



# OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

I INFORME TRIMESTRAL 2025  
GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO



# GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO



# GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO

La Oficina 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 de los derechos y el cumplimiento de los deberes, con el fin de impactar en la satisfacción de los usuarios internos, externos y sus familias que solicitan servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., 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, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, con el 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.



# GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Con el fin de que las entidades distritales actúen de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, se establece un Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en cabeza de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., quienes a través del “Manual para la gestión de peticiones ciudadanas”, orientan de manera clara y concreta a las entidades distritales en el manejo de las manifestaciones.

La gestión de peticiones ciudadanas se realiza a través de Bogotá te escucha, que es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas.



# CANALES Y TIPOLOGÍAS

La Subred Norte cuenta con el procedimiento Gestión de la Voz del Usuario, el cual describe el proceso estandarizado para la gestión de las peticiones, sugerencias, solicitudes, felicitaciones, quejas, reclamos y denuncias de los usuarios.

## CANALES

- Buzones de sugerencias: 57 ubicados en las Unidades de servicios
- Virtual: Bogotá te Escucha, Página Web – Botón de denuncias
- Correo electrónico: [correspondencia@subrednorte.gov.co](mailto:correspondencia@subrednorte.gov.co)
- Ventanilla de correspondencia: USS Chapinero
- Telefónico: Línea 195
- Redes Sociales
- Presencial: Oficinas de Servicio al ciudadano

## TIPOLOGÍAS





# RESULTADOS PQRSDF I TRIMESTRE 2025



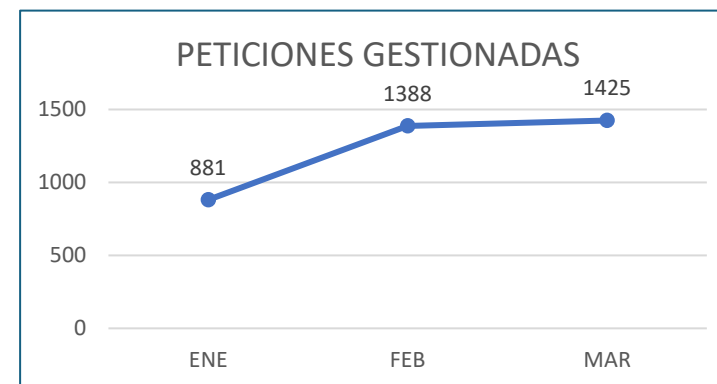


# PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2025



La Subred Norte E.S.E., en el primer trimestre del año 2025, recibe 3.834 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

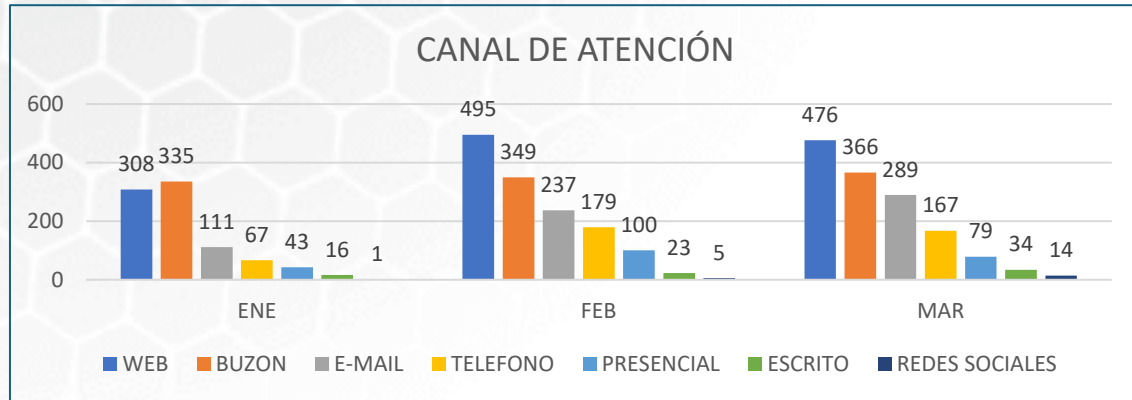
De las cuales, las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 3.694 gestionadas en el primer trimestre 2025.



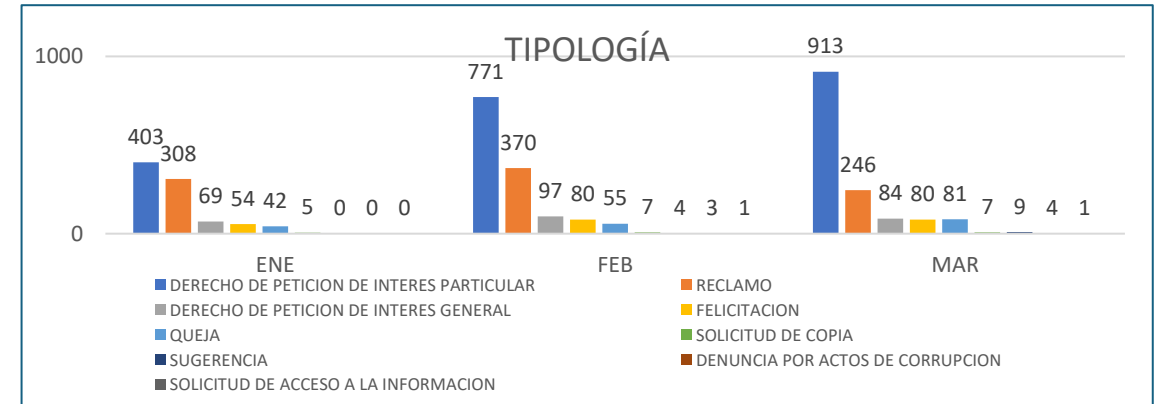
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025



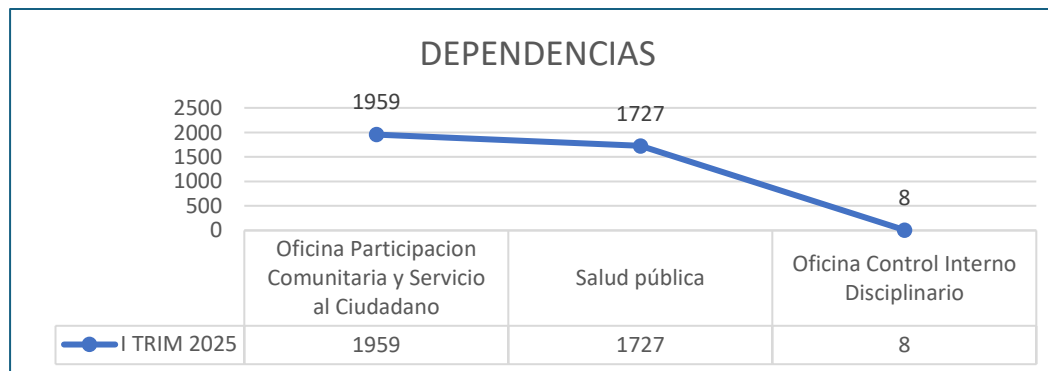
# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2025



El canal más utilizado en el primer trimestre 2025 es el Web con 1.279 peticiones que corresponden al 35%, seguidos del Buzón con 1.050 que representan el 28% de las peticiones gestionadas.



De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 56%, seguidos de los reclamos con el 25% de las peticiones gestionadas.

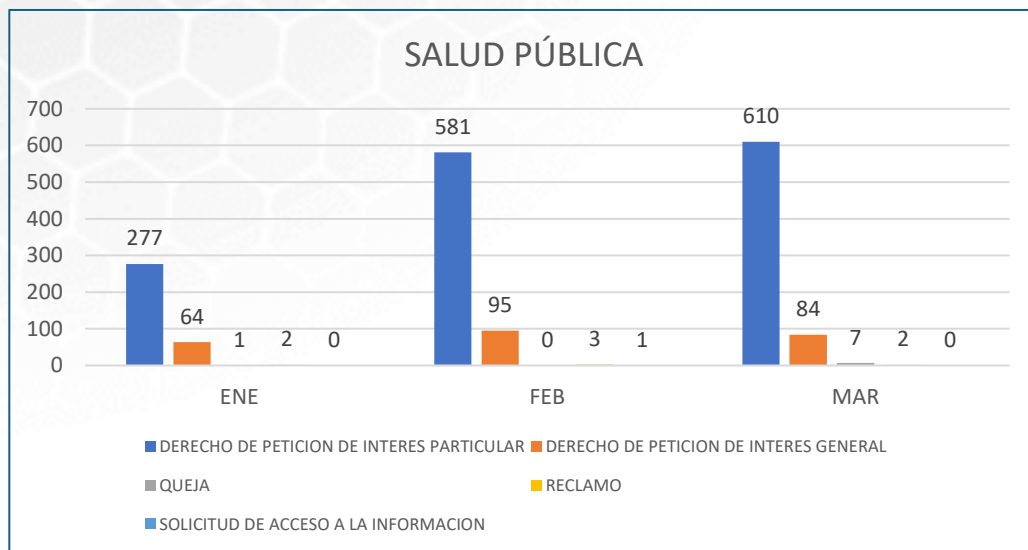


Para la gestión de peticiones en el Bogotá te Escucha, la Subred cuenta con tres dependencias encargadas del trámite que son: Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, Salud pública y Control interno disciplinario.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025



# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2025 – SALUD PÚBLICA



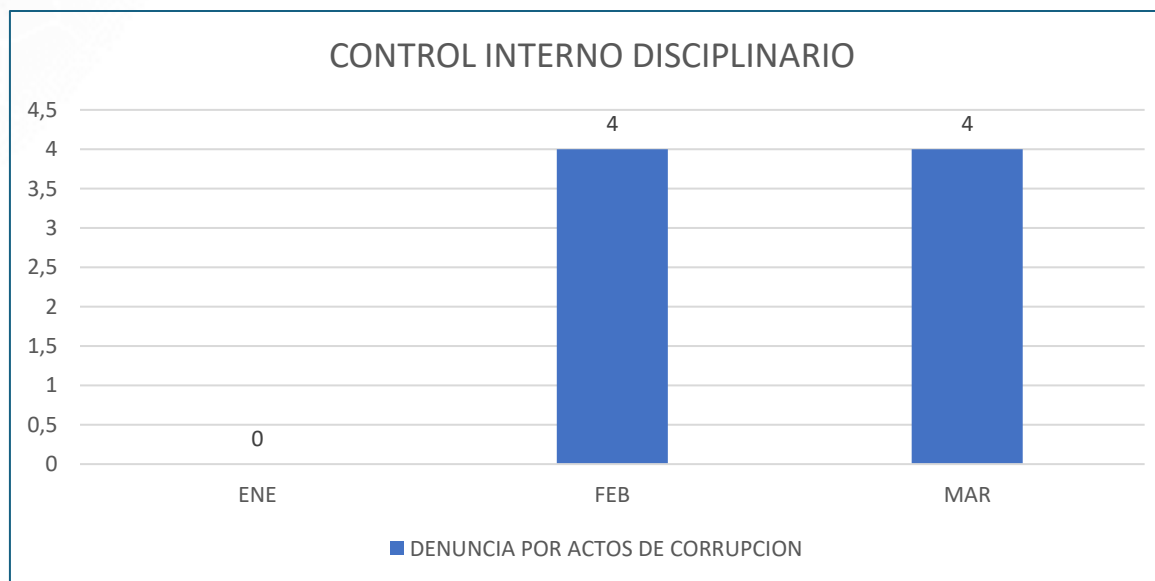
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 1.727 peticiones en el primer trimestre 2025, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 85%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 14% de las peticiones gestionadas.

| MOTIVO                                                                                                 | ENE        | FEB        | MAR        | I TRIM 2025 | % 2025      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Calidad del Agua y Saneamiento Básico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control   | 98         | 256        | 250        | 604         | 35%         |
| Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control               | 92         | 182        | 125        | 399         | 23%         |
| Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz                                                             | 76         | 113        | 104        | 293         | 17%         |
| Programas y Acciones de Interes en Salud Publica                                                       | 23         | 62         | 49         | 134         | 8%          |
| Seguridad Quimica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control                       | 22         | 17         | 23         | 62          | 4%          |
| Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control                    | 15         | 20         | 19         | 54          | 3%          |
| Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 4          | 13         | 36         | 53          | 3%          |
| Calidad del Agua y Saneamiento Basico                                                                  | 3          | 9          | 40         | 52          | 3%          |
| Alimentos Sanos y Seguros                                                                              | 8          | 2          | 36         | 46          | 3%          |
| Medicamentos Seguros                                                                                   | 1          | 2          | 6          | 9           | 0,5%        |
| Traslado a entidades distritales                                                                       | 0          | 0          | 4          | 4           | 0,2%        |
| Salud Publica Componentes y Espacios                                                                   | 0          | 0          | 4          | 4           | 0,2%        |
| Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica                                                                | 0          | 0          | 3          | 3           | 0,2%        |
| Vacunacion antirrabica para caninos y felinos                                                          | 0          | 2          | 0          | 2           | 0,1%        |
| Cementerios Funerarias y Afines                                                                        | 0          | 0          | 2          | 2           | 0,1%        |
| Expedientes Investigaciones de Vigilancia en Salud Publica                                             | 0          | 0          | 1          | 1           | 0,1%        |
| Sistemas de Vigilancia Epidemiologica                                                                  | 0          | 1          | 0          | 1           | 0,1%        |
| Vacunacion Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI                                            | 1          | 0          | 0          | 1           | 0,1%        |
| Normatividad Y Requisitos Sanitarios                                                                   | 1          | 0          | 0          | 1           | 0,1%        |
| Acceso y orientacion sobre servicios de salud                                                          | 0          | 1          | 0          | 1           | 0,1%        |
| Seguridad Quimica                                                                                      | 0          | 0          | 1          | 1           | 0,1%        |
| <b>Total general</b>                                                                                   | <b>344</b> | <b>680</b> | <b>703</b> | <b>1727</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025



# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2025 – CONTROL INTERNO

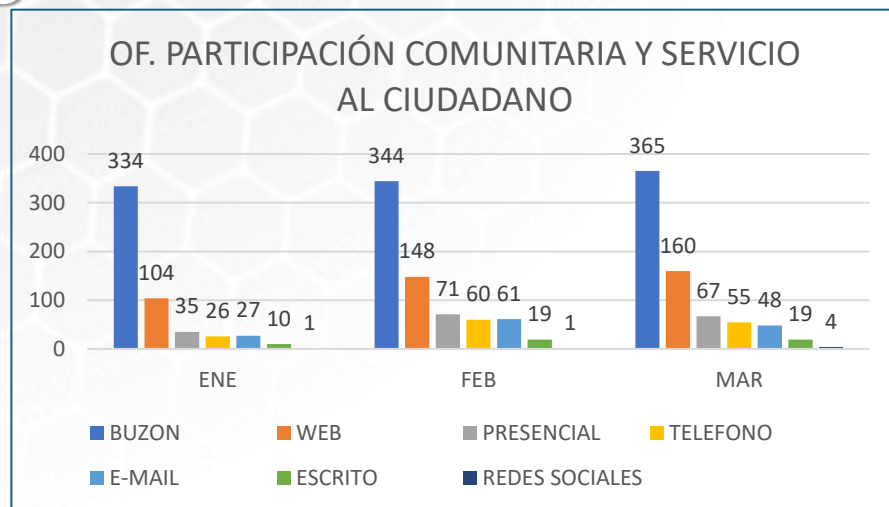


Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 8 peticiones en el primer trimestre 2025, de las cuales de acuerdo de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias por posibles actos de corrupción.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025

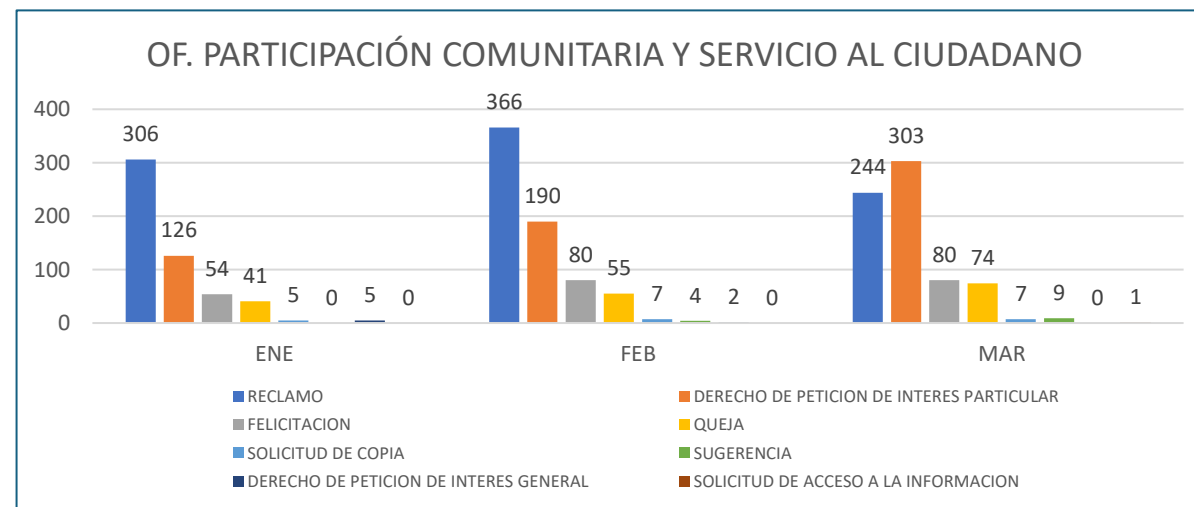


# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2025 - OPCSC



Para la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se gestionan 1.959 peticiones en el primer trimestre 2025, de las cuales el canal más utilizado en el primer trimestre 2025 es el Buzón con 1.043 peticiones que corresponden al 53%, seguidos del canal Web con 412 que representan el 21% de las peticiones gestionadas.

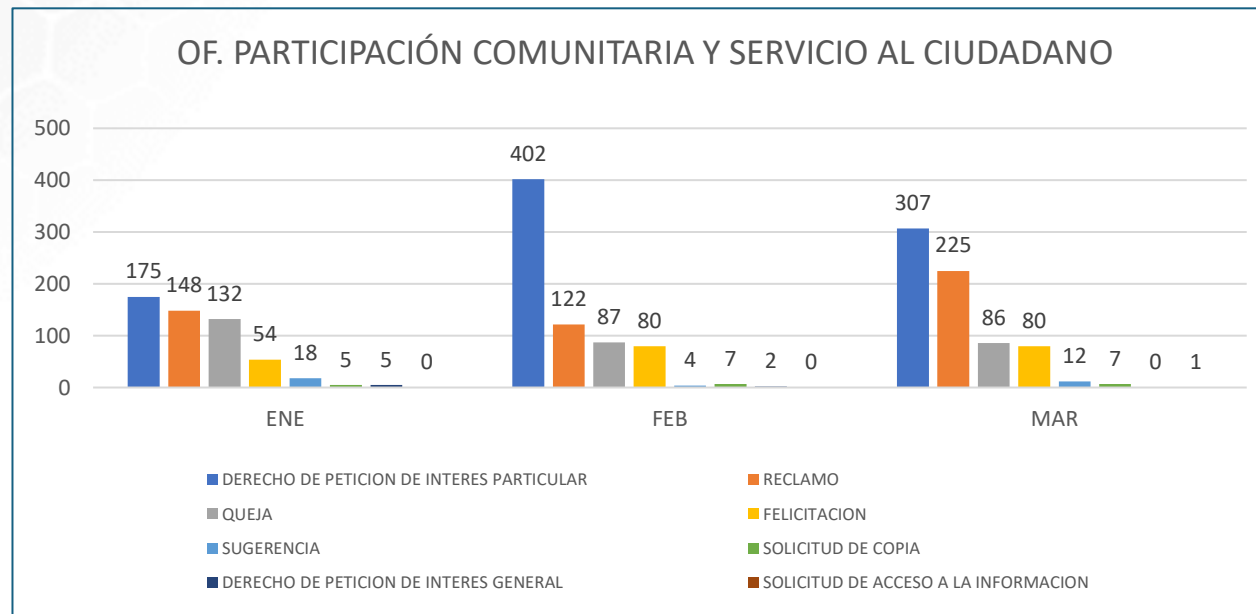
De acuerdo con la tipología, los reclamos representan el 47%, seguidos de los derechos de petición de interés particular con el 32%, las felicitaciones con el 11%, las quejas con el 9% de las peticiones gestionadas.



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025



# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2025 - OPCSC



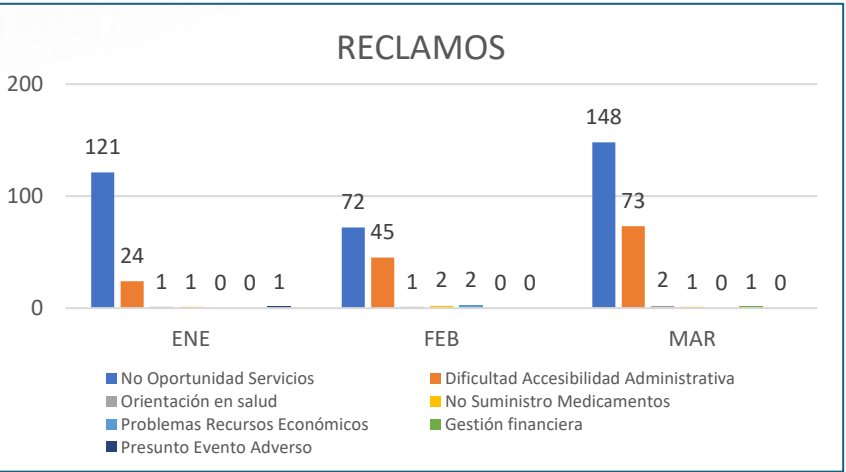
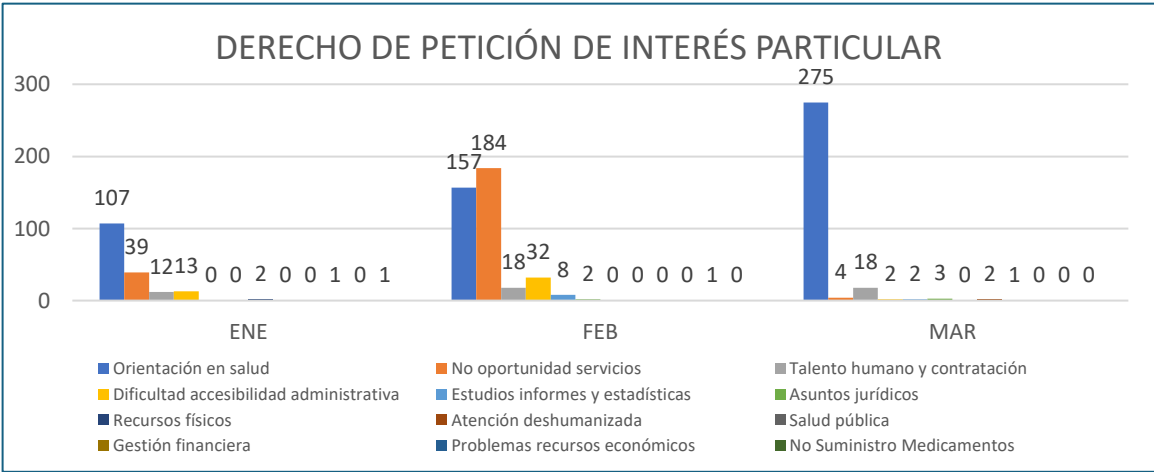
Para el presente trimestre, se realiza fortalecimiento al proceso de revisión y validación de cada manifestación y su clasificación, por lo tanto, de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 45%, seguidos de los reclamos con el 25%, las quejas con el 16%, las felicitaciones con el 11% de las peticiones gestionadas.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025



# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2025 - OPCSC

Los principales motivos relacionados con los derechos de petición de interés particular son Orientación en salud con un 61% de esta tipología y No oportunidad servicios con el 26%.

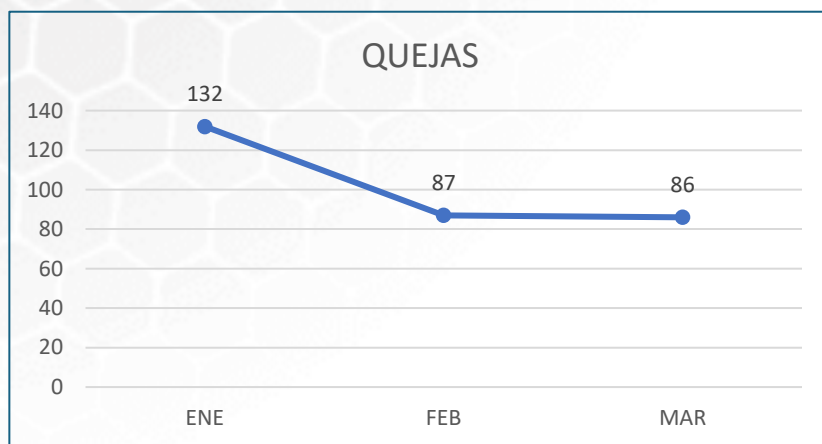


Los principales motivos relacionados con los reclamos son No oportunidad servicios con un 69% de esta tipología y Dificultad Accesibilidad Administrativa con el 29%.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025

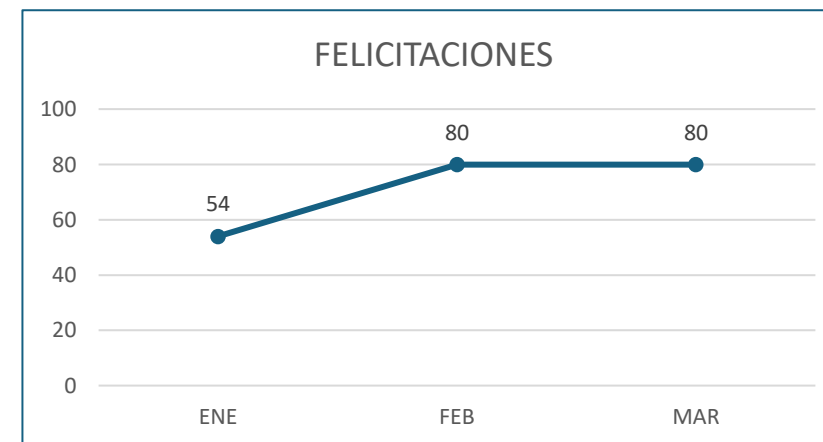


# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2025 - OPCSC



Para el primer trimestre 2025, se gestionan 305 manifestaciones clasificadas como quejas, las cuales se relacionan con la atención deshumanizada y percepción del trato, por parte de los colaboradores hacia los usuarios.

Para el primer trimestre 2025, se gestionan 214 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025



# PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2025

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

Se registran en Bogotá te Escucha, por parte del peticionario, dos peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información pública, sin embargo se evidencia que corresponden a un asunto de Salud pública y a información registrada en la página web de la entidad, cuya tipología concierne a un derecho de interés particular. Por lo anterior, se evidencia que no se recibieron para este periodo, peticiones relacionadas con solicitudes de acceso a la información pública.

### INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA I TRIMESTRE 2025

| NOMBRE       |                                                      | FÓRMULA                                                                                         |                                         |
|--------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|              |                                                      | NUMERADOR                                                                                       | DENOMINADOR                             |
| Periodo 2024 | 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 |
| I Trimestre  | 9,92                                                 | 36634                                                                                           | 3694                                    |

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el primer trimestre 2025 es de 9.92 días.

*Andrea Blanco Mejia*

**ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 15/04/2025

# Gracias

Síguenos en nuestros canales digitales



X

SubRedNorte



Facebook

SubRed Norte ESE



TikTok

SubRednorteese



Instagram

SubRednorteese



YouTube

SubRednorteese



LinkedIn

Subred Norte E.S.E



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud  
Norte E.S.E.



SECRETARÍA DE  
SALUD

