4221000

Bogotá D.C.

Doctor
DANIEL BLANCO SANTAMARIA
Gerente
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. - SUBRED NORTE
Calle 66 No. 15 – 41
Dirección Electrónica: correspondencia@subrednorte.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 SEPTIEMBRE DE 2023

Respetado Doctor:

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 septiembre de 2023, 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.

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:

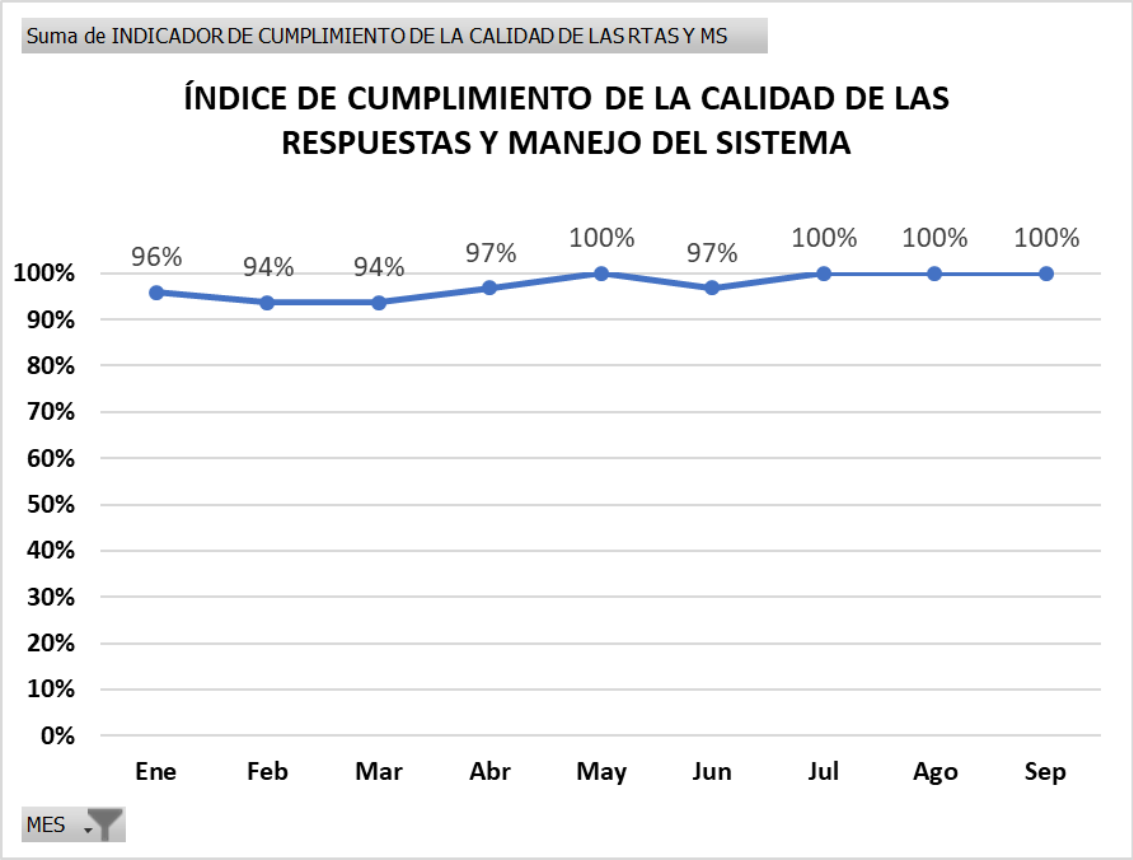
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	0 (0%)	100%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

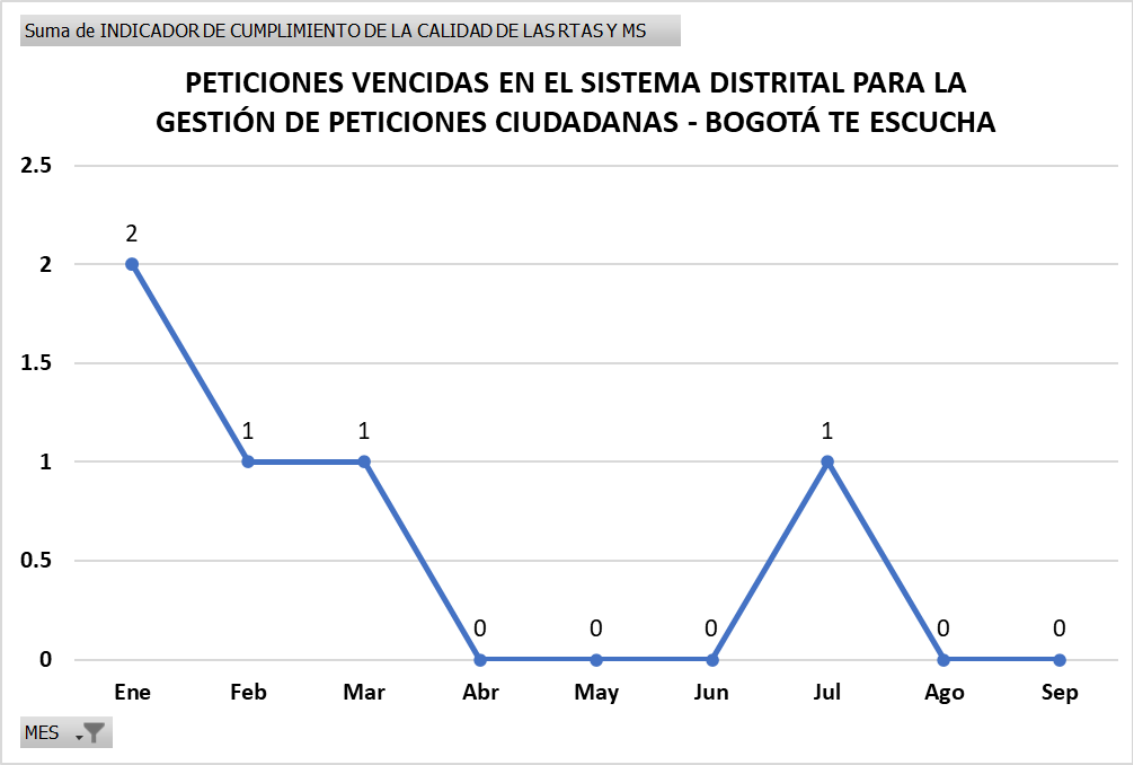
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
0	-	-

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 presentó **0** peticiones vencidas.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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

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 presentó **0** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado, de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

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

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de septiembre, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, así mismo no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Por otra parte, recibimos por correo electrónico el plan de mejoramiento del 06/09/2023 con el desarrollo de las siguientes actividades:

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

No. Actividad	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
1	Socializar con el equipo de la OCID, la observación realizada sobre la calidad de la respuesta emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, correspondiente a la queja número de radicado 290702023.	6/3/2023	31/12/2023
2	Instar al responsable del trámite secretarial sobre la publicación en cartelera de las respuestas a peticiones anónimas, previa convalidación de la garantía de la reserva legal que le asiste a la actuación disciplinaria.		
3	Capacitar en la gestión de peticiones Ciudadanas_v3, Ley 1755 de 2015, Funcional de Bogotá Te Escucha y en el Manual de Servicio al Ciudadano.	6/3/2023	15/9/2023
4	Revisar y analizar las peticiones para establecer competencia de la entidad y traslado oportuno a la(s) entidad(es) competente(s).		

Frente a lo anterior y en consideración a los resultados obtenidos para el periodo de análisis, reconocemos el trabajo realizado por la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2023.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - PAOLA TOVAR BARRAGÁN - ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. - SUBRED NORTE - LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO - correspondencia@subrednorte.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

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