



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD NORTE E.S.E.

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.**  
**OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**



**IV INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2024**  
**BOGOTÁ ENERO 2025**

## 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 cuarto trimestre del año 2024, tramita 3736 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Total peticiones en el periodo

| Total Peticiones | Octubre | Noviembre | Diciembre | IV Trimestre |
|------------------|---------|-----------|-----------|--------------|
|                  | 1507    | 1191      | 1038      | 3736         |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Tabla 2. Distribución de peticiones tramitadas

| Estado petición final                  | Octubre | Noviembre | Diciembre | IV Trimestre |
|----------------------------------------|---------|-----------|-----------|--------------|
| Solucionado - Por respuesta definitiva | 1442    | 1147      | 848       | 3437         |
| Solucionado - Por asignación           | 0       | 0         | 162       | 162          |
| Solucionado - Por traslado             | 48      | 21        | 14        | 83           |
| Cerrado - Por no competencia           | 9       | 8         | 7         | 24           |
| Cierre por desistimiento expreso       | 3       | 15        | 3         | 21           |
| Solucionado por asignar - Trasladar    | 0       | 0         | 3         | 3            |
| Cerrado - Sin recurso de reposición    | 3       | 0         | 0         | 3            |
| Por ampliar - por solicitud ampliación | 0       | 0         | 1         | 1            |

|                                             |             |             |             |             |
|---------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Cancelado - Por no petición                 | 1           | 0           | 0           | 1           |
| Solucionado - Registro con preclasificación | 1           | 0           | 0           | 1           |
| <b>Total general</b>                        | <b>1507</b> | <b>1191</b> | <b>1038</b> | <b>3736</b> |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Tabla 3. Distribución de peticiones gestionadas

| Estado petición final                       | Octubre     | Noviembre   | Diciembre   | IV Trimestre |
|---------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Solucionado - Por respuesta definitiva      | 1442        | 1147        | 848         | 3437         |
| Solucionado - Por asignación                | 0           | 0           | 162         | 162          |
| Solucionado por asignar - Trasladar         | 0           | 0           | 3           | 3            |
| Por ampliar - por solicitud ampliación      | 0           | 0           | 1           | 1            |
| Solucionado - Registro con preclasificación | 1           | 0           | 0           | 1            |
| <b>Total general</b>                        | <b>1443</b> | <b>1147</b> | <b>1014</b> | <b>3604</b>  |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 3.604.

## 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 varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas.

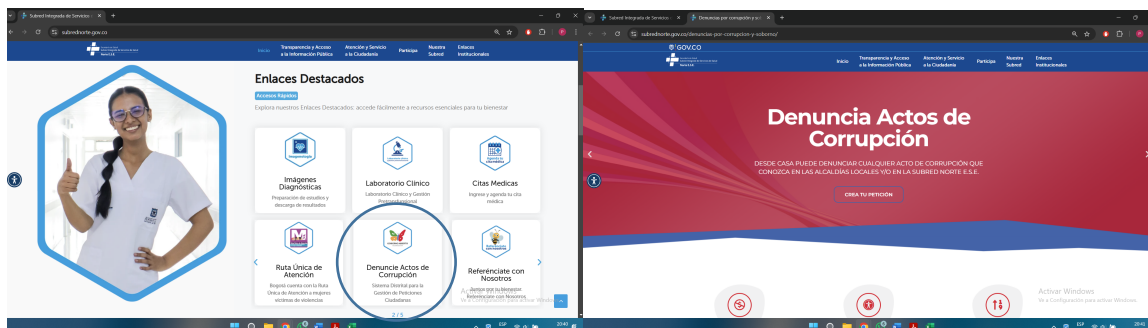
Tabla 4. Distribución de peticiones según canales de atención

| Estado petición final | Octubre     | Noviembre   | Diciembre   | IV Trimestre | Participación |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| BUZON                 | 492         | 410         | 335         | 1237         | 34,3%         |
| WEB                   | 477         | 299         | 280         | 1056         | 29,3%         |
| E-MAIL                | 242         | 236         | 217         | 695          | 19,3%         |
| TELEFONO              | 146         | 135         | 114         | 395          | 11,0%         |
| PRESENCIAL            | 47          | 40          | 45          | 132          | 3,7%          |
| ESCRITO               | 39          | 26          | 20          | 85           | 2,4%          |
| REDES SOCIALES        | 0           | 1           | 2           | 3            | 0,1%          |
| VIDEOLLAMADA          | 0           | 0           | 1           | 1            | 0,0%          |
| <b>Total general</b>  | <b>1443</b> | <b>1147</b> | <b>1014</b> | <b>3604</b>  | <b>100%</b>   |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

La Subred Norte, continúa 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.



## TIPOLOGÍA

De acuerdo con la tipología o modalidad de las peticiones, en escala de mayor a menor participación se observa:

Tabla 5. Distribución de peticiones según tipología

| Tipología                                 | Octubre     | Noviembre   | Diciembre   | IV Trimestre | Participación |
|-------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 825         | 581         | 532         | 1938         | 53,8%         |
| RECLAMO                                   | 362         | 387         | 282         | 1031         | 28,6%         |
| FELICITACION                              | 93          | 71          | 80          | 244          | 6,8%          |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 77          | 48          | 74          | 199          | 5,5%          |
| QUEJA                                     | 77          | 46          | 39          | 162          | 4,5%          |
| SUGERENCIA                                | 2           | 9           | 3           | 14           | 0,4%          |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION          | 3           | 4           | 0           | 7            | 0,2%          |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 2           | 1           | 3           | 6            | 0,2%          |
| CONSULTA                                  | 2           | 0           | 0           | 2            | 0,1%          |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 0           | 0           | 1           | 1            | 0,0%          |
| <b>Total general</b>                      | <b>1443</b> | <b>1147</b> | <b>1014</b> | <b>3604</b>  | <b>100%</b>   |

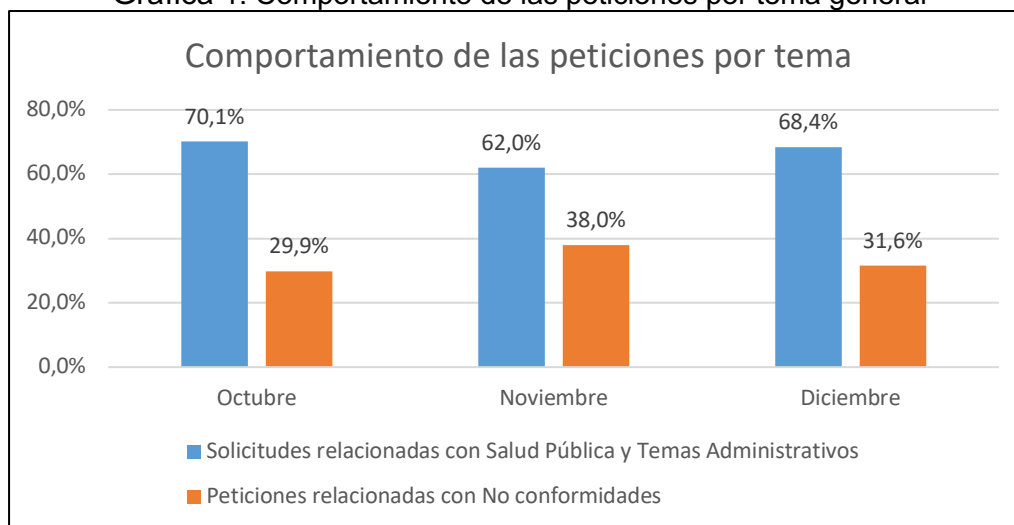
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

## MOTIVOS DE PETICIONES

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 PQRSD.

## DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR TEMA

Gráfica 1. Comportamiento de las peticiones por tema general



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

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

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que corresponden al 67,06% del total de peticiones del cuarto trimestre de 2024; además, es relevante mencionar que lo relacionado con peticiones por no conformidad ocupa el 32,94% del total gestionado en el trimestre.

En la siguiente tabla se relaciona las solicitudes de salud pública y temas administrativos

Tabla 6. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

| Solicitudes relacionadas con Salud Pública y Temas Administrativos                                                                                                                                                                                            | Octubre     | Noviembre  | Diciembre  | IV Trimestre | Participación |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|--------------|---------------|
| SALUD PUBLICA: Normatividad y Requisitos Sanitarios, Alimentos Sanos y Seguros, Eventos Transmisibles Origen Zoonótico - Etoz, Componentes y Espacios, Aire Ruido y Radiación Electromagnética, Programas y Acciones de interés en Salud Publica, entre otros | 570         | 478        | 479        | 1527         | 63,2%         |
| ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención prehospitalaria, Atención Inicial de Urgencias, entre otros                                                                                                                     | 292         | 134        | 107        | 533          | 22,1%         |
| TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación y Administración del talento humano                                                                                                                                                                      | 134         | 87         | 101        | 322          | 13,3%         |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios, Presuntas conductas indebidas de los servidores                                                                                                                                                           | 3           | 5          | 0          | 8            | 0,3%          |
| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica                                                                                                                                                                                                                     | 2           | 2          | 3          | 7            | 0,3%          |
| RECURSOS FISICOS                                                                                                                                                                                                                                              | 1           | 3          | 2          | 6            | 0,2%          |
| ASUNTOS JURIDICOS                                                                                                                                                                                                                                             | 3           | 1          | 1          | 5            | 0,2%          |
| PROBLEMAS RECURSOS ECONOMICOS                                                                                                                                                                                                                                 | 3           | 0          | 1          | 4            | 0,2%          |
| ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas                                                                                                                                                                                                      | 3           | 1          | 0          | 4            | 0,2%          |
| GESTION TIC                                                                                                                                                                                                                                                   | 1           | 0          | 0          | 1            | 0,04%         |
| <b>Total general</b>                                                                                                                                                                                                                                          | <b>1012</b> | <b>711</b> | <b>694</b> | <b>2417</b>  | <b>100%</b>   |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

## DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

Tabla 7. Distribución de peticiones atendiendo a los motivos de no conformidad

| Peticiones relacionadas con No conformidades | Octubre | Noviembre | Diciembre | IV Trimestre | Participación |
|----------------------------------------------|---------|-----------|-----------|--------------|---------------|
| No Oportunidad Servicios                     | 246     | 293       | 208       | 747          | 62,9%         |
| Dificultad Accesibilidad Administrativa      | 104     | 98        | 74        | 276          | 23,3%         |
| Atencion Deshumanizada                       | 74      | 43        | 36        | 153          | 12,9%         |
| No Suministro Medicamentos                   | 6       | 1         | 2         | 9            | 0,8%          |

|                         |            |            |            |             |               |
|-------------------------|------------|------------|------------|-------------|---------------|
| Presunto Evento Adverso | 1          | 1          | 0          | 2           | 0,2%          |
| <b>Total general</b>    | <b>431</b> | <b>436</b> | <b>320</b> | <b>1187</b> | <b>100,0%</b> |

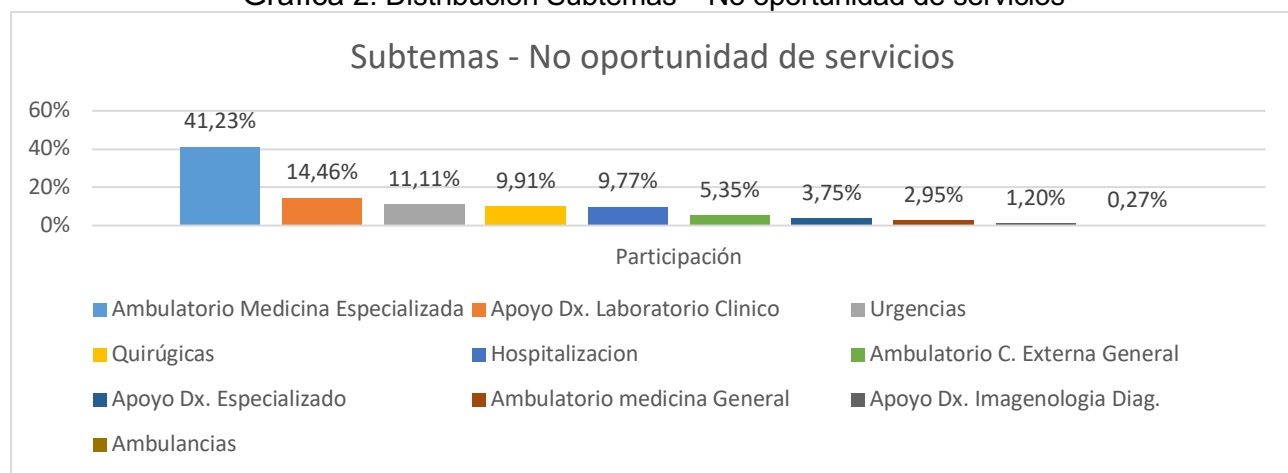
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

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

## NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS

747 peticiones relacionadas con no oportunidad de servicios corresponden al 62.9% del total de peticiones de no conformidad y 20.7% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 2. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Tabla 8. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios

| No oportunidad de servicios        | IV Trimestre | Participación |
|------------------------------------|--------------|---------------|
| Ambulatorio Medicina Especializada | 308          | 41,23%        |
| Apoyo Dx. Laboratorio Clínico      | 108          | 14,46%        |
| Urgencias                          | 83           | 11,11%        |
| Quirúrgicas                        | 74           | 9,91%         |
| Hospitalización                    | 73           | 9,77%         |
| Ambulatorio C. Externa General     | 40           | 5,35%         |
| Apoyo Dx. Especializado            | 28           | 3,75%         |
| Ambulatorio medicina General       | 22           | 2,95%         |
| Apoyo Dx. Imagenología Diag.       | 9            | 1,20%         |
| Ambulancias                        | 2            | 0,27%         |
| <b>Total general</b>               | <b>747</b>   | <b>100%</b>   |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Las especialidades con mayor incidencia son: Ortopedia y Traumatología, Gastroenterología, Oftalmología, Medicina Alternativa, Hematología, Cirugía Maxilofacial, entre otros.

Apoyo diagnóstico: Laboratorio clínico, Electrocardiograma, Audiología, Rayos x simple, entre otros.

En Consulta externa, se menciona no oportunidad para la atención en Odontología, Nutrición y Psicología.

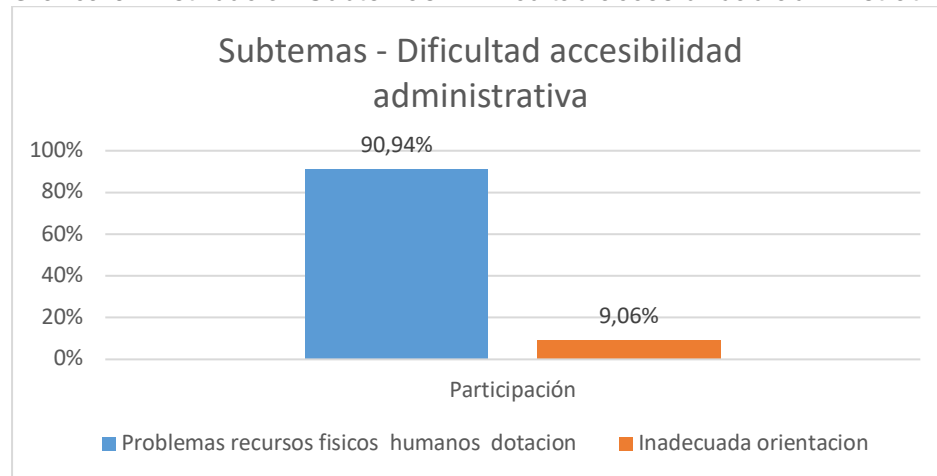
En Hospitalización no oportunidad de atención de Cirugía Oftalmológica, Urológica, General y Ortopédica.

Inconformidad en la atención en el servicio de Urgencias y demora en la atención en el servicio.

## DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA

276 peticiones relacionadas con dificultad de accesibilidad administrativa corresponden al 23.3% del total de peticiones de no conformidad y 7.7% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 3. Distribución Subtemas – Dificultad accesibilidad administrativa



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Tabla 9. Distribución Subtemas – Dificultad de accesibilidad administrativa

| Dificultad accesibilidad administrativa       | IV Trimestre | Participación |
|-----------------------------------------------|--------------|---------------|
| Problemas recursos físicos, humanos, dotación | 251          | 90,94%        |

|                        |            |             |
|------------------------|------------|-------------|
| Inadecuada orientación | 25         | 9,06%       |
| <b>Total general</b>   | <b>276</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

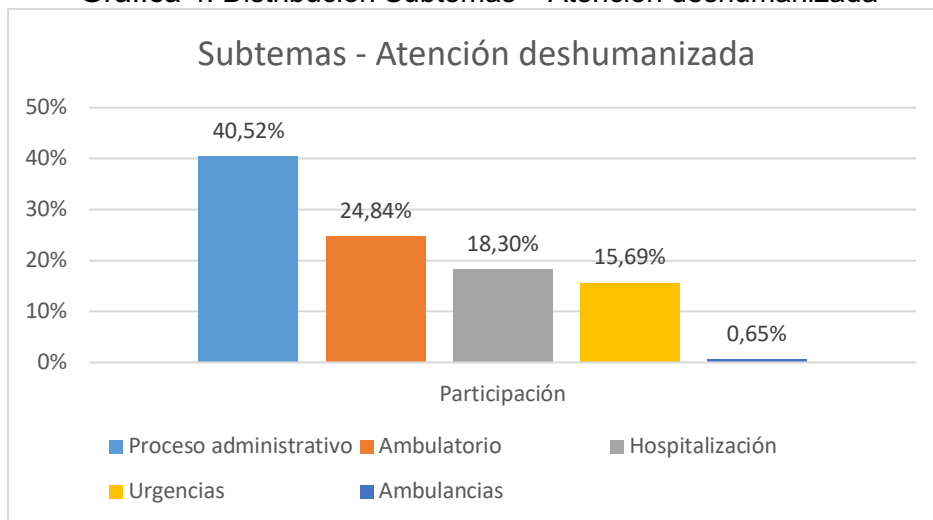
En Problemas recursos físicos, humanos y dotación se relaciona con demora en la atención, inadecuada información, alimentación no adecuada, mal agendamiento de citas, pérdida de pertenencias, aseo en las instalaciones, entrega de resultados.

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 por parte de facturación, ayudas diagnósticas, asignación de citas y de los guardas de seguridad.

## ATENCION DESHUMANIZADA

153 peticiones relacionadas con atención deshumanizada corresponden al 12.9% del total de peticiones de no conformidad y 4.2% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 4. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Tabla 10. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada

| Atención deshumanizada | IV Trimestre | Participación |
|------------------------|--------------|---------------|
| Proceso administrativo | 62           | 40,52%        |
| Ambulatorio            | 38           | 24,84%        |
| Hospitalización        | 28           | 18,30%        |
| Urgencias              | 24           | 15,69%        |
| Ambulancias            | 1            | 0,65%         |
| <b>Total general</b>   | <b>153</b>   | <b>100%</b>   |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025

Proceso Administrativo: Facturación, Guardas de Seguridad, Atención al ciudadano, Admisiones.

Ambulatorios: Colonoscopia, Ginecología, Medicina familiar, Psiquiatría, Odontología.

Hospitalización y Quirúrgicos: Enfermería, Salas de partos.

Urgencias: Servicios de Urgencias.

Ambulancias: Atención Pre Hospitalaria - APH.

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

Se registra en Bogotá te Escucha, por parte del peticionario, una petición clasificada como solicitud de acceso a la información pública, sin embargo se evidencia que la misma corresponde a un asunto de Salud pública, 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

Tabla 11. Promedio oportunidad de respuesta – IV Trimestre 2024

| 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 |
| IV Trimestre | 12,75                                                | 45941                                                                                           | 3604                                    |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 13/01/2025



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS  
DE SALUD NORTE E.S.E.

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el cuarto trimestre 2024 es de 12.75 días.

Andrea Blanco Mejia

**ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA**

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

