4221000

Bogotá D.C.

Doctora
**YIYOLA PEÑA RIOS**
Gerente
**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 EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE DE 2023**

**Referenciados:** 1-2023-35539, 1-2023-35538, 1-2023-35537

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 noviembre 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:

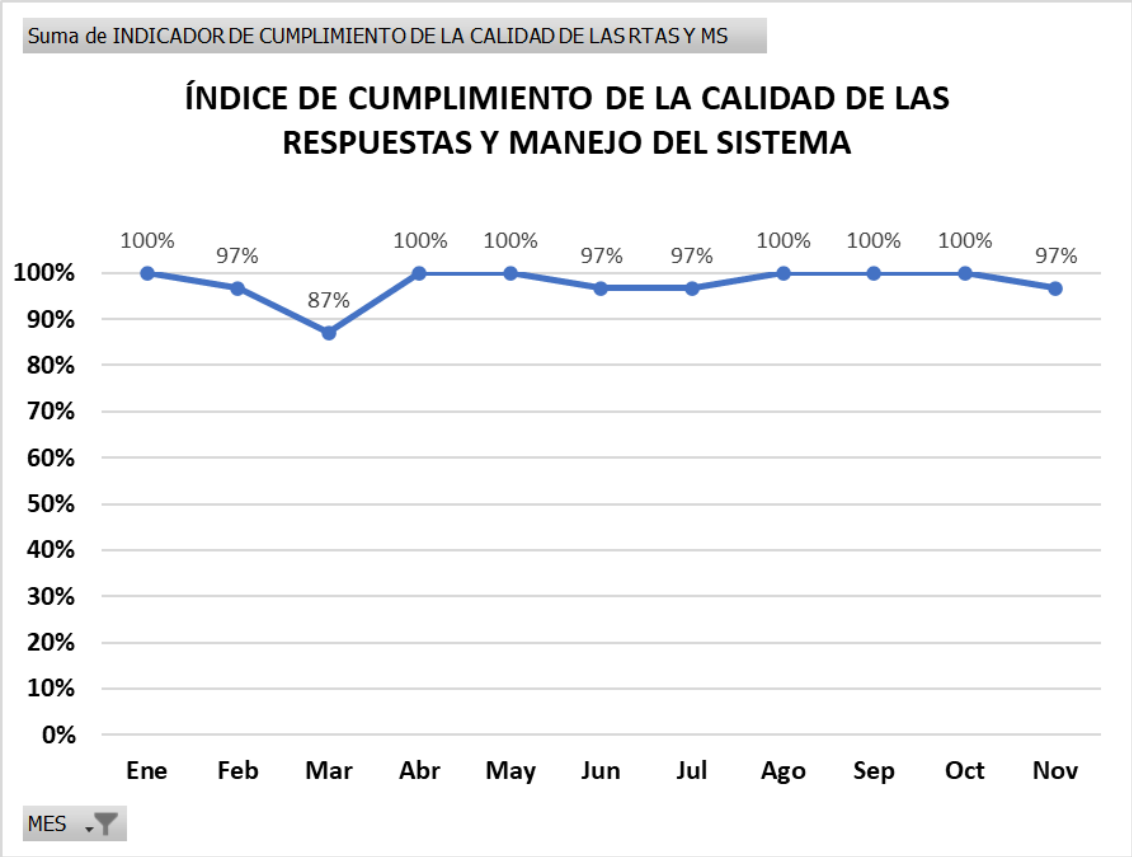
| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento del mes | % Índice de cumplimiento acumulado 2023 |
|---|---|---|---|
| 30 | 1 (3%) | 97% | 98% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 analiza la respuesta emitida 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4938292023 | USS La Victoria | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de Calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana. |

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

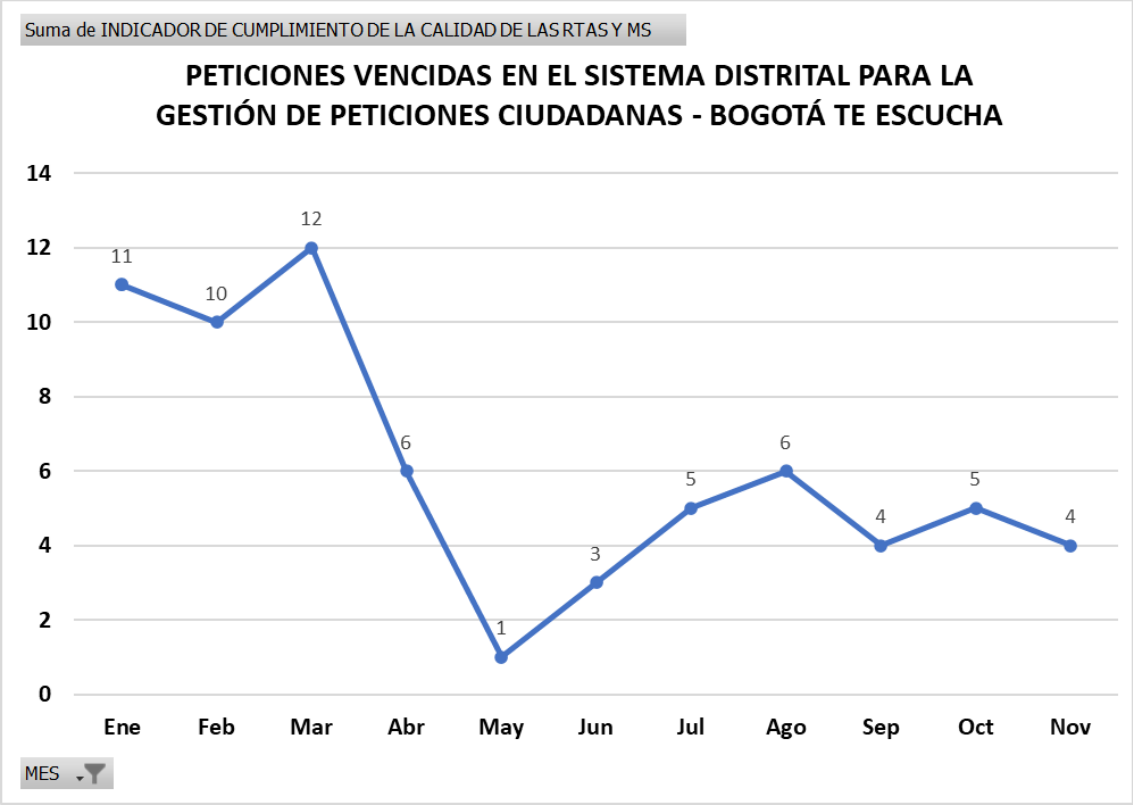
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|---|---|---|
| 4 | 2023: 4 | Entre 1 y 3 días |

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 **4** 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



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

establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**[1], no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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 presentó **0** 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.

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

Al respecto, mediante los comunicados No. 1-2023-32212, 1-2023-32216 y 1-2023-32200 del 16 de noviembre de 2023, recibimos el plan de mejoramiento y, posteriormente, realizaron adición de actividades de acuerdo a los radicados No. 1-2023-35537, 1-2023-35538 y 1-2023-35539 del 15 de diciembre de 2023, así:

| No. Plan de Mejora | Tipo de acción de mejora | Descripción de las actividades | Observaciones |
|---|---|---|---|
| 1 | Correctiva | "Se socializarán los tiempos de respuesta de PQRS al personal responsable del proceso, se continuará con el seguimiento diario a las reclamaciones por parte de las personas encargadas, y por último se realizará seguimiento al cierre de los PQRS asignados."<br><br>Fecha Inicio: 01/10/2023<br>Fecha Final: 30/11/2023 | Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad. |
| 2 | Correctiva | "Seguimiento a los tiempos de respuestas de las PQRSD atendiendo a la normatividad asociada.<br><br>Seguimiento al cumplimiento de los atributos de calidad en la respuesta."<br><br>Fecha Inicio: 01/10/2023<br>Fecha Final: 30/12/2023 | Sujeto a seguimiento 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. |

[1] **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario,** 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."*



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

| No. Plan de Mejora | Tipo de acción de mejora | Descripción de las actividades | Observaciones |
|---|---|---|---|
| 3 | Correctiva | "Actualización del procedimiento y entrar a analizar la cantidad de personas que se requieran para ejecutarlo dado el volumen de radicados que se producen de las diferentes áreas de la subred y que esto no conlleve a incumplimientos en los tiempos de respuesta."<br><br>Fecha Inicio: 01/10/2023<br>Fecha Final: 30/12/2023 | Sujeto a seguimiento 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. |
| 4 | Correctiva | "Realizar socialización del procedimiento de PQRS y base semaforizada de datos de Excel de PQRS a los lideres de línea de sanitaria."<br><br>Fecha Inicio: 14/12/2023<br>Fecha Final: 30/01/2024 | Sujeto a seguimiento 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. |
| 5 | Correctiva | "Verificar de manera semanal por muestreo las respuestas emitidas a fin de determinar cumplimiento de tiempo de respuesta y socialización de los resultados del muestreo de tiempos de respuesta."<br><br>Fecha Inicio: 14/12/2023<br>Fecha Final: 30/01/2024 | Sujeto a seguimiento 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. |
| 6 | Correctiva | "1. Implementar una base de datos en donde se registre los radicados Agilsalud a cargos de la oficina asesora jurídica y se generen alertas a corto y largo plazo frente a la respuesta oportuna al peticionario."<br><br>Fecha Inicio: 24/10/2023<br>Fecha Final: 31/12/2023 | Sujeto a seguimiento 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. |
| 7 | Correctiva | "2. Realizar capacitación con los líderes de peticiones, quejas y reclamos de las diferentes áreas y oficinas de la subred, frente a las implicaciones y responsabilidades en la oportunidad de respuesta a los derechos de petición."<br><br>Fecha Inicio: 24/10/2023<br>Fecha Final: 31/12/2023 | Sujeto a seguimiento 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. |

Por lo anterior y de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un **97%** de índice de cumplimiento y **4** peticiones vencidas para el mes de seguimiento, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones de mejora planteadas que permita cumplir en un **100%** en el índice de calidad y así mismo garantizar la oportuna gestión de las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha.



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

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - PAOLA TOVAR BARRAGÁN - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. - SUBRED CENTRO ORIENTE - EDITH CÁRDENAS HERRERA - radicacionmedioselectronicos@subredcentrooriente.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

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



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