



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

PAOLA TOVAR BARRAGÁN

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

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 JUNIO DE 2023

Respetada Doctora:

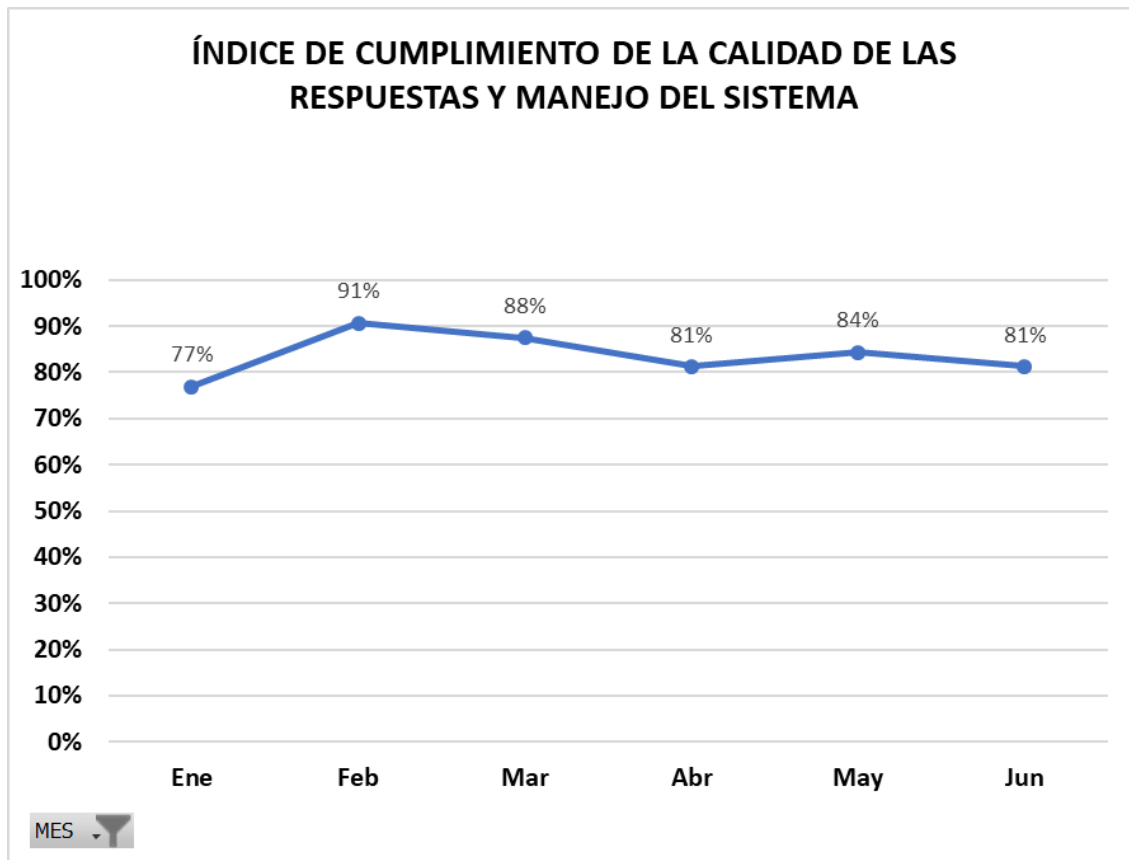
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2503682023	Subdirección IVC Jurídica	SI	NO	SI	NO	SI	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de Claridad, puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>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.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2814402023	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.						El requerimiento no cumple con el criterio de Manejo del Sistema, ya que solicitan ampliación de información por correo electrónico, pero no utilizan el evento Solicitar Ampliación en el sistema Bogotá Te Escucha.
2570142023	15.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	SI	SI	SI	SI	NO	
2662252023							
2773762023							
2572652023	16.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud 2	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.

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

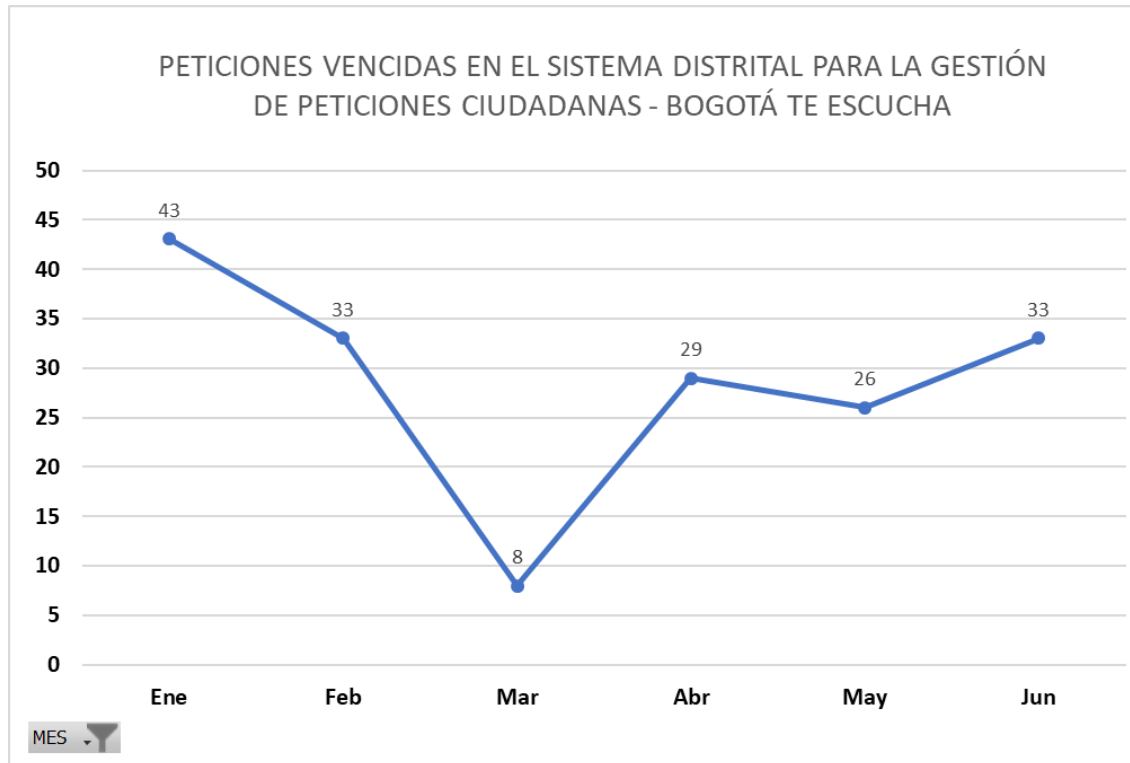
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
33	2023: 33	Entre 1 y 8 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 **33** 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 **40** 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:

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que estamos en el cuarto mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la entidad el 16 de marzo del 2023 con

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.”

radicado de la SDS No 2023EE30368 y radicado interno de la Secretaria General No. 1-2023-7498 donde se definen las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
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	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
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	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
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	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
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	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Gestión, asignación, seguimiento y cierre de peticiones	01/12/2023	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 Intervención Eventos Transmisibles de Origen Zootécnico - ETV	31/03/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Remitir las peticiones relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud a las EAPBS para la gestión correspondiente	31/05/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
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	31/05/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
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, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de compartimos 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, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y el número de peticiones vencidas en el sistema viene aumentando, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitamos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento (formato adjunto) y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales.
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones.
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha).
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano.
6. Uso de lenguaje claro e incluyente.
7. Cierre de la interacción por redes sociales.

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD - SDS - OLGA LUCIA VARGAS COBOS - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: a208d14b-b573-452c-a5fd-062b939a2eb8

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL