

Nro. Rad: **2-2024-9758** Anexos: **0** Fecha: **22/03/2024 03:31:51 PM**

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

Dirección Electrónica: radicacionmedioselectronicos@subredcentrooriente.gov.co BOGOTÁ, D.C. -

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 FEBRERO DE 2024 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 febrero de 2024, 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 2024
32	0 (0%)	100%	98%

Página número 1 de 5

Documento Electrónico: 544f3bfd-b546-478c-8fef-7be700144ddc







Nro. Rad: **2-2024-9758** Anexos: **0** Fecha: **22/03/2024 03:31:51 PM**



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presento observaciones a las respuestas evaluadas.

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:

Página número 2 de 5

Documento Electrónico: 544f3bfd-b546-478c-8fef-7be700144ddc





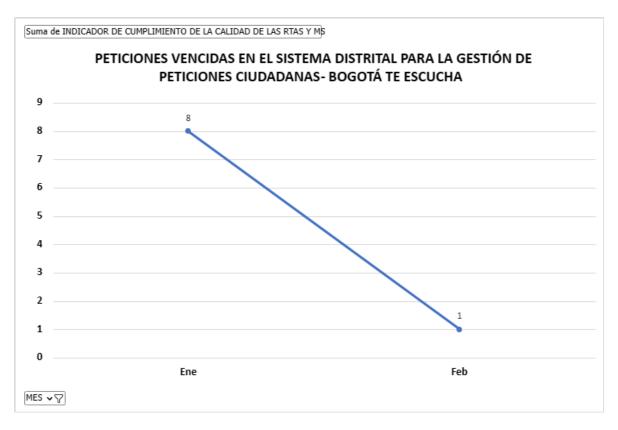


Nro. Rad: **2-2024-9758** Anexos: **0** Fecha: **22/03/2024 03:31:51 PM**

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1	2024	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:

Página número 3 de 5

Documento Electrónico: 544f3bfd-b546-478c-8fef-7be700144ddc







Nro. Rad: **2-2024-9758** Anexos: **0** Fecha: **22/03/2024 03:31:51 PM**



"(...)

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, <u>acatando los términos de ley</u>." 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 1 petición pendiente 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. La petición es la No. 517962024.

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

De acuerdo con los resultados en la evaluación de calidad de las respuestas con un 100% de cumplimiento y 1 petición vencida para el mes objeto de seguimiento, de manera respetuosa solicitamos se ajusten las acciones del plan de mejora recibido mediante las comunicaciones, 1-2024-9392, 1-2024-9394 y 1-2024-9396 del 8 de marzo de 2024, con el fin de disminuir los vencimientos por parte de la entidad.

Página número 4 de 5

Documento Electrónico: 544f3bfd-b546-478c-8fef-7be700144ddc







Nro. Rad: **2-2024-9758** Anexos: **0** Fecha: **22/03/2024 03:31:51 PM**

Por otro parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas por parte del Gerente, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir al siguiente correo electrónico malopezj@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):

Cargo: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre:

Correo Electrónico:

Enlaces (preferiblemente servidores de planta):

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. - SUBRED CENTRO ORIENTE - JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA - radicacionmedioselectronicos@subredcentrooriente.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ-

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 544f3bfd-b546-478c-8fef-7be700144ddc



