



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

**ANDREA LOPEZ GUERRERO**

Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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

Dirección Electrónica: [ventanilla.srs@subredsur.gov.co](mailto:ventanilla.srs@subredsur.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2024.

**Referenciado:** N/A

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 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 solicitud de los planes de mejora, así:

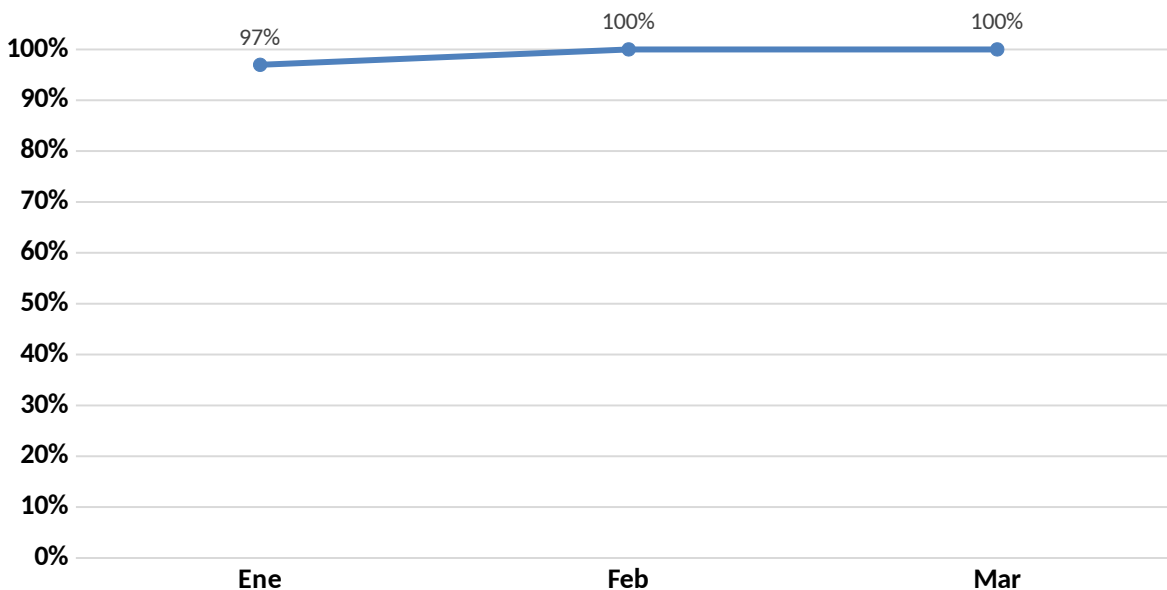
### 1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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	0 (0%)	100%	99%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

## ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

Para el periodo objeto de análisis la entidad no presentó observaciones a las respuestas evaluadas.

### 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:

Página número 2 de 4

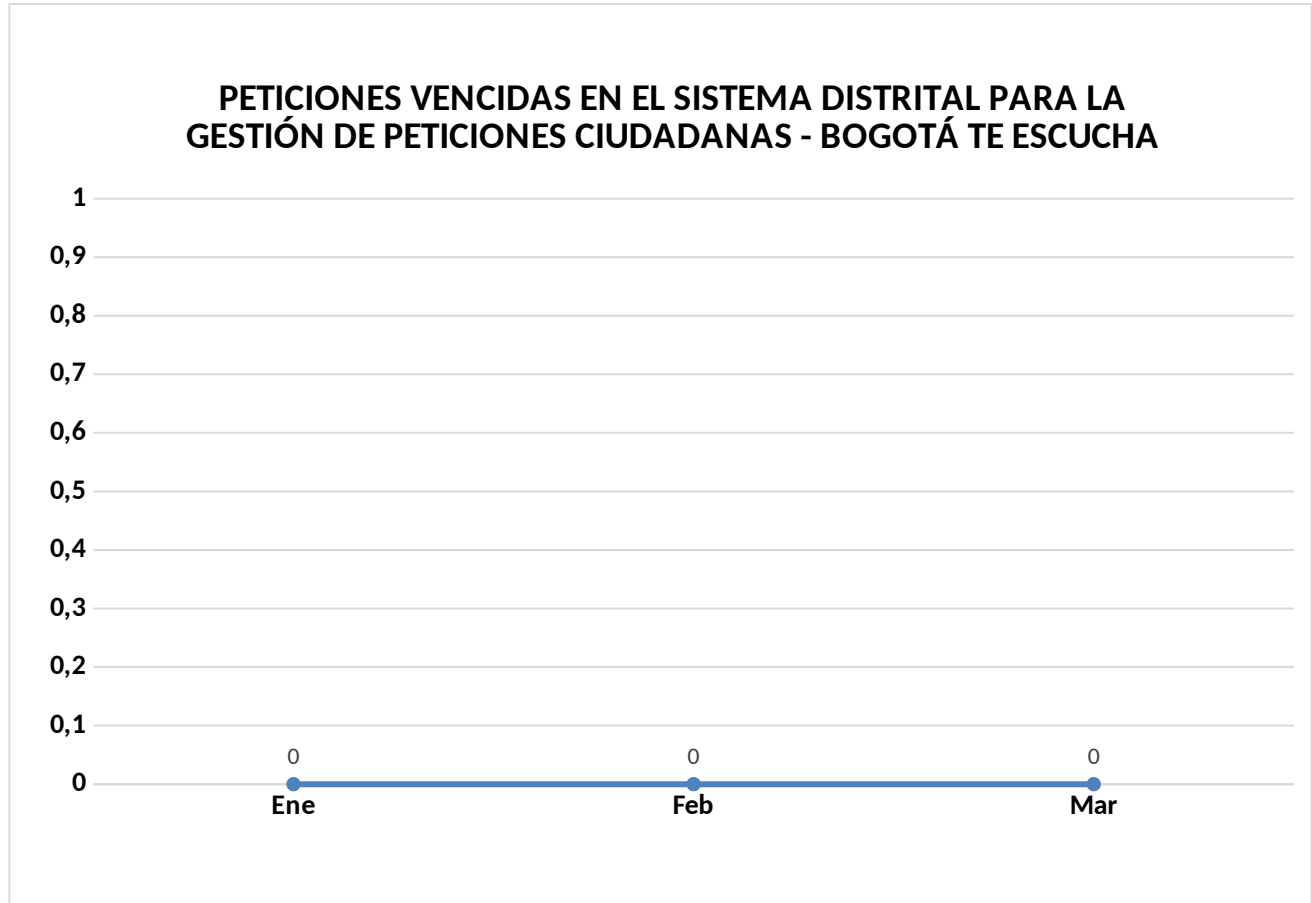
Documento Electrónico: 489d6c16-31ac-48ee-9f10-7058cf5bec47



No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
0	n/a	n/a

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 no presentó 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 presenta **2** 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:**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo objeto de evaluación, con un 100% de cumplimiento y un número de peticiones vencidas de **0** para el mes objeto de seguimiento, se evidencia la eficacia del plan de mejora, se invita a continuar con las acciones y controles que se están ejecutando con el fin de continuar con el nivel de cumplimiento alcanzado.

#### **CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010**

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteramos la importancia de cumplir con lo establecido en el decreto anteriormente mencionado, adicionalmente a esto recordarles la importancia de utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con una información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.

Cordialmente,

#### **JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SUR - ASTRID MARCELA MÉNDEZ CHAPARRO -  
ventanilla.srs@subredsur.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: MIGUEL ANGEL LOPEZ JIMENEZ  
Revisó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA  
Aprobó: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: 489d6c16-31ac-48ee-9f10-7058cf5bec47

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL