

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora**

**MARTHA YOLANDA RUIZ VALDÉS**

Gerente

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. - SUBRED SUR OCCIDENTE**

Calle 9 No. 39 – 46

Dirección Electrónica: [radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.gov.co)

Ciudad

**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 DEL 2023.**

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 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y la solicitud de los planes de mejora.

**1. Seguimiento a la Calidad 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 2023
31	2 (6%)	94%	92%

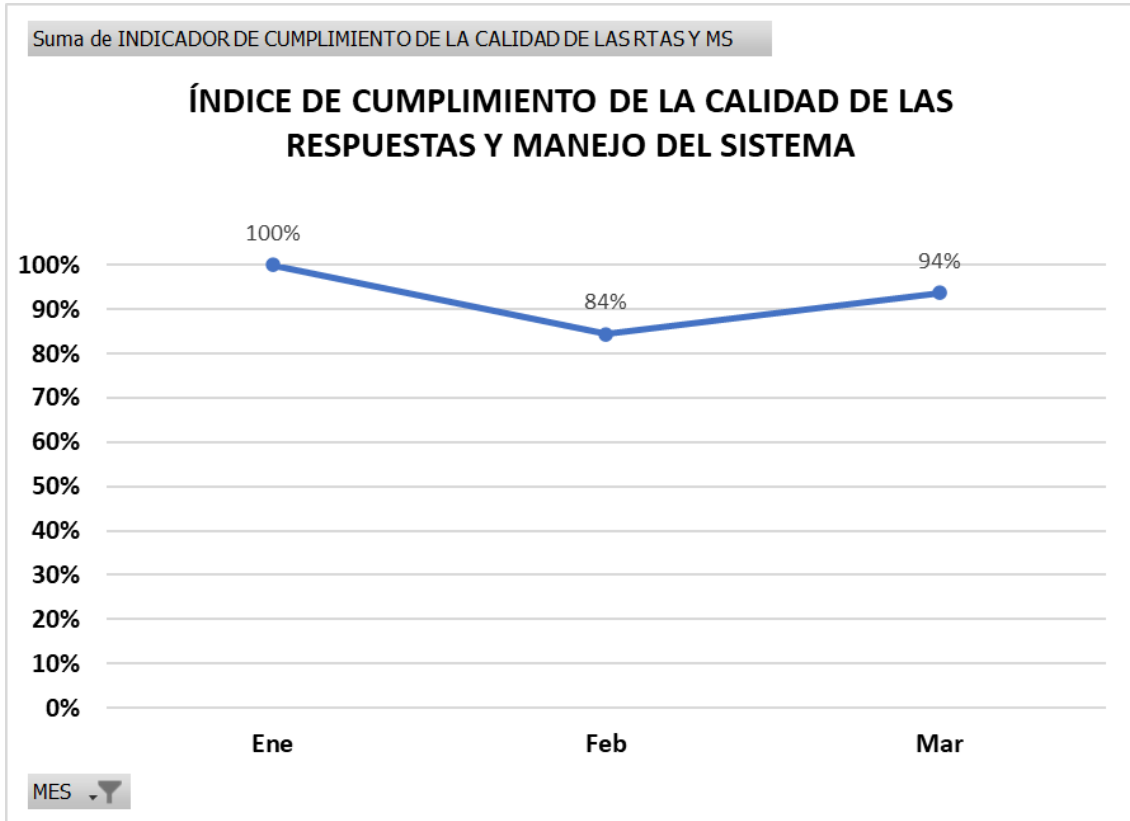
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: ee1dc42f-f9f0-4bdd-af4e-287b752551a3

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195





Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
31	1	30	2	31	1	31	1	31	1
97%	3%	94%	6%	97%	3%	97%	3%	97%	3%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

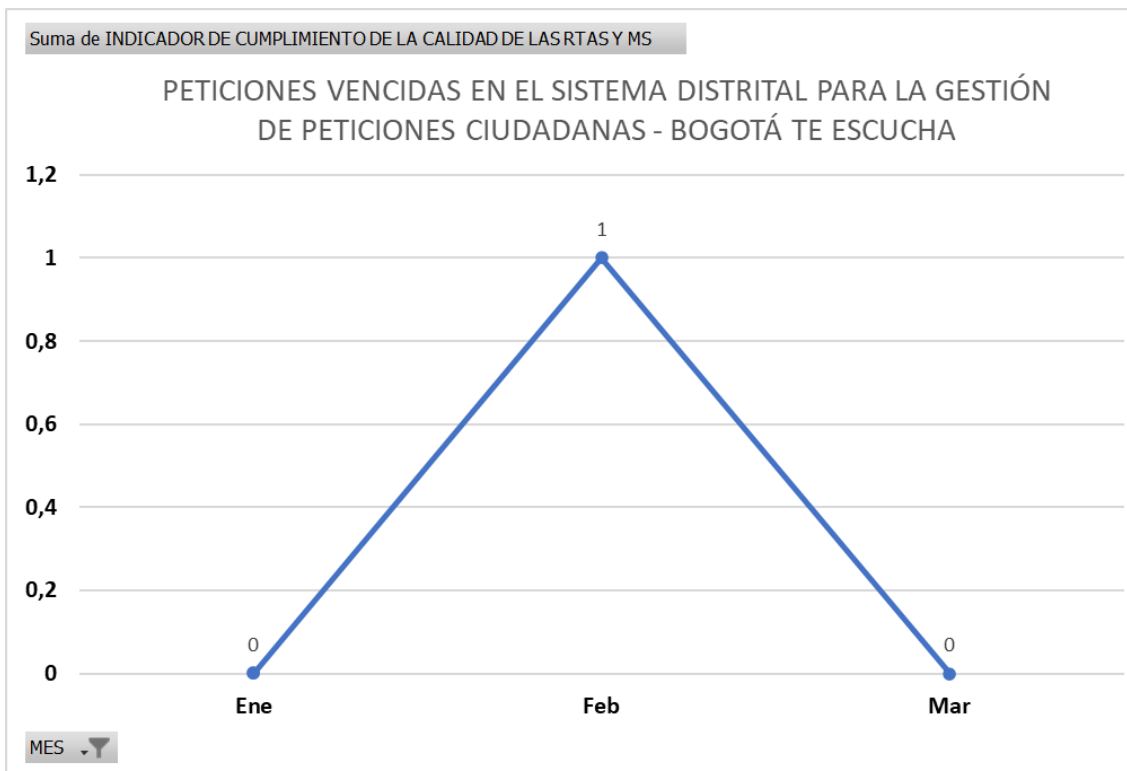
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
1079342023	Unidad de Servicios de Salud Sur	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente
777862023	Gestion de la Salud Publica	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad puesto que adjuntan una respuesta en donde no se evidencia relación con lo solicitado por el peticionario ni va dirigido a quien realiza la solicitud. El peticionario no recibe respuesta a la petición

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:

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 no presentó peticiones vencidas.



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

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

Dados los resultados obtenidos donde el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **94%**, en este sentido, respetuosamente solicitamos construir un plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad.

De acuerdo con lo anterior, el plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - CINDY MARJURY MATAMOROS PERDOMO - [ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co)  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E. - SUBRED SUR OCCIDENTE - CLAUDIA PATRICIA  
QUINTERO - [radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@subredsuoccidente.gov.co)

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: ee1dc42f-f9f0-4bdd-af4e-287b752551a3

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

