



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

EUGENIA ARBOLEDA BALBIN

Directora de Servicio a la Ciudadanía

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS

Carrera 32 No. 12 – 81 Edificio Administrativo 1° Piso

Correo electrónico: ventanillaelectronica@saludcapital.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 MARZO DE 2024

Referenciado: N/A

Respetada Doctora:

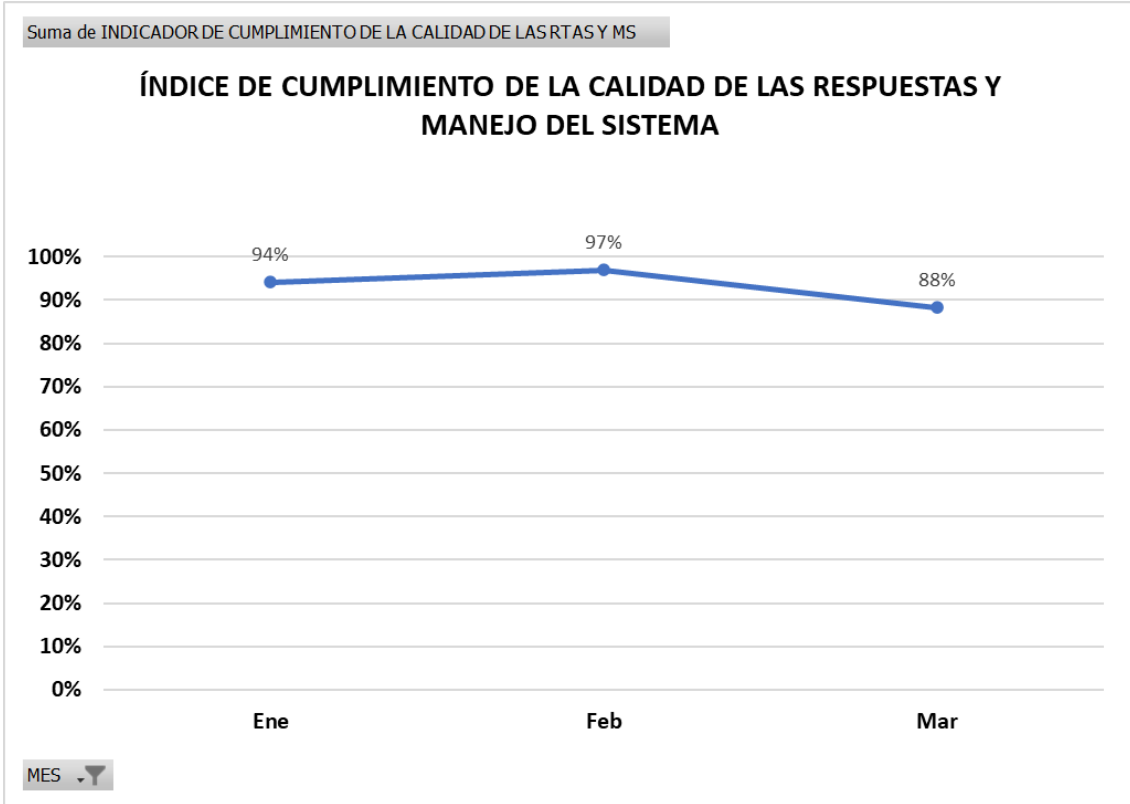
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, así:

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 2024
34	4 (12%)	88%	93%

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 deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1395002024	Subdirección IVC Jurídica	SI	NO	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</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 en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1227162024	15.Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud	SI	SI	SI	NO	NO	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. El requerimiento no cumple en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.
1272172024	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados también en Bogotá Te Escucha.
1570892024	11.Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la persona la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

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

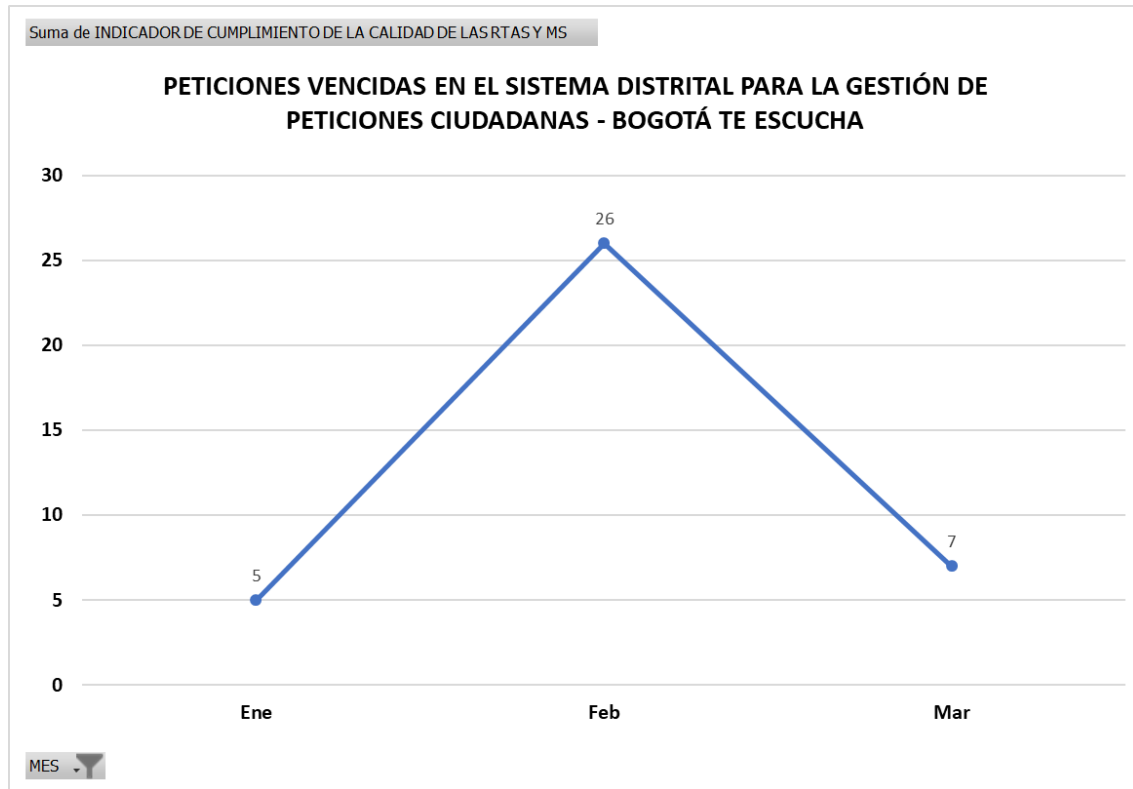
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
7	2024: 7	Entre 1 y 15 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 presenta 7 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 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 presentan **46** 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. (ver anexo)

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

Al respecto, la Secretaría Distrital de Salud envió plan de mejoramiento el 16 de marzo del 2023 con radicado de la Entidad No 2023EE30368 y radicado de la Secretaria General No. 1-2023-7498 donde se definen las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
Se realizará revisión y descargue de las peticiones relacionadas con el proceso de IVCSS por los responsables, ésta se realizará 2 veces en el día con el fin de mantener actualizada las peticiones de acuerdo con la fecha de vencimiento	30/06/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Se realizará seguimiento al estado de las peticiones por parte de los abogados revisores 2 veces por semana, esto con el fin de priorizar y agilizar la gestión de las peticiones próximas a vencer	30/06/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Se realizará la asignación de las peticiones próximas a vencer con prioridad a fin de que sean gestionadas con la debida diligencia, prontitud y entre los tiempos establecidos para la respuesta	30/06/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Se realizará reporte de estado de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha los lunes miércoles	30/06/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
y viernes a fin de conocer el estado de las peticiones y así evitar vencimiento en las fechas de respuesta		como la evidencia de cumplimiento.
Gestión, asignación, seguimiento y cierre de peticiones	01/12/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Realizar una semaforización de seguimiento periódico que garantice la emisión de alertas mediante correo electrónico al responsable de emitir la respuesta, previa al vencimiento de las peticiones específicamente la línea de Intervención Eventos Transmisibles de Origen Zootécnico - ETV	31/03/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Remitir las peticiones relacionadas con barreras de acceso a los servicios de salud a las EAPBS para la gestión correspondiente	31/05/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Realizar seguimiento a través de las mesas de trabajo con la EAPBS para dar respuesta a los derechos de petición del en los términos de ley	31/05/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Realizar comunicación vía email al equipo de gestión de peticiones de la Dirección sobre manejo adecuado de peticiones en el sistema por la competencia	31/03/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.
Desarrollar mesa de trabajo con el equipo de gestión de peticiones de la Dirección sobre el manejo adecuado de las peticiones en el sistema por la competencia	31/03/2023	Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente elevamos una vez más la solicitud de compartimos los resultados obtenidos con la implementación de esta, así como la evidencia de cumplimiento.

De acuerdo con la muestra evaluada del mes de marzo, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **88%**, además, presentan **7** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

En ese orden de ideas, respetuosamente solicitamos replantear y/o reforzar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, logrando el 100% en el índice de calidad y garantizando la gestión oportuna de las solicitudes de acuerdo a la normatividad vigente en Bogotá te escucha. Es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento (formato adjunto) y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010



El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”*, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteramos la importancia de cumplir con lo establecido en el decreto anteriormente mencionado, adicionalmente a esto recordarles la importancia de utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

Cordial saludo,

Juan Carlos Rodriguez Arana
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - OLGA LUCIA VARGAS COBOS - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co
Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: Juan Carlos Rodriguez Arana
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 88df36be-061f-4c6e-9828-887d585b0521

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