

Invertir Selección

Emisor	Nro. Informes Totales	Nro. Recomendaciones Totales	Atenciones	?	✉	✓	✗	⟳	↻	★	☒
SGE Secretaría General	1	1	1 0 0 0 0 0 0 0 1 0								
Total	1	1	1 0 0 0 0 0 0 0 1 0								

1. Participación comunitaria y servicio al ciudadano

★ ID: 3710 / EVALUACIÓN CALIDAD Y SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS (2025-02-11) / SGE

1. Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente. Peticiones vencidas en el sistema

Hallazgo: Fortalecer la oportunidad de las respuestas en el aplicativo bogota te escucha

Proceso: Participación comunitaria y servicio al ciudadano

Estándar (Calidad esperada) o requisito relacionado: Estándar 48, La organización tiene un proceso estandarizado que monitoriza sistemática y periódicamente los comentarios de los usuarios manifestados como sugerencias, solicitudes personales, felicitaciones, quejas y reclamos de los usuarios y cuenta con un mecanismo para responder en forma oportuna

y efectiva y retroalimentar al personal de la institución sobre el comportamiento o tendencia del proceso y la intervención implementada para su mejoramiento.

Riesgo asociado: 1. Posibilidad de afectación reputacional y económica por inoportunidad de respuestas por parte de los procesos involucrados debido a la falta de proyección, demoras administrativas, falta de control al interior de los procesos y alta demanda de actividades que impidan el cumplimiento.

Indicador o elemento que identifica el cumplimiento: Porcentaje de cumplimiento de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos que involucren al proceso Sub Red Sur Occidente ESE

cantidad de comentarios resueltos dentro de los términos de ley / total de comentarios recibidos

Sistema Fuente externa: Seguimientos y evaluaciones Tipo 3710 Avance ponderado 100,00% Calificación 3

Acción de mejora	% Avance	Planeación	Ejecución	Responsables
1. Realizar actualización de 03-01-FO-0026 Matriz de requerimientos: (20%)	100,00% [100%]	2025-02-01 2025-02-28	2025-02-12 2025-05-20	BEATRIZ SOFIA MARTINEZ LANDAZABAL

Relación de seguimientos registrados (Seguimientos)

100,00%	2025-05-20	Satisfactorio	Se presenta la matriz de requerimientos código de almera 03-01-FO-0026, con fecha de actualización del 5 de febrero de 2025,.Si bien el instructivo cuenta con fecha del 4 de marzo, la matriz es un anexo del instructivo por tanto se debía contar primero con la actualización de la matriz.
100,00%	2025-03-31	Satisfactorio	Se realizo actualización de la matriz de requerimientos, Se adjunta correo de confirmación del Ingeniero Charari - Referente Control documental.
10,00%	2025-02-12	Critico	

Relación de seguimientos registrados (Seguimiento de calidad)					
100,00%	2025-05-19	Satisfactorio	Se adjunta soporte que evidencia el cumplimiento de la acción		
1,00%	2025-03-20	Critico	No se evidencia soporte de la gestión, a la actividad planteada para ejecución durante el periodo 2025-02-01 al 2025-02-28. Actividad vencida, se requiere de carácter urgente su cumplimiento.		
0,00%	2025-02-18	Critico	Se evidencia porcentaje del 10% de seguimiento de primer orden sin evidencia del inicio de la acción		

2. Actualizar IN-0021 Instructivo diligenciamiento matriz de requerimientos: (20%)	100,00% [100%]	2025-02-01 2025-02-28	2025-02-27	BEATRIZ MARTINEZ LANDAZABAL	SOFIA
---	----------------	--------------------------	------------	--------------------------------	-------

Relación de seguimientos registrados (Seguimientos)					
100,00%	2025-05-20	Satisfactorio	Se adjunta soporte de correo de actualización en Almera de instructivo diligenciamiento, matriz de requerimientos así como el instructivo que se encuentra en Almera en pdf.		
100,00%	2025-03-31	Satisfactorio	Se da por terminada la actividad con la actualización de la matriz de requerimientos		
80,00%	2025-02-27	Aceptable	Se realizo instructivo del diligenciamiento matriz de requerimientos, Se adjunta correo de confirmación del Ingeniero Charari - Referente Control documental.		

Relación de seguimientos registrados (Seguimiento de calidad)					
100,00%	2025-06-01	Satisfactorio	Se adjunta soporte qye evidencia la actualización del instructivo dando alcance a lo requerido en la acción		
10,00%	2025-05-19	Critico	El soporte no corresponde a la actualización del instructivo revisar y ajustar.		

0,00%	2025-03-20	Critico	No se evidencia soporte de la gestión, a la actividad planteada para ejecución durante el periodo 2025-02-01 al 2025-02-28. Actividad vencida, se requiere de carácter urgente su cumplimiento.
0,00%	2025-02-18	Critico	No se evidencia inicio de la acción

3. Realizar socialización a los colaboradores del proceso frente a la actualización de Formato actualizado de 03-01-FO-0026 Matriz de requerimientos 03-01- IN-0021 Instructivo diligenciamiento matriz de requerimientos: (20%)	100,00% [100%]	2025-02-01 2025-03-31	2025-03-07 2025-03-31	BEATRIZ MARTINEZ LANDAZABAL	SOFIA
---	----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------------	-------

Relación de seguimientos registrados (Seguimientos)			
100,00%	2025-03-31	Satisfactorio	Se realiza la socialización al equipo PQRS de las actualizaciones de los formatos del proceso. Se adjunta acta y listado de asistencia.
20,00%	2025-03-07	Critico	Se realiza la socialización al equipo PQRS de las actualizaciones de los formatos del proceso. Se adjunta acta y listado de asistencia.

Relación de seguimientos registrados (Seguimiento de calidad)			
100,00%	2025-05-19	Satisfactorio	Se adjunta el soporte de la socialización realizada a los colaboradores de formato Matriz de requerimiento y el Instructivo de diligenciamiento de la matriz de requerimiento dando alcance a los requerido.
0,00%	2025-03-20	Critico	No se evidencia soporte de gestión de actividad planteada, para su ejecución en el periodo 2025-02-01 al 2025-03-31.
0,00%	2025-02-18	Critico	No se evidencia inicio de la acción

4. Medir el indicador : cantidad de comentarios resueltos dentro de los términos de ley / total de comentarios recibidos de manera mensual de Enero, Febrero, marzo, abril y Mayo: (20%)	100,00% [99%]	2025-02-20 2025-06-30	2025-04-29 2025-06-28	BEATRIZ MARTINEZ LANDAZABAL	SOFIA
---	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------------	-------

Relación de seguimientos registrados (Seguimientos)			
100,00%	2025-06-28	Satisfactorio	Para el mes de Mayo 2025 ingresaron 1402 peticiones por los mecanismos de escucha los cuales 1402, es decir el 100% fueron contestados dentro de los términos de ley, teniendo como promedio de días de respuesta: 9 días para mayo de 2025. Se adjunta matriz de requerimientos para el respectivo mes, Se adjunta matriz de comportamiento de indicador de enero a mayo de oportunidad de respuestas, y de requerimientos contestados / requerimientos recibidos

80,00%	2025-06-05	Aceptable	Para el mes de Abril 2025 ingresaron 1225 peticiones por los mecanismos de escucha los cuales 1225, es decir el 100% fueron contestados dentro de los términos de ley, teniendo como promedio de días de respuesta: 9 días para abril 2025. Se adjunta matriz de requerimientos para el respectivo mes.
60,00%	2025-05-20	Critico	Para el mes de Marzo 2025 ingresaron 1274 peticiones por los mecanismos de escucha los cuales 1274, es decir el 100% fueron contestados dentro de los términos de ley, teniendo como promedio de días de respuesta: 8 días para marzo 2025. Se adjunta matriz de requerimientos para el respectivo mes.
40,00%	2025-04-29	Critico	Para el mes de Febrero 2025 ingresaron 1266 peticiones por los mecanismos de escucha los cuales 1266, es decir el 100% fueron contestados dentro de los términos de ley, teniendo como promedio de días de respuesta: 9 días para febrero 2025 Se adjunta Matriz de requerimientos de Febrero 2025 1.266/1.266
20,00%	2025-04-29	Critico	Para el mes de Enero 2025 ingresaron 985 peticiones por los mecanismos de escucha los cuales 985, es decir el 100% fueron contestados dentro de los términos de ley, teniendo como promedio de días de respuesta: 9 días para enero 2025 Se adjunta matriz de requerimientos para el respectivo mes. Se adjunta Matriz de requerimientos de Enero 2025 985/985

Relación de seguimientos registrados (Seguimiento de calidad)			
99,00%	2025-07-24	Satisfactorio	Se realiza seguimiento de la acción evidenciando que se tienen en cuenta las observaciones dadas con anterioridad, se adjunta la matriz de cada periodo con el diligenciamiento de esta, con la información relacionada con los comentarios resueltos dentro de los términos de ley. Adicionalmente se adjunta soporte de los resultados del indicador en cada periodo.
60,00%	2025-06-01	Critico	Se describe dentro del registro de primer orden los resultados de la medición del indicador de oportunidad en la respuesta de los comentarios resueltos en los tiempos de ley avanzando en lo requerido. Se recomienda adjuntar soporte en evidencia
40,00%	2025-05-19	Critico	Como soporte se adjunta la matriz de requerimientos sin embargo es importante registrar en el seguimiento de primer orden los resultados del indicador medido como lo indica la acción
0,00%	2025-03-20	Critico	No se evidencia soporte de inicio de gestión de actividad planteada, para su ejecución en el periodo 2025-02-20 al 2025-06-30.

5. Socializar en junta Directiva, comité Directivo, a líderes de centros de atención el informe de gestión: (20%)	100,00% [98%]	2025-02-20 2025-06-30	2025-04-24 2025-06-30	BEATRIZ MARTINEZ LANDAZABAL	SOFIA
---	---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------------	-------

Relación de seguimientos registrados (Seguimientos)

100,00%	2025-06-30	Satisfactorio	Se realiza presentación en el comité directivo (gestión y desempeño), se socializa el proceso general inicia con la recepción por diversos mecanismos y finaliza con la entrega oportuna de respuestas y evaluación de calidad. Se identificaron hallazgos de Contraloría del año anterior, respuestas oportunas, pero no de fondo (crucial investigación juiciosa); registro inconsistente en diferentes matrices por áreas con acceso a Bogotá Escucha. Como mejora, se ha implementado una matriz única en Almera y se emitió la Circular 04 de 2025 para estandarizar el registro.
50,00%	2025-06-28	Critico	Acta de socialización del 22 de mayo ante de la junta directiva donde se socializa el informe del I Trimestre de PQRS
35,00%	2025-06-24	Critico	Se realiza socialización de total de reclamos en mesa de seguimiento de contratos
25,00%	2025-06-20	Critico	Soporte de presentación realizada a la junta directiva 14 de mayo, se presenta informe de gestión 1 trimestre pqrs
15,00%	2025-06-20	Critico	Se realiza presentación en junta directiva de los reclamos correspondientes al mes de febrero de acuerdo a la meta establecida en el plan estratégico
5,00%	2025-06-20	Critico	Envío de soporte correo líderes informe de gestión 1 trimestre mecanismos de escucha

Relación de seguimientos registrados (Seguimiento de calidad)

98,00%	2025-07-04	Satisfactorio	Se realiza seguimiento de segundo orden encontrando soportes adjuntos de la socialización de los resultados obtenidos de la medición de los tiempos de respuestas a los requerimientos recibidos durante reunión con la junta directiva, en el comité directivo de gestión y desempeño los cuales quedaron consignados a través de acta. Por otra parte se cuenta con soporte de la socialización a líderes realizada través de correo institucional.
67,00%	2025-06-27	Critico	Se realiza seguimiento de segundo orden encontrando soportes adjuntos de la socialización realizada al junta directiva y líderes se recomienda incluir el acta del comité directivo
0,00%	2025-06-01	Critico	No se evidencia inicio de la acción
0,00%	2025-05-19	Critico	No se evidencia inicio de la acción

[Ver historial](#)

Priorización

Riesgo	Costo	Volumen	
5	3	5	Media (75)

Subred Integrada de Servicios de Salud SurOccidente

Almera - Sistema de Gestión Integral

2025 - Bogotá, Colombia

Página generada en 0.1641 segundos / 2025-12-16 03:32:12

4 mb / 4 mb / Fargate