Tema: Miércoles de calidad – Gestión de Peticiones Ciudadanas al Interior de la SDS.

Entidad que lidera la reunión: Secretaría Distrital de Salud – Dirección de Provisión de Servicios de Salud.

Datos del contacto: Nombre: Beatriz Guerrero – Jhanny Osorio Teléfono: 3168348033 – 3132327259.

Lugar: Virtual Plataforma TEAMS**.**

Fecha: 25/01/2023 **Hora de inicio**: 7:00 am **Hora de Finalización**: 8:40 am.

TEMAS TRATADOS [1]

La reunión inició con la socialización del objetivo del encuentro y la solicitud a los participantes de diligenciar un pretest sobre las temáticas a abordar, en aras de evaluar sus conocimientos previos al respecto.

A continuación, tuvo lugar la intervención de la Dra Beatriz Guerrero, quien socializó los siguientes aspectos:

- **Ley 1755 de 2015:** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

    - Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo.

    - Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

    - Se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

    - **Términos para resolver las modalidades de petición:**

      Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

[1] Incluir generalidades de la reunión, así como capturas de pantalla, fotos y otros registros según necesidad.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su petición.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otros, esta deberá resolverla en un término no mayor a 10 días hábiles.

- **Respuesta parcial:** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en el plazo señalado, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

- **Peticiones incompletas:** Cuando una petición está incompleta o si el peticionario debe realizar una gestión de trámite necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario, dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete en término máximo a un mes. El término para respuesta se reactivará a partir del día siguiente que el peticionario aporte los documentos. Vencidos los términos establecidos sin que el peticionario haya cumplido lo requerido, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del mismo.

- **Funcionario sin competencia**: Si la autoridad a quien se hace la petición no es competente, informará de inmediato al interesado si actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

- **Desistimiento expreso de la petición:** Los interesados podrán desistir de sus peticiones en cualquier tiempo.

- **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, constituirán falta para el servidor y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario.

- **Decreto Distrital 197 de 2014:** Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”.

  - Sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones deben ser resueltas por las entidades en el marco de la ley 1755 de 2015.

- Las peticiones que son objeto de registro en el sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por el ciudadano, usuario o grupo de interés.

- **Peticiones presentadas por las autoridades o entidades**: Dado que la razón de ser del sistema es el registro de las peticiones de origen ciudadano, quedan automáticamente excluidas aquellas presentadas por otras entidades.

- **Excepción**: Únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se esté dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana.

- **Tipos de petición:**

  Consulta: Acción de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

  Denuncias por actos de corrupción: Manifestación para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal.

  Petición de interés particular o general: Solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular.

  Felicitación: Manifestación de satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

  Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

  Reclamo: Manifestación para exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

  Solicitud de acceso a la información: Sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

  Solicitud de copia: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al anterior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos.

  Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objetivo está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

TIPOLOGIA	Términos Ley 1755 de 2015
Consulta	30
Denuncia por actos de corrupción	15
Derecho de Petición Interés General	15
Derecho de Petición Interés Particular	15
Felicitación	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de Copia	10

- Cómo registrar una petición en Bogotá te escuchar.

- **Circular 0027 31-10-2019:** Gestión de Peticiones en la Secretaría Distrital de Salud.

  - Dirigido a: Subsecretarios, jefes de oficina, directores, subdirectores, servidores públicos (planta y provisionales), contratistas de la Secretaría de Salud de Bogotá D.C.

  - Tiempo de respuesta: Términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción del mismo en la SDS.

  - Las peticiones de responsabilidad de la SDS que no sean competencia de la dependencia a la cual fueron asignadas, se deben redireccionar de manera inmediata al área competente por canal físico (CORDIS) con el fin de evitar la superación del término legal para emitir la respuesta. Las peticiones ciudadanas ingresadas a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha”, deben ser devueltas inmediatamente o a más tardar al día hábil siguiente de su recepción a través del mismo aplicativo, indicando en las observaciones el motivo de la devolución y el competente de gestionar.

  - **Términos de respuesta:**

    En todo caso, si un Ente de Control solicita dar respuesta en un término inferior a los mencionados a continuación, la misma deberá ser emitida en el tiempo otorgado por la respectiva entidad.

MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO LEGAL PARA DAR RESPUESTA
Petición de interés general o particular – artículo 14 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	15 días hábiles*
Petición de documentos y de información – artículo 14 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	10 días hábiles*
Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra. – artículo 30 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	10 días hábiles*
Consulta – artículo 14 CPACA, sustituido por el art.1 de la ley 1755 de 2015	30 días hábiles*
Peticiones de la Defensoría del Pueblo –artículo 15 y 27 de la Ley 24 de 1992	5 días hábiles
Informes o peticiones al Congreso de la República – artículo 243 y 249 literal d y parágrafo segundo, de la Ley 5 de 1992.	5 días calendario
Solicitudes a las proposiciones del Concejo Distrital – Acuerdo Distrital 348 de 2008, artículo 58. Proposiciones del Congreso-Ley 5 de 1992	3 días hábiles
Solicitudes de información de entes de control (Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Superintendencias, Personería Distrital, Contraloría de Bogotá D.C. y Veeduría Distrital) artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015	10 días hábiles*
Requerimientos y/o solicitudes de autoridades judiciales.	El otorgado por la correspondiente autoridad judicial o en su defecto el regulado por la Ley

* Términos señalados en la ley 1755 de 2015 y otras normas

- **Trámite de respuesta:**

  Las respuestas deben emitirse oportunamente y contener un pronunciamiento concreto, claro, lenguaje sencillo y encaminada a resolver de fondo cada uno de los planteamientos expuestos por el solicitante, indicando de manera clara si procede o no la solicitud, cual es el trámite a seguir y ante qué entidad o dependencia. Debe ser coherente con lo pedido y pertinente para lo que el usuario requiere, además debe indicarse el nombre de la persona que la proyectó y el área a la que pertenece.

  El seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia claridad, calidez y oportunidad y manejo del aplicativo) de las respuestas a las peticiones es realizado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

  El jefe de cada dependencia es responsable de garantizar la gestión oportuna y pertinente de las diferentes peticiones que ingresan a su dependencia.

  Cuando la respuesta deba ser brindada por más de una dependencia, la consolidación estará a cargo de la que tenga mayor participación y las demás deben enviar la respuesta pertinente 2 días antes del vencimiento del término (Circular 018 de 2022).

  Si la petición está relacionada con el derecho fundamental a la salud y/o se evidencia que está en peligro la vida de un ciudadano, debe darse atención prioritaria y resolverse de forma inmediata.

  El responsable de proyectar la respuesta deberá verificar de manera acuciosa tanto el nombre del solicitante como sus datos de notificación.

- **Criterios de calidad de las respuestas**:

Coherencia: Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano. La respuesta debe ser directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud de peticionario.

Claridad: La respuesta debe ser de fácil comprensión para el ciudadano. Lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad, ni uso excesivo de tecnicismos. Orden lógico en el que se redacta la respuesta al peticionario (encabezado, texto de respuesta y despedida).

Oportunidad: Las respuestas deben ser emitidas cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud.

Calidez: Trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía en la respuesta a su requerimiento.

- **Funcionario sin competencia:**

  Si la SDS no es la entidad competente para dar respuesta, la dependencia que recibió la petición debe, dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la petición, trasladarla a la entidad competente e informar al peticionario.

  Si la respuesta es competencia de la SDS pero el funcionario que recibió la petición no lo es, debe reasignarla de manera inmediata al área competente, de acuerdo al canal por el cual haya ingresado.

- Cada dependencia debe hacer seguimiento a las respuesta que genere, verificando en CORDIS o SDQS la respectiva gestión. Si la respuesta es devuelta y se han agotado todos los medios de verificación de ésta, debe quedar constancia de la causal de devolución para documentar la gestión diligente realizada por la SDS.

- **Canales de recepción de solicitudes:**

  Presencial: Oficina de radicación, primer piso SDS: Escrito, verbal o buzón.

  Telefónico: Línea “Salud para todos”.

  Virtual: “Bogotá te escucha”. Sistema Distrital de Quejas y Peticiones: https://bogota.gov.co/sdqs; correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co

Posteriormente, tuvo lugar la intervención de la Dra Jhanny Osorio, quien abordó los siguientes aspectos:

- **Circular 018 de 2022**: Lineamientos para dar respuesta solicitudes y requerimientos formulados por entes de control.

- Otras áreas involucradas realizarán los aportes al área misional con mayor porcentaje de la solicitud. Esta respuesta será suscrita por la máxima autoridad de cada Subsecretaría con visto bueno de las demás dependencias.

- Cuando se involucren dependencias misionales en igualdad de proporción – inicia la Subsecretaría de Salud Pública- siguiente ocasión será la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento.

- **Agilsalud documental:** Nueva herramienta de gestión documental que reemplazará CORDIS, con cero papel y firmas digitales.

- **Tips para dar respuesta a solicitudes**:

  - Verificar competencia.

  - Leer la pregunta y asegurarse que el aporte responda a la pregunta.

  - Revisar redacción, orografía, no usar siglas, ampliar información técnica.

  - No usar colores, negrillas ni imágenes no legibles.

  - Letra Arial 11.

  - Si se anexan tablas que sean editables.

  - Incluir fuentes y créditos.

  - Verificar que se surtan los procesos de revisión con el superior funcional y de utilizar el conducto regular.

La reunión finalizó con la respuesta a algunas inquietudes de los participantes y la solicitud de diligenciamiento de un postest, para verificar la apropiación de los temas abordados.

Se adjunta evidencia de la reunión:



COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA SDS[2]

COMPROMISO	RESPONSABLE (SDS)	FECHA
No se establecieron compromisos	No aplica	No aplica

DATOS DEL ASISTENTE (s) A LA REUNIÓN (como representante de la RIAS SPA - DPSS)[3]

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
Luisa Fernanda Bonilla Rodríguez	Profesional especializado	Dirección de Provisión de Servicios de Salud	Reunión TEAMS
Diana Patricia Santamaría	Profesional especializado	Dirección de Provisión de Servicios de Salud	Reunión TEAMS

[2] [3] Se podrán incluir las filas que se requieran.