



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 JUNIO DE 2024

Referenciado: 1-2024-23352

Respetada Doctora:

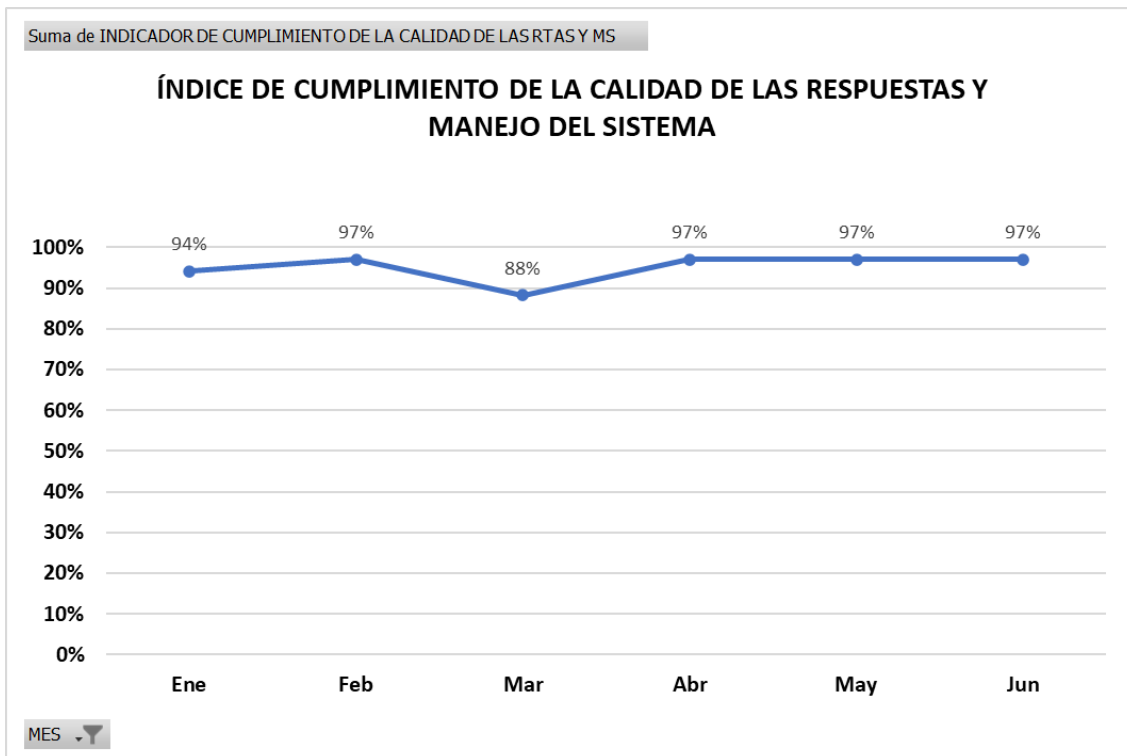
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	1 (3%)	97%	95%

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 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
3021602024	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 con el criterio de manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>

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

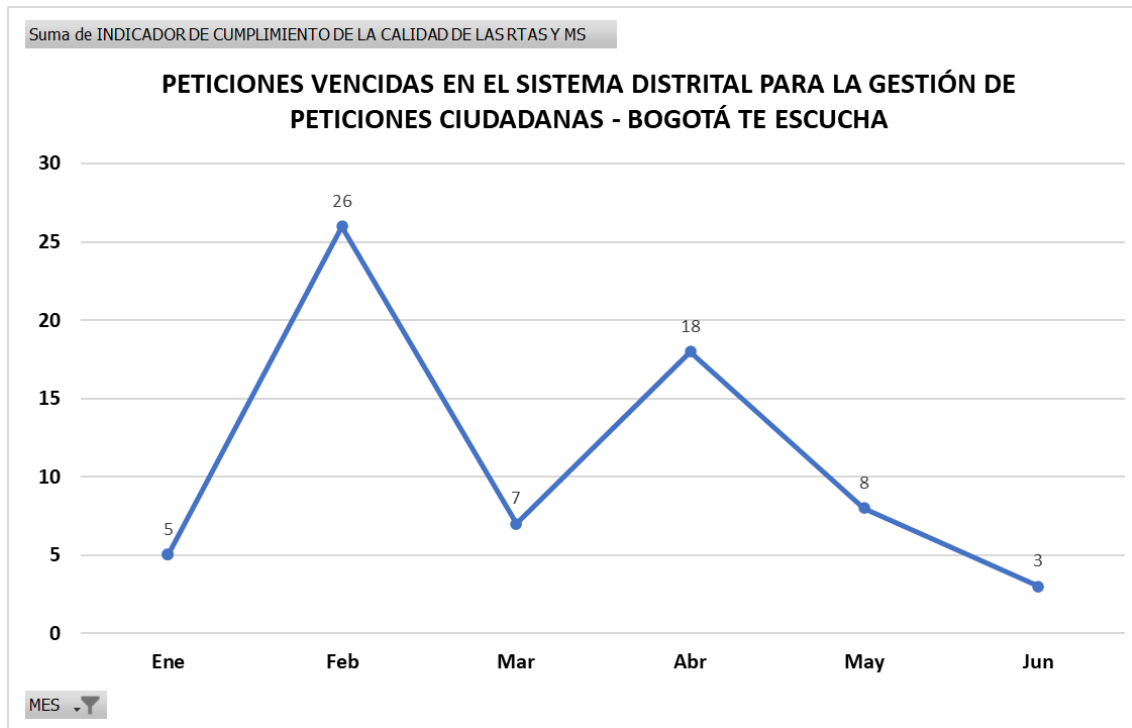
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
3	2.024: 3	Un (1) día

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 **3** 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 **34** 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)

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:

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, así mismo, por medio del comunicado No. 1-2024-23352 o 2024-EE-83203 del 20 de junio 2024, presentaron ajuste al plan de mejoramiento donde se definen las siguientes acciones de mejora:

Nº Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades
1	Preventiva y Correctiva	<p>Generar punto de control semanal, mediante comunicación escrita (Memorando interno Agilsalud) a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que contenga el reporte de seguimiento preventivo y obtener respuesta oficial escrita indicando lo actuado. (de acuerdo con el reporte descargado del sistema Bogotá te Escucha).</p> <p>Fecha de Inicio: 01/06/2024 Fecha Final: 31/10/2024</p>	<p>Se envía un memorando interno al profesional encargado de gestión de peticiones de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, mediante el sistema documental de Agilsalud, informando las peticiones próximas a vencer para que se atiendan oportunamente (Reporte Sistema Bogotá te Escucha) cuando así corresponda.</p>
2	Correctiva	<p>Realizar seguimiento semanal a la gestión realizada a las peticiones y requerimientos que son asignadas a la subdirección a través del sistema Bogotá te Escucha, con el fin de mantener un control en la oportunidad en las respuestas de acuerdo a la norma.</p> <p>Fecha de Inicio: 10/06/2024 Fecha Final: 31/10/2024</p>	<p>1. Se realizará mesa de seguimiento con los líderes de proceso de la SIVCSS que interactúan con el Sistema Bogotá te Escucha, en la que se dará claridad frente a las directrices y acciones a implementar para dar cumplimiento a la gestión oportuna de los requerimientos que son asignados a la subdirección a través del sistema, dentro de los tiempos estipulados por la norma (5 días antes de la fecha de vencimiento).</p>
3	Correctiva	<p>Realizar el cierre de las PQRD con oportunidad en el Sistema Bogotá te Escucha, dentro los 5 (cinco) días hábiles posterior al ingreso a la Entidad, cuando esta no sea competencia de la Dirección de Aseguramiento.</p> <p>Fecha de Inicio: 01/06/2024 Fecha Final: 01/10/2024</p>	<p>Trasladar las PQRD identificadas por No Competencia de la Dirección de Aseguramiento, con el Evento "Cierre por no competencia", dentro de los cinco días hábiles posteriores al ingreso a la Entidad. (Tiempo establecido por la Ley).</p>

N° Plan de Mejora	Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades
4	Correctiva	Fortalecimiento de la gestión de peticiones en la Dirección de Talento Humano mediante implementación de seguimiento periódico. Fecha de Inicio: 01/06/2024 Fecha Final: 01/10/2024	El funcionario a cargo del seguimiento a las peticiones allegadas a la Dirección de Talento Humano a través del Sistema Bogotá te Escucha, realizará control 2 veces por semana para que se efectúe cierre dentro de los términos de ley.
5	Correctiva	Realizar cierre de las peticiones, que deben ser gestionadas por la Subsecretaría Corporativa, con oportunidad en el Sistema Bogotá te Escucha, en cumplimiento de lo establecido dentro de la norma vigente (1755 de 2015) Fecha de Inicio: 01/06/2024 Fecha Final: 01/10/2024	Realizar periódicamente seguimiento a las peticiones asignadas a través del sistema Bogotá te Escucha, las cuales serán notificadas al competente por correo electrónico en el que se especificará que se debe responder con 2 (dos) días hábiles antes de la fecha de vencimiento.

En ese sentido, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconoce el interés y el compromiso para buscar acciones de mejora que generen resultados en beneficio para la ciudadanía. Por consiguiente, realizaremos el seguimiento a las acciones a los ajustes realizados en el plan de mejoramiento, con el fin de revisar la pertinencia y efectividad de las mismas frente a la reducción del incumplimiento en el índice de calidad y oportuna respuesta de las solicitudes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Por otro parte, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico jarico@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía
 Cargo:
 Nombre:
 Correo Electrónico:

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIITAL DE SALUD - SDS - OLGA LUCIA VARGAS COBOS - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co
 Anexos Electrónicos: 1
 Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
 Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
 Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR