



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

LUIS FERNANDO PINEDA ÁVILA

Gerente

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SUR

Transversal 44 # 51B – 16 Sur

Correo electrónico: ventanilla.srs@subredsur.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.

Respetado Doctor:

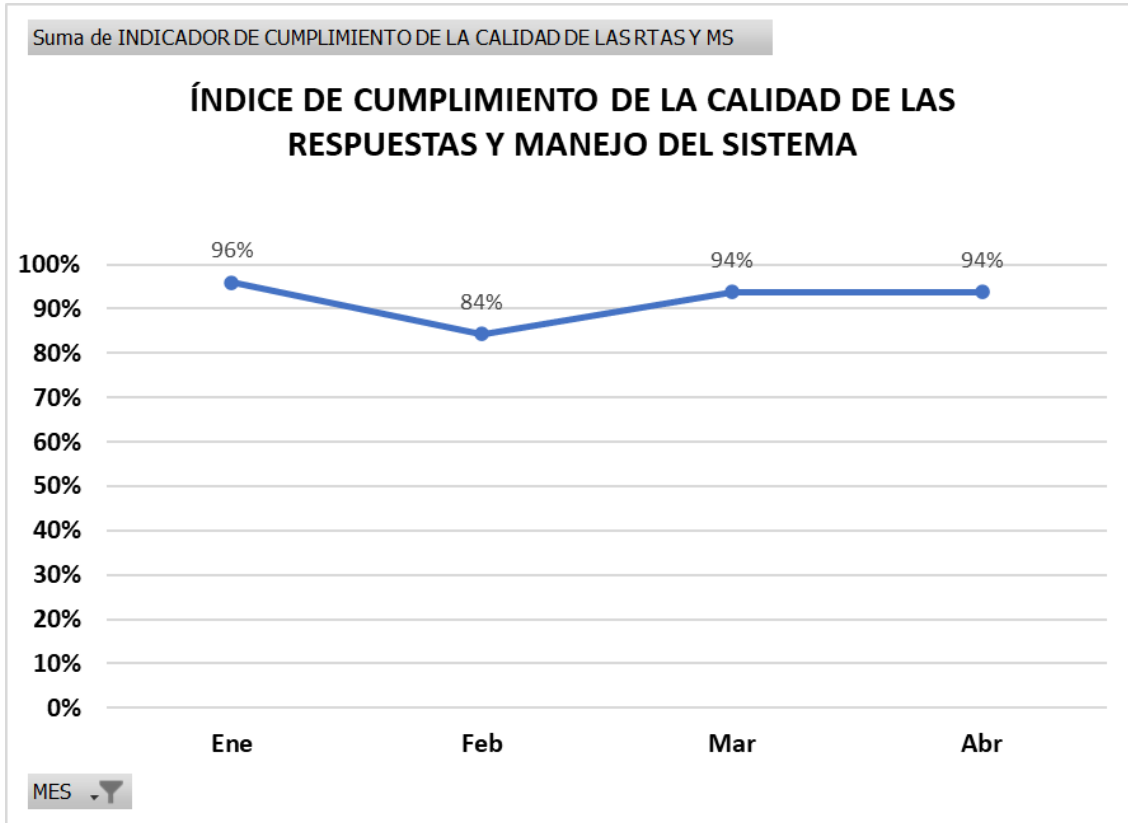
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

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	2 (6%)	94%	92%

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
1802722023	Salud Publica	SI	SI	SI	NO	SI	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.
1861612023	Salud Publica	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento 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 la petición.

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

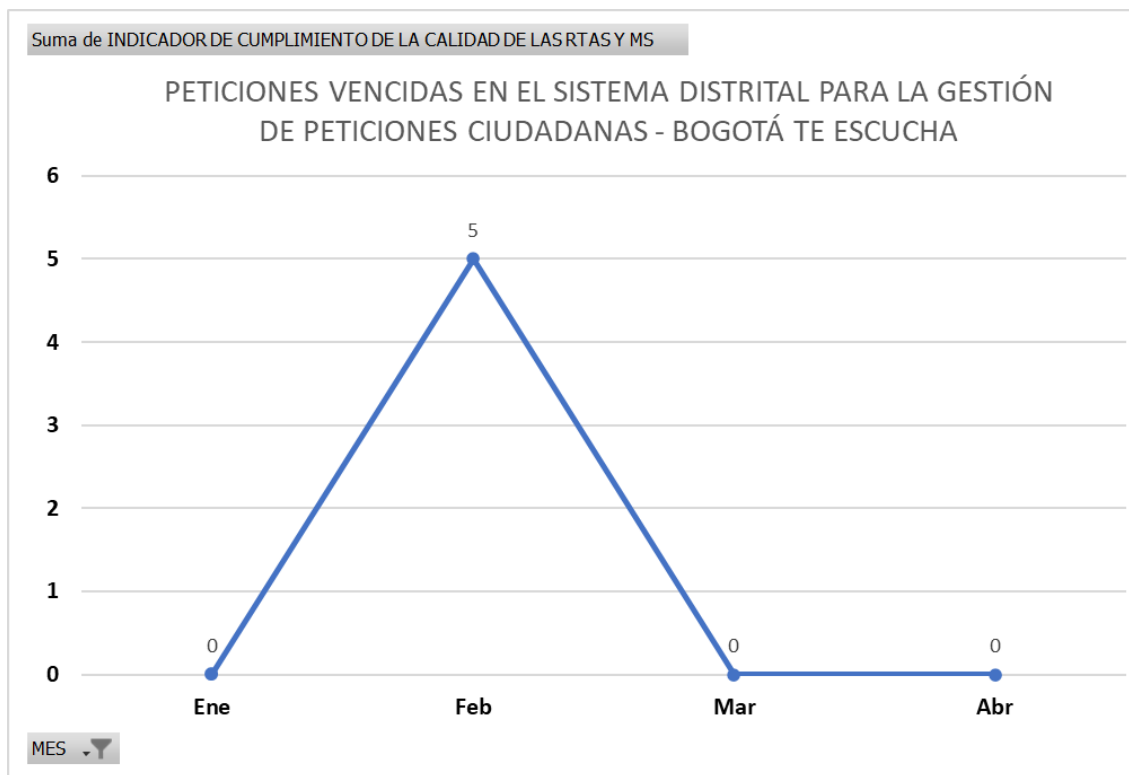
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
0	-	-

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 no presentó peticiones vencidas.



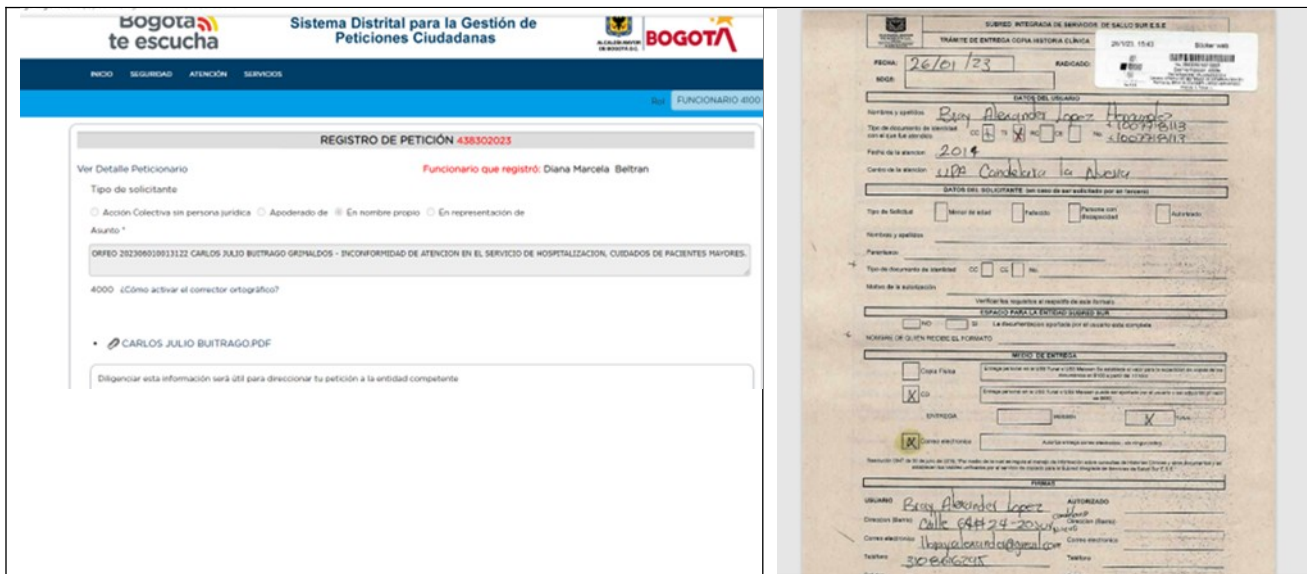
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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 **0** 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.

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

Dando repuesta al comunicado con radicado 202306000098341 de fecha 25 de abril de 2023, donde nos manifiestan la inconformidad con la evaluación efectuada a la petición numero 438302023 en el informe del mes de febrero de 2023 con la observación "Aunque la petición va dirigida al ciudadano o ciudadana que realizó la solicitud, no existe relación entre la respuesta emitida por la entidad y la petición" para la cual ustedes dicen ser incongruente con lo que se observa en la respuesta definitiva cargada al usuario, analizando de nuevo el numero de la petición se encuentra lo siguiente:

La petición ingresa por canal buzón, a nombre del señor Carlos Julio Buitrago, pero al abrir el archivo adjunto donde se debe evidenciar la petición que entro por buzón, se encuentra una petición a nombre del señor Bray Alexander Lopez, quien esta solicitando una historia clínica como se puede apreciar en los siguientes pantallazos:





La respuesta esta dirigida al señor Carlos Julio Buitrago, dando respuesta a una inconformidad en el servicio de hospitalización del señor Cenon Buitrago Ramirez, cuando el soporte de la petición habla de una historia clínica, como se puede apreciar en los siguientes pantallazos:

Comentario				
14/02/2023 ORFEO 202306010033671 Frente a su manifestación en relación a la atención del señor Cenon Buitrago Ramirez, se informa que la Subred Sur cuenta con personal calificado para la prestación de los servicios de salud, con las competencias requeridas para un servicio con la complejidad como los es el servicio de hospitalización, por lo cual, al verificar nuestro sistema de información para la fecha mencionada se evidencia que las patologías respiratorias se asocian a patógenos o microorganismos como virus o bacterias y el motivo de reingreso se encuentra descrito como "Neumonía asociada al cuidado de la salud y antecedentes del paciente". En cuanto al cambio de pañal se evidencia el cuidado y cambios de posición del paciente, sin embargo, se puede presentar que el pañal se puede desajustar y presentar este tipo de filtraciones o accidentes. Cuando es un adulto mayor de 70 años y presenta déficit motor y cognitivo se permite o sugiere el acompañamiento permanente de un familiar para tranquilidad de los mismos. En cuanto a la información del caso a la coordinadora de enfermería, se tomó en cuenta su caso y se realizó retroalimentación al equipo de enfermería presente en turno para reforzar cuidados y en atención en conjunto con clínica de heridas para dar un cuidado integral. Se identifica que desde el área se brindó educación de cuidados, medidas de seguridad para el paciente y familiar; lo cual es de importancia para el éxito en el cuidado del paciente y su tratamiento al seguir las indicaciones y recomendaciones ofrecidas por el personal de salud.				
Tema	Subtema	Categoría	Unificar Respuesta	
SALUD	F. Hospitalización	B. No Oportunidad Servicios	No	
Proceso de Calidad	Tipo de Trámite			
PROCESO MISIONAL	Proceso misional			
Canal de Salida				
BUZÓN, E-MAIL				
SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS				
Nombre del archivo	Usuario	Fecha de carga	Id	Opciones
CARLOS JULIO BUITRAGO GRIMALDOS.pdf	KATERINE ESTHER SOTO OSORIO	2023-02-14 15:19:37.661	10.20.30.250	Descargar
Mostrando 1 a 1 de 1 registros				◀ Atrás Siguiente ▶
Observaciones				
14/02/2023 ORFEO 202306010033671 Frente a su manifestación en relación a la atención del señor Cenon Buitrago Ramirez, se informa que la Subred Sur cuenta con personal calificado para la prestación de los servicios de salud, con las competencias requeridas para un servicio con la complejidad como los es el servicio de hospitalización, por lo cual, al verificar nuestro sistema de información para la fecha				

Al contestar por favor cite: 202306010033671

Bogotá D.C. Febrero 08 de 2023

Señor
CARLOS JULIO BUITRAGO GRIMALDOS
carlosjulio@grimaldos@yahoo.com
Calle 54 Sur No. 24 A-30 Interior 8 Apto 302 Ciudad Tunal
3114567818

Asunto: Respuesta con radiado Orfeo No. 202306010033671 y SOGPC No. 438302023 Hospital Messen.

Respetado Señor Buitrago,

Reciba un cordial saludo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. para nosotros es muy importante conocer sus inquietudes, porque éstas nos permiten implementar estrategias para mejorar día a día la prestación de nuestros servicios.

Frente a su manifestación en relación a la atención del señor Cenon Buitrago Ramirez, se informa que la Subred Sur cuenta con personal calificado para la prestación de los servicios de salud, con las competencias requeridas para un servicio con la complejidad como los es el servicio de hospitalización, por lo cual, al verificar nuestro sistema de información para la fecha mencionada se evidencia que las patologías respiratorias se asocian a patógenos o microorganismos como virus o bacterias y el motivo de reingreso se encuentra descrito como "Neumonía asociada al cuidado de la salud y antecedentes del paciente".

En cuanto al cambio de pañal se evidencia el cuidado y cambios de posición del paciente, sin embargo, se puede presentar que el pañal se puede desajustar y presentar este tipo de filtraciones o accidentes. Cuando es un adulto mayor de 70 años y presenta déficit motor y cognitivo se permite o sugiere el acompañamiento permanente de un familiar para tranqui-

De acuerdo con lo anterior, la calificación se mantiene ya que no se encuentra una relación entre la respuesta emitida y el soporte de la petición mediante canal escrito buzón.

Además, junto con el comunicado en mención, hacen envío del plan de mejoramiento en formato pdf, el cual no es legible, solicitamos amablemente que el plan de mejoramiento sea enviado en el formato Excel lo más pronto posible, con el objetivo de realizar el seguimiento correspondiente.

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.veedurriadistrital.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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, por lo tanto queremos recordar la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente y utilizar como único sistema 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 de 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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SUR - ASTRID MARCELA MÉNDEZ CHAPARRO - ventanilla.srs@subredsur.gov.co
SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD SDS - CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: 3442ac8a-d2df-46e2-b9fb-01a5b01c4c5b

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





Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 3442ac8a-d2df-46e2-b9fb-01a5b01c4c5b

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