BOGOTÁ

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 JULIO 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 julio 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.

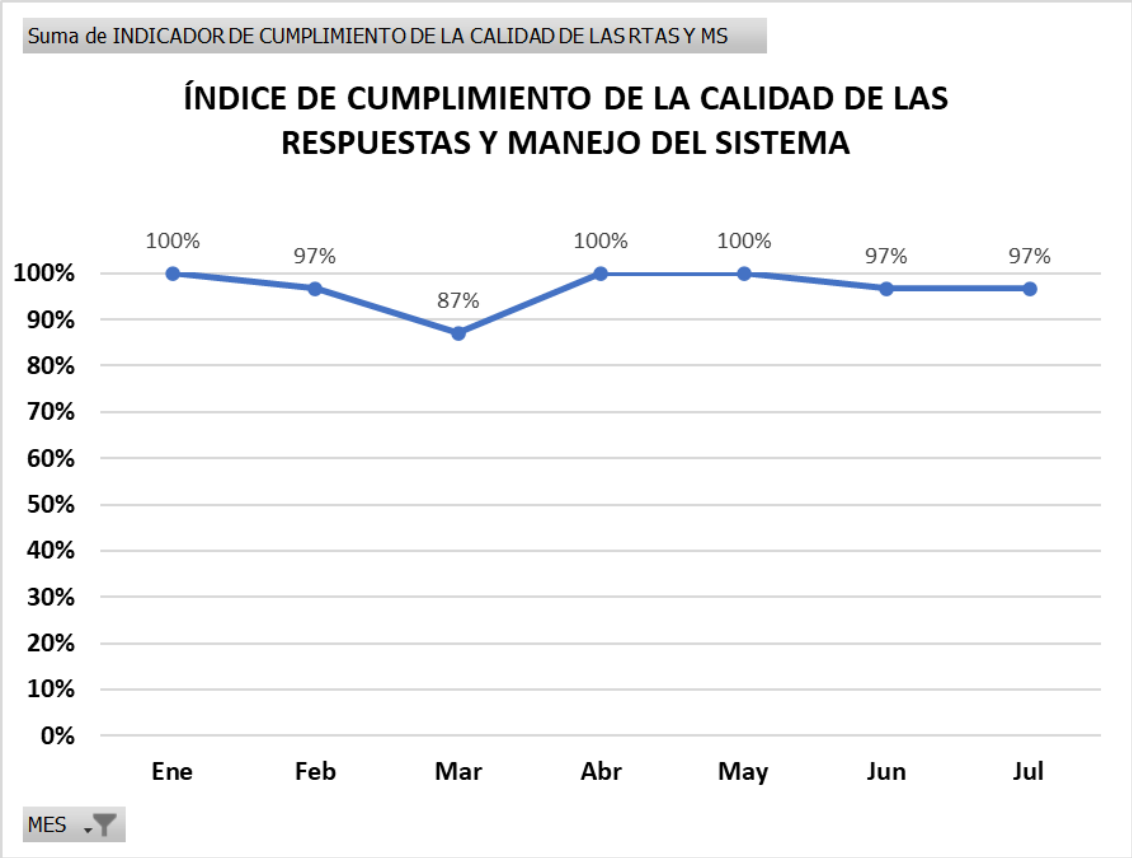
1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	1 (3%)	97%	97%

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



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
2830712023	USS La Victoria	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

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

BOGOTÁ

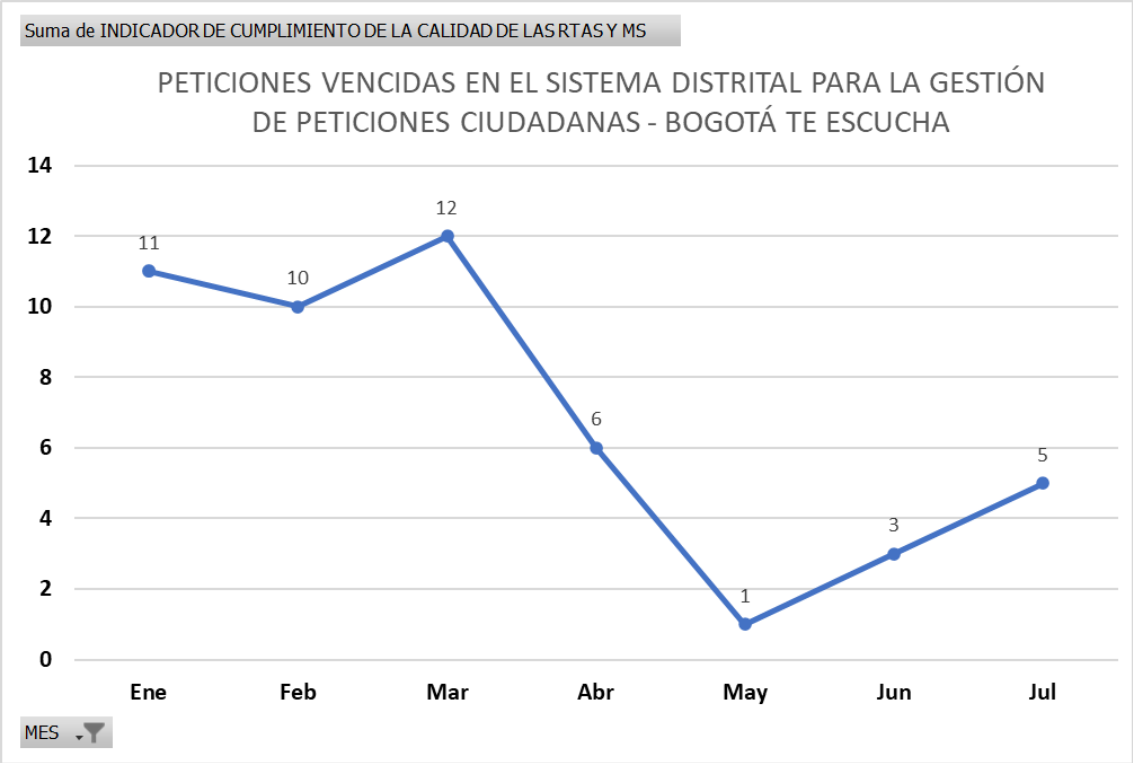
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
5	2023:5	De 4 a 17

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 **05** 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].

[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*

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

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 **6** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Dichas peticiones son: **2667912023, 2736812023, 2736952023, 2750552023, 2761862023 y 2831392023**.

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

Mediante comunicado radicado 20231500106621 con radicado de ingreso a la Secretaria General 1-2023-17727 de fecha 11 de julio de 2023, hemos recibido acción de mejora inmediata para el manejo de peticiones vencidas con la siguiente acción:

ACCION DE MEJORA INMEDIATA				
7, ACCION DE MEJORA INMEDIATA	**8 ¿Quién ? RESPONSABLE (S) DE LA EJECUCIÓN DE LA**	**9. DEFINICIÓN OPERACIONAL DEL INDICADOR DE**	**10. CRONOGRAMA**	
			FECHA INICIO año/mes/día	**FECHA FINALIZACIÓN año/mes/día**
Socializar al personal responsable los tiempos de respuesta del sistema SDQS (Bogota te escucha)	Nubia Esperanza Rodriguez Guerra	numero de colaboradores socializados oficina CID/ numero total de colaboradores de la oficina de CID	10/07/2023	9/08/2023

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **97%** de índice de cumplimiento, **05** peticiones vencidas para el mes objeto de seguimiento y **06** por cargue del acto administrativo motivado, se observa que esta acción de mejora no ha sido eficiente, se recomienda realizar actualización a esta acción teniendo en cuenta que finalizo el 09 de agosto de 2023, para que se logre en un 100% los índices de calidad y la gestión de peticiones ciudadanas en los tiempos estipulados, para una mayor efectividad se sugiere ampliar estas acciones frente a la observación de calidad de este mes.

Cordialmente,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."

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

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

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

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