

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO



**II INFORME TRIMESTRAL 2022
GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO**

GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO

El proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene por objetivo garantizar la atención integral de los usuarios y sus familias, mejorando el acceso y la continuidad de la atención, promoviendo ambientes humanizados, fortaleciendo la participación social en salud, el control y la exigibilidad del derecho con el fin de impactar en la satisfacción de los usuarios internos, externos y las familias que solicitan servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de la misión institucional, en el marco de los principios y valores establecidos por la entidad.

Parte fundamental de nuestro proceso lo constituye la recepción y gestión de las peticiones que presentan los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad y logrando respuestas efectivas y oportunas a fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

En lo concerniente al marco normativo, el ejercicio del derecho de petición inicia cuando los ciudadanos presentan las peticiones ante la entidad sin que sea necesario invocarlo, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

La Subred Norte E.S.E., en el segundo trimestre del año 2022, tramita 1.814 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Distribución de peticiones tramitadas

Estado Petición	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	511	626	506	1643
Cerrado - Por no competencia	13	13	3	29
Cerrado - Sin recurso de reposición	1	5		6
Cerrado por desistimiento tácito	1	1		2
Cerrado por vencimiento de términos			2	2
Cierre por desistimiento expreso	1		1	2

Estado Petición	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
Solucionado - Por asignación			58	58
Solucionado - Por traslado	13	23	26	62
Cancelado - Por no petición	2			2
En trámite - Por respuesta parcial			8	8
Total, general	542	668	604	1814

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Para efectos del presente informe se toman las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite con corte al 13 de julio del año en curso, lo cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Distribución de peticiones en gestión

Estado Petición	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	511	626	506	1643
Solucionado - Por asignación			58	58
En trámite - Por respuesta parcial			8	8
Total	511	626	572	1709

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

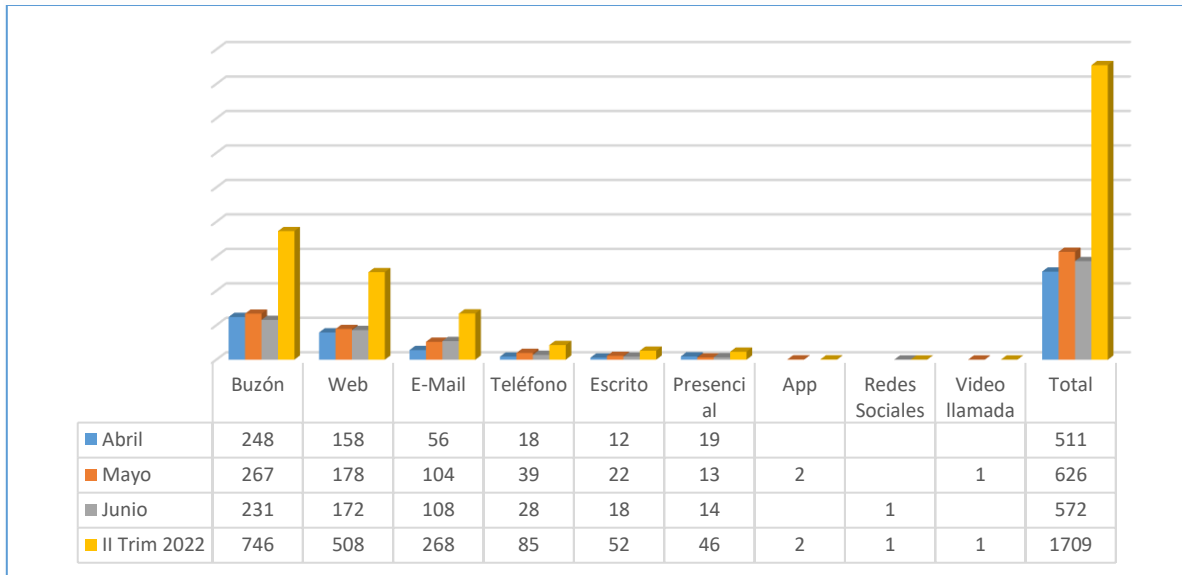
Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 1.709.

CANALES DE ATENCIÓN

La subred integrada de servicios de salud Norte con el fin de facilitar el acercamiento del usuario con los servicios de salud, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas.

La gráfica muestra los diferentes canales dispuestos y las peticiones recepcionadas a través de cada uno.

Gráfica 1. Canales de Atención

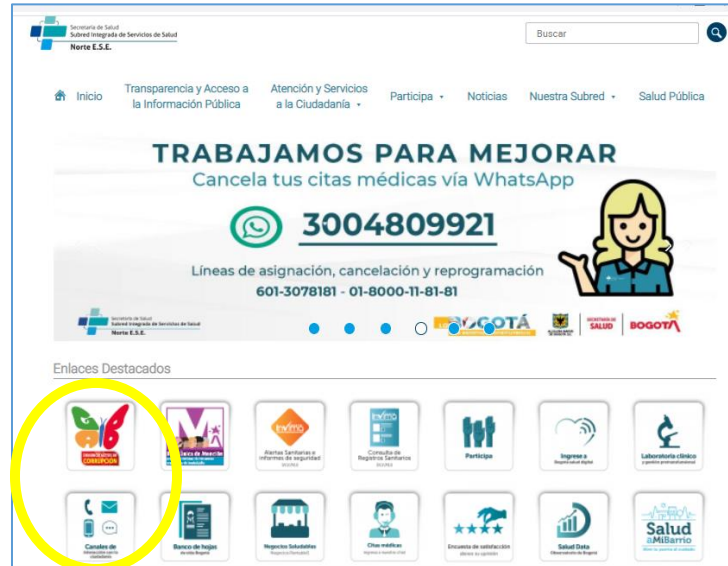


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En el segundo trimestre del año en curso: 1.709 peticiones recepcionadas, el comportamiento del uso de los mecanismos de escucha dispuestos para los usuarios y ciudadanos es similar al periodo anterior. En este trimestre el canal más utilizado por los usuarios son los buzones con 44%, seguido por web 30%, e-mail 16%, teléfono 5%, escrito 3%, presencial 2,7%, App – aplicaciones móviles 0,12%, redes sociales y video llamada con igual participación del 0.06%.

La Subred Norte, continua la socialización de los canales de interacción con la ciudadanía desde la página web institucional y en cumplimiento a la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Secretaría Jurídica Distrital, se dispone el botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción.

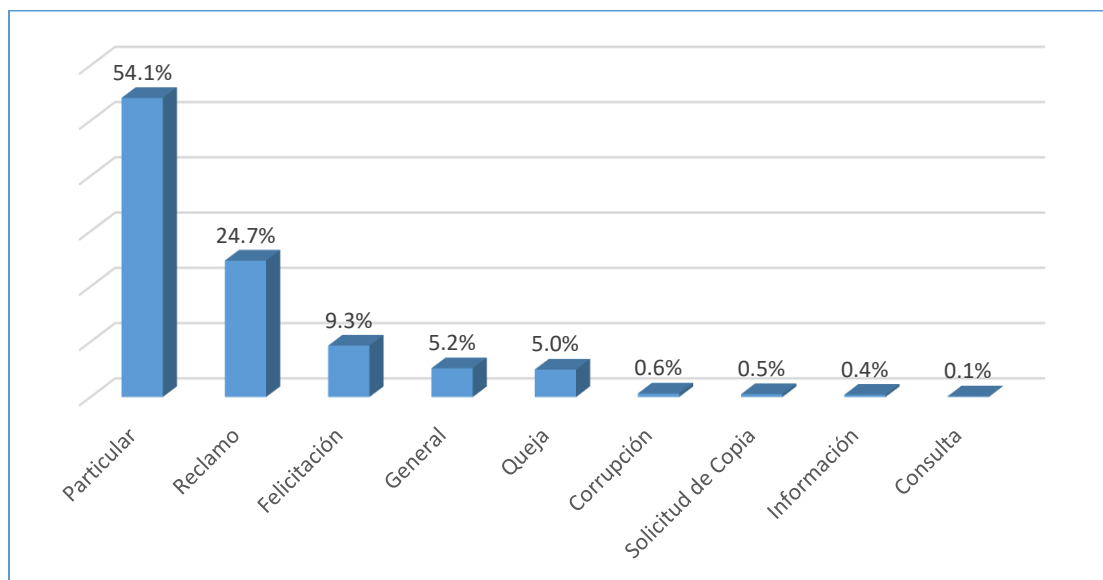
Imagen 1. Canales de interacción con la ciudadanía II Trimestre 2.022



Fuente: Archivo gráfico Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

TIPOLOGIA

Gráfica 2. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

De acuerdo a la clasificación de la tipología de las 1.735, en escala de mayor a menor participación peticiones se observa:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 925 - 54,1%
- Reclamo: 422 - 24,7%
- Felicitación: 159 - 9,3%
- Derecho de Petición de Interés General: 89 - 5,2%
- Queja: 85 - 5,0%
- Denuncia por Actos de Corrupción: 11 - 0,6%
- Solicitud de Copia: 9 - 0,5%
- Solicitud de Acceso a la Información: 7 - 0,4%
- Consulta: 2 - 0,1%

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	356	457	387	1.200	70,22%
SALUD PUBLICA: Concepto Sanitario, Alimentos Sanos y Seguros, Normatividad Y Requisitos Sanitarios, Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI, entre otros.	154	219	209	582	34,06%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	131	157	107	395	23,11%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación y Maltrato y/o Acoso Laboral	2	8	11	21	1,23%

TEMA	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	356	457	387	1.200	70,22%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	58	55	47	160	9,36%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	2	3	4	9	0,53%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios	3	3		6	0,35%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas		3	2	5	0,29%
GESTION TIC: Página web y sistemas de información en salud, Infraestructura y tecnológica en salud		2	2	4	0,23%
EMERGENCIA COVID-19: No oportunidad en citas médicas pacientes Covid, Carne de Vacunación Covid-19, Dificultades Administrativas (Historias Clínicas Autorizaciones), Campanas Bioseguridad Covid-19	2	1	1	4	0,23%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA: Traslado a entidades distritales, Traslado a entidades privadas	1	1	1	3	0,18%
RECURSOS FISICOS: Infraestructura dotación hospitalaria		2	1	3	0,18%
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	1		1	2	0,12%
ASUNTOS JURIDICOS	1	1		2	0,12%
GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES		1		1	0,06%
VEEDURIAS CIUDADANAS			1	1	0,06%
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD		1		1	0,06%
GESTION FINANCIERA	1			1	0,06%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	155	169	185	509	29,78%
Total	511	626	572	1709	100%

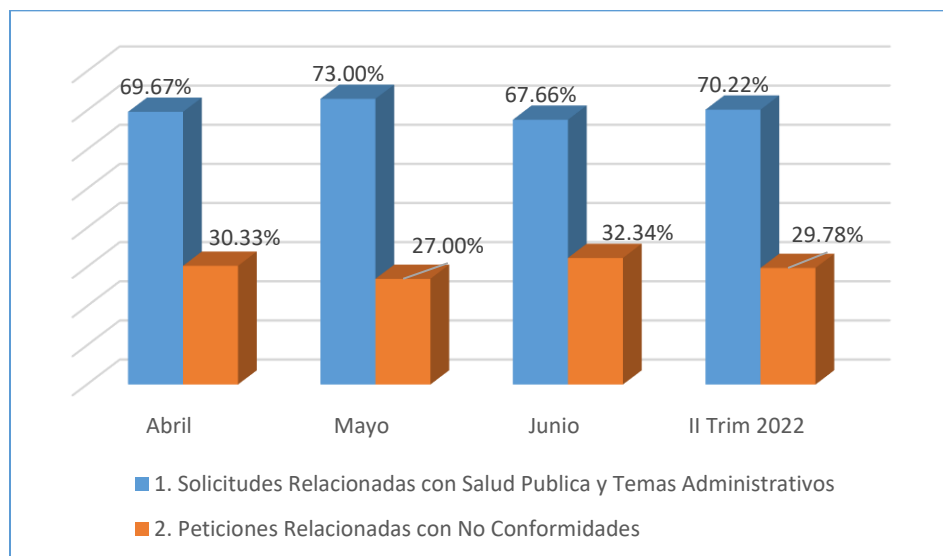
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En análisis de los temas contemplados en cada una de las tipologías descritas anteriormente y que hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (SDGPC - BTE), se presenta a continuación el cuadro con el detalle desglosando los temas en dos categorías: las relacionadas con Solicitudes de salud pública y administrativas, y las No conformidades o peticiones PQRD. El primer tema se desglosa en el cuadro y el segundo tema de peticiones relacionadas con no conformidades, se ira detallando durante el presente informe.

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que se corresponden al 70,22% del total de peticiones del segundo trimestre de 2022; además, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el 34,06% del total gestionado.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR TEMA

Gráfica 3. Comportamiento de las peticiones por tema general



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

El gráfico registra el comportamiento, tanto de las solicitudes administrativas como de las no conformidades evidenciando que las solicitudes se mantienen mientras que las peticiones relacionadas con no conformidades siempre son menores.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

Tabla 4. Distribución de peticiones atendiendo a los motivos de no conformidad

TEMA	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022	%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	155	169	185	509	29,78%
No Oportunidad Servicios	96	92	125	313	18,31%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	37	36	35	108	6,32%
Atención Deshumanizada	21	38	22	81	4,74%
No Suministro Medicamentos	1	2	2	5	0,29%
Presunto Evento Adverso		1		1	0,06%
Problemas Recursos Económicos			1	1	0,06%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	356	457	387	1.200	70,22%
Total	511	626	572	1709	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

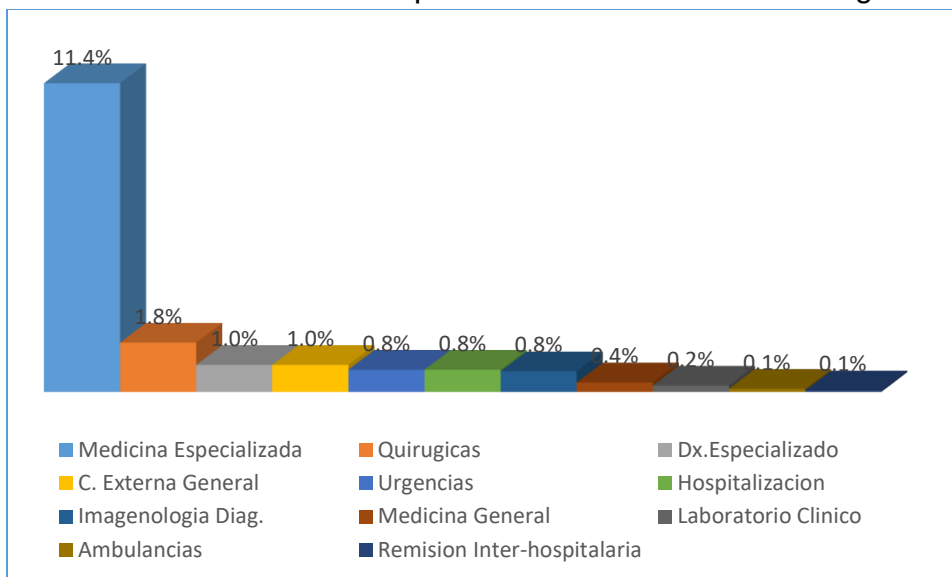
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- No Oportunidad Servicios: 313 – 18,31%
- Dificultad Accesibilidad Administrativa: 108 – 6,32%
- Atención Deshumanizada: 81 – 4,74%
- No Suministro Medicamentos: 5 – 0,29%
- Presunto Evento Adverso: 1 – 0,06%
- Problemas Recursos Económicos: 1 – 0,06%

A continuación, se muestra el comportamiento de las peticiones relacionadas con inconformidades con mayor participación:

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS 313 – (18,31%)

Gráfica 4. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

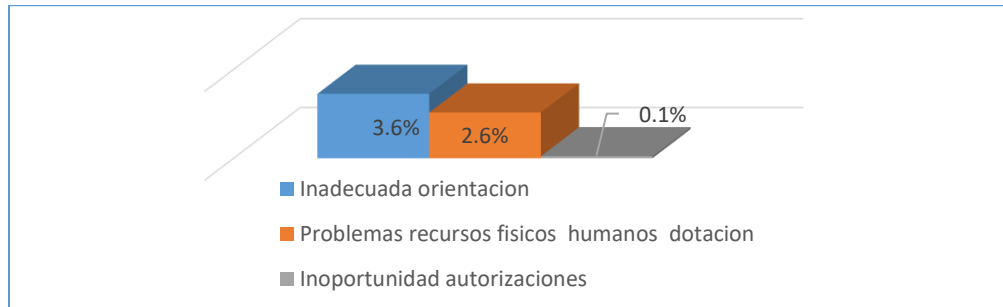
Las especialidades con mayor incidencia son: Oftalmología, Neurología, Urología, Endocrinología, Medicina Interna, Cirugía Vascular, Gastroenterología, Neumología, Hematología, Ortopedia Pediátrica, Reumatología, entre otras. Procedimientos de oftalmología, procedimientos de ortopedia, procedimientos de audiología, doppler, ecografías, tomografía, resonancia magnética, medicina general, odontología, nutrición.

En Hospitalización no oportunidad en la administración de medicamentos, en atención de enfermería, en entrega de resultados (biopsia).

No oportunidad en la atención en el servicio de urgencias y demora en la atención en el servicio de laboratorio.

- **DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (108 – 6,32%)**

Gráfica 5. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



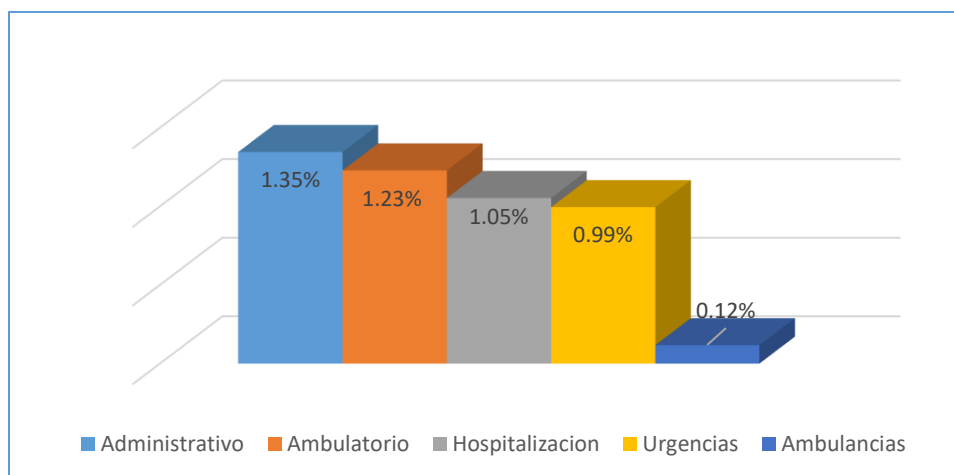
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

La inadecuada orientación está relacionada con insuficiente información y orientación por parte del personal de la institución en la interacción con los usuarios, familia o responsable de los pacientes en el proceso de atención respecto a su estado de salud y trámites administrativos. Especialmente por parte de facturación, ayudas diagnósticas, ambulatorios, hospitalización, enfermería.

Los problemas recursos físicos, humanos, dotación corresponde a demora en la atención demora en la atención en facturación, errores de agendamiento y pérdida de objetos de los pacientes, entre otros.

- **ATENCION DESHUMANIZADA (81 – 4,74%)**

Gráfica 6. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En el presente trimestre se identificaron inconformidades relacionadas con trato especialmente por parte de personal de Hospitalización (Enfermería), Financiera (facturación), Ambulatorios: Medicina especializada (Psiquiatría, medicina general) y Urgencias (Valoración triage, Enfermería, Medicina General, Referencia y Contrarreferencia).

Tabla 5. Distribución por Sede y Servicio/Proceso

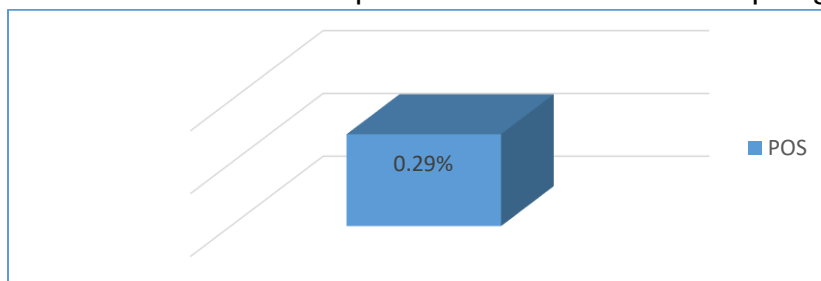
Sede	Servicio / Proceso	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
Simón Bolívar	Hospitalarios	2	1	3	6
	Urgencias	3	3		6
	Financiera		3	2	5
	Complementarios	1			1
	Urgencias Financiera	1			1
	Administrativa		1		1
Engativá Calle 80	Urgencias	1	3	2	6
	Hospitalarios	3		3	6
	Complementarios		1	2	3
	Financiera	2	1		3
	Financiera OPCSC	1			1
	Administrativa		1		1
CAPS Chapinero	Ambulatorios		8	3	11
	Financiera	1	4	1	6
	Complementarios Financiera		1		1
	Urgencias	1			1
	OPCSC	1			1
Centro de Servicios Especializado	Hospitalarios		3	3	6
	Financiera	2	1		3
	Urgencias		1		1
	Complementarios		1		1
Fray Bartolomé de las Casas	Hospitalarios		1	1	2
	Ambulatorios			1	1
CAPS San Cristóbal	Financiera		1	1	2
USS Bachué	Gestión del Conocimiento		1		1
CAPS Gaitana	Ambulatorios	1			1

Sede	Servicio / Proceso	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
USS Bella Vista	Ambulatorios	1			1
CAPS Boyacá Real	Financiera		1		1
CAPS Rincón	Complementarios		1		1
Total		21	38	22	81

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (5 – 0,29%)**

Gráfica 7. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Corresponde a la inoportunidad en el suministro y entrega de medicamentos o fallas en la completitud de la entrega.

RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS 160 (9,36%)

Tabla 6. Felicitaciones II Trimestre de 2022

Sede	Servicio / Proceso	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
Centro de Servicios Especializado	Hospitalarios	19	11	7	37
	Ambulatorios	2		2	4
	Urgencias	1		1	2
	Administrativa		1	1	2
	OPCSC		1		1
	Financiera			1	1
CAPS Chapinero	Ambulatorios	5	2	1	8
	OPCSC	1	4	1	6
	Financiera	2			2
	Administrativa		2		2

Sede	Servicio / Proceso	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
	OPCSC-financiera			1	1
	Ambulatorios Complementarios		1		1
Simón Bolívar	Hospitalarios	6	3	2	11
	Ambulatorios	1		1	2
	Administrativa	2			2
	Urgencias		1		1
	OPCSC		1		1
Engativá Calle 80	Ambulatorios	1		3	4
	Hospitalarios			3	3
	Administrativa	3			3
	OPCSC			2	2
	General	1			1
	Complementarios		1		1
Subred Norte	Complementarios	1	3	1	5
	Gestión del Riesgo		4		4
	OPCSC		2	1	3
	Subservicios de Salud		1		1
Fray Bartolomé de las Casas	Ambulatorios	1	1	2	4
	OPCSC		1	3	4
	Complementarios	2			2
	Complementarios OPCSC		1		1
	Administrativa			1	1
	Hospitalarios		1		1
CAPS San Cristóbal	OPCSC		1	2	3
	Administrativa		1	2	3
	Talento Humano		1		1
	Administrativa OPCSC		1		1
	Hospitalarios			1	1
	Ambulatorios			1	1
USS Codito	OPCSC	3			3
	Financiera	2			2
	Financiera OPCSC			1	1
USS Buenavista	Ambulatorios		1	2	3

Sede	Servicio / Proceso	Abril	Mayo	Junio	II Trim 2022
	OPCSC			1	1
CAPS Gaitana	Urgencias		2		2
	Hospitalarios		1		1
CAPS Boyacá Real	OPCSC		1		1
	Financiera		1		1
USS Álamos	Ambulatorios	1	1		2
USS Bella Vista	Ambulatorios		1	1	2
CAPS Emaús	Urgencias	1			1
	Complementarios	1			1
USS Bachué	Ambulatorios		1		1
N/A	Administrativa			1	1
USS San Luis	Administrativa	1			1
CAPS Garcés Navas	Ambulatorios	1			1
CAPS Rincón	OPCSC			1	1
Total		58	55	47	160

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

EN ATENCION A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA – LEY 1712 DE 2014

Tabla 7 Solicitud de Acceso a la Información – II Trimestre 2.022

Dependencia	Nº de Solicitud	Mes	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1393112022	Abril	14
	2237412022	Junio	5
	2279412022	Junio	5
	2311482022	Junio	3
Salud Pública	2106292022	Junio	7
	2112232022	Junio	7
	2170802022	Junio	7

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Socialización al Grupo de Gestión la Voz del Usuario de los informes de seguimiento a los criterios de calidad reportados por la secretaria de Salud y Secretaria General

Hace parte de la Línea 1. Fortalecimiento del reconocimiento de la Ciudadanía como sujetos del derecho a la salud. Objetivo: Facilitar la interlocución y atención efectiva de las necesidades presentadas por la ciudadanía en los servicios de Salud.

Reunión virtual Plataforma-Teams - Presentación de resultados seguimiento a la Oportunidad y Calidad de las respuestas IV Trimestre 2021 Subred Norte.

Fecha de la reunión: 03 de mayo de 2022

Objetivo de la reunión: Socialización de los resultados del seguimiento a la oportunidad, a la calidad de las respuestas y del manejo adecuado del Bogotá Te Escucha, de las peticiones gestionadas por la Subred Norte, correspondientes al cuarto trimestre del año 2021. (Anexos: Acta, Presentación y Registro de asistencia).

Como soporte del trabajo adelantado se presenta:

Acta SDS Socialización Seguimiento Calidad Respuesta 03052022

Presentación SDS Seguimiento Calidad Respuesta 03052022

Registro de Asistencia Seguimiento calidad de las respuestas SDS 03052022

Realizar evaluación y trazabilidad de los criterios de calidad de las PQR de la Subred Integrada de Servicios de Salud y realizar las acciones de mejora de acuerdo a las necesidades

Hace parte de la Línea 4. Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía. Objetivo: Identificar las necesidades ciudadanas en la prestación de los servicios de salud para la toma de decisiones y la mejora continua en la calidad y oportunidad de la atención de acuerdo a las particularidades de la población.

Para el fortalecimiento de las competencias y adherencia al procedimiento de Gestión de la voz del usuario del grupo que gestiona y maneja la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, en este periodo socializamos el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3 03052022 y participamos en el Seminario Web Lenguaje Claro realizado el 28042022: Presentación DAFP Lenguaje Claro, Secretaría General Implementación Estrategia Lenguaje Claro, Presentación Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Lenguaje Claro en trámites, Presentación Veeduría Distrital Estrategia de comunicación para la gente, con la asistencia de 25 colaboradores de la Subred.

Se desarrollaron con los directivos, mesas de socialización de los resultados de los sistemas de información: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, Si cuéntanos Bogotá y Evaluación de la satisfacción con la prestación de los servicios. Posterior a la socialización motivos inconformidad, se envía a través de correo electrónico a los líderes de los procesos la solicitud de plan de mejoramiento.

Como soporte del trabajo adelantado se presenta:

Actas de las mesas de socialización de resultados PQRD, Satisfacción y Sí Cuéntanos Bogotá para análisis y mejoramiento con los líderes de los procesos:

- ❖ Mesa Socialización Hospitalarios I trim 23052022
- ❖ Mesa Socialización Ambulatorios I trim 24052022
- ❖ Mesa Socialización Complementarios I trim 24052022
- ❖ Mesa Socialización Urgencias I trim 27052022
- ❖ Mesa Socialización Financiera I trim 07062022

Los datos complementarios a los generados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se registran en el drive de la Matriz Institucional, entre los cuales se incluye los criterios de calidad: Oportunidad, Claridad, Coherencia y Calidez, de las respuestas dadas al usuario dentro de los términos de ley.

Realizar seguimiento a la inoportunidad de las respuestas de las PQR en la Subred Integrada de Servicios de Salud.

De igual forma hace parte de la Línea 4. Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Es una labor permanente desarrollar acciones para el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las manifestaciones de los usuarios, y en concordancia, se realiza la socialización de motivos inconformidad para análisis y mejoramiento con los líderes y responsables de los procesos y se avanza en la articulación del Sistema de Gestión Documental con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Como soporte del trabajo adelantado se presenta:

- ❖ Socializaciones del seguimiento realizado por la Secretaría Distrital de Salud de la evaluación de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas.
- ❖ Socialización Directivos Articulación ORFEO y SDGPC
- ❖ Manejo PQRD ORFEO Procedimiento Criterios
- ❖ Socialización Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3
- ❖ Participación en el Seminario Web Lenguaje Claro: Presentación DAFP Lenguaje Claro, Secretaría General Implementación Estrategia Lenguaje Claro, Presentación Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Lenguaje Claro en trámites, Presentación Veeduría Distrital Estrategia de comunicación para la gente, con la asistencia de 25 colaboradores de la Subred.
- ❖ Mesas de socialización de resultados PQRD, Satisfacción y Sí Cuéntanos Bogotá para análisis y mejoramiento con los líderes de los procesos

El seguimiento permanente a la oportunidad y efectividad de las respuestas se realiza aplicando el procedimiento de Gestión de la Voz del Usuario, socializando los seguimientos que se realizan por parte de la Secretaria Distrital de Salud, avanzando en la articulación del Sistema de gestión documental – Orfeo con el manejo de las peticiones ciudadanas, capacitación en lenguaje claro, soportes que permiten mejorar la gestión y trazabilidad para el manejo adecuado de las peticiones.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 8. Promedio oportunidad de respuesta – II Trimestre 2022

NOMBRE		FÓRMULA	
		NUMERADOR	DENOMINADOR
Periodo 2022	Oportunidad en la respuesta de las peticiones (días)	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la radicación de la petición y la respuesta a la misma.	Nº Total de PQR recibidas en el periodo
II Trimestre	12	19720	1709

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Tabla 9. Oportunidad de respuesta – II Trimestre 2022

Periodo 2022	Total PQRD	Oportunas	% Oportunas	Inoportunas	% Inoportunas
II Trimestre	1709	1708	99,88%	1	0,12%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Evaluar la satisfacción de las respuestas generadas a los usuarios de acuerdo a muestreo aleatorio mediante tele auditoría

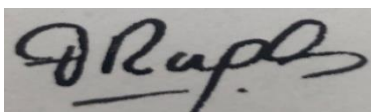
Forma parte de la Línea 4. Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Los datos complementarios a los generados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se registran en el drive de la Matriz Institucional, entre los cuales se incluye la evaluación de la satisfacción con las respuestas emitidas por la entidad.

Tabla 10. Usuarios satisfechos con la respuesta - II trimestre 2022

Total Usuarios Satisfechos	Total Usuarios Encuestados
232	240
96,67%	

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE



FANNY LUCIA RUGELES DE HERNÁNDEZ

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE