



4221000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

MARTHA YOLANDA RUIZ VALDEZ  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E  
Dirección Electrónica: gerencia@subredsuroccidente.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 DICIEMBRE DE 2023

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

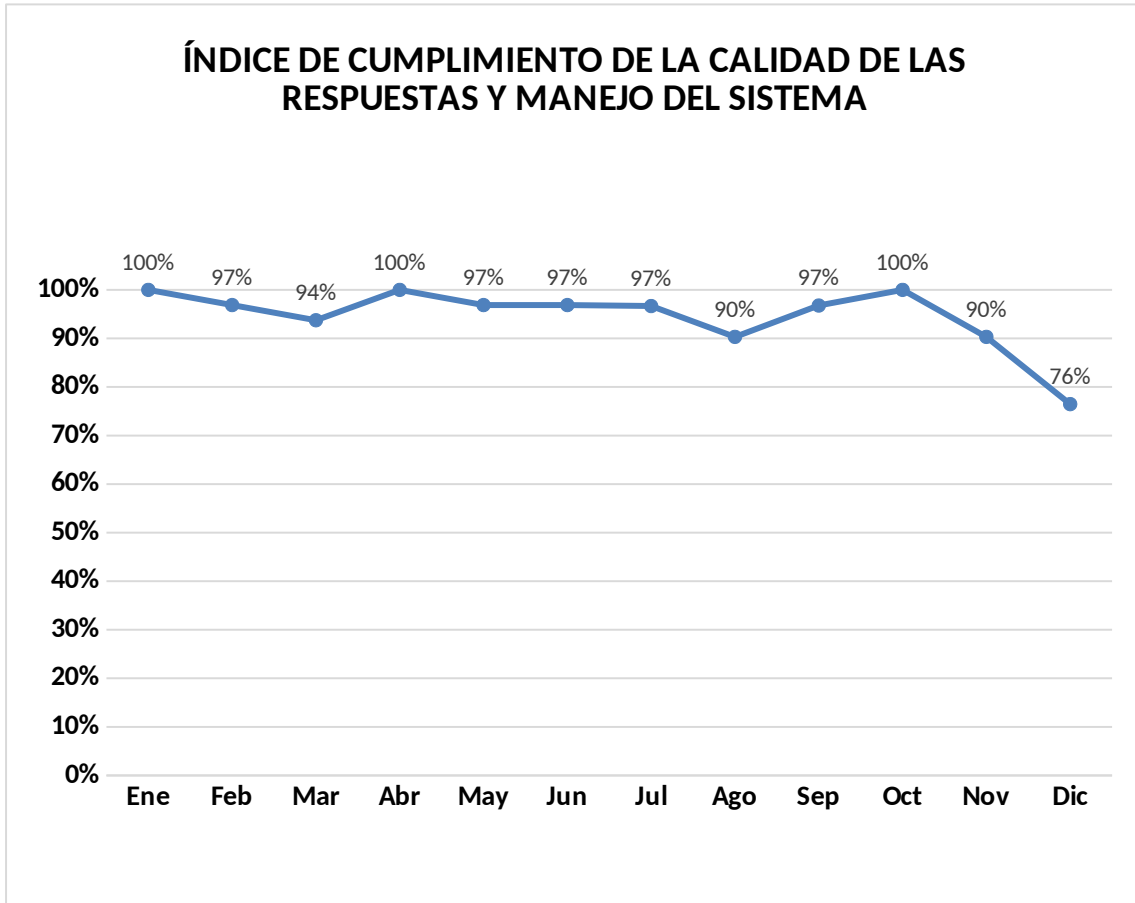
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
34	8 (24%)	76%	94%

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



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

#### 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
5137832023 5427902023	Gestión de la Salud Pública	NO	NO	NO	NO	NO	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera
5159462023	Gestión de la Salud Pública	NO	NO	NO	NO	NO	La respuesta no está relacionada con la petición ciudadana
5519352023	Unidad de Servicios de	NO	NO	NO	NO	NO	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	Salud Fontibón						cartelera
5418522023 5418722023	Unidad de Servicios de Salud Kennedy	NO	NO	NO	NO	NO	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera
5038562023	Unidad de Servicios de Salud Kennedy	SI	SI	SI	SI	NO	Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente
5561642023	Unidad de Servicios de Salud Pablo VI Bosa	NO	NO	NO	NO	NO	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera

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

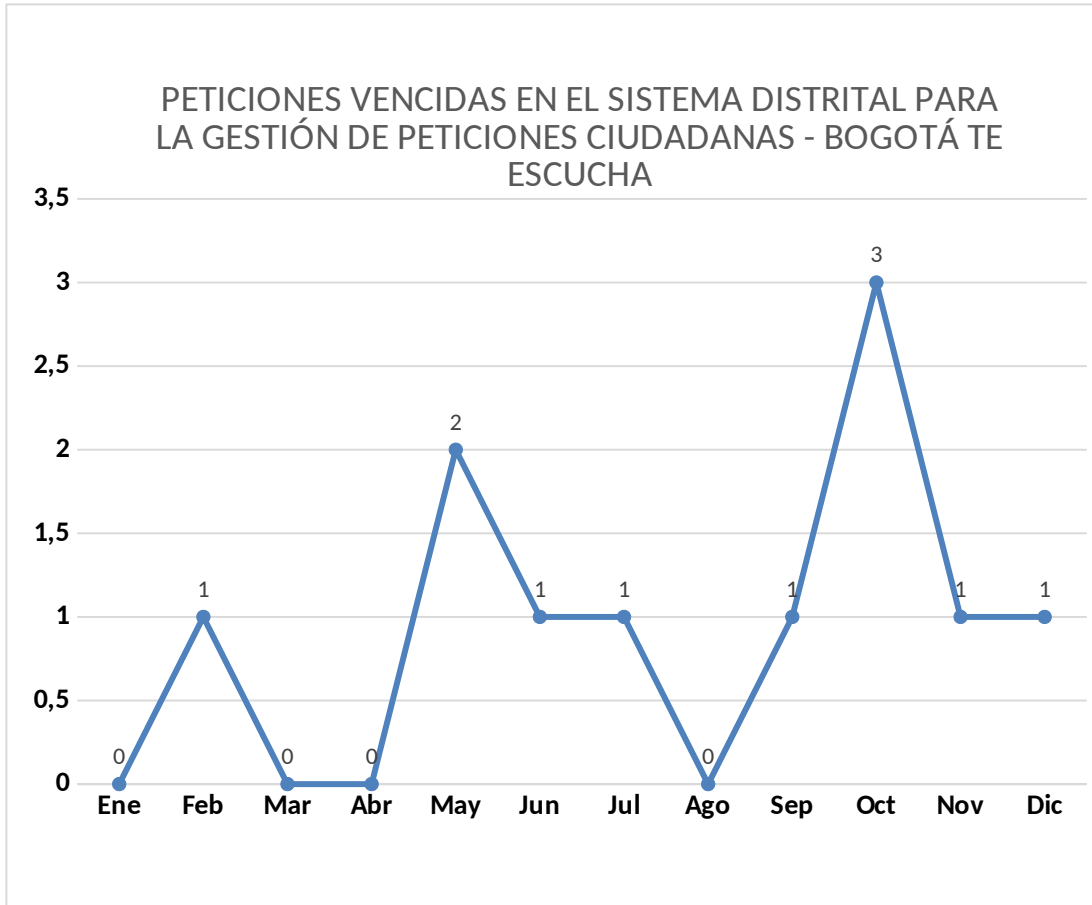
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2023	1

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 **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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:

**ARTÍCULO 38. Deberes.** Son deberes de todo servidor público:

“(…)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.” Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

“(…)

8. 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.” Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

**ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. *Negrilla y subraya fuera de texto.*

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 **4** 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. Dichas peticiones son:

**5175282023, 5258602023, 5314312023, y 5360912023**

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo objeto de evaluación con un **73%** de cumplimiento y 1 petición vencida para el mes objeto de seguimiento, se deben realizar acciones de mejora que permitan obtener un número de 0 peticiones vencidas por periodo y un cumplimiento del 100% en la calidad de las respuestas. Por lo anterior, el Plan de Mejoramiento enviado mediante el radicado No. 1-2023-30936 del 3 de noviembre de 2023, se deberá ajustar con el fin de cumplir con los estándares de calidad requeridos.

Cordialmente,

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

Copia:  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E - COPIAS - radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 20d3d4da-6f5c-46cb-969c-fbf7cbaf6d92

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

