



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

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 NOVIEMBRE 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 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹ el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de las peticiones cerradas en el mes de noviembre de 2022, por parte de la Subred Integrada de Servicios

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

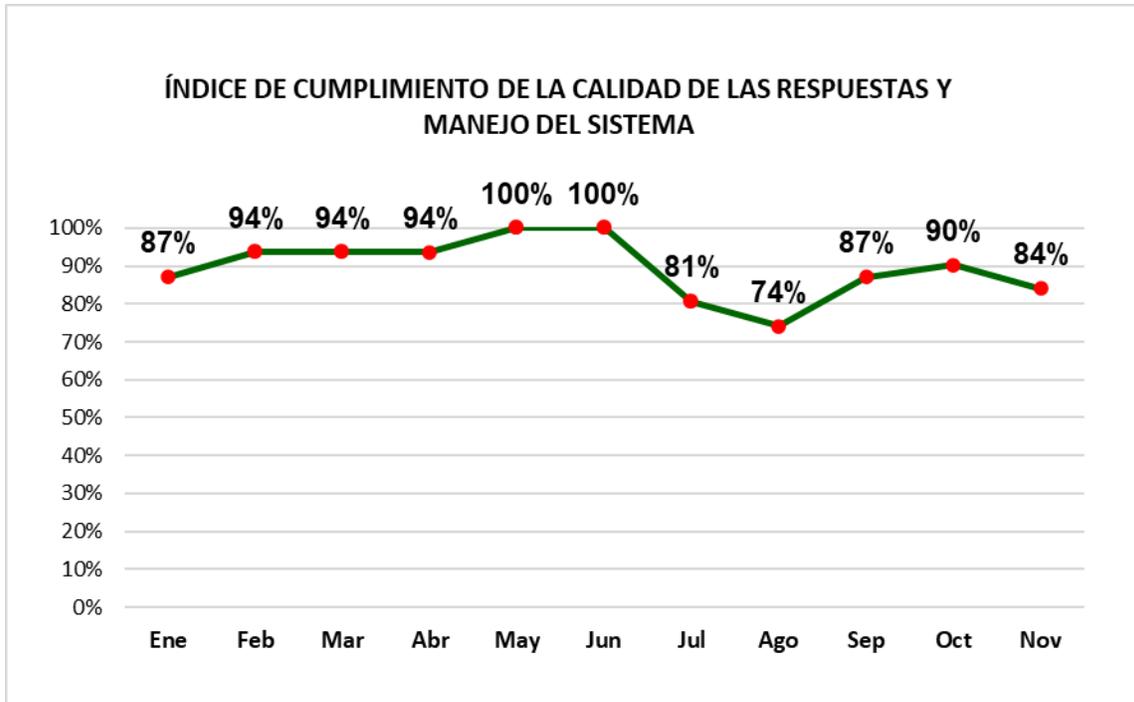
CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

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

de Salud Sur Occidente E.S.E., sobre la totalidad de cierres efectuados por las Entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	4 (16%)	84%	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
25	23	2	22	3	23	2	21	4	22	3
	92%	8%	88%	12%	92%	8%	84%	16%	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 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
3773772022	Unidad de Servicios de Salud Sur	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, puesto que son peticiones que contienen información sensible y/o reservada, como se establece en el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
4087342022	Unidad de Servicios de Salud Sur	NO	NO	NO	NO	NO	
3960642022	Gestión de la Salud Pública	SI	NO	SI	NO	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad puesto que en la respuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional competente. 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.
3979952022	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 no cumple 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 la petición.

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

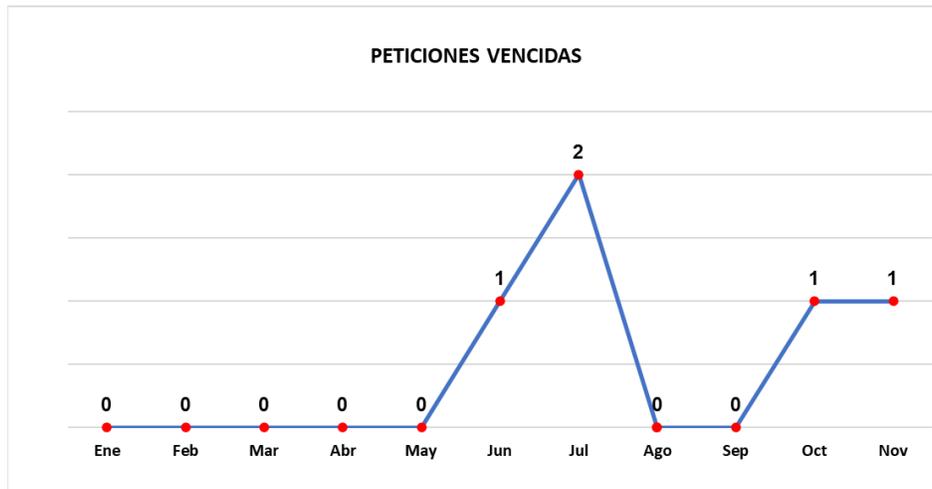
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 noviembre 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 la Unidad de Servicios de Salud Kennedy.

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 noviembre), mantiene **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**².

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 presenta **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. **3863192022**.

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 por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. 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 es del **84%**, teniendo como mayor criterio de incumplimiento de la Entidad **MANEJO DEL SISTEMA** con **12%**, afectando en su mayoría los demás criterios de Calidad, seguido del criterio de **OPORTUNIDAD** con **16%**.

² **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”.

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 datos 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 los numerales 1 y 2 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 Escucha³.

De otra parte, en relación con la comunicación enviada por correo electrónico en diciembre de 2022, desde la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio agradece el compromiso e interés en relación a la gestión de las peticiones ciudadanas, en respuesta a las observaciones del Informe Consolidado sobre la Calidad y Oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha correspondiente al mes de octubre de 2022, de manera atenta informamos lo siguiente:

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	

En cuanto a las peticiones 3547542022 y 3547752022, una vez realizada la verificación y de acuerdo a la mesa de trabajo del 13 de diciembre de 2022 en conjunto con la Veeduría Distrital, repuestamente informamos desde esta Dirección que se mantiene la observación. Lo anterior, debido a que en la respuesta definitiva adjuntaron información de carácter sensible o reservada por ser una solicitud de copia de historia clínica. En ese orden de ideas y de acuerdo a la reunión celebrada, en caso de presentarse situaciones en el cual la Entidad llegase a identificar información sensible o reservada, realizará el registro de éste en Bogotá Te Escucha en cumplimiento con lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 371 de 2020, brindando respuesta de fondo a la ciudadanía informando el trámite que ha surtido sin que contenga información de carácter sensible o reservada con el objetivo de realizar las actuaciones administrativas a que haya lugar para proteger al máximo la información de las personas⁴ en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

³ **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."

⁴ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, (2020). Numeral 5.4 Peticiones con información sensible y reservada Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (p. 38 – 39)

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
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.

Frente a las peticiones No. 3321462022 y 3495172022, una vez informada la aclaración y verificación correspondiente de la Hoja de Ruta de las peticiones en Bogotá Te Escucha, se concluye que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. respondió las peticiones dentro de los términos de ley. Por lo tanto, se procede a realizar el ajuste al porcentaje del Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad como se relaciona en la siguiente tabla:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	3 (10%)	90%	90%

Adicionalmente, en la siguiente tabla se ajusta los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio, así:

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	28	3	28	3
	94%	6%	94%	6%	94%	6%	90%	10%	90%	10%

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 último y continuando con los recordatorios que ha venido adelantando la Dirección, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas, 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 2018⁵, 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
- 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	5 días hábiles después de la recepción (Artículo 21 Ley 1437 2011)

⁵ 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.

Tipo de Evento	Termino
entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	10 días hábiles después de la recepción (Artículo 19 Ley 1437 2011)
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 (Artículo 17 Ley 1437 2011)
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 - 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. (Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)

- 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

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. - SUBRED SUR OCCIDENTE - CLAUDIA PATRICIA QUINTERO - radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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