

4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**VICTORIA EUGENIA MARTÍNEZ PUELLO**

Gerente

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

Calle 66 No. 15 – 41

Correo electrónico: [correspondencia@subrednorte.gov.co](mailto:correspondencia@subrednorte.gov.co)

Ciudad

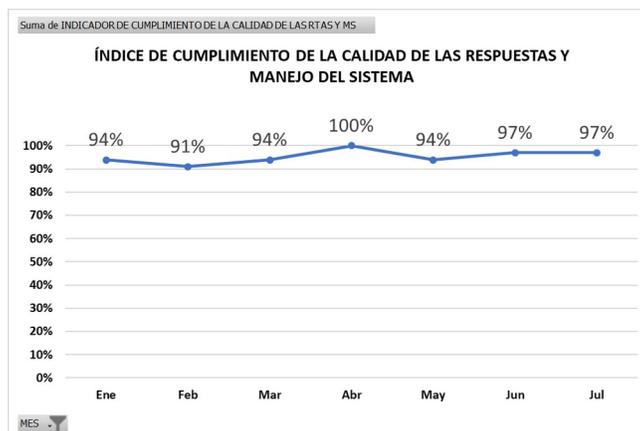
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2024**

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 julio del 2024:

**1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **33** respuestas a peticiones ciudadanas, del cual **1 (3%)** presenta observación (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **97%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **95%**.



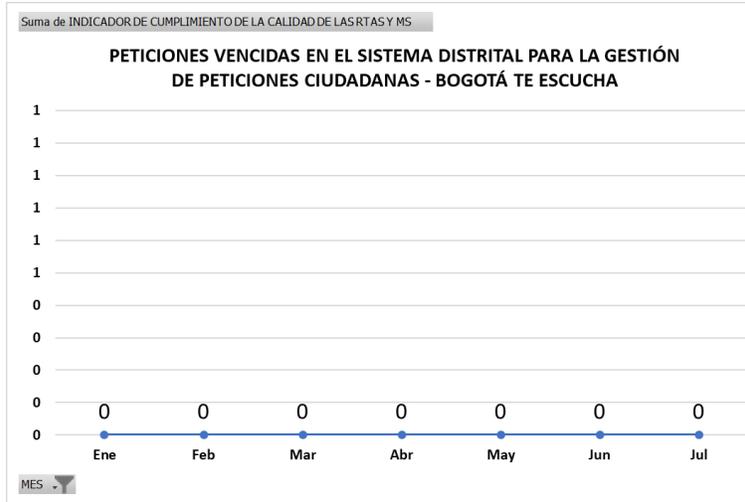
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 3

Documento Electrónico: 328855f2-6c04-425d-b708-b3e274c41a0b

## 2. Seguimiento a peticiones vencidas en el 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 presenta peticiones vencidas.



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

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

Mediante correo electrónico del 06/09/2023, recibimos el plan de mejoramiento remitido por la entidad, el cual incluyeron una serie actividades preventivas y correctivas con fecha de inicio 06/03/2023 hasta el 31/12/2023.

Conforme a lo anterior y 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%, amablemente solicitamos que al interior de la entidad se fortalezcan las acciones que permita dar cumplimiento en todos los criterios de calidad, brindando un servicio eficiente a la ciudadanía. Por otra parte, la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de julio de 2024, así bien, los(as) invitamos a mantener el cumplimiento oportuno de las peticiones ciudadanas para la vigencia 2024.



Cordialmente,

**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: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR