notificado vía correo electrónico a los responsables y a los referentes del manejo del Bogotá te Escucha, solicito la revisión y la generación de las acciones correspondientes frente a las observaciones que les corresponden.

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.”

4. Frente a las acciones de competencia de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se adelantaron espacios de análisis y definición de acciones de mejora con relación al registro de peticiones en el sistema, análisis para el adecuado direccionamiento y manejo oportuno de los derechos de petición que ingresan por los diferentes canales de atención.
5. Se realizó mesa de trabajo el día 19 de julio de 2022 con las dependencias que presentaron el mayor número de observaciones según los informes recibidos, esto con el objetivo de realizar análisis causal y generar acciones de mejora según competencias.

De acuerdo con lo anterior y dado a los resultados que ha venido presentando la Entidad los invitamos a reforzar y complementar dichas acciones que permitan alcanzar con el 100% en los indicadores de calidad de las respuestas emitidas, desde esta Dirección quedaremos atentos a los resultados obtenidos a los cuales continuaremos haciendo el respectivo seguimiento en los próximos meses.

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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018⁴, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
- Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias	10 días hábiles
- Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles

⁴ Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

- Consultas	30 días hábiles
-------------	------------------------

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia: (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Ampliación: (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	Antes del vencimiento de la petición <ul style="list-style-type: none"> - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>



- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

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

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: ac7553ad-1c31-43a3-a1d8-7da01c30b8f2

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL