

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

Ciudad

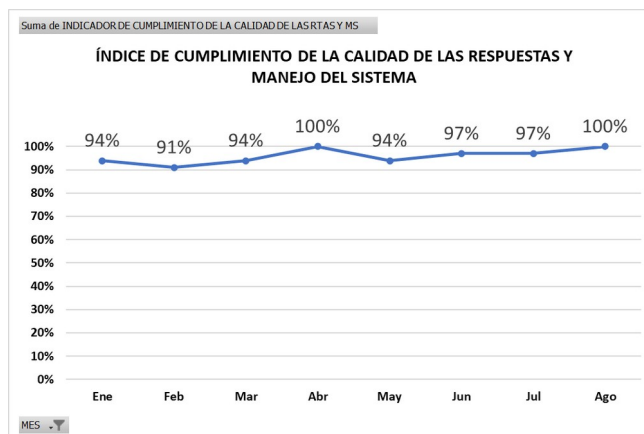
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2024

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 **30** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales ninguna presenta observaciones, en este orden, el índice de calidad para el mes es de **100%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **96%**.



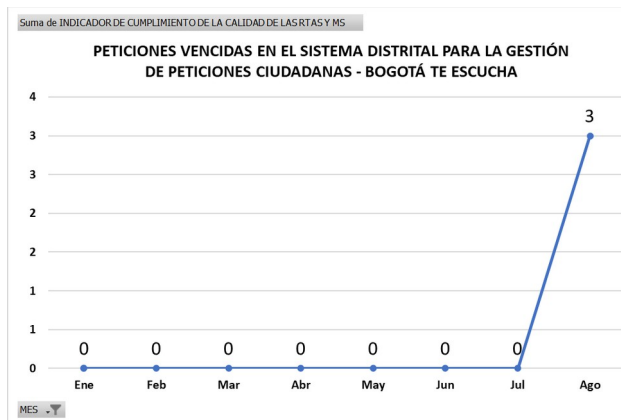
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 9964ab87-9d68-4eab-8117-9b3fa467bbef

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 presenta 3 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. Dado que la fecha proyectada para la finalización de las acciones culminó, respetuosamente solicitamos compartiros la evidencia de cumplimiento de cada una de ellas.

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 alcanzó el 100%, no obstante, para el mes de seguimiento presentaron tres peticiones vencidas, respetuosamente solicitamos al interior de la entidad fortalecer las acciones con relación al punto 2 del informe, que permita la oportuna respuesta de acuerdo a la normatividad, a las solicitudes ciudadanas en Bogotá te escucha.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS DIRECCION DISTRIAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: SECRETARIA DISTRIAL 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: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR