

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YIYOLA PEÑA RIOS

Gerente (E)

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. -
SUBRED CENTRO ORIENTE**

Diagonal 34 No. 5 – 43

Dirección Electrónica: radicacionmedioselectronicos@subredcentrooriente.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 ENERO
DEL 2023**

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta que con este informe estamos dando inicio a la vigencia 2023, en la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio queremos agradecer el esfuerzo y el compromiso de su entidad frente a la gestión y trámite de las PQRS, sin embargo, aún tenemos temas por mejorar, por cuanto la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. - SUBRED CENTRO ORIENTE para la vigencia 2022 alcanzó el 97% de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas y presentó peticiones vencidas, por esta razón los invitamos a que el 2023 sea un año en donde se logre el cumplimiento del índice de calidad de las respuestas al 100%, con el fin de prestar un excelente servicio a los ciudadanos que permita la garantía efectiva de sus derechos.

Con este propósito desde la Dirección continuaremos brindando todo el apoyo que ustedes requieran para alcanzar esta meta, en ese sentido, a continuación, nos permitimos relacionar los resultados del mes enero de 2023 de la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas, y la solicitud de plan de mejoramiento.

1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: df399847-a69d-469d-927c-9010633c0b73

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

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2023
25	0 (0%)	100%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
25	0	25	0	25	0	25	0	25	0
100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

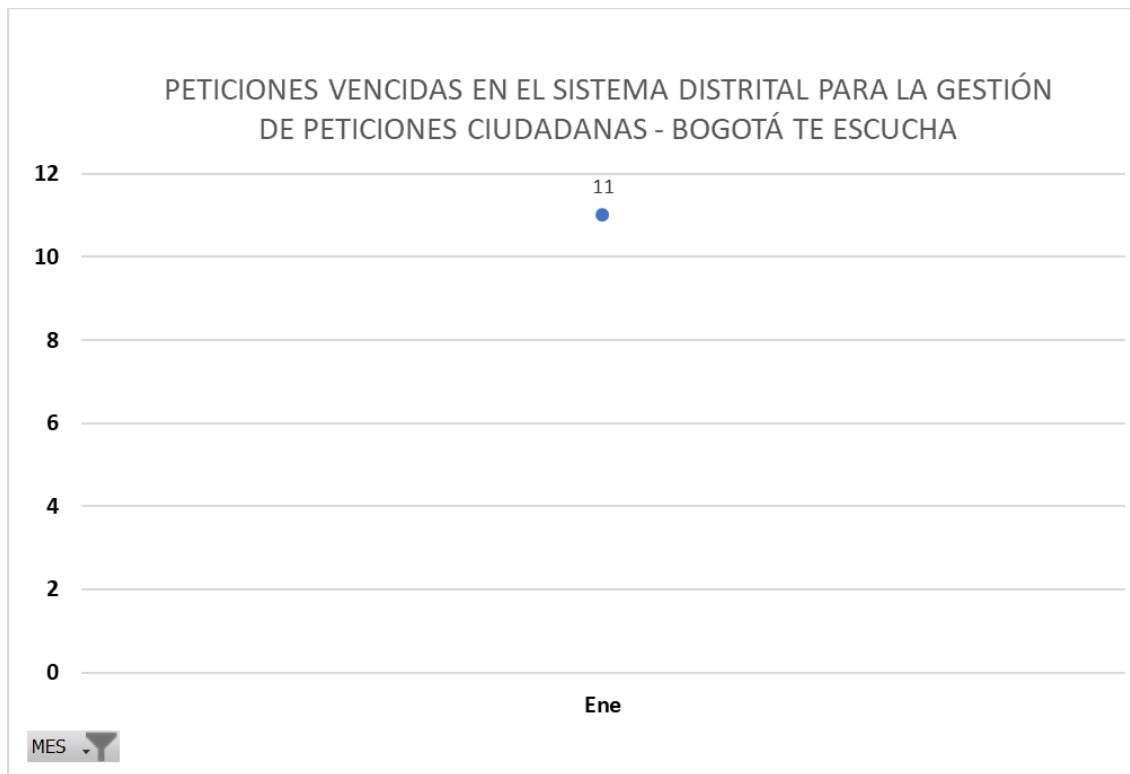
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
11	2022: 9 2023: 2	Entre 1 y 37 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas, respecto al último periodo de la vigencia anterior, la entidad decreció en un 31,3% en peticiones vencidas en el sistema.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo sujeto de evaluación, solicitamos respetuosamente implementar un plan de mejoramiento para la presente vigencia, donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en oportunidad de las respuestas, dicho plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. - SUBRED CENTRO ORIENTE - JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA - radicacionmedios electronicos@subredcentrooriente.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

¹ **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.”