

4221000

Bogotá D.C.

Doctora**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 A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2023.

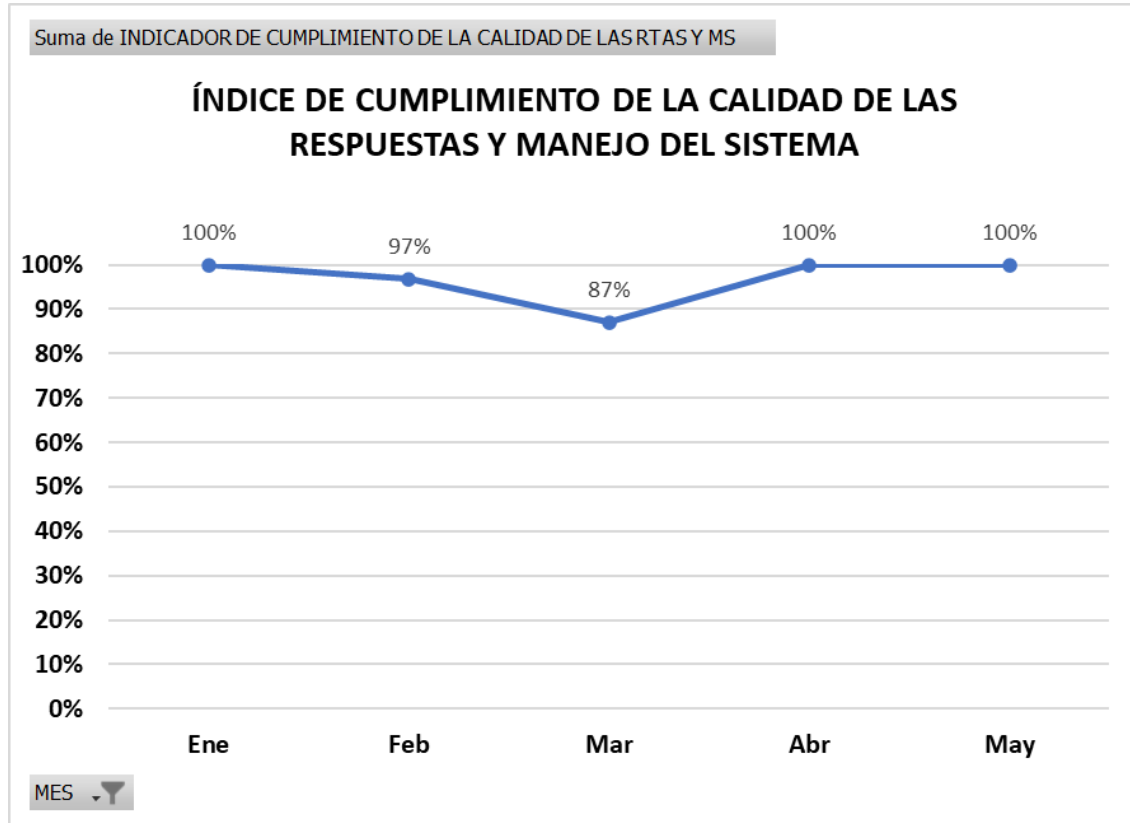
Respetada Doctora:

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 mayo 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	0 (0%)	100%	97%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de evaluación no presenta requerimientos con observaciones.

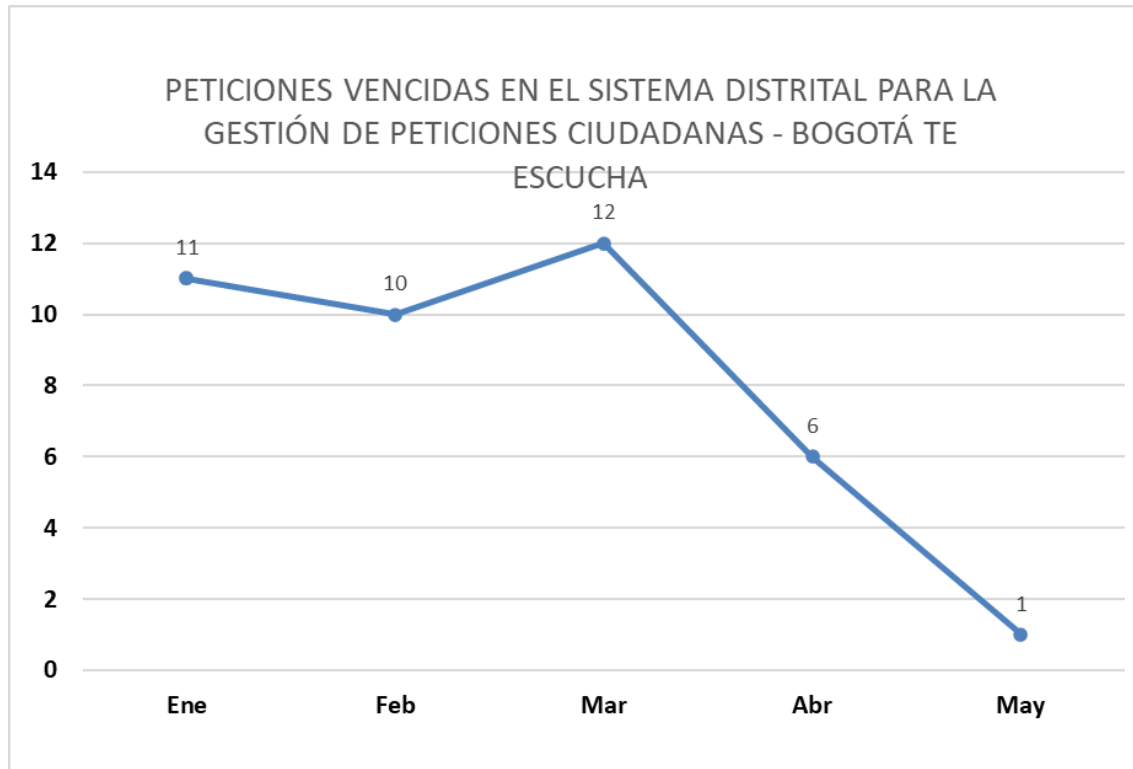
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2023:1	1

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 **01** petición vencida.



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 **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.

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 comunicado radicado 20231500089171 con radicado de ingreso a la Secretaría General 1-2023-14974 de fecha 13 de junio de 2023, hemos recibido plan de mejoramiento para el manejo de peticiones vencidas con las siguientes acciones:

Acción de Mejora	Responsable	Fecha Inicio Planeada	Fecha de Terminación
SOCIALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LOS REFERENTES DE SERVICIO Y LIDERES DE UNIDAD.	PEDRO FABIAN DAVALOS BERDUGO	2023-04-01	2023-04-30
1. Socializar los tiempos de respuesta de PQRS al personal responsable del proceso en la Oficina de Gestión del Conocimiento. 2. Seguimiento diario al Orfeo por parte del personal responsable del proceso en la Oficina de Gestión del Conocimiento. 3. Seguimiento al cierre de los PQRS asignados a la Oficina de Gestión del Conocimiento.	MARTHA JANNET SABOGAL GARCIA	2023-04-27	2023-05-15
Resocializar al personal encargado por parte de la Dirección de Urgencias de la respuesta a las PQRS, enfatizando en la importancia de cumplir con los tiempos estipulados por la Ley	LUZ GUISELLE LINARES JIMENEZ	2023-05-02	2023-05-31

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **100%** de índice de cumplimiento y **01** petición vencida para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones planteadas mediante el plan de mejoramiento han sido efectivas, no obstante, aún se continúa presentando extemporaneidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas, en ese sentido, y teniendo en cuenta que dicho plan tiene acciones con fecha de finalización cumplidas, se invita a realizar la actualización correspondiente al plan de mejoramiento, en el formato que se adjunta a la presente comunicación.

Agradecemos remitir el ajuste al plan de mejora dentro de los 10 días siguientes a la fecha de recibo del presente informe y a enviar las evidencias de las acciones finalizadas.

Cordialmente,



YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. - SUBRED CENTRO ORIENTE - JOHN ALEJANDRO

JARAMILLO - radicacionmedioselectronicos@subredcentrooriente.gov.co

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD SDS - CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co

Anexos Electrónicos: **1**

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 8966c3ea-45ff-4e91-9332-1baf52894b45

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