

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



**Participación Comunitaria
& Servicio al Ciudadano**

IV INFORME TRIMESTRAL AÑO 2.022
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 cuarto trimestre del año 2022, tramita 2266 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	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	685	810	584	2079
Solucionado - Por asignación	0	0	112	112
Solucionado - Por traslado	16	22	7	45
Cerrado - Por no competencia	1	5	6	12

Estado Petición	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022
Cerrado - Sin recurso de reposición	2	5	0	7
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	6	6
Cerrado por desistimiento tácito	0	0	2	2
Cancelado - Por no petición	0	2	0	2
Por ampliar - por solicitud ampliación	0	0	1	1
Total general	704	844	718	2266

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 12 de enero de 2023 del año en curso, lo cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Distribución de peticiones en gestión

Estado Petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	VI Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	685	810	584	2079
Solucionado - Por asignación	0	0	112	112
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	6	6
Por ampliar - por solicitud ampliación	0	0	1	1
Total general	685	810	703	2198

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

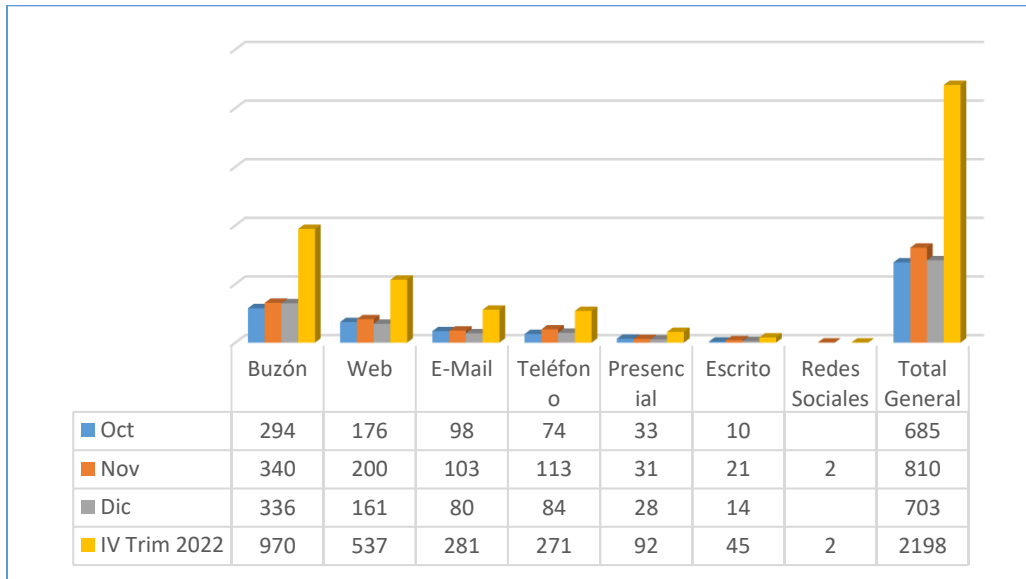
Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 2198.

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

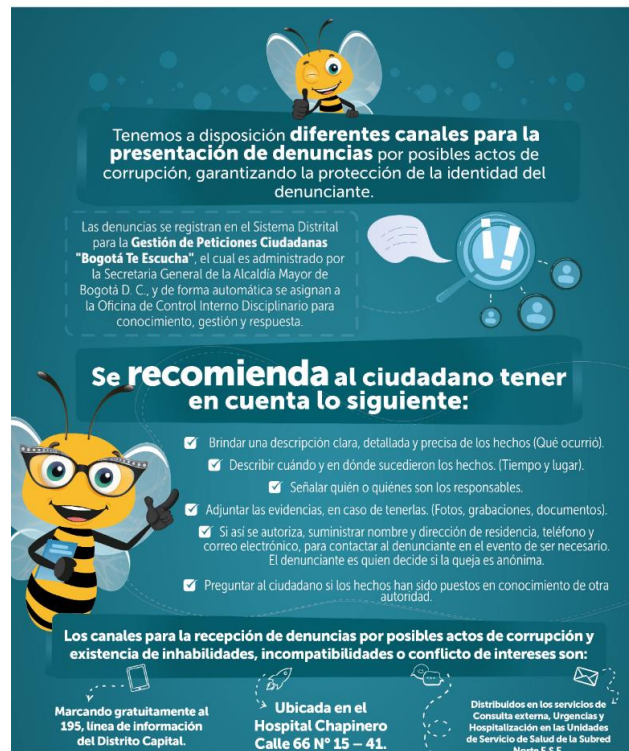


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En el cuarto trimestre del año en curso: 2198 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 24%, e-mail 13%, teléfono 12%, presencial 4%, escrito 2%, redes sociales 0.09%.

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, en el cual se encuentra orientaciones.

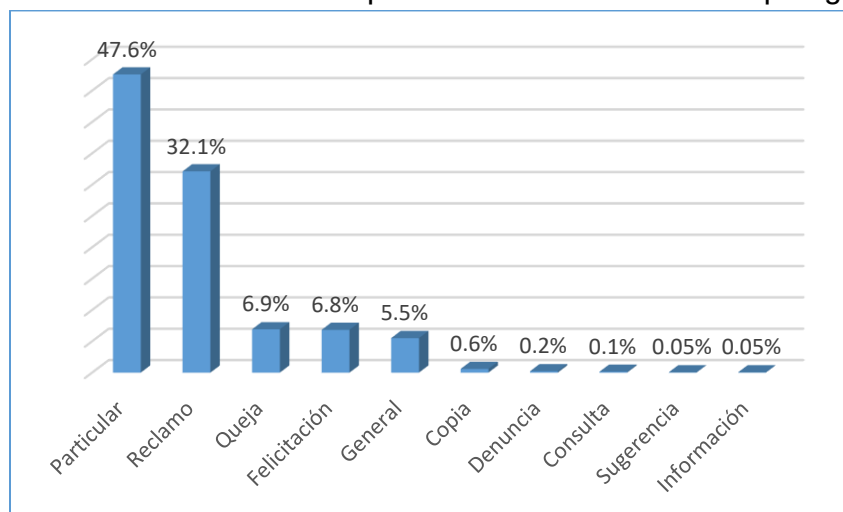
Imagen 1. Denuncias por posibles actos de corrupción



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 2.198, en escala de mayor a menor participación peticiones se observa:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 1046 - 47.6%
- Reclamo: 706 - 32.1%
- Queja: 152 - 6.9%
- Felicitación: 150 - 6.8%
- Derecho de Petición de Interés General: 121 - 5.5%
- Solicitud de Copia: 13 - 0.6%
- Denuncia por Actos de Corrupción: 5 - 0.2%
- Consulta: 3 - 0.1%
- Sugerencia: 1 - 0.05%
- Solicitud de Acceso a la Información: 1 - 0.05%

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	413	507	406	1326	60.33%
SALUD PUBLICA: Normatividad Y Requisitos Sanitarios, Alimentos Sanos y Seguros, Eventos Transmisibles Origen Zoonotico-Etoz, Carné de Vacunación, Programas y Acciones de Interés en Salud Pública, Aire Ruido y Radiación Electromagnética, entre otros.	207	230	198	635	28.89%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C., Atención Inicial de Urgencias	146	187	140	473	21.52%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	44	59	47	150	6.82%
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	6	10	7	23	1.05%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	7	7	5	19	0.86%

TEMA	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	413	507	406	1326	60.33%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA: Traslado a entidades distritales	1	2	3	6	0.27%
ASUNTOS JURIDICOS: Conceptos-Asesorías Jurídicos Sector Salud y Revisión Reconocimientos laborales.	1	3	1	5	0.23%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios	0	3	1	4	0.18%
RECURSOS FISICOS: Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura-dotación hospitalaria- estado de obras	1	3	0	4	0.18%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas	0	1	2	3	0.14%
EMERGENCIA COVID-19: Carné de vacunación Covid-19, Campanas Bioseguridad Covid-19	0	1	1	2	0.09%
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	0	0	1	1	0.05%
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS: Reorganización Servicios de Salud	0	1	0	1	0.05%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	272	303	297	872	39.67%
Total	685	810	703	2198	100%

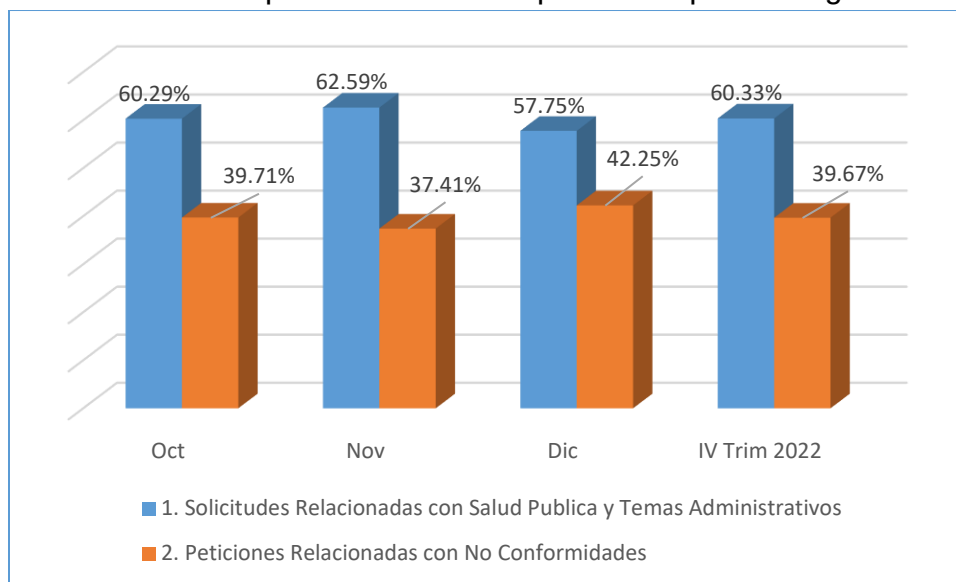
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

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 60.33% del total de peticiones del cuarto trimestre de 2022; además, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el 28.89% 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	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022	%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	272	303	297	872	39.67%
No Oportunidad Servicios	180	207	181	568	25.84%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	30	45	72	147	6.69%
Atención Deshumanizada	54	46	40	140	6.37%
No Suministro Medicamentos	3	3	4	10	0.45%
Presunto Evento Adverso	3	1	0	4	0.18%
Problemas Recursos Económicos	2	1	0	3	0.14%

TEMA	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	413	507	406	1326	60.33%
Total	685	810	703	2198	100%

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

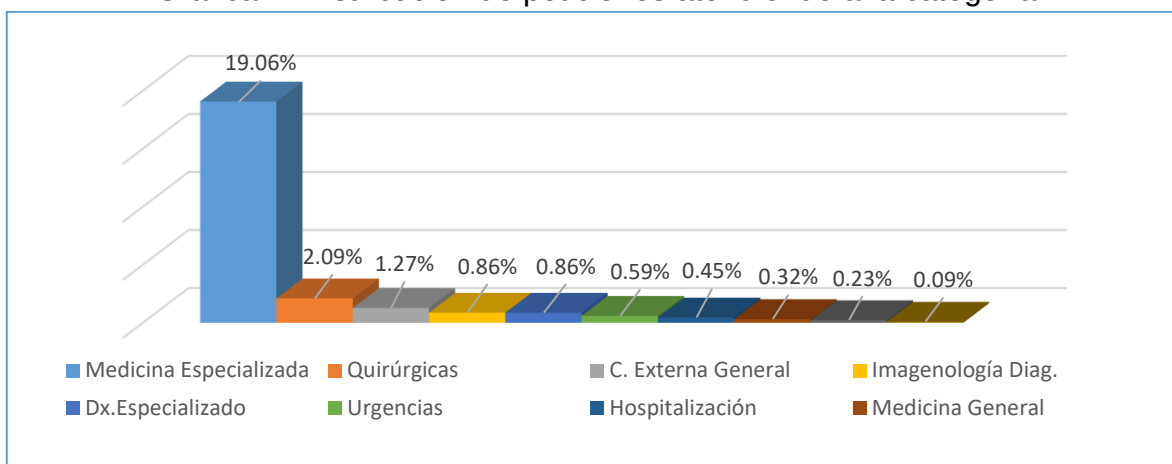
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- No Oportunidad Servicios: 568 – 25.84%
- Dificultad Accesibilidad Administrativa: 147 – 6.69%
- Atención Deshumanizada: 140 – 6.37%
- No Suministro Medicamentos: 10 – 0.45%
- Presunto Evento Adverso: 4 – 0.18%
- Problemas Recursos Económicos: 3 – 0.14%

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS 568 – (25.84%)

Gráfica 4. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



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

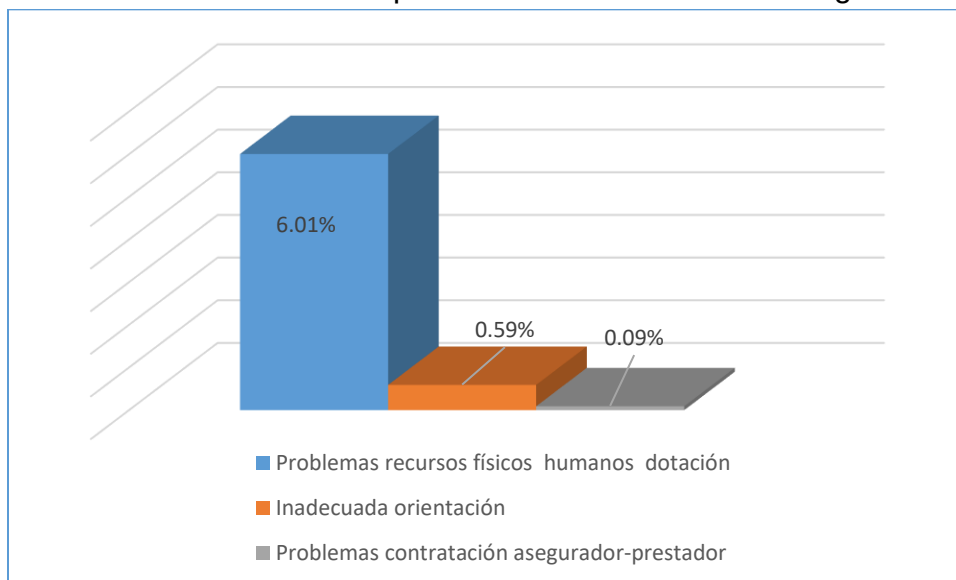
Las especialidades con mayor incidencia son: Oftalmología, Endocrinología, Otorrino, Reumatología, Cirugía Vascular, Ortopedia, Urología, Medicina Interna, Gastroenterología, Terapias, Neumología, Hematología, Ortopedia Pediátrica, Neurología entre otras. Procedimientos de oftalmología, procedimientos 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, programación de procedimientos quirúrgicos.

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

- **DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (147 – 6,69%)**

Gráfica 5. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



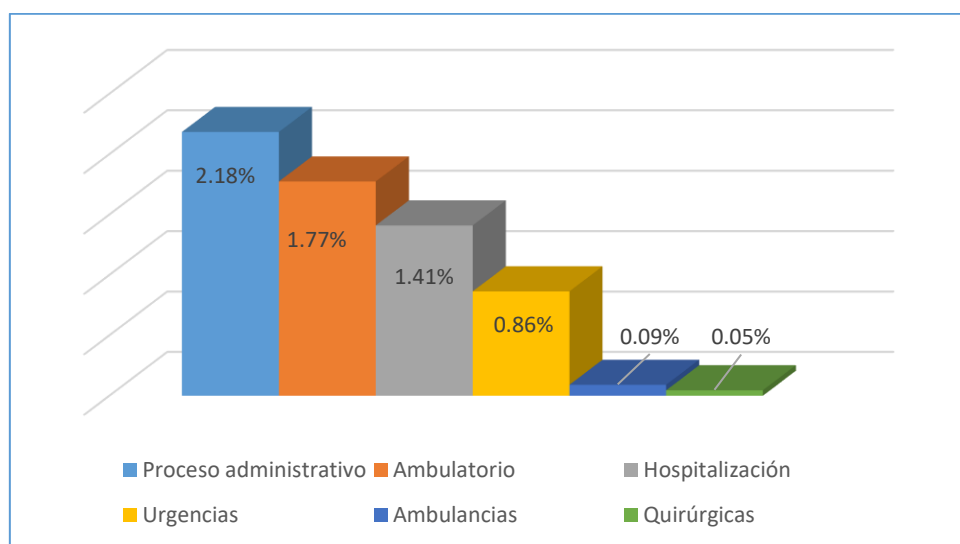
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

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, entre otros.

- **ATENCION DESHUMANIZADA (140 – 6.37%)**

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 Financiera (facturación), Ambulatorios: Laboratorio clínico, Medicina general y especializada, enfermería, Hospitalización: Enfermería, Medicina Interna, Quemados, Ginecología, Urgencias: Valoración Triage.

Tabla 5. Distribución por Sede y Servicio/Proceso

Sede	Proceso - Área	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022
Simón Bolívar	Hospitalarios	4	6	8	18
	Ambulatorios	1	2	1	4
	Urgencias	2	1		3
	OPCSC	1	1	1	3
	Complementarios		1	2	3

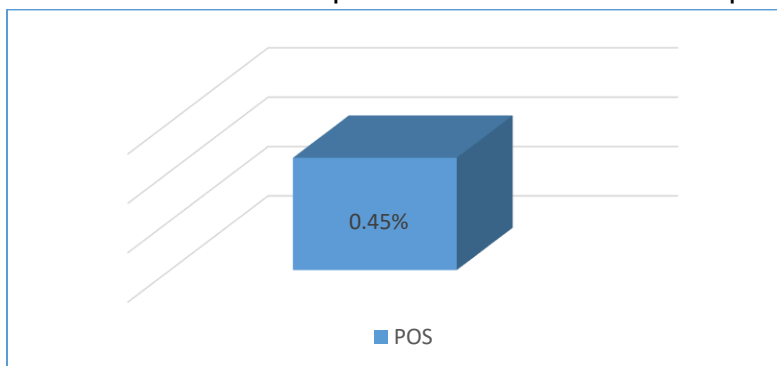
Sede	Proceso - Área	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022
	Financiera			1	1
	Hospitalarios Financiera	1			1
	Administrativa Financiera	1			1
Engativá Calle 80	Financiera	7	6	3	16
	Urgencias	3	2		5
	Complementarios	3	1		4
	Ambulatorios	2	1		3
	Hospitalarios	1	1		2
	OPCSC			1	1
	Urgencias Financiera	1			1
	Administrativa Financiera		1		1
CAPS Chapinero	Administrativa	1			1
	Ambulatorios	4	3	2	9
	Financiera	4	1		5
	Complementarios	1	1	1	3
	Urgencias		2		2
	Financiera Urgencias Administrativa			1	1
	Hospitalarios			1	1
	OPCSC	1			1
	Administrativa			1	1
Centro de Servicios Especializado	Financiera OPCSC	1			1
	Hospitalarios	3	5	1	9
	Urgencias	4	3	1	8
	Ambulatorios	2			2
	Financiera	1		1	2
CAPS Gaitana	Administrativa Financiera			1	1
	Complementarios			2	2
	Gestión del Riesgo	1			1

Sede	Proceso - Área	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022
	Administrativa Sistemas		1		1
	Hospitalarios			1	1
	Administrativa		1		1
	Financiera		1		1
Fray Bartolomé de las Casas	Complementarios	1	1	1	3
	Financiera	1			1
	Ambulatorios			1	1
USS Orquídeas	Administrativa			2	2
	Ambulatorios		1		1
CAPS Boyacá Real	Complementarios			1	1
	Ambulatorios	1			1
USS Álamos	Financiera		2		2
CAPS Rincón	Ambulatorios		1	1	2
CAPS San Cristóbal	Financiera			1	1
	Ambulatorios			1	1
CAPS Emaús	Financiera	1			1
USS Quirigua	Financiera			1	1
Subred Norte	Gestión del Riesgo			1	1
Total general		54	46	40	140

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

- **NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (10 – 0.45%)**

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 150 (6.82%)

Tabla 6. Felicitaciones IV Trimestre de 2022

Sede	Proceso - Área	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022
Centro de Servicios Especializado	Hospitalarios	10	6	11	27
	Urgencias	1	6	1	8
	Ambulatorios	1		2	3
	Complementarios	1	1		2
	Financiera			1	1
	OPCSC	1			1
	General		1		1
	Administrativa			1	1
Engativá Calle 80	Ambulatorios		2	5	7
	Complementarios	1	3		4
	Hospitalarios		2	2	4
	Urgencias	1	2		3
	OPCSC	1	1		2
	Financiera OPCSC	1			1
Simón Bolívar	Hospitalarios	5	9	3	17
	OPCSC		2		2
	Ambulatorios			2	2
CAPS Chapinero	Ambulatorios	1	1	3	5
	OPCSC		2	1	3
	Ambulatorios Financiera OPCSC			2	2
	Complementarios	1			1
	Administrativa			1	1
	Financiera	1			1
CAPS Boyacá Real	OPCSC	2	1		3
	General	1	2		3
	Ambulatorios	1	1		2

Sede	Proceso - Área	Oct	Nov	Dic	IV Trim 2022
Fray Bartolomé de las Casas	Complementarios	1	2	1	4
	OPCSC	1		1	2
	Hospitalarios		1		1
	General		1		1
CAPS San Cristóbal	Administrativa		1	1	2
	Ambulatorios			2	2
	General		1		1
	Ambulatorios Administrativa		1		1
Subred Norte	Atención pre hospitalaria - APH	1		2	3
	General	1			1
CAPS Emaús	Urgencias	1	1		2
	Ambulatorios	1		1	2
CAPS Rincón	OPCSC	3			3
USS Prado Veraniego	Ambulatorios	1	1		2
	General		1		1
CAPS Gaitana	Ambulatorios		1		1
	Urgencias	1			1
	Gestión del Riesgo	1			1
CAPS Garcés Navas	Ambulatorios	1		1	2
USS Codito	Complementarios Facturación			1	1
	Ambulatorios			1	1
USS Buenavista	Ambulatorios		2		2
USS Bella Vista	Financiera		1		1
	Ambulatorios		1		1
USS Servita	General			1	1
USS Española	Ambulatorios		1		1
USS Usaqué	General		1		1
USS Álamos	Ambulatorios	1			1
Total general		44	59	47	150

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 – IV Trimestre 2.022

Dependencia	N° de Solicitud	Mes	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	4629052022	Diciembre	10 En gestión, con respuesta parcial

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 III Trimestre 2022 Subred Norte.

Fecha de la reunión: 16 de noviembre 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 tercer trimestre del año 2022. (Anexos: Acta, Presentación y Registro de asistencia).

Como soporte del trabajo adelantado se presenta:

- Acta SDS Socialización Seguimiento Calidad Respuesta 16112022
- Presentación SDS Seguimiento Calidad Respuesta 16112022
- Registro de Asistencia Seguimiento calidad de las respuestas SDS 16112022

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 participamos en:

Capacitación Funcional - Bogotá te escucha 10112022

Asistencia Técnica comunicación asertiva para clínicas y hospitales 11102022 – Invita la Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud -S.D.S.

Participación en las Jornadas virtuales relacionadas con la Ley 2195 de 2022- Programas de Transparencia y Ética en entidades públicas, desarrolladas entre el 28 de noviembre al 5 de diciembre de 2022

Mejoras Bogotá Te Escucha 20122022

Socialización de los resultados de los sistemas de información I, II y III trim - 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 en el Grupo Primario Sedes Integradas en Red 28/10/2022.

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.

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 Secretaría Distrital de Salud.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 8. Promedio oportunidad de respuesta – IV 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
IV Trimestre	11	24039	2266

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

Tabla 9. Oportunidad de respuesta – IV Trimestre 2022

Periodo 2022	Total PQRD	Oportunas	% Oportunas	Inoportunas	% Inoportunas
IV Trimestre	2266	2258	99.65%	8	0.35%

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 - IV trimestre 2022

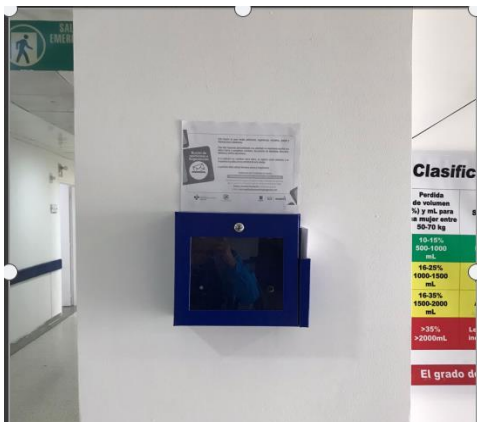
Total Usuarios Satisfechos	Total Usuarios Encuestados
231	240
96.30%	

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

De otra parte, se unificaron los buzones institucionales de Opiniones y Sugerencias con el fin de fortalecer el canal de interacción con la ciudadanía. A continuación, presentamos imágenes de la renovación:

Imagen 2. Buzones renovados en las Unidades de la Subred Norte 2022





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

FANNY LUCIA RUGELES DE HERNÁNDEZ

F. Rugeles

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