



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ALEJANDRA TABORDA**

Gerente (e)

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. - SUBRED NORTE**

Calle 66 No. 15 – 41

Dirección Electrónica: [correspondencia@subrednorte.gov.co](mailto:correspondencia@subrednorte.gov.co)**BOGOTÁ, D.C.**

**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 ABRIL DE 2024**

**Referenciado: N/A**

Respetada Doctora:

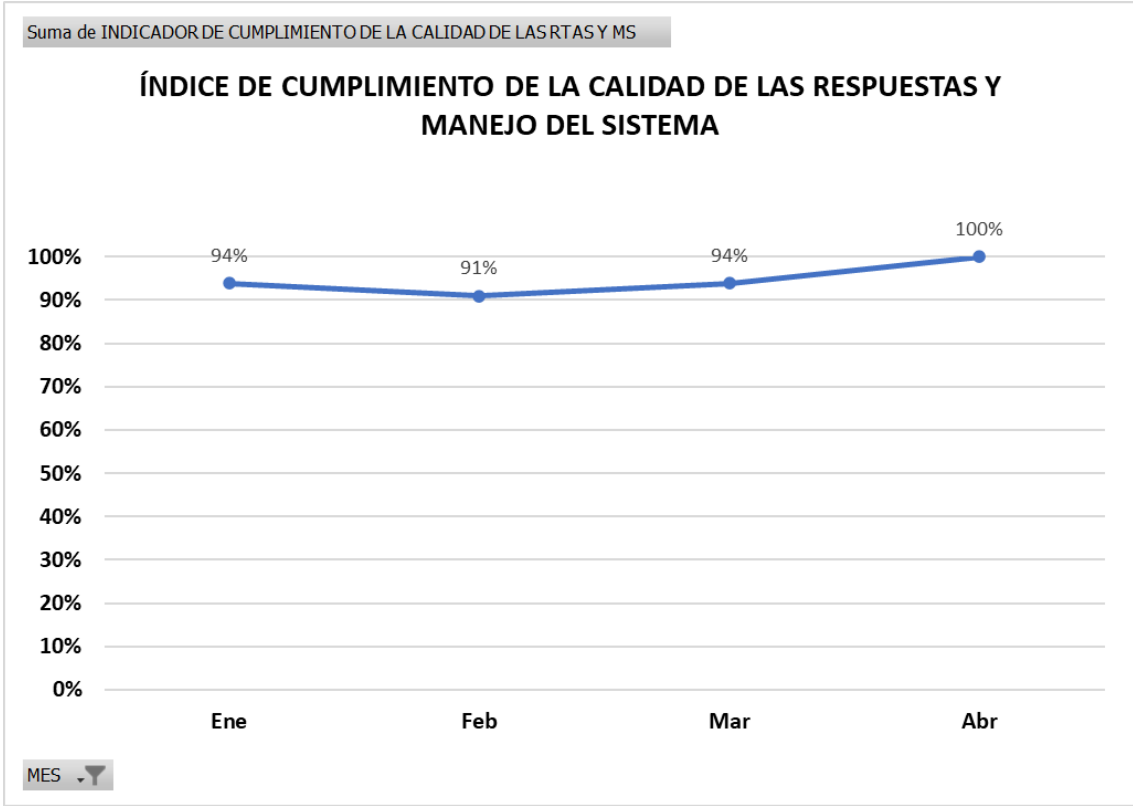
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de abril de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, así:

### **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	0 (0%)	100%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 presenta **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 presenta **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 -	6/3/2023	31/12/2023

No. Actividad	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
	Bogotá Te Escucha, correspondiente a la queja número de radicado 290702023.  <b>Observación:</b> Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, 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.  <b>Observación:</b> Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, 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.  <b>Observación:</b> Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, 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).  <b>Observación:</b> Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad.		

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de abril, 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, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reconocemos el trabajo realizado por los(as) colaboradores(as) de la entidad en la obtención de este resultado satisfactorio, razón por la cual los(as) invitamos a mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2024.

### CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 731 DE 2018



El acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá en su artículo 1° y en el párrafo 1° del artículo 2°, establece que el "...**Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas**. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley [1755](#) de 2015.

*Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."*

Teniendo en cuenta lo anterior, comedidamente reiteramos que todo traslado de peticiones ciudadanas entre entidades distritales debe ser realizado únicamente mediante el Sistema Bogotá te escucha y no por medio del sistema de gestión de correspondencia, en cumplimiento con lo establecido en el Acuerdo mencionado.

Cordial saludo,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - EUGENIA ARBOLEDA BALBIN - [ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@saludcapital.gov.co)  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. - SUBRED NORTE - MÓNICA FERNÁNDEZ QUINTERO - [correspondencia@subrednorte.gov.co](mailto:correspondencia@subrednorte.gov.co)

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN  
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR