



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

ANDREA LOPEZ GUERRERO

Jefe Oficina de Participación

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. - SUBRED SURDirección 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 OCTUBRE DE 2025.

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 octubre del 2025:

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:

Se ha recibido el comunicado con radicado2025600-028953-1, en el cual se detalla la respuesta de la oficina de Control Interno relacionada con la solicitud 4649752025. Esta solicitud fue reportada en el informe del mes de septiembre como gestión extemporánea.

Es importante señalar que el reporte se mantiene, dado que el término para la respuesta comenzó a contarse desde el 09 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2025, fecha en la que se emitió la respuesta y se cargó en el sistema "Bogotá te escucha". Este intervalo es de 16 días, lo que significa que la petición se gestionó con un día de extemporaneidad.



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 -
ventanilla.srs@subredsur.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS