



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

OMAR PERILLA BALLESTEROS

Gerente

CAPITAL SALUD EPS - S SAS

Calle 77A No. 12A – 35

Dirección Electrónica: notificaciones@capitalsalud.gov.co**BOGOTÁ, D.C.**

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.

Referenciado:

Respetado Doctor:

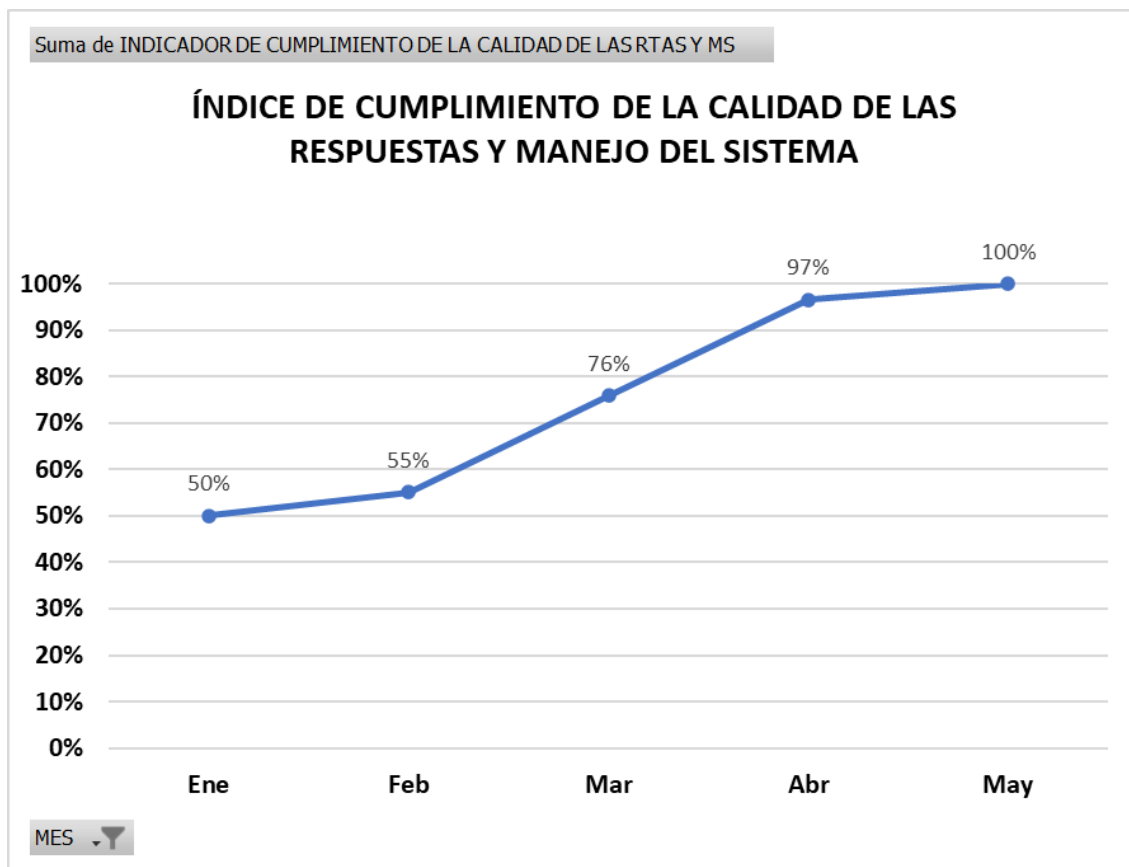
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento 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
30	0 (0%)	100%	77%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

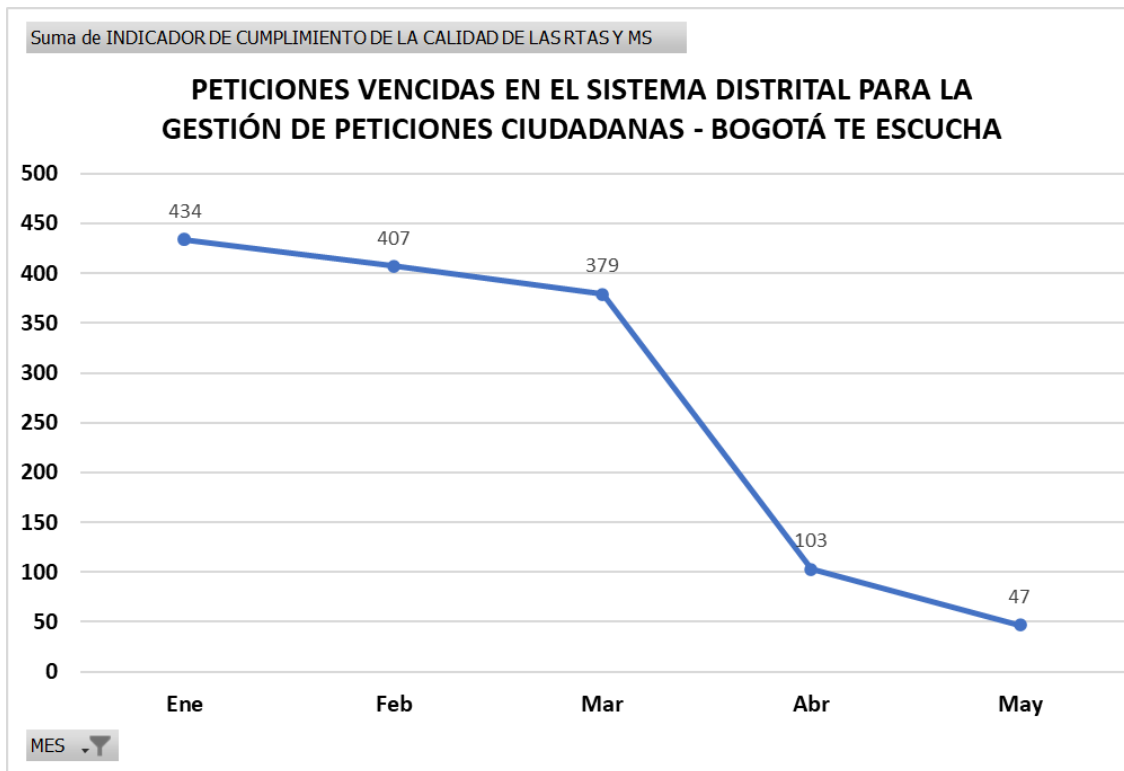
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
47	2023: 47	Entre 1 y 46 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 una disminución de 56 peticiones vencidas, esto sin llegar a la meta de cero.



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 no presenta 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, adicionalmente la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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

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.”

El plan de mejora se recibió el 20 de junio de 2023 por medio de correo electrónico, en este se incluye la acción de mejora aquí descrita, la cual tiene fecha de inicio el 01/02/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Realizar mesas de trabajo con la red contratada y las áreas internas, con el fin de crear acciones encaminadas a las priorización de las respuestas a los afiliados, en los tiempos correspondientes.	30/07/2023	La acción planteada será objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.

En atención al correo enviado por la entidad el 20 de junio de 2023 a esta Dirección, donde se remite el oficio con radicado de fecha 16 de junio de 2023 de Capital Salud EPS-S, en el cual la entidad manifiesta *“En respuesta al requerimiento radicado ante Capital Salud EPS-S, frente al resultado del informe 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 abril de 2023, se adjunta resultados plan de mejoramiento 2023 dando respuesta al cumplimiento de los hallazgos relacionados”* y adicionalmente adjunta el plan de mejora mencionado en el cuadro anterior, desde la dirección Distrital de Calidad del Servicio informamos que recibimos la información reportada, no obstante frente a la única acción planteada nos permitimos señalar que la misma es muy general y no contiene acciones claras y concretas a realizarse en relación con la oportunidad en la atención a las peticiones ciudadanas, más aún si se tiene en cuenta que la entidad para el periodo objeto de análisis presenta nuevamente 47 peticiones vencidas, en ese sentido, y atendiendo al hecho que la acción tiene fecha de vencimiento el próximo mes de julio, solicitamos remitir a esta Dirección el plan de mejora ajustado con las acciones puntuales planteadas para disminuir el incumplimiento en la oportunidad para la gestión de peticiones ciudadanas, la cual debe ser remitida, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), a esta Dirección dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

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.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
CAPITAL SALUD EPS - S SAS - CLAUDIA CECILIA MORENO CARRILLO - notificaciones@capitalsalud.gov.co



Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO