



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 FEBRERO DE 2024

Respetado Doctor:

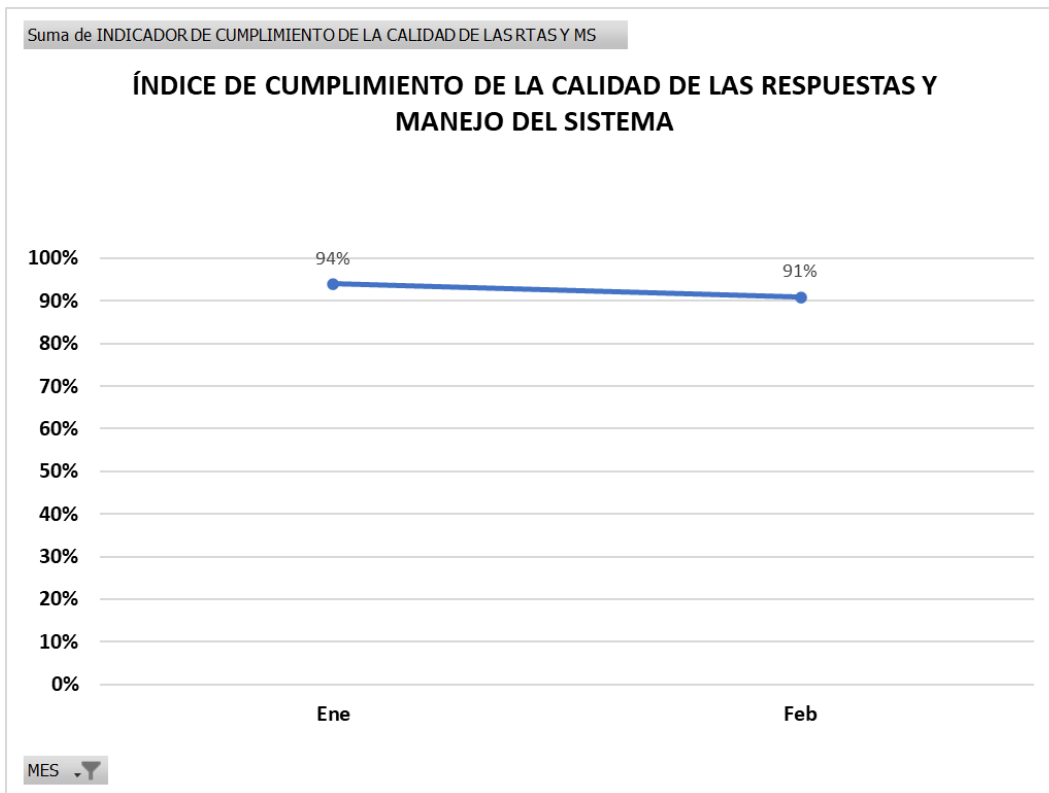
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 2024
33	3 (9%)	91%	92%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
602262024	SALUD PÚBLICA	SI	NO	SI	NO	NO	<p>El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexan el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.</p> <p>El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.</p>

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
500972024	SALUD PÚBLICA	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
927702024							Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

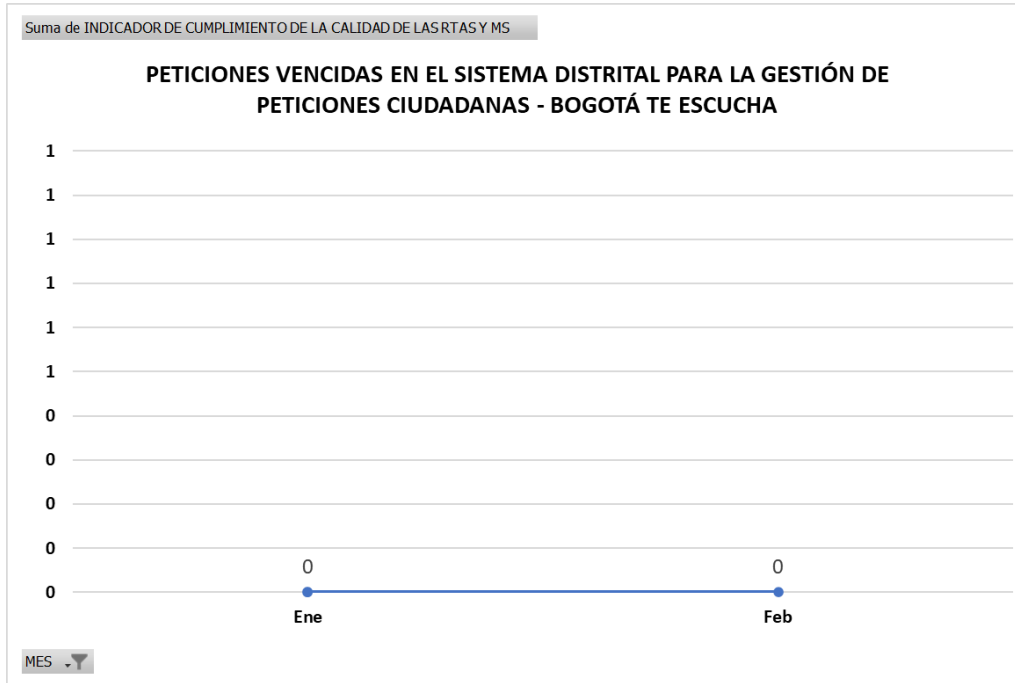
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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.



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 el 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:

Al respecto, recibimos por correo electrónico el plan de mejoramiento del 06/09/2023 con el desarrollo de las siguientes actividades:

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. Observación: Dado que la fecha proyectada para la fi-	6/3/2023	31/12/2023

No. Actividad	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
	nalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad.		
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. Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad.		
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. Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad.	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). Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culmino, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad.		

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de febrero de 2024, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad es del **91%**.

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, respetuosamente solicitamos que al interior de la entidad fortalecer las acciones, de acuerdo a las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita dar cumplimiento al 100% de todos los criterios de Calidad en el Sistema Bogotá te escucha.

Por otra parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigidos a él(la) Gerente, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir a los siguientes correos electrónicos jarico@alcaldiabogota.gov.co /



avillamilu@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

Directivo(a): Gerente

Nombre:

Correo Electrónico:

Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Nombre:

Correo Electrónico:

Enlaces

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN
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 - MÓNICA FERNÁNDEZ QUINTERO - correspondencia@subrednorte.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR