



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 OCTUBRE DE 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

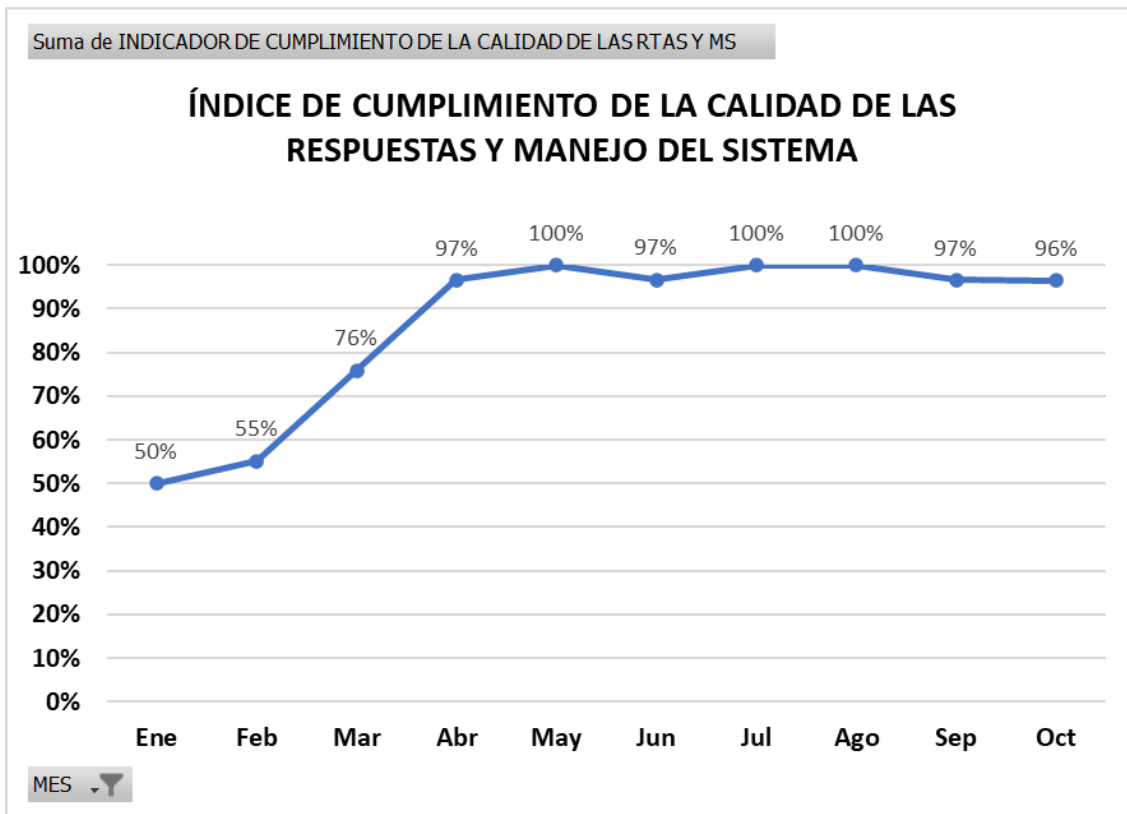
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de octubre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
28	1 (4%)	96%	87%

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 legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4309742023	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN AL USUARIO	SI	SI	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</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 fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>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</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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

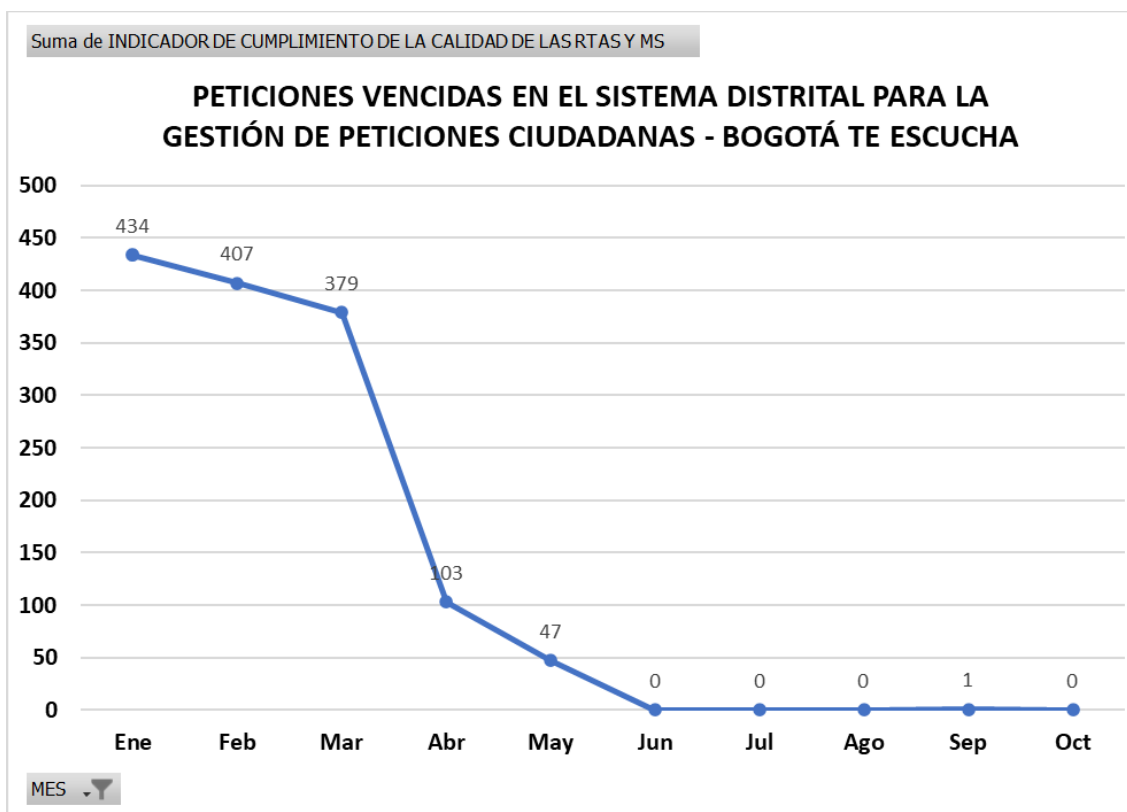
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
0	-	-

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 no presentó peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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. Por otro lado 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:

El plan de mejora se recibió el 20 de junio de 2023, en el cual se incluyen la acción de mejora aquí descrita, la cual tiene fecha de inicio el 01/02/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Capital Salud EPS-S, realizara 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	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo y el comportamiento del último trimestre (agosto, septiembre y octubre), esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, 1 de febrero de 2023, evidenciamos que las acciones planteadas no han sido eficaces.

Según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas y teniendo en cuenta que las observaciones están relacionadas con la oportunidad en la gestión de peticiones ciudadanas, cordialmente solicitamos estructurar un plan de mejoramiento con el propósito de que sirva como herramienta para mejorar el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas. Este plan debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

Dentro del proceso de implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de servicio a la Ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio hemos venido creando una herramienta que permita a todas las entidades distritales, contar con información actualizada de los resultados obtenidos tanto en la evaluación y seguimiento a la gestión y trámite de las peticiones ciudadanas, como a los monitoreos en los diferentes canales de atención (Presencial, virtual y telefónico) dispuestos para los ciudadanos.



En ese sentido, nos complace compartir con todos ustedes el link a través del cual podrían acceder a la herramienta Power BI, la cual será presentada a todos ustedes en la próxima comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

Esperamos que esta herramienta les sirva para tener a mano los resultados de las evaluaciones y mediciones realizadas frente a la prestación del servicio a la ciudadanía, y les permita contar con información necesaria para la toma de decisiones en el marco del mejoramiento continuo que hemos venido trabajando.

A continuación, encontrarán el link de acceso:

[https://app.powerbi.com/view?
r=eyJrIjoibWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjZjNCIsImMiOiJlR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFiMDMwY2NiZjZjNCIsImMiOiJlR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee)

Estaremos en total disposición de resolver todas sus dudas frente a la información y al manejo del Power BI, así como a realizar el acompañamiento que requiera la Entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

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: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 3b766edd-e16e-4348-b76e-a6a03ce16ed1

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