

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

YIYOLA YANETH 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 MARZO DEL 2023.

Respetado Doctor:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora.

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:

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
31	4(13%)	87%	94%

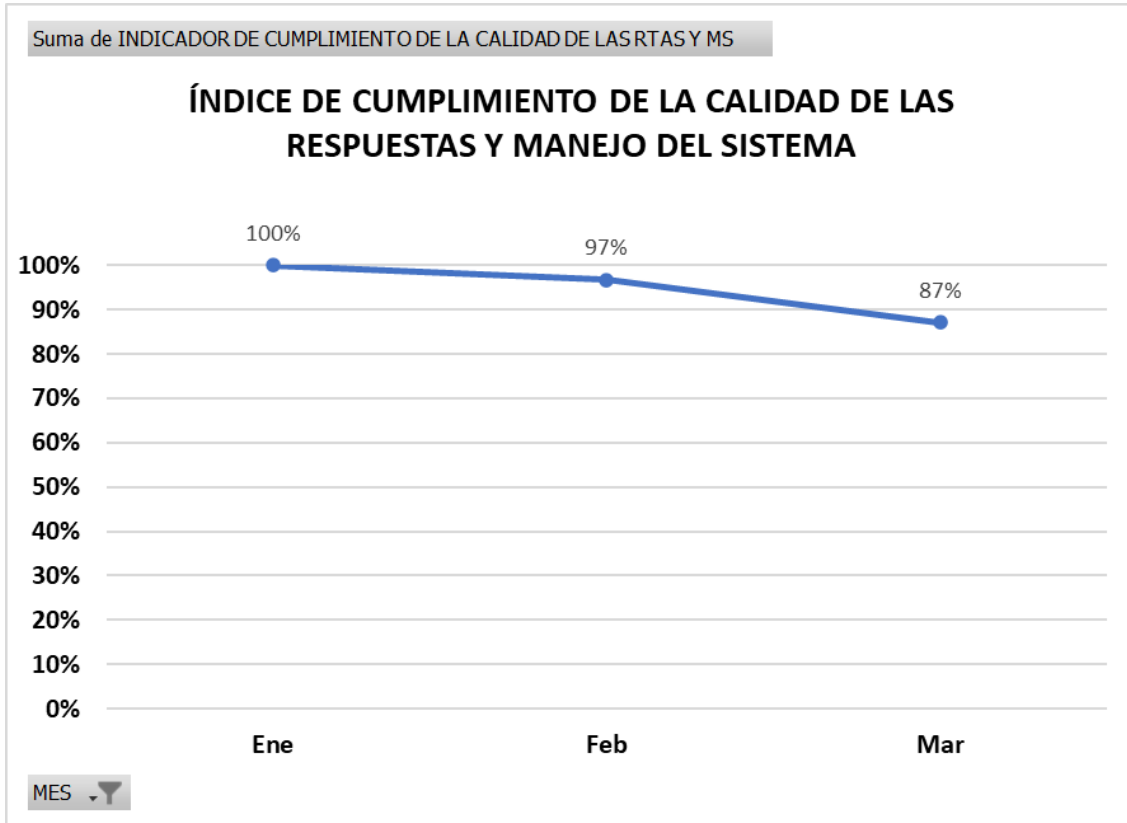
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 6

Documento Electrónico: 27a3e530-957f-478b-947e-a52800f4ecc8

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





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
30	1	30	1	30	1	28	3	27	4
97%	3%	97%	3%	97%	3%	90%	10%	87%	13%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
817622023	USS La Victoria	SI	SI	SI	SI	NO	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.
532852023	Oficina de Talento Humano	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron 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.
1045942023	USS La Victoria	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 fijados 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.
1268152023	USS La Victoria	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple 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.

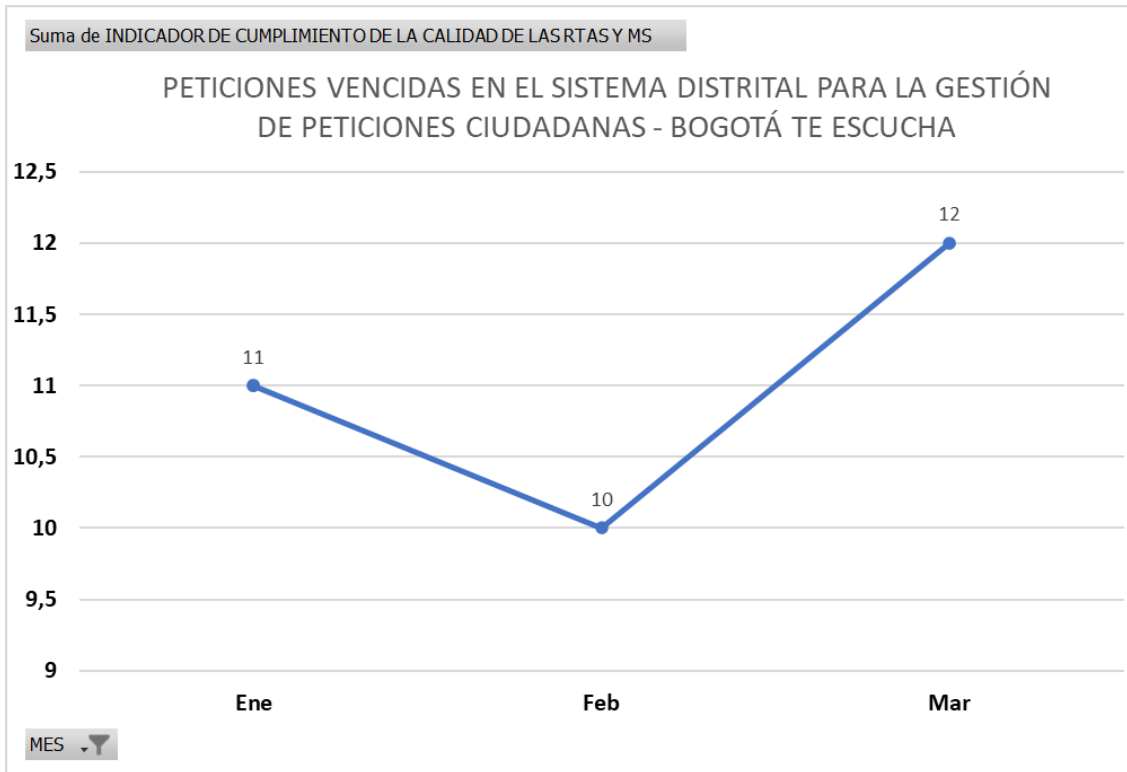
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
12	2023: 12	Entre 1 y 32 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 **12** peticiones vencidas.



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.

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 **1** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Dicha petición es **355462023**.

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.”

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

Mediante radicado 20231500027671 de fecha 24 de febrero de 2023 recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad con tipo de acciones correctivas para realizar un seguimiento de manera mensual, en la cual se incluyen las siguientes actividades:

Acciones de Mejora -Servicio al ciudadano	Fecha inicial	Fecha final
Disminuir los tiempos de respuesta en la matriz interna oficina de participación Drive "Matriz de Respuesta Pendientes". Informar por WhatsApp a jefe de oficina, los requerimientos pendientes de firma.	27/01/2023	28/02/2023
Desarrollar una estrategia de seguimiento para no generar inoportunidad en las respuestas	1/03/2023	01/31/2023
Medir el impacto de la oportunidad en el informe de PQRS del I Trimestre 2023	1/04/2023	20/04/2023
Ajustar frente a las desviaciones encontradas	20/04/2023	29/04/2023

Acciones de Mejora -Servicios Complementario	Fecha inicial	Fecha final
Definir estrategia de seguimiento y notificación.	09/02/2023	09/02/2023
Envío de correo electrónico, informando los requerimientos pendientes de respuesta y próximos acencer	10/02/2023	31/12/2023
Se realizará seguimiento a indicador de oportunidad de respuesta a PQRS que han ingresado a ORFEO por subproceso.	28/02/2023	31/12/2023
Realizar seguimiento a las desviaciones encontradas	01/02/2024	28/02/2024

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **87%** de índice de cumplimiento y **12** peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones anteriormente descritas en el plan de mejoramiento algunas ya finalizaron y otras tienen una fecha final correspondiente al 20 y 29 de abril de 2023, razón por la cual los invitamos a revisar las acciones y los plazos de las mismas para modificar el plan de mejora con el propósito de cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo garantizar que no se presenten peticiones vencidas.



En ese sentido, agradecemos enviar los ajustes al plan de mejoramiento en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la comunicación.

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 - radicacionmedios electronicos@subredcentrooriente.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 27a3e530-957f-478b-947e-a52800f4ecc8

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