



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

ANDREA LOPEZ GUERRERO

Jefe de 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

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 SEPTIEMBRE DE 2024.

Referenciado:

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 septiembre del 2024:

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

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 97%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a fortalecer las acciones correctivas y preventivas que les permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 91420241-b653-4459-8b31-d484633f54ae

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



En cuanto al comunicado de numero 2024100-029483-1 de 15 de octubre de 2024, donde manifiestan desacuerdo con el informe Calidad de las Respuestas del mes de agosto de 2024, "solicitando tener en cuenta la circular 008 de 2004 emitida por la Alcaldía de Bogotá", frente a esta inquietud y la manifestaron de interés en obtener un análisis jurídico que permitiera dilucidar si el desarrollo del 6 de agosto en el Distrito Capital implica una modificación de los términos de respuesta al Derecho de Petición establecido en la Ley 1755 de 2015 y si las entidades distritales son corresponsables frente a la observancia de los términos establecidos en la ley mencionada, si el Sistema de Información Bogotá te escucha presenta incidentes en su parametrización frente a las alertas de cumplimiento de términos, de manera atenta anexamos al presente oficio copia del concepto emitido por la Oficina Jurídica de la Secretaría General, dando de esta forma respuesta definitiva a la inquietud presentada.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
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: 2

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS