Construyendo Confianza

OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

III INFORME TRIMESTRAL 2025

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

PRESENTACION GENERAL

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Norte es un proceso Estratégico transversal a toda la institución cuya línea de autoridad está enlazada directamente con la Gerencia de la Subred. Su misión es facilitar el acceso a los servicios de salud para los usuarios y sus familias, garantizando la continuidad de la atención, promoviendo ambientes humanizados, y fortaleciendo la participación y el control social en salud, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y la percepción de la entidad.

El Servicio al Ciudadano en la Subred Norte está estructurado en 5 áreas transversales, las cuales se detallan a continuación, junto con las acciones realizadas por cada una de ellas durante el tercer trimestre de 2025.

- ✓ Orientación e Información
- ✓ Gestión Social Integral
- ✓ Mejorando la experiencia del servicio y Satisfacción del Usuario
- ✓ Asignación de citas
- ✓ Gestión de la voz del usuario

ORIENTACION E INFORMACION

En el área de atención ambulatoria, el equipo de Servicio al Ciudadano es el encargado de recibir al usuario, identificar sus necesidades, revisar la documentación correspondiente, asignar turnos y brindarle orientación hacia el servicio que requiere. Los trámites administrativos se gestionan mediante el sistema Digiturno en los módulos de atención.

El equipo de Gestión Social Integral, compuesto por trabajadores sociales y auxiliares, realiza recorridos por las habitaciones con el fin de identificar necesidades, responder a solicitudes de los usuarios y gestionar, en articulación con otras instituciones, el restablecimiento de derechos que hayan sido vulnerados.

Producto de este despliegue de acciones, para el III trimestre se presentan los siguientes resultados:

Estadísticas de los procesos de orientación e información por

CLASIFICACIÓN SI CUENTANOS BOGOTÁ TRM 2025			
CLASIFICACIÓN	**I TRM 2025**	**II TRM 2025**	**III TRM 2025**
Atenciones individuales orientación	8.237	8.399	7.311
Atenciones individuales problemas de acceso	1.339	1.164	2.110
Orientaciones telefónicas	0	1	0
Orientaciones web	0	0	0
Capacitaciones grupales	36.161	44.766	25.560
Orientaciones grupales	177.697	170.719	196.891
Sin clasificar	15	148	0%
TOTAL	**223.449**	**225.197**	231.872

Fuente: Informe Si cuéntanos Bogotá oficina Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano

Comparado con el mismo periodo del trimestre anterior, que registró un total de 225.449 atenciones, se evidencia un aumento de 231.872 registros

Una acción trazadora llevada a cabo desde todos los servicios para garantizar información permanente al ciudadano la constituye la socialización de los derechos y deberes en salud. Esta se lleva a cabo a través de la socialización del derecho y deber del mes a pacientes de todos los servicios.
A continuación, se presenta el alcance logrado con esta acción de difusión con usuarios de la Subred

Socialización de derechos y deberes a usuarios por unidad en el III Trimestre 2.025

UNIDAD	JUL	AGO	SEP	TOTAL
001- HOSPITAL ENGATIVÁ	1.875	1.840	6.199	**9.914**
002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA	0	143	145	**288**
003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS	512	847	1.945	**3.304**
005- CENTRO DE SALUD BACHUE	41	40	126	**207**
008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL	654	1.042	2.858	**4.554**
012- CENTRO DE SALUD EMAUS	698	701	2.162	**3.561**
017- HOSPITAL CHAPINERO	248	68	584	**900**
026- HOSPITAL SUBA CSE	640	921	1.746	**3.307**
025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME	0	69	175	**244**
031- CENTRO DE SALUD SUBA	640	259	504	**1.403**
032- CENTRO DE SALUD RINCON	573	554	1.681	**2.808**
035- CENTRO DE SALUD GAITANA	0	0	310	**310**
024- HOSPITAL SIMONBOLIVAR	2.348	6.423	8.245	**17.016**
039- CENTRO DE SALUD VERBENAL	541	896	970	**2.407**
TOTAL	**8.770**	**13.803**	**27.650**	**50.223**

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión anual 2025

Construyendo Confianza

GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL

GESTION SOCIAL INTEGRAL

El proceso de Gestión Social Integral en la Subred Norte ejecutado por las profesionales de Trabajo Social y técnicos del servicio de urgencias en las unidades donde se cuenta con hospitalización y urgencias está enfocado en orientar, identificar y gestionar las situaciones de riesgo social y usuarios durante su proceso de atención, durante el tercer trimestre del presente año se realizo gestión referida a la socialización de derechos y deberes con todos los usuarios con los cuales se tiene interacción al igual se realizado seguimiento a todos los casos de riesgo social registrando dicha gestión en historia clínica, en comparación con el tercer trimestre 2024 se presenta una disminución de actividades de 1714, dado a que se cuenta con un menor numero de profesionales de trabajo social y técnicos.

Respecto a la gestión de abandono al tercer trimestre del presente año se cuenta con un total de veinticuatro (24) adultos en condición de abandono, de los cuales veinte (20) son adultos mayores y cuatro (4) adultos con discapacida; fueron ubicados en hogares de protección siete(7) pacientes y 1(uno) fallece.

Estadísticas de los procesos de Gestión Social Integral el III Trimestre de 2.025

Componente	Indicador	Total III trimestre
Orientación e Información	Gestión y seguimiento SIDMA	150
	Capacitación Grupal	254
	Atenciones individuales Motivo Barrera SIDMA	291
	Atenciones individuales Motivo Orientación SIDMA	1382
	Orientaciones grupales SIDMA	97
	Orientaciones telefónicas SIDMA	19
	Promoción Derechos y Deberes	8539
Gestión Social Integral	Interconsultas Trabajo Social	4194
	Movilización Redes de Apoyo y Recursos	3912
	Habitante de Calle	153
	Paciente Indocumentado	31
	Evoluciones Historia Clínica	2580
	Trámites Menor Edad	840
	Traslado de pacientes	356
	Apoyo Establecer Pagador	6143
	Estudios Sociales de Caso	931
	Informes Sociales	605
	Afiliaciones Oficiosas	1468
	Migración Colombia	759
TOTAL		**36510**

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión social Integral 2025

Construyendo Confianza

COMPONENTE ASIGNACION DE CITAS

seguimiento asignación de citas III trimestre 2025

ASIGNACIÓN DE CITAS POR UNIDAD DE SERVICIO				
UNIDAD 2025	JUL	AGO	SEP	TOTAL
CS I ALAMOS	2.162	2.200	2.691	7.053
CS I BELLAVISTA	1.980	1.575	2.020	5.575
CS I BUENA VISTA	1.218	899	589	2.706
CS I ESPAÑOLA	3.274	3.061	3.364	9.699
CS I SAN LUIS	1.086	905	1.519	3.510
CS I SANTA CECILIA	1.208	874	1.140	3.222
CS II BACHUÉ	2.042	1.729	2.836	6.607
CS II BOYACÁ REAL	5.522	5.217	5.909	16.648
CS II CODITO	1.974	1.813	2.695	6.482
CS II GAITANA	6.433	5.212	6.630	18.275
CS II GARCES NAVAS	3.013	2.788	2.537	8.338
CS II PRADO VERANIEGO	3.824	3.568	4.419	11.811
CS II QUIRIGUA	1.806	1.905	2.427	6.138
CS II RINCÓN	4.484	3.908	4.236	12.628
CS II SAN CRISTÓBAL	5.544	5.152	6.037	16.733
CS II SUBA	13.758	11.633	13.288	38.679
CS II USAQUÉN	813	611	755	2.179
CS II VERBENAL	11.306	9.699	10.557	31.562
H. CHAPINERO	15.014	13.912	15.900	44.826
H. EMAUS	5.364	4.926	5.517	15.807
H. ENGATIVÁ CALLE 80	18.212	15.035	18.923	52.170
H. FRAY BARTOLOMÉ	16.326	15.356	17.433	49.115
H. SIMÓN BOLÍVAR	17.665	15.428	17.486	50.579
H. SUBA CSE	10.485	8.379	10.646	29.510
UBA MOVIL ENGATIVA	594	29	329	
TOTAL GENERAL	155.107	135.814	159.883	449.852

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión anual asignación de citas 2.025

Durante el tercer trimestre, se gestionaron un total de **449.852** citas médicas en la Subred. A continuación, se detalla el comportamiento por unidad:

CONSOLIDADO CANALES DE ASIGNACIÓN

Durante el tercer trimestre de 2025, se han identificado dos canales principales de asignación de citas establecidos con la Subred: Call center (canal telefónico), pagina web y la asignación de citas presencial en las 25 unidades de servicios de salud de Norte E.S.E.

Seguimiento asignación por canal III trimestre

CANAL DE ASIGNACIÓN				
CANAL	JUL	AGO	SEP	TOTAL
PRESENCIAL	113.784	99.125	124.726	337.635
TELEFÓNICO	26.469	22.994	25.791	75.254
WHATSAPP	853	1.711	2.418	4.982
WEB	624	600	754	1.978
PQR CITAS	13.377	11.384	6.194	13.377
TOTAL	155.107	135.814	159.883	433.226

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión anual asignación de citas 2.025

El canal con mayor número de asignaciones continúa siendo el canal presencial, representando más de un tercio del total. Sin embargo, se evidencia un aumento en las asignaciones a través del canal telefónico, resultado de las acciones de sensibilización dirigidas a los usuarios para fomentar el uso de este medio, así como del canal web.

Construyendo Confianza

MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUBRED

III TRIMESTRE DE 2025

Medición de la satisfacción de usuarios con los servicios prestados por la Subred Norte.

- **Proceso estratégico transversal PSAU**

- **ES-PA-I-08**
  Instructivo de medición de satisfacción de usuarios frente a la prestación de servicios.

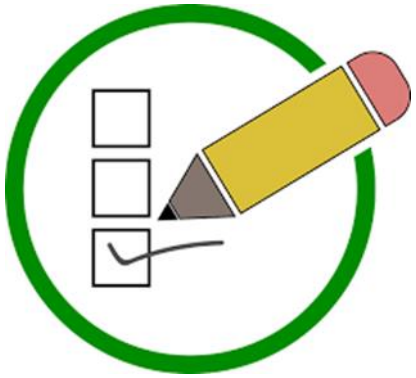
- **ES –PA-F-42**

Formato de Encuesta de Satisfacción Subred Norte

La medición de la satisfacción es un proceso permanente y dinámico el cual permite identificar:

- Percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos
- Oportunidades de mejora.

Para el año 2025, se definió un índice de satisfacción global igual o superior al 96%



=> 96%

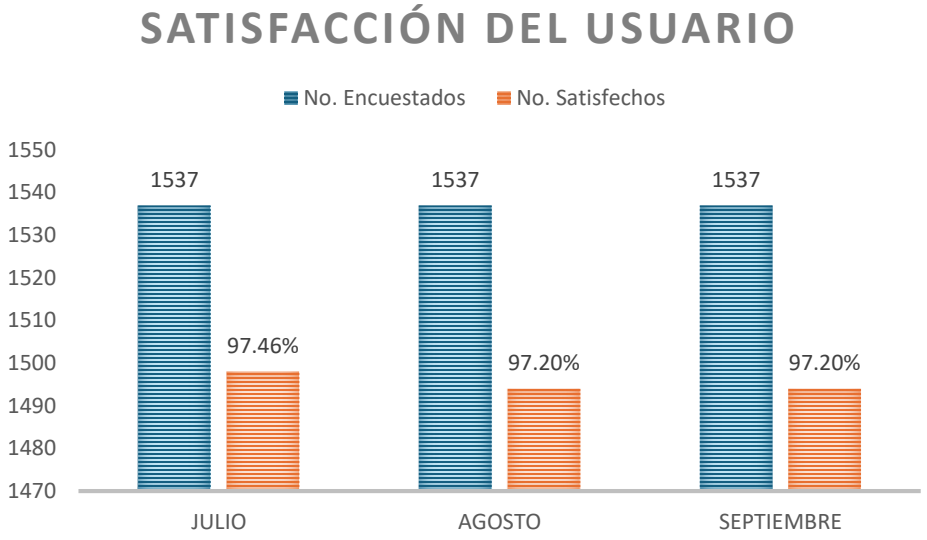
Tamaño muestra: 1,537
EPIINFO – Calidad

Consulta Externa: 50.03% (769)
Urgencias: 24.98% (384)
Hospitalización: 24.98% (384)

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SUBRED NORTE
III Trimestre 2025

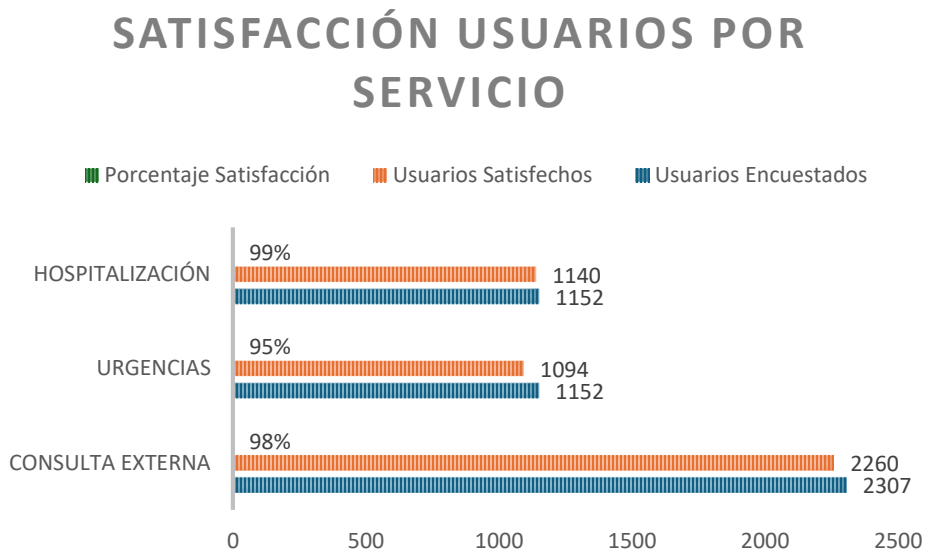
III Trimestre
97,28%

MES	Usuarios Encuestados	Usuarios Satisfechos	Porcentaje Satisfacción
JULIO	1537	1498	97,46%
AGOSTO	1537	1494	97,20%
SEPTIEMBRE	1537	1494	97,20%
Total	**4.611**	**4449**	**97,28%**



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIOS
III Trimestre 2025

SERVICIO	Usuarios Encuestados	Usuarios Satisfechos	Porcentaje Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	2307	2260	98%
URGENCIAS	1152	1094	95%
HOSPITALIZACIÓN	1152	1140	99%
Total	**4611**	**4494**	**97%**



NIVEL DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2025
CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

UNIDAD	TRIMESTRE III		
	Encuestados	Satisfechos	%
017- HOSPITAL CHAPINERO	57	54	96%
021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS	27	27	100%
001- HOSPITAL ENGATIVÁ	222	218	98%
002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA	63	63	100%
003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS	60	60	100%
004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA	42	42	100%
005- CENTRO DE SALUD BACHUE	48	48	100%
006- CENTRO DE SALUD ALAMOS	57	57	100%
008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL	117	114	97%
009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA	42	41	98%
012- CENTRO DE SALUD EMAUS	21	21	100%
024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR	573	561	98%
039- CENTRO DE SALUD VERBENAL	165	164	99%
041- CENTRO DE SALUD USAQUEN	18	18	100%
043- CENTRO DE SALUD CODITO	39	38	97%
044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL	111	109	98%
045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA	6	6	100%
046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA	24	22	92%
026- HOSPITAL SUBA CSE	204	194	95%
025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME	57	56	98%
027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO	60	60	100%
031- CENTRO DE SALUD SUBA	204	203	99%
032- CENTRO DE SALUD RINCON	69	69	100%
035- CENTRO DE SALUD GAITANA	21	21	100%
TOTAL	**2307**	**2266**	**98%**

NIVEL DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2025
URGENCIAS POR UNIDAD

UNIDAD	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	PORCENTAJE
Chapinero	78	76	97%
Engativá	327	314	96%
Emaús	27	25	93%
Simón Bolívar	348	317	91%
CES Suba	342	329	96%
Gaitana	30	30	100%
TOTAL	**1152**	**1091**	**95%**

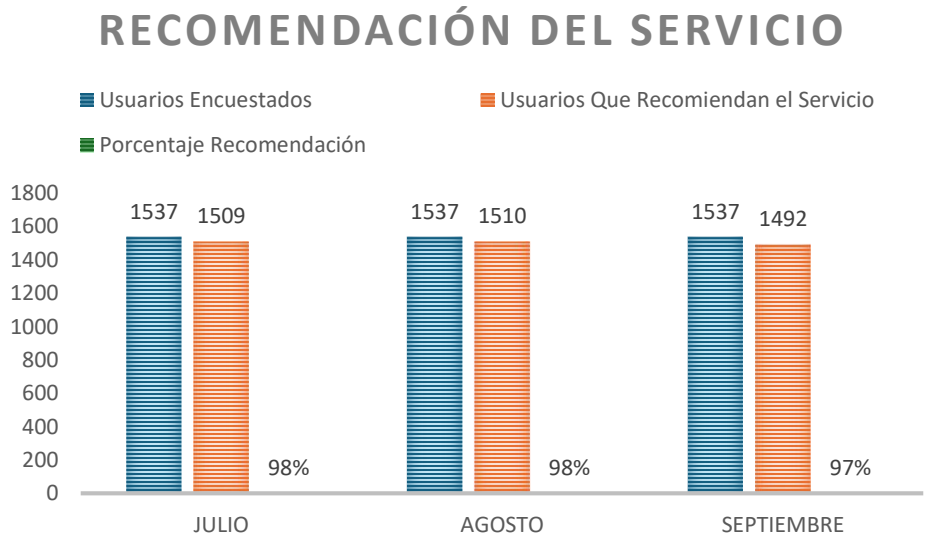
NIVEL DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2025
HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD

UNIDAD	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	PORCENTAJE
Chapinero	42	42	100%
Engativá	345	342	99%
Emaús	18	18	100%
Simón Bolívar	414	406	98%
Fray Bartolomé	18	18	100%
CES Suba	315	312	99%
TOTAL	**1152**	**1138**	**99%**

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE LOS USUARIOS
SUBRED NORTE
III Trimestre 2025

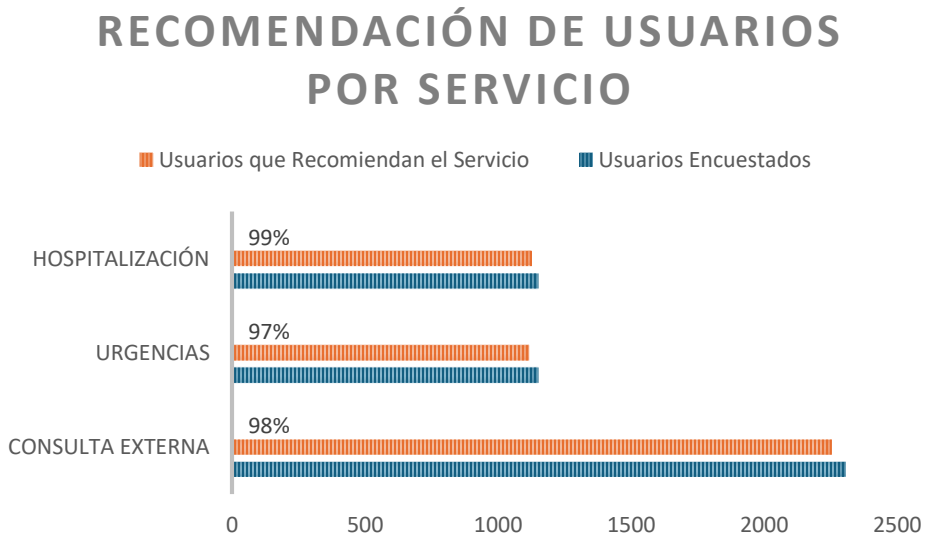
III Trimestre
97%

MES	Usuarios Encuestados	Usuarios que Recomiendan el Servicio	Porcentaje Recomendación
JULIO	1537	1509	98%
AGOSTO	1537	1510	98%
SEPTIEMBRE	1537	1492	97%
Total	**4.611**	**4511**	**97%**



NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIOS
SUBRED NORTE
III Trimestre 2025

SERVICIO	Usuarios Encuestados	Usuarios que Recomiendan el Servicio	Porcentaje Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	2307	2255	98%
URGENCIAS	1152	1118	97%
HOSPITALIZACIÓN	1152	1128	99%
Total	**4611**	**4501**	**97%**



NIVEL DE RECOMENDACIÓN III TRIMESTRE 2025
CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

UNIDAD	Trimestre III		
	Encuestados	Usuarios que Recomiendan el Servicio	% de Recomendación
017- HOSPITAL CHAPINERO	57	55	96%
021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS	27	27	100%
001- HOSPITAL ENGATIVÁ	222	220	99%
002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA	63	63	100%
003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS	60	60	100%
004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA	42	42	100%
005- CENTRO DE SALUD BACHUE	48	48	100%
006- CENTRO DE SALUD ALAMOS	57	54	95%
008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL	117	114	97%
009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA	42	41	98%
012- CENTRO DE SALUD EMAUS	21	21	100%
024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR	573	569	99%
039- CENTRO DE SALUD VERBENAL	165	162	98%
041- CENTRO DE SALUD USAQUEN	18	18	100%
043- CENTRO DE SALUD CODITO	39	37	95%
044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL	111	109	98%
045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA	6	6	100%
046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA	24	22	92%
026- HOSPITAL SUBA CSE	204	199	97%
025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME	57	56	98%
027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO	60	60	100%
031- CENTRO DE SALUD SUBA	204	204	100%
032- CENTRO DE SALUD RINCON	69	69	100%
035- CENTRO DE SALUD GAITANA	21	21	100%
TOTAL	**2307**	**2277**	**98%**

NIVEL DE RECOMENDACIÓN III TRIMESTRE 2025 URGENCIAS POR UNIDAD

UNIDAD	ENCUESTADOS	USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO	PORCENTAJE
Chapinero	78	75	96%
Engativá	327	322	98%
Emaús	27	25	93%
Simón Bolívar	348	332	95%
CES Suba	342	340	99%
Gaitana	30	30	100%
TOTAL	**1152**	**1124**	**97%**

NIVEL DE RECOMENDACIÓN III TRIMESTRE 2025 HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD

UNIDAD	ENCUESTADOS	USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO	PORCENTAJE
Chapinero	42	42	100%
Engativá	345	343	99%
Emaús	18	18	100%
Simón Bolívar	414	407	98%
Fray Bartolomé	18	18	100%
CES Suba	315	313	99%
TOTAL	**1152**	**1141**	**99%**

EXPERIENCIA DE SERVICIO III TRIMESTRE 2025
CONSULTA EXTERNA

UNIDAD	% De Experiencia Satisfactoria				
	TOTAL	Accesibilidad	Oportunidad	Seguridad	Humanización
017- HOSPITAL CHAPINERO	92%	89%	89%	94%	98%
021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS	**97%**	95%	94%	100%	99%
001- HOSPITAL ENGATIVÁ	97%	94%	95%	98%	99%
002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA	99%	97%	98%	100%	100%
003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS	100%	99%	100%	100%	100%
004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA	96%	97%	93%	96%	100%
005- CENTRO DE SALUD BACHUE	86%	88%	88%	75%	94%
006- CENTRO DE SALUD ALAMOS	88%	90%	82%	89%	96%
008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL	93%	90%	89%	98%	97%
009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA	100%	100%	100%	100%	100%
012- CENTRO DE SALUD EMAUS	94%	87%	90%	100%	99%
024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR	94%	93%	90%	94%	98%
039- CENTRO DE SALUD VERBENAL	95%	92%	93%	97%	99%
041- CENTRO DE SALUD USAQUEN	98%	92%	100%	100%	100%
043- CENTRO DE SALUD CODITO	87%	81%	85%	89%	94%
044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL	94%	90%	92%	98%	98%
045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA	97%	94%	100%	100%	95%
046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA	78%	76%	50%	96%	92%
026- HOSPITAL SUBA CSE	93%	88%	90%	97%	97%
025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME	88%	86%	84%	93%	92%
027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO	98%	99%	95%	100%	100%
031- CENTRO DE SALUD SUBA	95%	90%	95%	98%	99%
032- CENTRO DE SALUD RINCON	98%	99%	94%	100%	99%
035- CENTRO DE SALUD GAITANA	97%	93%	100%	97%	100%

EXPERIENCIA DE SERVICIO III TRIMESTRE HOSPITALIZACIÓN

	% De Experiencia Satisfactoria				
UNIDAD	TOTAL	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACIÓN
Chapinero	99%	97%	100%	100%	100%
Engativá	98%	98%	94%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%	100%
Simón Bolívar	97%	98%	94%	98%	98%
Fray Bartolomé	97%	98%	100%	97%	98%
CES Suba	96%	99%	93%	97%	98%

EXPERIENCIA DE SERVICIO III TRIMESTRE URGENCIAS

	% De Experiencia Satisfactoria				
UNIDAD	TOTAL	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACIÓN
Chapinero	93%	91%	90%	94%	96%
Engativá	94%	94%	89%	96%	97%
Emaús	95%	96%	95%	96%	95%
Simón Bolívar	92%	96%	86%	94%	91%
CES Suba	93%	97%	82%	96%	97%
Gaitana	94%	96%	84%	98%	99%

Construyendo Confianza

GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO

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

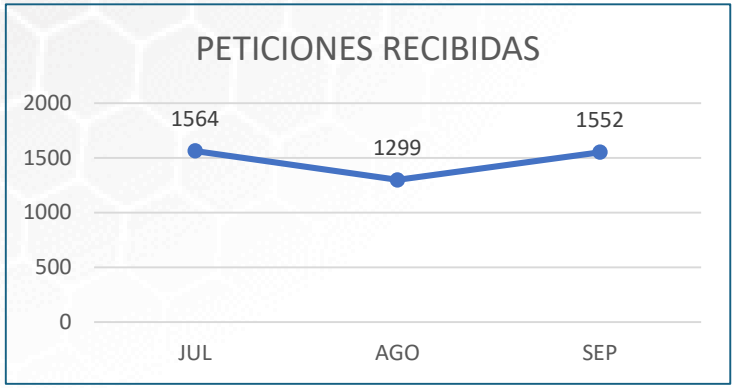
- Buzones de sugerencias: 56 ubicados en las Unidades de servicios
- Virtual: Bogotá te Escucha, Página Web – Botón de denuncias
- Correo electrónico: correspondencia@subrednorte.gov.co
- Ventanilla de correspondencia: USS Chapinero
- Telefónico: Línea 195
- Redes Sociales
- Presencial: Oficinas de Servicio al ciudadano

TIPOLOGÍAS

Construyendo Confianza

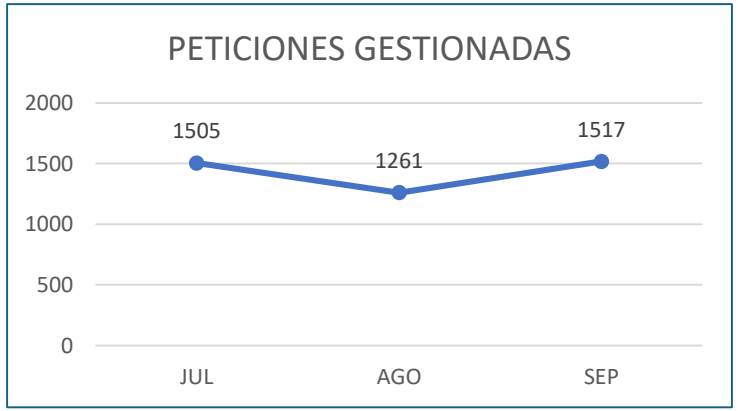
RESULTADOS PQRSDF
III TRIMESTRE 2025

PETICIONES CIUDADANAS
III TRIMESTRE 2025



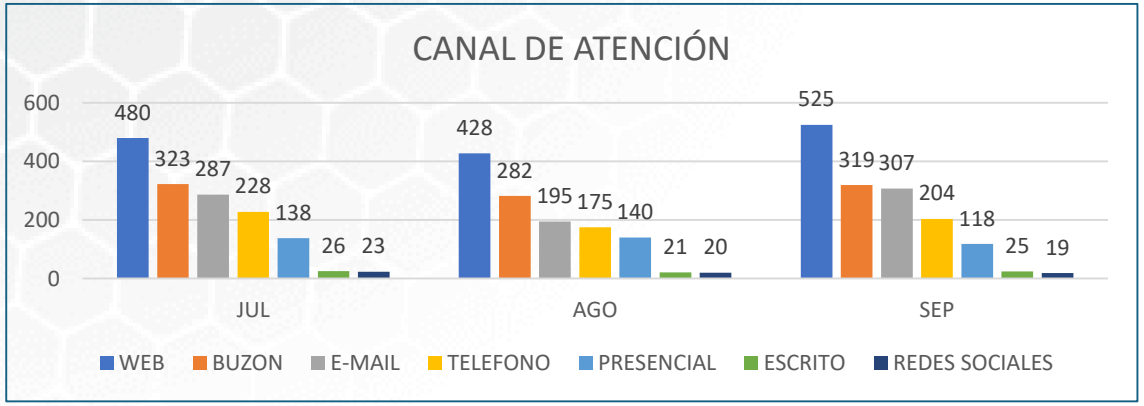
La Subred Norte E.S.E., en el tercer trimestre del año 2025, recibe 4.415 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha

De las cuales, las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 4.283 gestionadas en el tercer trimestre 2025.

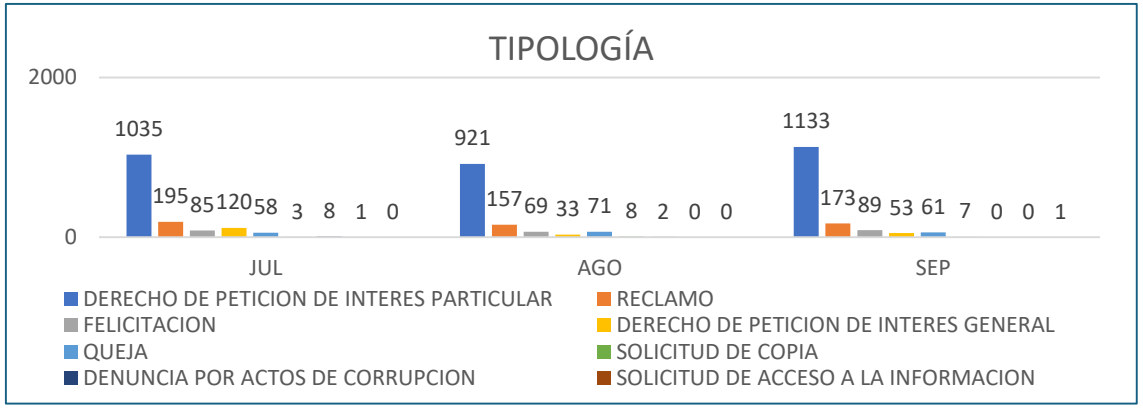


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/10/2025

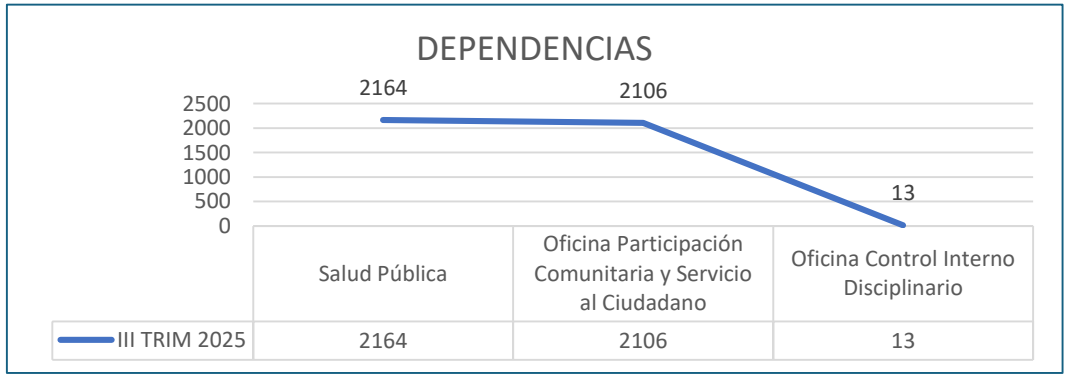
PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE
III TRIMESTRE 2025



El canal más utilizado en el tercer trimestre 2025 es el Web con 1.433 peticiones que corresponden al 33%, seguidos del Buzón con 924 que representan el 22% de las peticiones gestionadas.



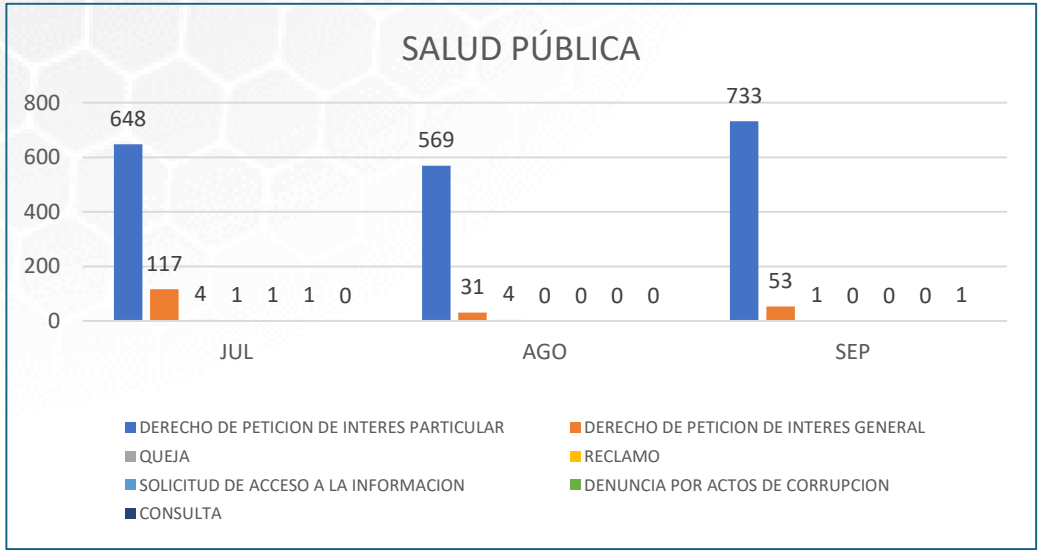
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 72%, seguidos de los reclamos con el 12% de las peticiones gestionadas.



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 08/10/2025

PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2025 – SALUD PÚBLICA

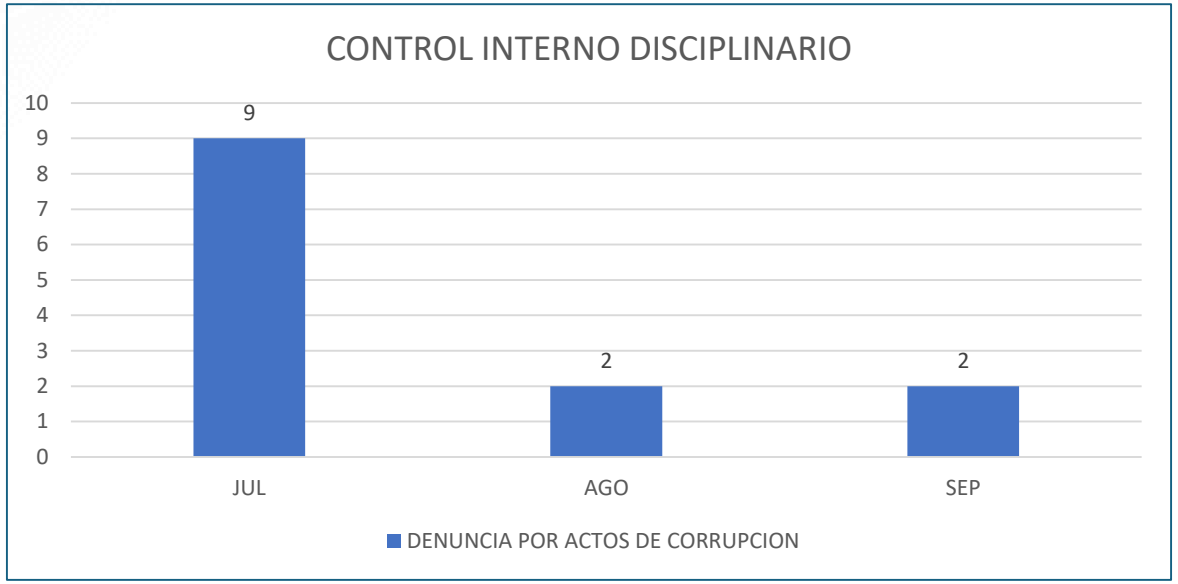


Para la dependencia de Salud pública se gestionan 2.164 peticiones en el tercer trimestre 2025, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 90%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 9% de las peticiones gestionadas.

MOTIVO	JUL	AGO	SEP	III TRIM 2025	% 2025
Calidad del Agua y Saneamiento Basico - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control	320	316	283	919	42%
Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz	123	92	121	336	16%
Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control	146	60	103	309	14%
Programas y Acciones de Interes en Salud Publica	57	21	188	266	12%
Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control	65	28	38	131	6%
Salud Publica Componentes y Espacios	9	56	23	88	4%
Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control	22	7	9	38	2%
Seguridad Quimica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control	18	5	5	28	1%
Apertura de Centros de Estetica y similares	0	10	12	22	1%
Traslado a entidades distritales	0	0	5	5	0,2%
Vacunacion Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI	4	0	0	4	0,2%
Vacunacion antirrabica para caninos y felinos	2	2	0	4	0,2%
Cementerios Funerarias y Afines	2	1	0	3	0,1%
Vacunas Necesarias para Viajar ????	0	2	1	3	0,1%
Hogares Geriatricos y Gerontologicos	1	2	0	3	0,1%
Lineamientos Programas de Promocion y Prevencion -PIC	0	1	0	1	0,05%
Politicas De Salud Publica	1	0	0	1	0,05%
Ausentarse del cumplimiento de la funcion cargo servicio o llegar tarde	1	0	0	1	0,05%
Normatividad Y Requisitos Sanitarios	0	1	0	1	0,05%
Curso de manipulacion higienica de alimentos	1	0	0	1	0,05%
Total general	**772**	**604**	**788**	**2164**	**100%**

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/10/2025

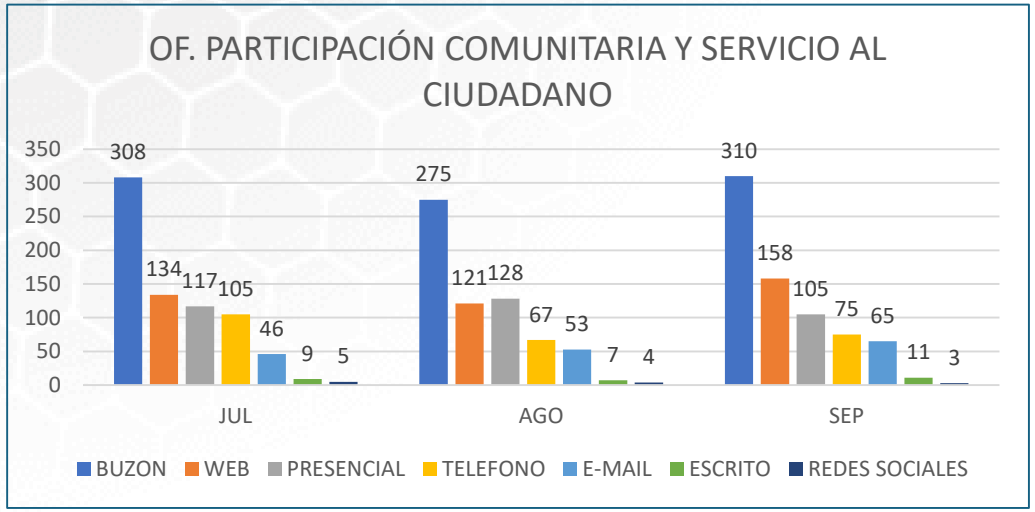
PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2025 – CONTROL INTERNO



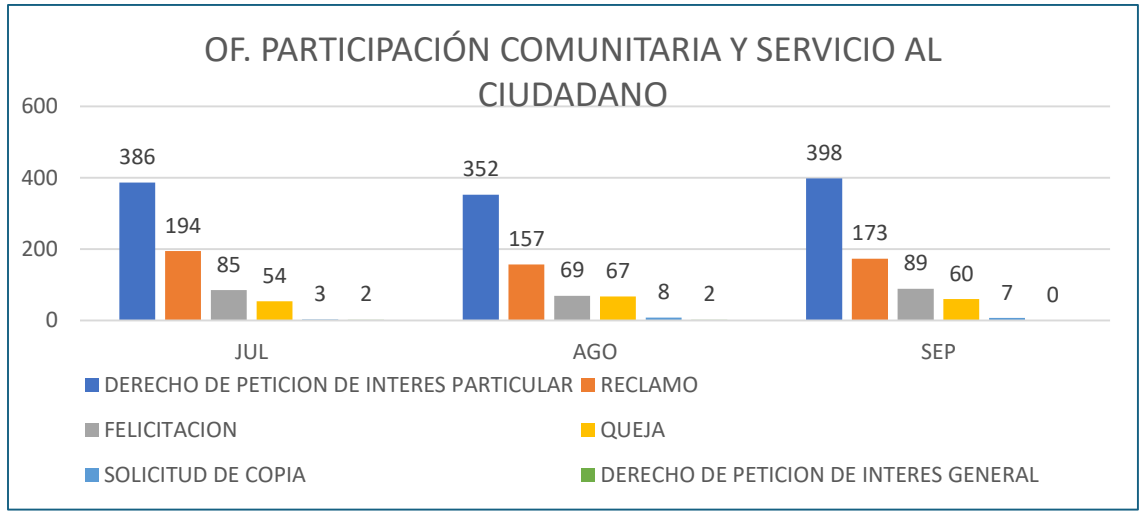
Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 13 peticiones en el tercer trimestre 2025, de las cuales de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias por posibles actos de corrupción.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/10/2025

PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2025 - OPCSC



Para la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se gestionan 2.106 peticiones en el tercer trimestre 2025, de las cuales el canal más utilizado es el Buzón con 893 peticiones que corresponden al 42%, seguidos del canal Web con 413 que representan el 20% de las peticiones gestionadas.

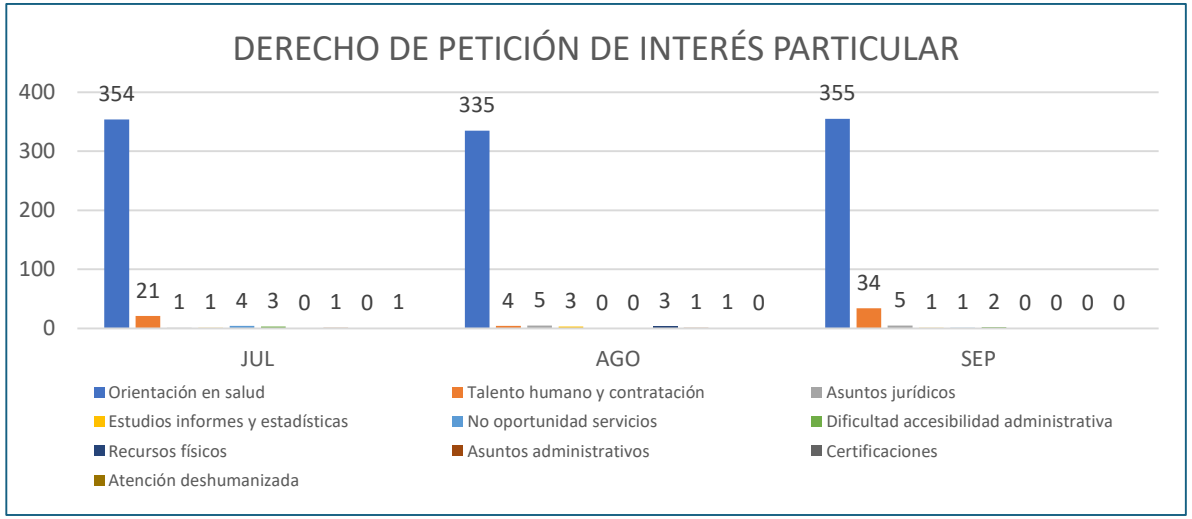


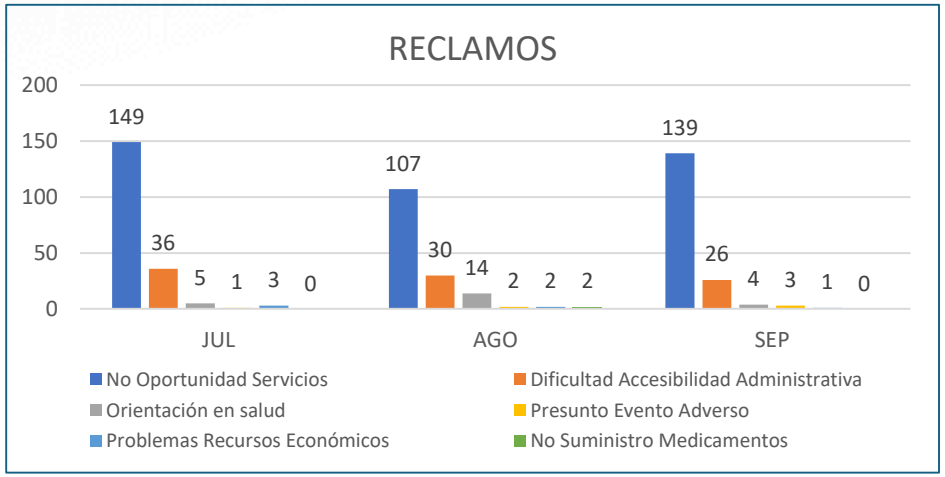
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 54%, seguidos de los reclamos con el 25%, las felicitaciones con el 12%, las quejas con el 9% de las peticiones gestionadas.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/10/2025

PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2025 - OPCSC

Los principales motivos relacionados con los derechos de petición de interés particular son Orientación en salud con un 92% de esta tipología y Talento humano y contratación con el 5%.

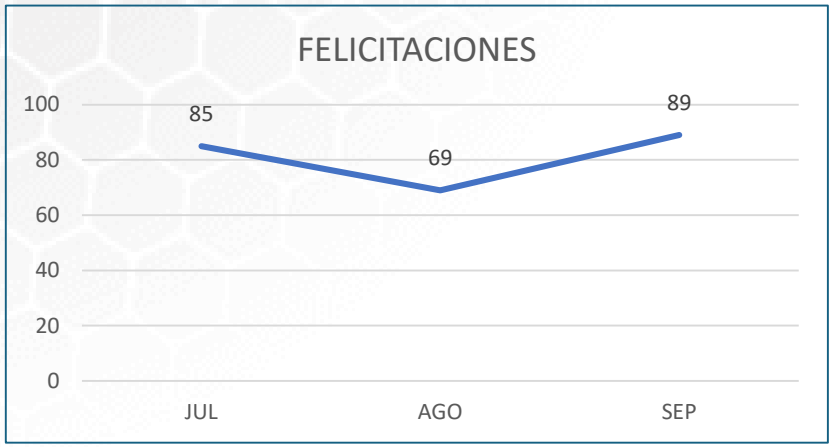




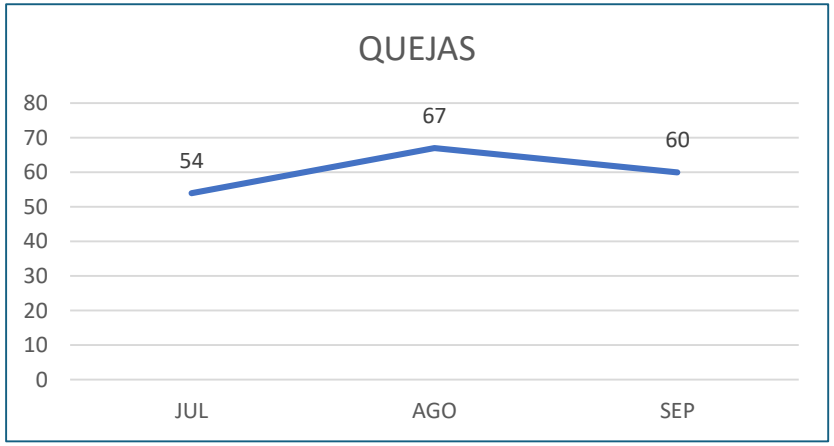
Los principales motivos relacionados con los reclamos son No oportunidad servicios con un 75% de esta tipología y Dificultad Accesibilidad Administrativa con el 18%.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/10/2025

PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2025 - OPCSC



Para el tercer trimestre 2025, se gestionan 243 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.



Para el tercer trimestre 2025, se gestionan 181 manifestaciones clasificadas como quejas, las cuales se relacionan con la atención deshumanizada y percepción del trato, por parte de los colaboradores hacia los usuarios.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/10/2025

PETICIONES CIUDADANAS
III TRIMESTRE 2025

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2025

NOMBRE		FÓRMULA	
		NUMERADOR	DENOMINADOR
Periodo 2025	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
III Trimestre	10,79	46211	4283

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el tercer trimestre 2025 es de 10.79 días.

Andrea Blanco Mejia

ANDREA LUCIA BLANCO MEGIA

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/10/2025