



4220000

Bogotá D.C.



Señor(a):

CLAUDIA LUCIA ARDILA TORRES
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E. - SUBRED
CENTRO ORIENTE
Dirección Electrónica: radicacionmedios electronicos@subredcentrooriente.gov.co
BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: REMISIÓN INFORME EJECUTIVO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
SEGUNDO TRIMESTRE 2021

Referenciado:

Respetada Doctora:

La Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., tiene como labor establecer los lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación. De igual manera lidera la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y la Política de Racionalización de Trámites y Servicios en el Distrito Capital.

Es por ello que nos permitimos construir un informe ejecutivo que permita a los gerentes públicos conocer los datos más relevantes relacionados con la atención de PQRS, racionalización de trámites, así como otros temas que generan impacto en el servicio a la ciudadanía, con datos y resultados consolidados del segundo trimestre del año 2021.

A partir de estos resultados, esperamos puedan ser considerados por usted y le permitan evaluar y emprender las acciones que considere pertinentes, en aras de mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y el fortalecimiento de este proceso.

De antemano agradecemos su atención y quedamos atentos ante cualquier duda o aclaración.

Cordial saludo,

DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN
SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-29388** Anexos: 2

Fecha: **14/09/2021 09:17:58 PM**

Copia:

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: JANNETH GUZMAN ROA
Revisó: Diana Catalina Huertas Valencia-
Aprobó: DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 197831b0-4dd9-430f-ab41-00fe0cc5a469

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

4233100-FT-012 Versión 05



SECRETARÍA
GENERAL



INFORME EJECUTIVO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.



SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Segundo trimestre de 2021

Contenido

1. Gestión de peticiones ciudadanas	4
1.1 Reporte de gestión de peticiones	4
1.1.1 Registro de peticiones en Bogotá te escucha	4
1.1.2 Solicitudes por tipo de petición	5
1.1.3 Tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología (anexo 1)	5
1.1.4 Información más consultada por la ciudadanía	6
1.1.5 Características específicas de los peticionarios	7
1.1.6 Canales de atención más utilizados para interponer PQRSD	7
1.1.7 Reportes estadísticos de peticiones ciudadanas en cumplimiento del Decreto 371 de 2010	8
1.2 Peticiones pendientes de cierre (anexo 2)	8
1.3 Resultados de la revisión de criterios de calidad y calidez sobre las respuestas emitidas por la entidad	9
2. Fortalecimiento en la prestación del servicio	10
2.1. Avance en las actividades de cualificación 2021	11
2.2. Racionalización de trámites	11
2.2.1 Inscripción trámites SUIT	11
2.2.1 Acciones de racionalización (Virtualización)	12
2.3 Defensor de la ciudadanía	12
3. Últimas novedades	13

Introducción

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el objetivo de dar a conocer los datos más relevantes relacionados con la atención de PQRSD, así como otros temas que generan impacto en el servicio, presenta a continuación, un informe ejecutivo de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., como insumo para que, a partir de estos datos y resultados, se fortalezca el relacionamiento con la ciudadanía y se tomen decisiones de valor que faciliten la implementación de acciones para la mejora de la gestión pública.

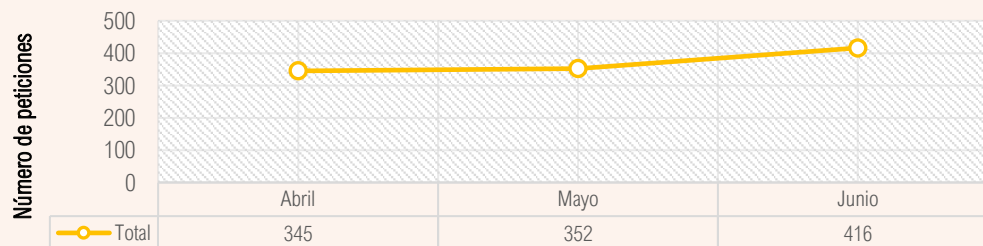
1. Gestión de peticiones ciudadanas

En esta primera parte, se realiza un análisis de los resultados del segundo trimestre de 2021 en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas que fueron recibidas por la entidad distrital, teniendo en cuenta la oportunidad de las respuestas, los canales de atención más utilizados, así como el avance en el cumplimiento de la obligación del registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, peticiones pendientes de cierre y cumplimiento en los criterios de calidad y calidez en las respuestas a los requerimientos, entre otros aspectos.

1.1 Reporte de gestión de peticiones

1.1.1 Registro de peticiones en Bogotá te escucha

Número de peticiones ciudadanas dirigidas a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente



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

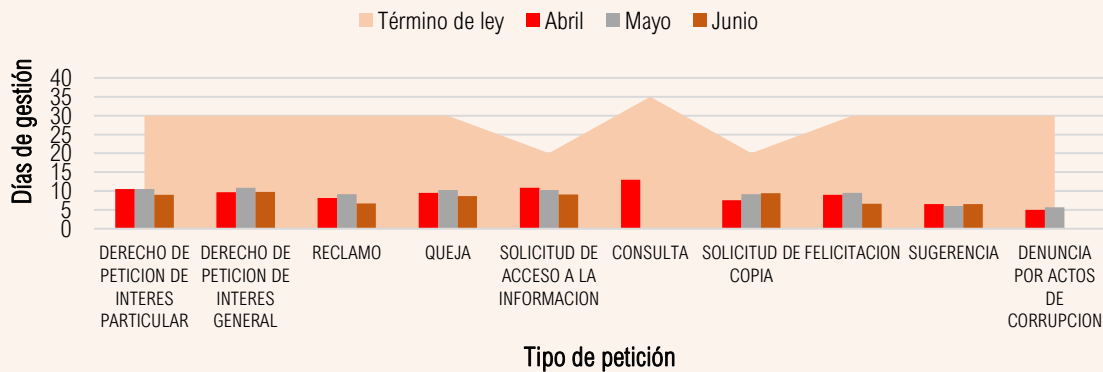
1.1.2 Solicitudes por tipo de petición

Número de solicitudes ciudadanas por tipo de petición				
Tipo de petición	Abril	Mayo	Junio	Total
Reclamo	125	115	143	383
Derecho de petición de interés particular	71	79	98	248
Queja	64	62	75	201
Solicitud de copia	38	41	50	129
Felicitación	34	40	33	107
Solicitud de acceso a la información	5	6	6	17
Derecho de petición de interés general	2	5	8	15
Sugerencia	6	4	3	13

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

1.1.3 Tiempo promedio de gestión de peticiones por tipología (anexo 1)

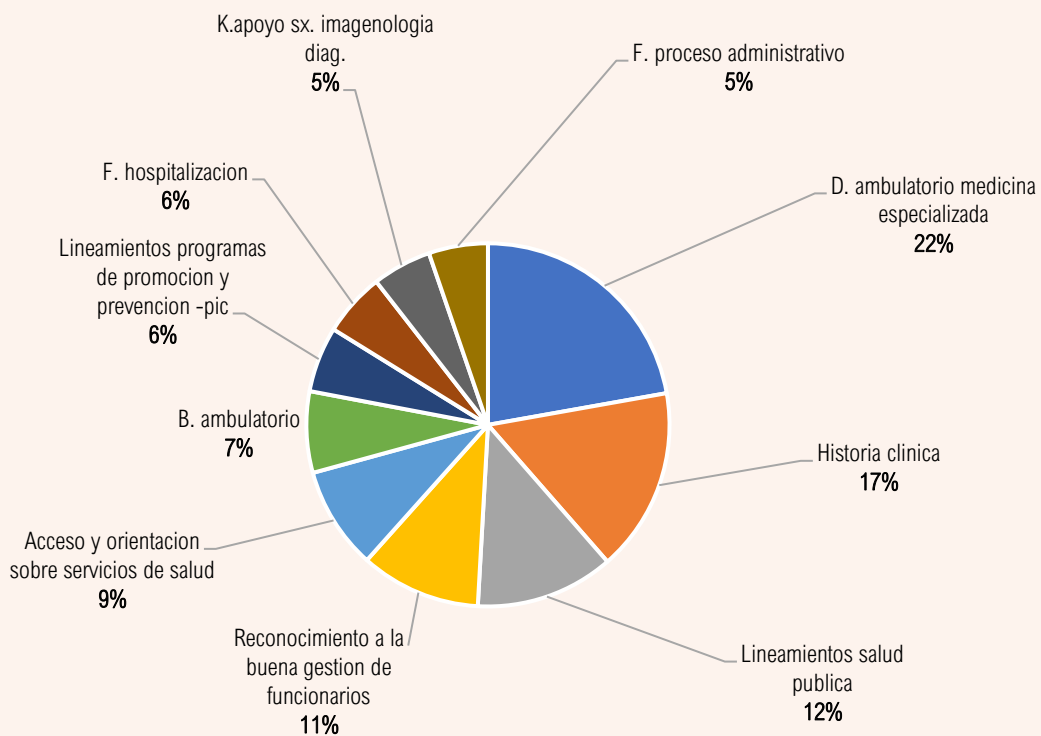
Tiempo de gestión por tipo de petición



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

1.1.4 Información más consultada por la ciudadanía

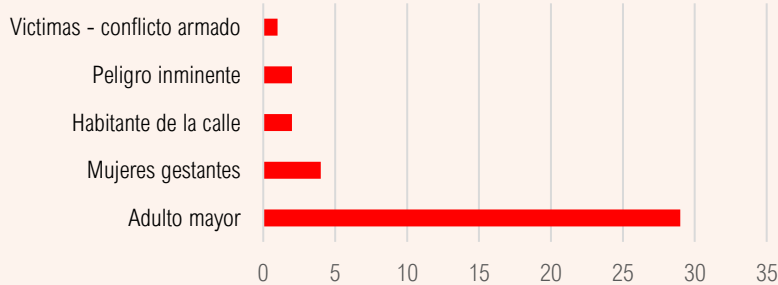
PORCENTAJE DE TEMAS MÁS CONSULTADOS



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

1.1.5 Características específicas de los peticionarios

Número de peticionarios según características específicas

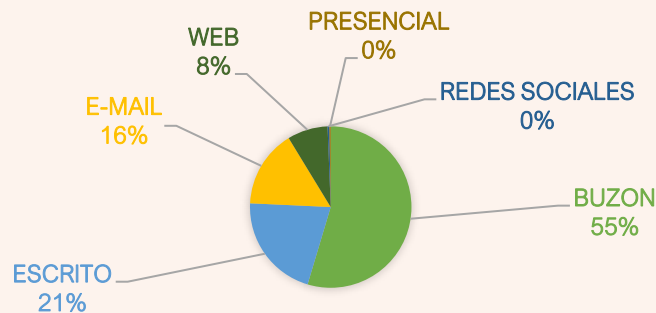


Del 100% (1.113) de la ciudadanía que interpuso una petición, el **3.4 %** (38) se identificó con características específicas al momento de registrar la petición.

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

1.1.6 Canales de atención más utilizados para interponer PQRSD

PORCENTAJE DE PETICIONES REGISTRADAS SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN



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

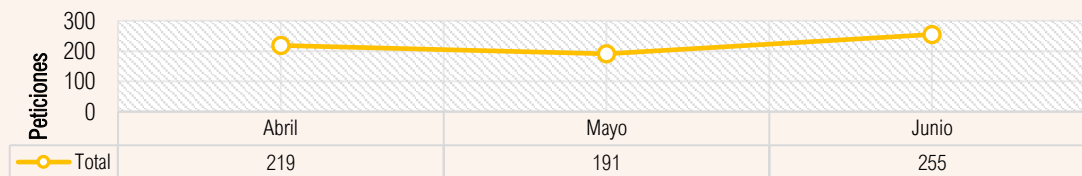
1.1.7 Reportes estadísticos de peticiones ciudadanas en cumplimiento del Decreto 371 de 2010¹

Cifras de peticiones gestionadas						Diferencia Bogotá te escucha - informe mensual de PQRS						Porcentaje cumplimiento Decreto 371/2010		
Reporte de la entidad en el informe mensual de PQRS			Reporte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha			Peticiones no subidas por la entidad al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha			Peticiones no reportadas por la entidad en el informe mensual de PQRS					
Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio
345	352	416	345	352	416	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.			100%	100%	100%

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

1.2 Peticiones pendientes de cierre (anexo 2)

Número de peticiones pendientes de cierre acumuladas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha



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

¹ Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3; establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe 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 una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”

³ S.D. Sin dato

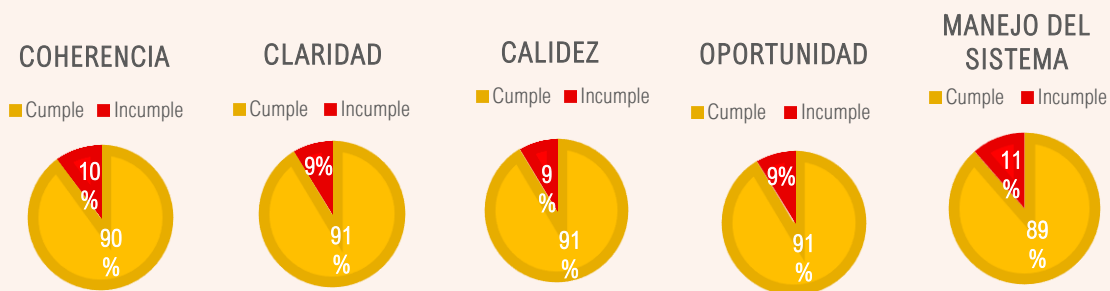
Peticiones pendientes de años anteriores

Entidad	2017	2018	2019	2020	Total
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	0	0	0	0	0

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

1.3 Resultados de la revisión de criterios de calidad y calidez sobre las respuestas emitidas por la entidad

En las siguientes gráficas se muestra el consolidado de los resultados obtenidos en la revisión de calidad y calidez a las respuestas emitidas por parte de la Secretaría de Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., para el primer trimestre de 2021 como se muestra a continuación:



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha – análisis Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Indicador criterios de calidad y calidez segundo trimestre

89%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha – análisis Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Recomendaciones gestión de peticiones: 1. Según el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1º, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, no se deben registrar comunicaciones entre Entidades. 2. Realizar el cargue de las respuestas en el sistema oportunamente, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los mismos días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento.

2. Fortalecimiento en la prestación del servicio

Frente a este punto se reportan los avances de cumplimiento en las actividades de Cualificación² que se lideran desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así como el avance en el cumplimiento de metas y compromisos relacionados con la racionalización de trámites, Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, y temas relacionados con el defensor de la ciudadanía.

² Cualificación: Entrenamiento en las habilidades, en las actitudes, conocimientos y destrezas, desde la cultura del servicio a través de la apropiación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)

2.1. Avance en las actividades de cualificación 2021

Durante el segundo trimestre de 2021 no se reportó participación en actividades de cualificación por parte de los servidores de la entidad distrital, siendo esta la oportunidad de reiterar nuestra disposición a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para programar las sesiones que requieran, recordando que para solicitar una actividad de cualificación la entidad debe conformar como mínimo un grupo de **15** participantes.

2.2. Racionalización de trámites

2.2.1 Inscripción trámites SUIIT

De los trámites y otros procedimientos administrativos en proceso de inscripción frente al Departamento Administrativo de la Función Pública, y posterior registro en la Plataforma SUIIT, a continuación exponemos el estado de los mismos.

INVENTARIO		GESTIÓN					VISIBLES EN NO MAS FILAS	Total, general	Indicador Trámites en IGA ¹
En evaluación institución	En evaluación Función Pública	En revisión institución	Sin gestión	En creación	En revisión Función Pública	En corrección	Inscrito		
0	0	0	0	0	0	0	12	12	100%

¹ IGA - Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría

Fuente: Base Sistema único de Información de Trámites

2.2.1 Acciones de racionalización (Virtualización)

En la vigencia 2021, la entidad no cuenta con acciones de racionalización inscritas, de acuerdo a las disposiciones normativas nacionales y distritales, debe realizarse anualmente. No hacerlo, constituye incumplimiento a lo establecido en el artículo 4 de la Ley 2052 de 2020.

2.3 Defensor de la ciudadanía

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento del Decreto 847 de 2019, elaboró y presento ante la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, un borrador del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que fue puesto a consideración de los integrantes de la comisión, para que realizarán comentarios que permitieran robustecer este documento.

Como resultado de las observaciones, y una vez aprobado el documento por los miembros de la comisión y los Defensores de la Ciudadanía de las entidades del distrito capital, la Secretaría General emitió la Circular 055 del 30 de junio de 2021, por la cual se socializó el Manual Operativo del rol del Defensor de la Ciudadanía, el cual fue acompañado del modelo de informe para el reporte de las respectivas acciones.

En reunión virtual desarrollada el 21 de julio de 2021, con los defensores de Servicio a la Ciudadanía, se socializaron los aspectos a tener en cuenta para el reporte de los informes del rol de Defensor de la Ciudadanía, y se resolvieron inquietudes; dentro de los puntos que se destacaron, se encuentran los siguientes:

1. Allegar, en la semana del 31 de julio al 5 de agosto de 2021, tanto a la Veeduría Distrital como a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los informes del Defensor de la Ciudadanía de segundo semestre 2020 y el primer semestre de 2021, teniendo en cuenta cada función establecida.
2. Cada defensor, debe garantizar que en la página web de su entidad sean publicados los informes del punto anterior y los sucesivos.

3. A partir del informe de segundo semestre de 2021 en adelante, cada entidad deberá reportar las acciones que dieron cumplimiento a las funciones y lineamientos del rol de Defensor de la Ciudadanía, en el modelo de informe socializado por la Circular 055 del 30 de junio de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
4. Cada informe deberá contar con el respaldo de documentos y fuentes de información respectivas que, si bien no deben ser reportadas junto con el informe, ni publicadas en las páginas web, si constituyen insumo de la labor del defensor y pueden ser solicitadas en cualquier momento por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
5. Según los lineamientos establecidos, los informes de la gestión del Defensor de la Ciudadanía, deberán ser entregados por cada entidad a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así:
 - Informe primer semestre de cada vigencia: 30 de julio de cada año
 - Informe segundo semestre de cada vigencia: 30 de enero de cada año

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se encuentra a su disposición para absolver cualquier duda que se presente sobre este tema.

3. Últimas novedades

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en desarrollo de lo preceptuado en el Decreto Distrital 189 de 2019, artículos 12 y 13, expidió la Directiva 001 de 2021, por la cual se establecen "DIRECTRICES PARA LA ATENCION Y GESTION DE DENUNCIAS POR

POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN, Y/O EXISTENCIA DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES O CONFLICTO DE INTERESES Y PROTECCIÓN DE IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE".

De acuerdo con lo indicado en dicha directiva, la Secretaría General desarrollará jornadas de socialización de este lineamiento, para lo cual mediante Circular 001 de 2021 del 30 de marzo de 2021 con radicado SIGA 2-2021-11562, se solicitó a todas las entidades distritales informar mediante correo electrónico a la cuenta del funcionario David Badillo, dbadillo@alcaldiabogota.gov.co, quien se encuentra liderando estas socializaciones, los nombres de las personas interesadas en participar. A la fecha se han desarrollado 17 capacitaciones, y estamos en completa disposición para adelantar las que sean solicitadas al correo mencionado.

Igualmente, y en cumplimiento de la Directiva 001 de 2021, se solicitó la suscripción del compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información a los representantes legales, y a remitirlo al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co; este compromiso debe ser igualmente suscrito por todos aquellos jefes y demás colaboradores que hacen parte del ciclo de la gestión de peticiones ciudadanas y denuncias por posibles actos de corrupción, para lo cual los responsables de las oficinas de servicio a la ciudadanía y de correspondencia, deberán garantizar que los funcionarios y contratistas firmen este compromiso, y lo archiven en las hojas de vida o carpetas contractuales según corresponda; a la fecha, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., no ha remitido el compromiso de confidencialidad que debe ser suscrito por el representante legal, de acuerdo con las instrucciones dadas en la directiva antes mencionada.

Frente a cualquier inquietud presentada para la aplicación de las orientaciones dadas en esta normativa, desde la Secretaría General, en articulación con la Secretaría Jurídica Distrital, se están adelantando mesas de trabajo, para lo cual pueden contactarnos a través de los correos dbadillo@alcaldiabogota.gov.co, dchuertas@alcaldiabogota.gov.co, asuspesc@secretariajuridica.gov.co y dmalvaradod@secretariajuridica.gov.co.

La Secretaría General continuará adelantando seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en la Directiva 001 de 2021, por lo tanto, esperamos su apoyo en el impulso para el cumplimiento de las mismas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL


BOGOTÁ

Comunicación Oficial N° 2-2021-29388

administradorsiga@alcaldiabogota.gov.co <administradorsiga@alcaldiabogota.gov.co>

Mar 14/09/2021 21:17

Para: Radicacion Medios Electronicos <radicacionmedios electronicos@subredcentrooriente.gov.co>

CC: correo@certificado.4-72.com.co <correo@certificado.4-72.com.co>

 3 archivos adjuntos (17 MB)

2-2021-29388_1.pdf; 2-2021-29388_1.pdf_3.xlsx; 2-2021-29388_1.pdf_4.pdf;

Cordial Saludo,

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá le ha enviado en archivo adjunto, la comunicación radicada con el número 2-2021-29388.

Si usted pertenece a una Entidad Distrital y desea dar respuesta a esta comunicación, por favor ingrese a: <http://sigaproduct.alcaldiabogota.gov.co/SIGA-Entidades/> con su usuario y password.

Para verificar este documento puede ingresar a: <http://sigaproduct.alcaldiabogota.gov.co/WebSigav/>

Este es un mensaje automático, por favor no lo responda.

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en:

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales>