

4221000

Bogotá D.C.

Doctora**MARTHA YOLANDA RUIZ VALDÉS**

Gerente

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

Calle 9 No. 39 – 46

Dirección Electrónica: radicacioncorrespondencia@subredsuroccidente.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 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 la solicitud de los planes 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
32	1 (3%)	97%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

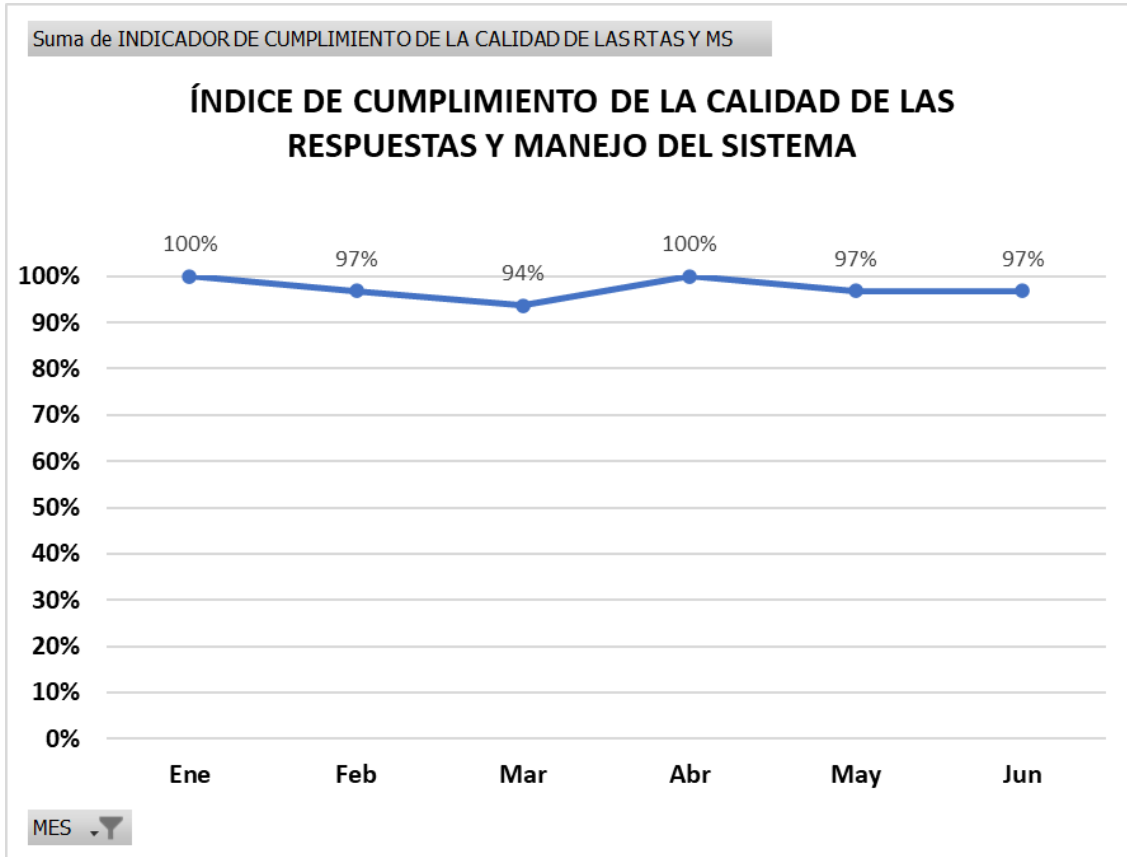
Página número 1 de 5

Documento Electrónico: 84933c36-55c7-4936-9637-98c2cd94571d

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

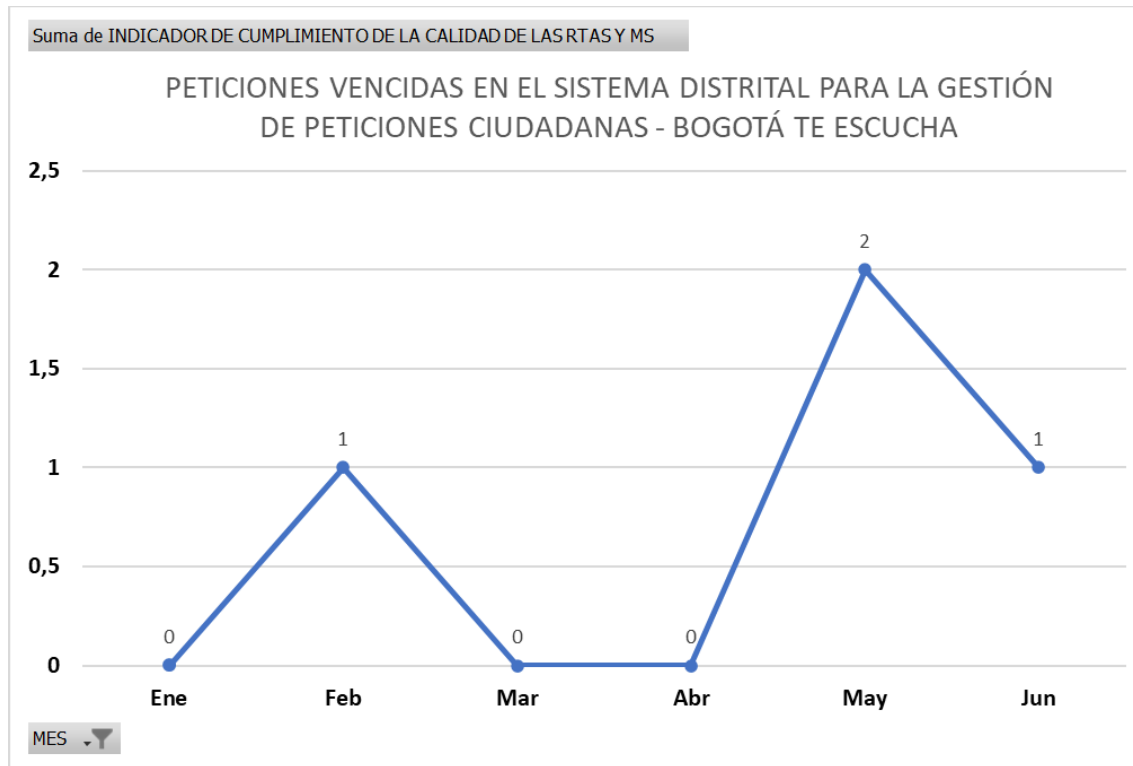
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2518762023	Gestion de la 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 establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

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:

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 **1** 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 **02** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley

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.”

1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Dichas peticiones son: **2355522023 y 2380672023.**

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

Dados los resultados obtenidos donde el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **97%** y **1** petición vencida para el mes objeto de seguimiento, en este sentido, respetuosamente solicitamos construir un plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y oportunidad.

De acuerdo con lo anterior, el plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos 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.

Cordialmente,



YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - CINDY MARJURY MATAMOROS - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. - SUBRED SUR OCCIDENTE - CLAUDIA PATRICIA
QUINTERO - radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.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: 84933c36-55c7-4936-9637-98c2cd94571d

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