



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

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 MAYO 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 mayo 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 | 2 (6%) | 94% | 95% |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

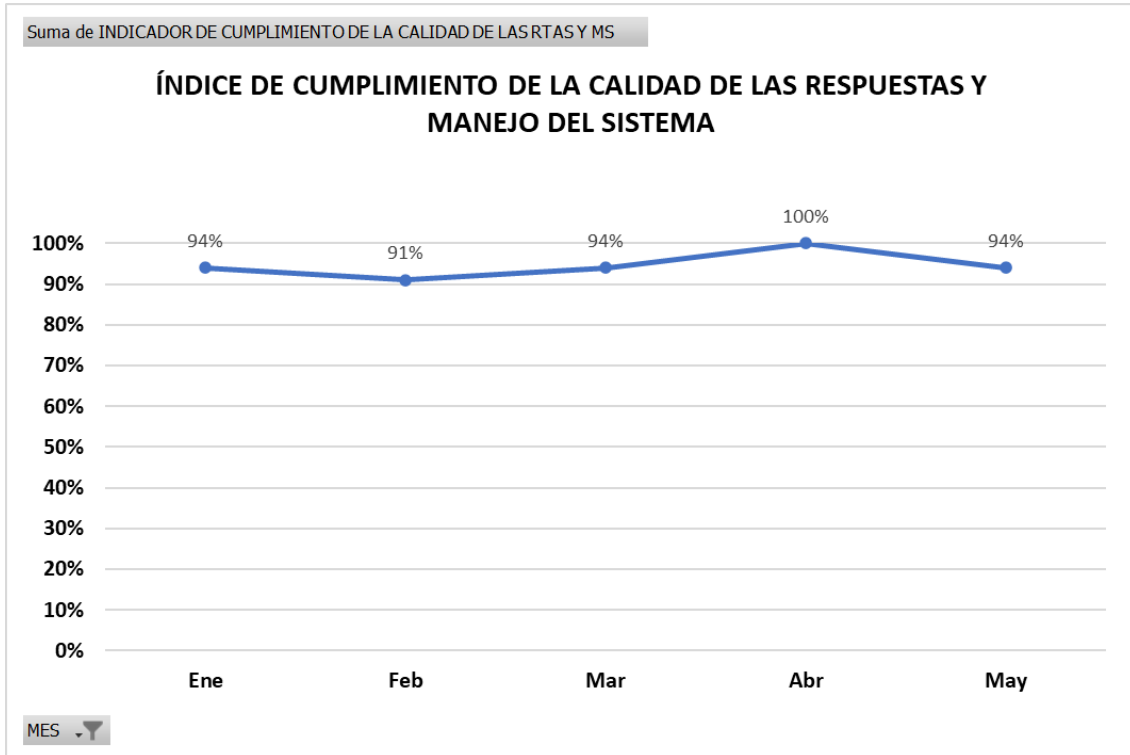
Página número 1 de 5

Documento Electrónico: a2cd2f11-b7f0-4f4d-af63-951ba636043b

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



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 |
|-------------|---------------|----|----|----|----|----|---|
| 2250862024 | 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. |
| 2529932024 | | | | | | | Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a la petición. |



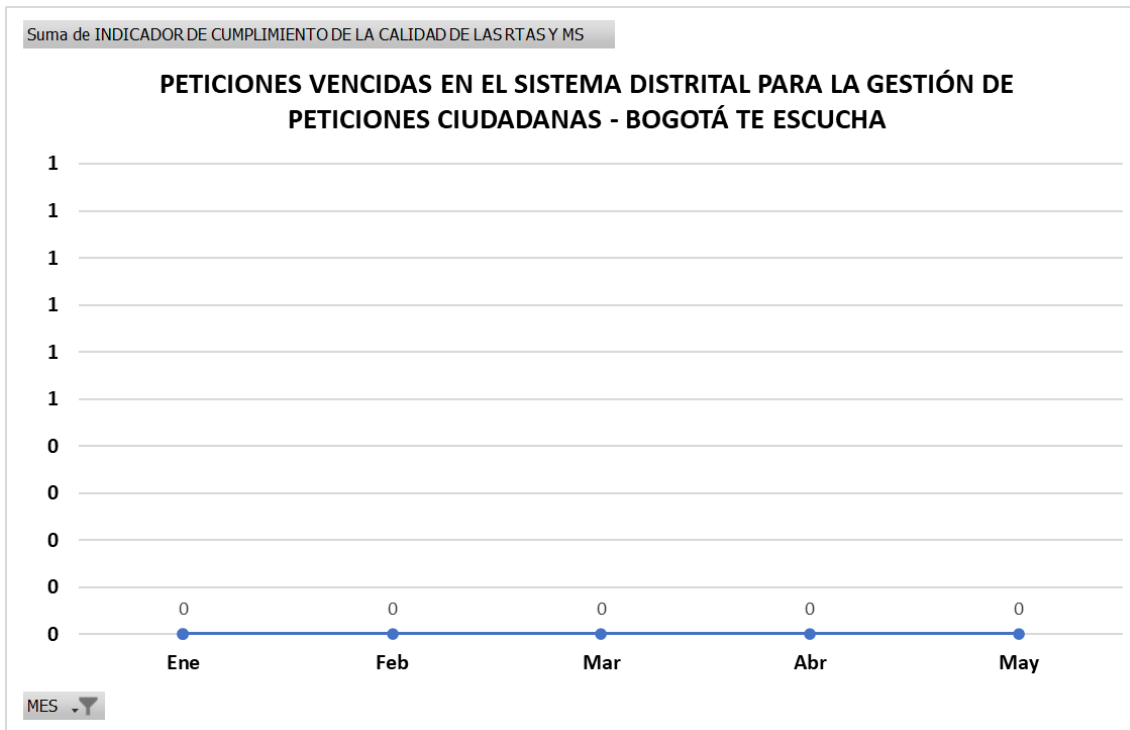
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 de 2022, 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 no presenta 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.

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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 finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartirnos la evidencia de cumplimiento de la actividad. | 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. Observación: 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. Observación: 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). | | |



| No. Actividad | Descripción de las actividades | Fecha Inicio | Fecha Final |
|---------------|---|--------------|-------------|
| | Observación: Dado que la fecha proyectada para la finalización de la acción culminó, respetuosamente solicitamos compartiros la evidencia de cumplimiento de la actividad. | | |

De acuerdo con la muestra evaluada durante el mes de mayo 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 **94%**.

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.

Cordial saludo,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD - SDS - EUGENIA ARBOLEDA BALBIN - 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