



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO**

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](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.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 ABRIL DEL 2023.**

Respetada Doctora:

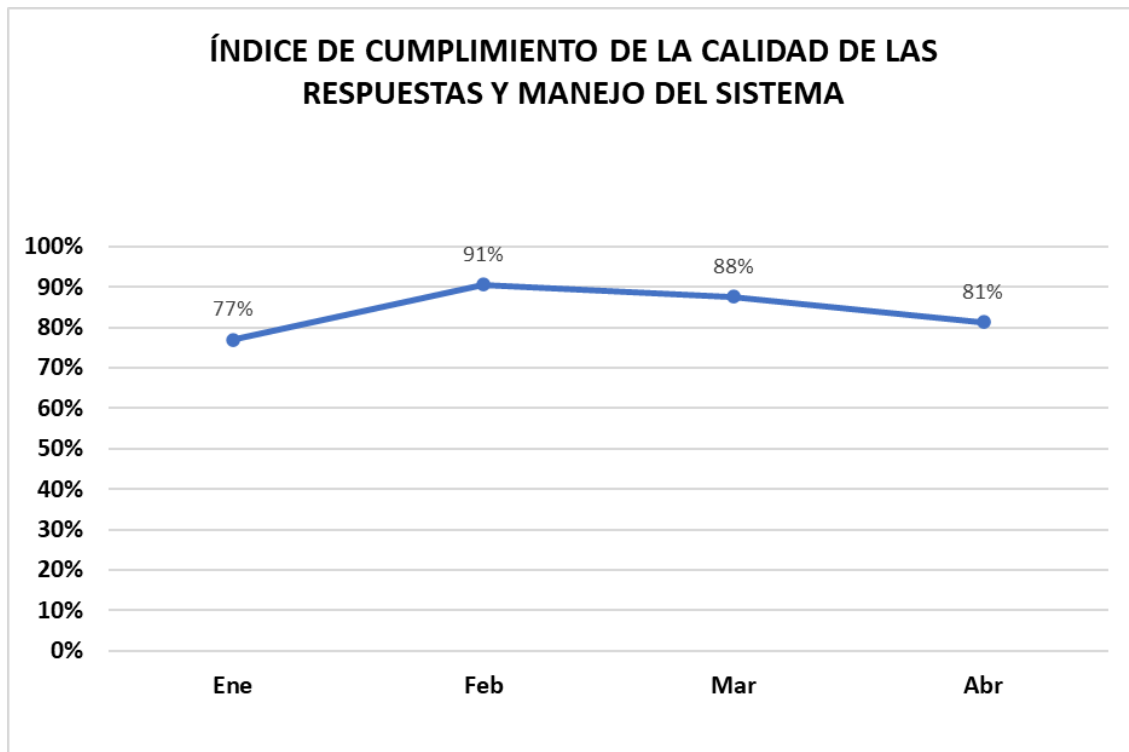
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

### **1. Seguimiento al cumplimiento 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
32	6 (19%)	81%	84%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
1742292023	15.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, 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.
1697742023	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad puesto que la petición contiene información de carácter sensible o reservada, por lo que NO se debe crear en el sistema, de conformidad con el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1716352023	16.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud 2	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de Coherencia, puesto que, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana.
1407602023	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 y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1673682023	22.Dirección de Urgencias y Emergencias	SI	SI	SI	NO	SI	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	en Salud						
1706662023	30.Dirección Gestión del Talento Humano	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 su petición.

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

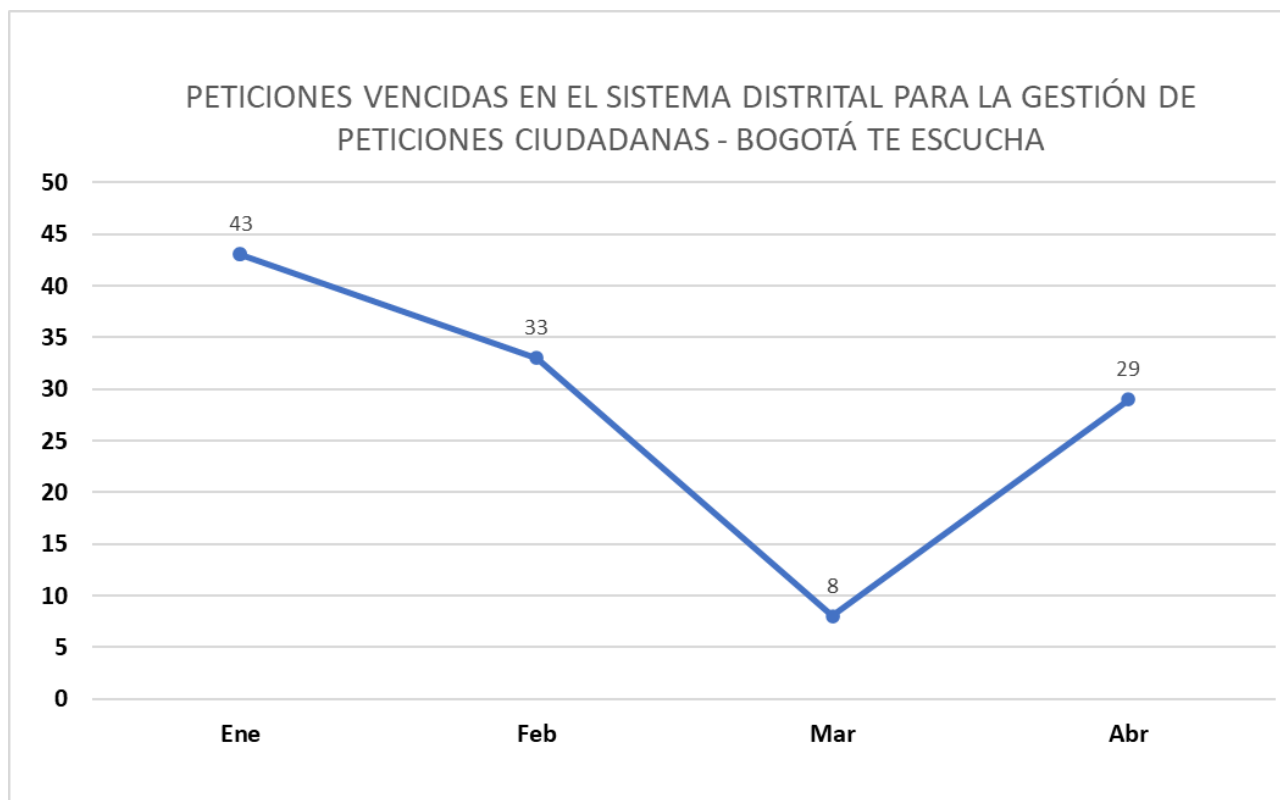
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
29	2022:1 2023: 28	Entre 1 y 84 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 mes inmediatamente anterior la entidad aumento en 263% en los requerimientos vencidos 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**<sup>1</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 **sesenta y nueve (69)** 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. (ver anexo).

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

<sup>1</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.”

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que estamos en el segundo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 16 de marzo del 2023 con radicado de la SDS No 2023EE30368 y radicado interno de la Secretaria General No1-2023-7498 donde se definen las siguientes acciones de mejora:

<b>Acciones Planteadas</b>	<b>Fecha Final</b>	<b>Seguimiento/Observaciones</b>
Se realizará revisión y descargue de las peticiones relacionadas con el proceso de IVCSS por los responsables, ésta se realizará 2 veces en el día con el fin de mantener actualizada las peticiones de acuerdo con la fecha de vencimiento	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Se realizará seguimiento al estado de las peticiones por parte de los abogados revisores 2 veces por semana, esto con el fin de priorizar y agilizar la gestión de las peticiones próximas a vencer	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Se realizará la asignación de las peticiones próximas a vencer con prioridad a fin de que sean gestionadas con la debida diligencia, prontitud y entre los tiempos establecidos para la respuesta	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Se realizará reporte de estado de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha los lunes miércoles y viernes a fin de conocer el estado de las peticiones y así evitar vencimiento en las fechas de respuesta	30/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Gestión, asignación, seguimiento y cierre de peticiones	1/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
Realizar una semaforización de seguimiento periódico que garantice la emisión de alertas mediante correo electrónico al responsable de emitir la respuesta, previa al vencimiento de las peticiones específicamente la línea de	<b>31-3-2023</b>	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, solicitamos amablemente nos compartan los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la

Intervención Eventos Transmisibles de Origen Zootécnico - ETV		evidencia de cumplimiento.
hoy remitir las peticiones relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud a las EAPBS para la gestión correspondiente	31-5-2023	Sujeto a seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad una vez culmine la fecha propuesta.
Realizar seguimiento a través de las mesas de trabajo con la EAPBS para dar respuesta a los derechos de petición del en los términos de ley	31-5-2023	Sujeto a seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad una vez culmine la fecha propuesta.
Realizar comunicación vía email al equipo de gestión de peticiones de la Dirección sobre manejo adecuado de peticiones en el sistema por la competencia	31/03/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, solicitamos amablemente nos compartan los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Desarrollar mesa de trabajo con el equipo de gestión de peticiones de la Dirección sobre el manejo adecuado de las peticiones en el sistema por la competencia	31/03/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, solicitamos amablemente nos compartan los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.

Por otra parte, siguiendo nuestra política de mejoramiento continuo frente al trámite y gestión de las PQRS por parte de las entidades distritales, es necesario recordar la importancia del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así como la debida clasificación de las peticiones ciudadanas en el Sistema de Bogotá te escucha, siguiendo para el efecto los siguientes parámetros:

#### CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371/2010 establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos evidenciado que, a partir de la



información cargada en la página web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017, varias entidades distritales no realizan el cargue de todas las PQRS recibidas en el Sistema Bogotá Te Escucha, por lo tanto queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

### CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se encuentra diseñado como un sistema de información gerencial para registrar todas las peticiones que tengan origen ciudadano, con el fin de llevar a cabo un seguimiento a las mismas, en ese sentido cobra especial relevancia la debida clasificación de la gestión realizada de cada una de las peticiones lo cual permitirá conocer de primera mano datos estadísticos que son la base fundamental para la toma de decisiones, no obstante, hemos observado que las entidades distritales están clasificando de forma indebida la gestión a las peticiones atendidas, registrando las peticiones con respuesta definitiva con el subtema “Traslado a entidades distritales”.

Razón por la cual hacemos un llamado a revisar la clasificación de las peticiones ciudadanas, con el fin de evitar que se realicen clasificaciones erróneas que puedan generar datos que no correspondan en la gestión y trámite de las PQRS.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - OLGA LUCIA VARGAS COBOS - [ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co)

Anexos Electrónicos: 1

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