



OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO IV INFORME TRIMESTRAL 2025



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.



Registro fotográfico servicio al ciudadano

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 IV trimestre se presentan los siguientes resultados:

Estadísticas de los procesos de orientación e información por Unidad durante el IV Trimestre de 2.025

| CLASIFICACIÓN SI CUENTANOS BOGOTÁ TRM 2025 | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| CLASIFICACIÓN | I TRM | II TRM | III TRM | IV TRM |
| Atenciones individuales orientación | 8.237 | 8.399 | 7.311 | 10.763 |
| Atenciones individuales problemas de acceso | 1.339 | 1.164 | 2.110 | 1.294 |
| Capacitaciones grupales | 36.161 | 44.766 | 25.560 | 48.902 |
| Orientaciones grupales | 177.697 | 170.719 | 196.891 | 172.041 |
| Sin clasificar | 15 | 148 | 0 | 56 |
| TOTAL | 223.449 | 225.197 | 231.872 | 233.056 |

Comparado con el mismo periodo del trimestre anterior, que registró un total de 231.872 atenciones, se evidencia un aumento de 1.184 registros para el IV periodo

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 IV Trimestre 2.025

| UNIDAD | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 2.966 | 884 | 2.581 | 6.431 |
| 003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS | 416 | 315 | 639 | 1.370 |
| 005- CENTRO DE SALUD BACHUE | 107 | 0 | 43 | 150 |
| 008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL | 576 | 553 | 751 | 1.880 |
| 012- CENTRO DE SALUD EMAUS | 520 | 551 | 666 | 1.737 |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 877 | 1.281 | 1.050 | 3.208 |
| 026- HOSPITAL SUBA CSE | 490 | 652 | 1.489 | 2.631 |
| 025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME | 88 | 54 | 132 | 274 |
| 031- CENTRO DE SALUD SUBA | 316 | 0 | 313 | 629 |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 582 | 470 | 581 | 1.633 |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 162 | 186 | 0 | 348 |
| 024- HOSPITAL SIMONBOLIVAR | 6.832 | 6.684 | 5.127 | 18.643 |
| 039- CENTRO DE SALUD VERBENAL | 1.253 | 1.243 | 1.327 | 3.823 |
| TOTAL | 15.185 | 12.873 | 14.699 | 42.757 |

Fuente: Matriz reporte DYD gestión anual OPCSC 2025



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 cuarto trimestre del presente año se realizó gestión referida a la socialización de derechos y deberes con todos los usuarios con los cuales se tiene interacción al igual se realizó seguimiento a todos los casos de riesgo social registrando dicha gestión en historia clínica, en el presente trimestre se realizaron un total de 31331.

Respecto a la gestión de abandono al cuarto trimestre del presente año se cuenta con un total de treinta y un (31) adultos en condición de abandono, de los cuales veintiocho (28) son adultos mayores y tres (4) adultos con discapacidad; fueron ubicados en hogares de protección veintinueve (28) pacientes y 1(un) fallecido.

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

| Componente | Indicador | TOTAL |
|---------------------------|--|--------------|
| Orientación e Información | Gestión y seguimiento SIDMA | 4 |
| | Capacitación Grupal | 241 |
| | Atenciones individuales Motivo Barrera SIDMA | 164 |
| | Atenciones individuales Motivo Orientación SIDMA | 1243 |
| | Orientaciones grupales SIDMA | 130 |
| | Orientaciones telefónicas SIDMA | 85 |
| | Promoción Derechos y Deberes | 7426 |
| Gestión Social Integral | Interconsultas Trabajo Social | 3843 |
| | Movilización Redes de Apoyo y Recursos | 3960 |
| | Habitante de Calle | 117 |
| | Paciente Indocumentado | 27 |
| | Evoluciones Historia Clínica | 1715 |
| | Trámites Menor Edad | 710 |
| | Traslado de pacientes | 245 |
| | Apoyo Establecer Pagador | 8356 |
| | Estudios Sociales de Caso | 594 |
| | Informes Sociales | 515 |
| | Afiliaciones Oficiosas | 1393 |
| | Migración Colombia | 563 |
| TOTAL | | 31331 |

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión social Integral 2025



COMPONENTE ASIGNACION DE CITAS



Seguimiento asignación de citas IV trimestre 2025

| ASIGNACIÓN DE CITAS POR UNIDAD DE SERVICIO | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| UNIDAD DE SERVICIO | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| CS I ALAMOS | 2.632 | 2.405 | 1.966 | 7.003 |
| CS I BELLAVISTA | 1.911 | 2.061 | 1.735 | 5.707 |
| CS I BUENA VISTA | 1.380 | 1.465 | 1.555 | 4.400 |
| CS I ESPAÑOLA | 3.202 | 2.969 | 2.927 | 9.098 |
| CS I SAN LUIS | 1.329 | 1.209 | 985 | 3.523 |
| CS I SANTA CECILIA | 1.137 | 1.069 | 1.318 | 3.524 |
| CS II BACHUÉ | 2.745 | 2.459 | 2.443 | 7.647 |
| CS II BOYACÁ REAL | 5.950 | 5.561 | 5.150 | 16.661 |
| CS II CODITO | 1.980 | 1.996 | 1.893 | 5.869 |
| CS II GAITANA | 6.020 | 5.742 | 5.023 | 16.785 |
| CS II GARCES NAVAS | 2.145 | 1.840 | 1.907 | 5.892 |
| CS II PRADO VERANIEGO | 3.929 | 3.558 | 3.335 | 10.822 |
| CS II QUIRIGUA | 2.217 | 1.991 | 2.050 | 6.258 |
| CS II RINCÓN | 4.088 | 3.785 | 2.983 | 10.856 |
| CS II SAN CRISTÓBAL | 5.888 | 6.495 | 5.082 | 17.465 |
| CS II SUBA | 13.056 | 12.026 | 10.947 | 36.029 |
| CS II USAQUÉN | 831 | 577 | 711 | 2.119 |
| CS II VERBENAL | 11.175 | 10.530 | 9.242 | 30.947 |
| H. CHAPINERO | 16.286 | 14.406 | 13.460 | 44.152 |
| H. EMAUS | 5.567 | 5.193 | 4.729 | 15.489 |
| H. ENGATIVÁ CALLE 80 | 18.149 | 16.168 | 15.895 | 50.212 |
| H. FRAY BARTOLOMÉ | 16.685 | 16.731 | 15.329 | 48.745 |
| H. SIMÓN BOLÍVAR | 16.867 | 15.527 | 15.216 | 47.610 |
| H. SUBA CSE | 10.224 | 8.770 | 9.001 | 27.995 |
| TOTAL GENERAL | 155.393 | 144.533 | 134.882 | 434.808 |

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

Durante el tercer cuarto trimestre, se gestionaron un total de **434.808** citas médicas en la Subred. A continuación, se detalla el comportamiento por unidad:

CONSOLIDADO CANALES DE ASIGNACIÓN

Durante el cuarto 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 IV trimestre

| CANAL | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| PRESENCIAL | 121.522 | 118.893 | 106.238 | 346.653 |
| TELEFÓNICO | 24.342 | 22.845 | 90.535 | 137.722 |
| WHATSAPP | 2.201 | 1.800 | 411 | 4.412 |
| WEB | 808 | 885 | 718 | 2.411 |
| PQR CITAS | 6.924 | 8.197 | 5.297 | 20.418 |
| TOTAL | 155.797 | 144.423 | 197.902 | 491.198 |

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.



MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

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

IV TRIMESTRE DE 2025

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

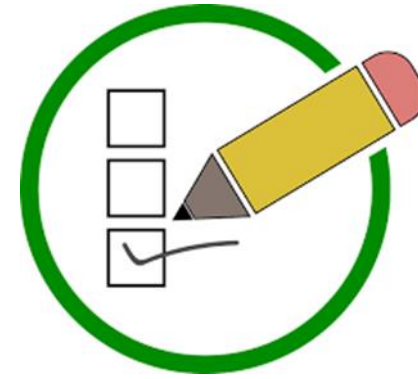


- Proceso estratégico transversal de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Instructivo de medición de satisfacción de usuarios frente a la prestación de servicios.
Código ES-PA-I-08
- Formato de Encuesta de Satisfacción Subred Norte.
Código ES –PA-F-42

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)

Los usuarios pueden acceder a la Encuesta de Satisfacción Ingresando a la Página Web de la Subred Norte www.subrednorte.gov.co en Enlaces Destacados

Inicio Transparencia y Acceso a la Información Pública Atención y Servicio a la Ciudadanía Participa Nuestra Subred Enlaces Institucionales

Imagenología
Preparación de estudios y descarga de resultados

Laboratorio Clínico
Laboratorio Clínico y Gestión Pretransfusional

Citas Médicas
Ingreso y agenda tu cita médica

Negocios Saludables
Negocios Rentables

Encuesta de Satisfacción
Diligencia nuestra encuesta y ayúdanos a mejorar

INVIMA
Consulta de alertas sanitarias e informes de seguridad

4 / 5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

INDICADORES
TRAZADORES

¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido?

¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos esta Unidad de la Subred Norte para que acudieran a la prestación de algún servicio?

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA POR ATRIBUTOS

Accesibilidad

Seguridad

Oportunidad

Humanización



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SUBRED NORTE

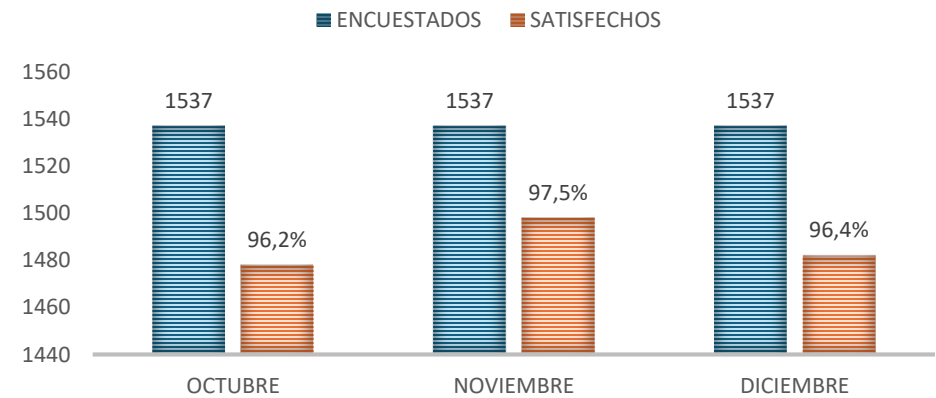
IV Trimestre 2025

IV Trimestre
96.7%

| MES | Usuarios Encuestados | Usuarios Satisfechos | Porcentaje Satisfacción |
|--------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| OCTUBRE | 1537 | 1478 | 96,2% |
| NOVIEMBRE | 1537 | 1498 | 97,5% |
| DICIEMBRE | 1537 | 1482 | 96,4% |
| Total | 4611 | 4458 | 96,7% |

SATISFACCIÓN USUARIOS

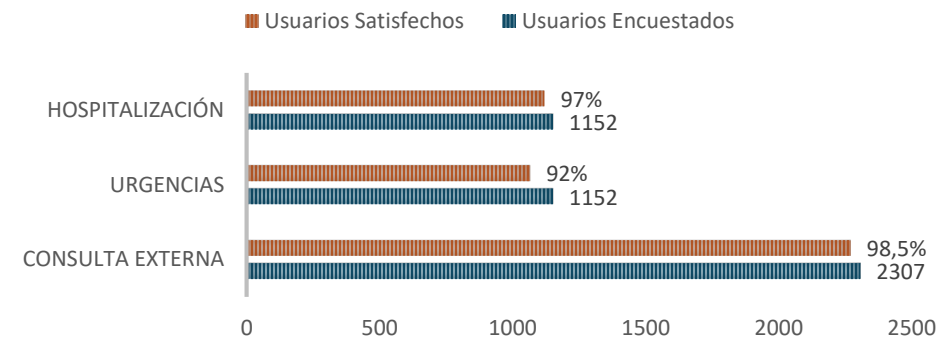
IV TRIMESTRE 2025



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIOS IV Trimestre 2025

| SERVICIO | Usuarios Encuestados | Usuarios Satisfechos | Porcentaje Satisfacción |
|------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 2307 | 2272 | 98.5% |
| URGENCIAS | 1152 | 1066 | 92% |
| HOSPITALIZACIÓN | 1152 | 1120 | 97% |
| Total | 4611 | 4473 | 97% |

SATISFACCIÓN USUARIOS POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2025



NIVEL DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2025 CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

| UNIDAD | TRIMESTRE IV | | |
|--------------------------------------|--------------|-------------|------------|
| | Encuestados | Satisfechos | % |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 57 | 54 | 94,7% |
| 021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS | 27 | 27 | 100% |
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 222 | 219 | 98,6% |
| 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 | 47 | 97,9% |
| 006- CENTRO DE SALUD ALAMOS | 57 | 56 | 98,2% |
| 008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL | 117 | 116 | 99,1% |
| 009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA | 42 | 42 | 100% |
| 012- CENTRO DE SALUD EMAUS | 21 | 21 | 100% |
| 024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR | 573 | 562 | 98,1% |
| 039- CENTRO DE SALUD VERBENAL | 165 | 164 | 99,4% |
| 041- CENTRO DE SALUD USAQUEN | 18 | 18 | 100% |
| 043- CENTRO DE SALUD CODITO | 39 | 39 | 100% |
| 044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL | 111 | 109 | 98,2% |
| 045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA | 6 | 6 | 100% |
| 046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA | 24 | 24 | 100% |
| 026- HOSPITAL SUBA CSE | 204 | 200 | 98% |
| 025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME | 57 | 57 | 100% |
| 027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO | 60 | 60 | 100% |
| 031- CENTRO DE SALUD SUBA | 204 | 198 | 97% |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 69 | 68 | 98,5% |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 21 | 20 | 95,2% |
| TOTAL | 2307 | 2272 | 98% |

NIVEL DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2025 URGENCIAS POR UNIDAD

| UNIDAD | ENCUESTADOS | SATISFECHOS | PORCENTAJE |
|---------------|-------------|-------------|------------|
| Chapinero | 78 | 72 | 92% |
| Engativá | 327 | 303 | 93% |
| Emaús | 27 | 25 | 93% |
| Simón Bolívar | 348 | 323 | 93% |
| CES Suba | 342 | 315 | 92% |
| Gaitana | 30 | 28 | 93% |
| TOTAL | 1152 | 1066 | 92% |

NIVEL DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2025 HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD

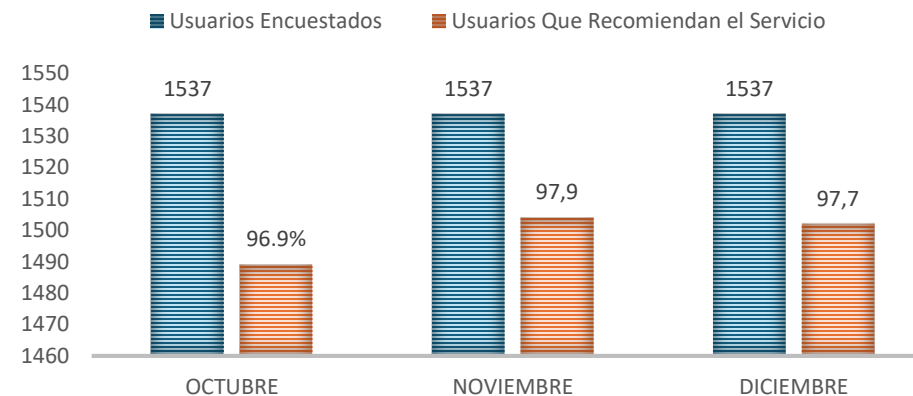
| UNIDAD | ENCUESTADOS | SATISFECHOS | PORCENTAJE |
|----------------|-------------|-------------|------------|
| Chapinero | 42 | 42 | 100% |
| Engativá | 345 | 335 | 97% |
| Emaús | 18 | 18 | 100% |
| Simón Bolívar | 414 | 401 | 97% |
| Fray Bartolomé | 18 | 18 | 100% |
| CES Suba | 315 | 306 | 97% |
| TOTAL | 1152 | 1120 | 97% |

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE LOS USUARIOS SUBRED NORTE IV Trimestre 2025

**IV Trimestre
97,5%**

| MES | Usuarios Encuestados | Usuarios Que Recomiendan el Servicio | Porcentaje Recomendación |
|--------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| OCTUBRE | 1537 | 1489 | 96.9% |
| NOVIEMBRE | 1537 | 1504 | 97,9% |
| DICIEMBRE | 1537 | 1502 | 97,7% |
| TOTAL | 4611 | 4495 | 97,5% |

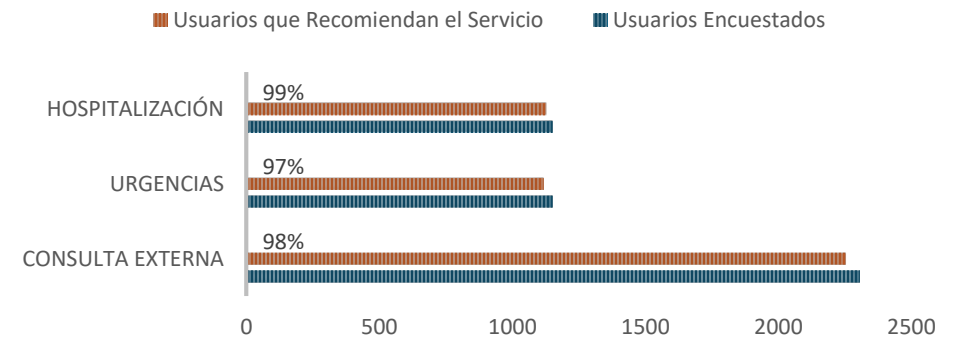
RECOMENDACIÓN USUARIOS IV TRIMESTRE 2025



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

| SERVICIO | Usuarios Encuestados | Usuarios que Recomiendan el Servicio | Porcentaje Satisfacción |
|------------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 2307 | 2286 | 99% |
| URGENCIAS | 1152 | 1082 | 94% |
| HOSPITALIZACIÓN | 1152 | 1127 | 98% |
| Total | 4611 | 4495 | 97,5% |

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE USUARIOS POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2025



NIVEL DE RECOMENDACIÓN IV TRIMESTRE 2025 CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

| UNIDAD | Trimestre IV | | |
|--------------------------------------|--------------|--|-----------------------|
| | Encuestados | Usuarios que Recomiendan el Servicio | % de Recomendación |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 57 | 56 | 98,2% |
| 021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS | 27 | 27 | 100% |
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 222 | 221 | 99,5% |
| 002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA | 63 | 63 | 100% |
| 003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS | 60 | 60 | 100% |
| 004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA | 42 | 41 | 97,6% |
| 005- CENTRO DE SALUD BACHUE | 48 | 46 | 95,8% |
| 006- CENTRO DE SALUD ALAMOS | 57 | 56 | 98,2% |
| 008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL | 117 | 116 | 99,1% |
| 009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA | 42 | 42 | 100% |
| 012- CENTRO DE SALUD EMAUS | 21 | 21 | 100% |
| 024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR | 573 | 564 | 98,4% |
| 039- CENTRO DE SALUD VERBENAL | 165 | 165 | 100% |
| 041- CENTRO DE SALUD USAQUEN | 18 | 18 | 100% |
| 043- CENTRO DE SALUD CODITO | 39 | 39 | 100% |
| 044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL | 111 | 110 | 99% |
| 045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA | 6 | 6 | 100% |
| 046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA | 24 | 23 | 95,8% |
| 026- HOSPITAL SUBA CSE | 204 | 202 | 99% |
| 025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME | 57 | 57 | 100% |
| 027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO | 60 | 60 | 100% |
| 031- CENTRO DE SALUD SUBA | 204 | 204 | 100% |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 69 | 68 | 98,5% |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 21 | 21 | 100% |
| TOTAL | 2307 | 2286 | 99% |

NIVEL DE RECOMENDACIÓN IV TRIMESTRE 2025 URGENCIAS POR UNIDAD

| UNIDAD | ENCUESTADOS | USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO | PORCENTAJE |
|---------------|-------------|--------------------------------------|------------|
| Chapinero | 78 | 75 | 96% |
| Engativá | 327 | 309 | 94% |
| Emaús | 27 | 25 | 93% |
| Simón Bolívar | 348 | 326 | 94% |
| CES Suba | 342 | 319 | 93% |
| Gaitana | 30 | 28 | 93% |
| TOTAL | 1152 | 1082 | 94% |

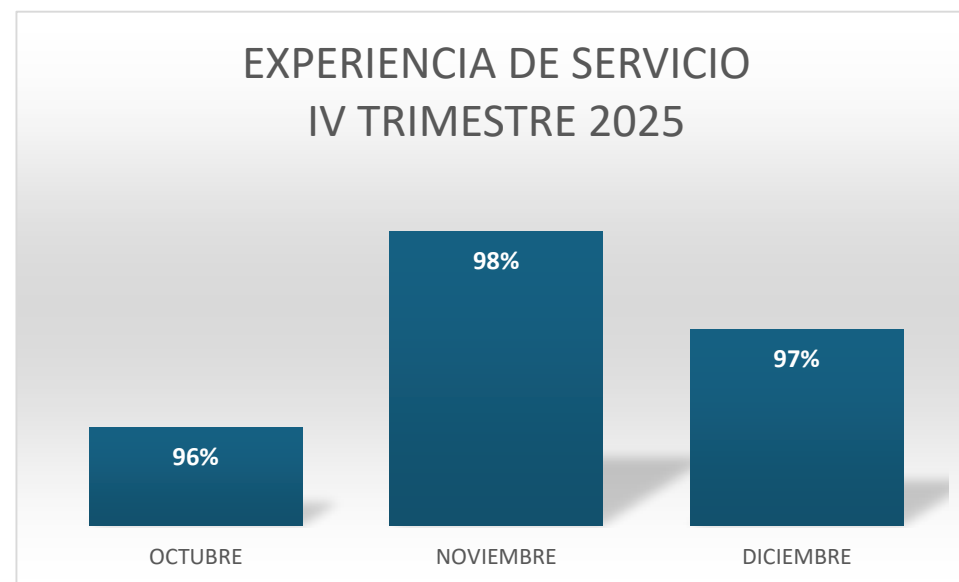
NIVEL DE RECOMENDACIÓN IV TRIMESTRE 2025 HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD

| UNIDAD | ENCUESTADOS | USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO | PORCENTAJE |
|----------------|-------------|--------------------------------------|------------|
| Chapinero | 42 | 42 | 100% |
| Engativá | 345 | 339 | 98% |
| Emaús | 18 | 18 | 100% |
| Simón Bolívar | 414 | 404 | 98% |
| Fray Bartolomé | 18 | 18 | 100% |
| CES Suba | 315 | 306 | 97% |
| TOTAL | 1152 | 1127 | 98% |

EXPERIENCIA DE SERVICIO SUBRED NORTE IV Trimestre 2025

**IV Trimestre
97%**

| MES | % EXPERIENCIA SATISFACTORIA |
|--------------|-----------------------------|
| OCTUBRE | 96% |
| NOVIEMBRE | 98% |
| DICIEMBRE | 97% |
| TOTAL | 97% |



EXPERIENCIA DE SERVICIO IV TRIMESTRE 2025 CONSULTA EXTERNA

| UNIDAD | % De Experiencia Satisfactoria | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------|-----------|--------------|
| | TOTAL | Accesibilidad | Oportunidad | Seguridad | Humanización |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 96% | 92% | 95% | 97% | 98% |
| 021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS | 96% | 93% | 89% | 100% | 100% |
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 97% | 93% | 97% | 97% | 99% |
| 002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA | 96% | 91% | 95% | 98% | 100% |
| 003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS | 99% | 100% | 100% | 97% | 100% |
| 004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA | 95% | 88% | 95% | 99% | 99% |
| 005- CENTRO DE SALUD BACHUE | 94% | 94% | 92% | 99% | 95% |
| 006- CENTRO DE SALUD ALAMOS | 93% | 89% | 95% | 90% | 99% |
| 008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL | 97% | 97% | 95% | 98% | 99% |
| 009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% |
| 012- CENTRO DE SALUD EMAUS | 100% | 100% | 100% | 100% | 99% |
| 024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR | 96% | 94% | 95% | 96% | 98% |
| 039- CENTRO DE SALUD VERBENAL | 98% | 95% | 98% | 98% | 99% |
| 041- CENTRO DE SALUD USAQUEN | 98% | 93% | 100% | 100% | 100% |
| 043- CENTRO DE SALUD CODITO | 94% | 88% | 95% | 92% | 100% |
| 044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL | 96% | 90% | 93% | 100% | 99% |
| 045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA | 96% | 100% | 100% | 83% | 100% |
| 046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA | 97% | 96% | 100% | 100% | 92% |
| 026- HOSPITAL SUBA CSE | 95% | 90% | 96% | 97% | 98% |
| 025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME | 97% | 93% | 100% | 96% | 100% |
| 027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO | 99% | 97% | 100% | 100% | 100% |
| 031- CENTRO DE SALUD SUBA | 97% | 92% | 98% | 98% | 98% |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 97% | 93% | 97% | 100% | 99% |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 97% | 92% | 100% | 96% | 99% |

EXPERIENCIA DE SERVICIO IV TRIMESTRE HOSPITALIZACIÓN

| UNIDAD | % De Experiencia Satisfactoria | | | | |
|----------------|--------------------------------|---------------|-------------|-----------|--------------|
| | TOTAL | ACCESIBILIDAD | OPORTUNIDAD | SEGURIDAD | HUMANIZACIÓN |
| Chapinero | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Engativá | 97% | 97% | 93% | 98% | 98% |
| Emaús | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Simón Bolívar | 95% | 96% | 92% | 96% | 96% |
| Fray Bartolomé | 99% | 98% | 100% | 99% | 99% |
| CES Suba | 96% | 97% | 92% | 98% | 98% |

EXPERIENCIA DE SERVICIO IV TRIMESTRE URGENCIAS

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



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
- Ventanilla de correspondencia: USS Chapinero
- Telefónico: Línea 195
- Redes Sociales
- Presencial: Oficinas de Servicio al ciudadano

TIPOLOGÍAS





RESULTADOS PQRSDF IV TRIMESTRE 2025

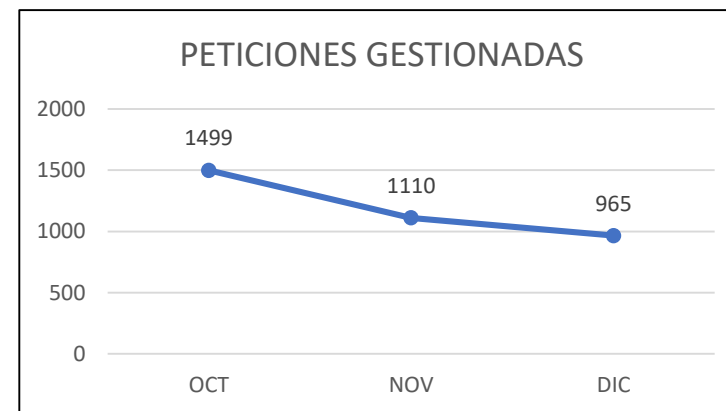


PETICIONES CIUDADANAS IV TRIMESTRE 2025



La Subred Norte E.S.E., en el cuarto trimestre del año 2025, recibe 3.725 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha

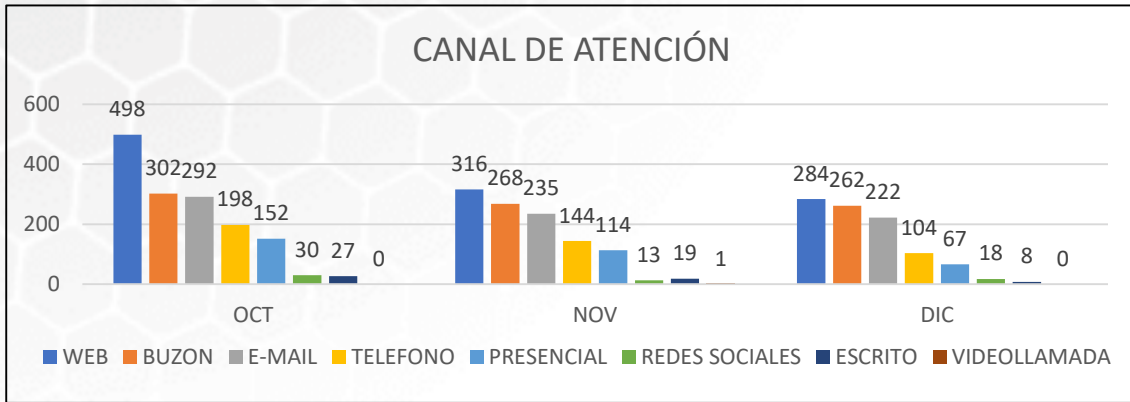
De las cuales, las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 3.574 gestionadas en el cuarto trimestre 2025.



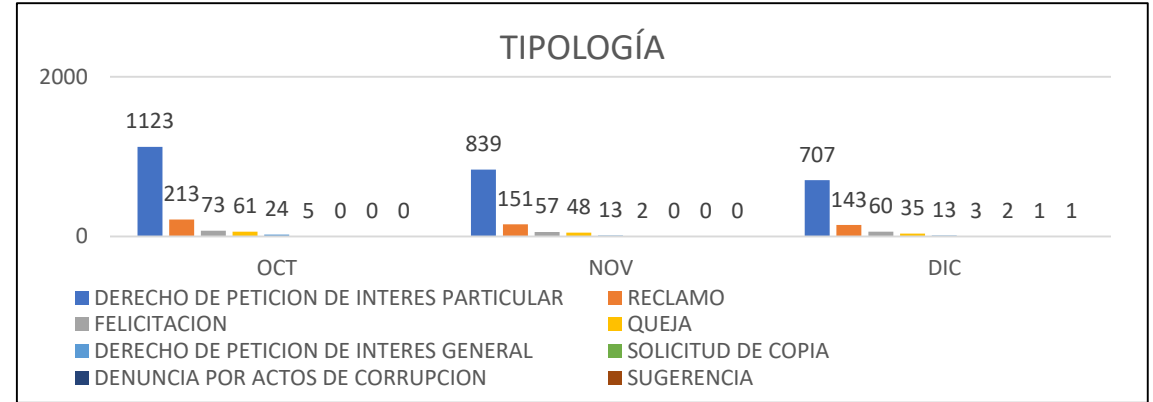
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026



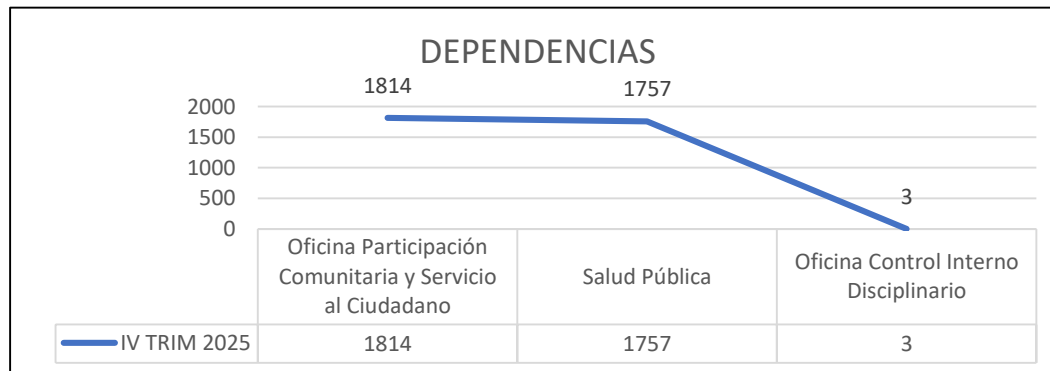
PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025



El canal más utilizado en el cuarto trimestre 2025 es el Web con 1.098 peticiones que corresponden al 31%, seguidos del Buzón con 832 que representan el 23% de las peticiones gestionadas.



De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 75%, seguidos de los reclamos con el 14% de las peticiones gestionadas.

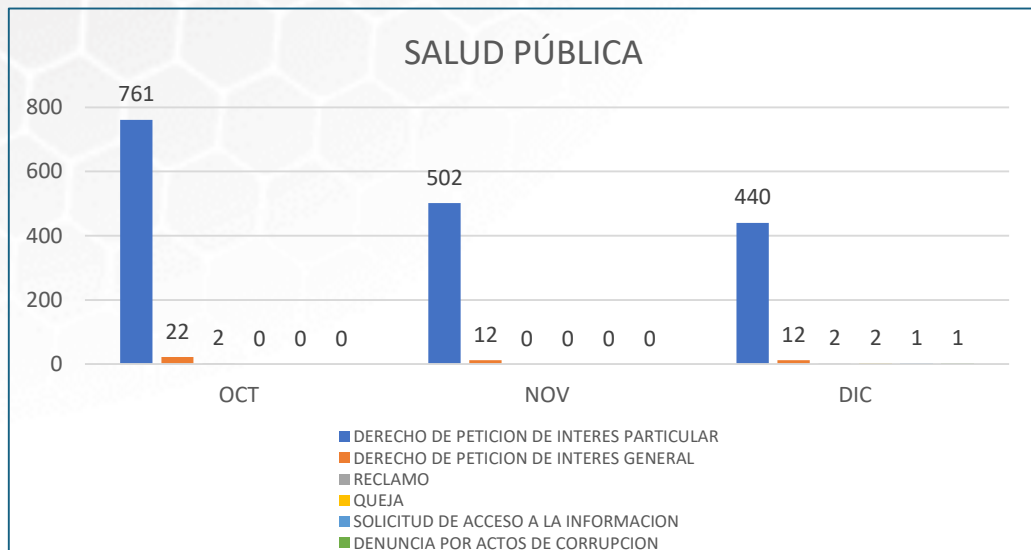


Para la gestión de peticiones en el Bogotá te Escucha, la Subred cuenta con tres dependencias encargadas del trámite que son: Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, Salud pública y Control interno disciplinario.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025 – SALUD PÚBLICA



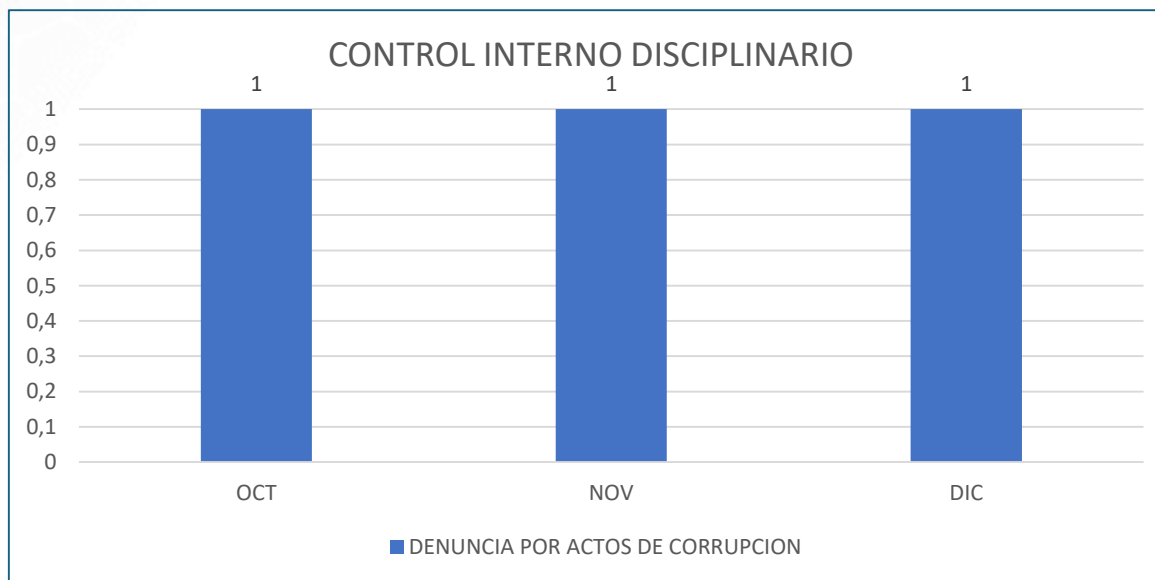
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 1.757 peticiones en el cuarto trimestre 2025, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 97%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 2.6% de las peticiones gestionadas.

| MOTIVO | OCT | NOV | DIC | IV TRIM 2025 | % 2025 |
|---|------------|------------|------------|--------------|-------------|
| Calidad del Agua y Saneamiento Básico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control | 280 | 220 | 186 | 686 | 39% |
| Programas y Acciones de Interes en Salud Publica | 216 | 114 | 14 | 344 | 20% |
| Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz | 139 | 57 | 76 | 272 | 15% |
| Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 50 | 60 | 123 | 233 | 13% |
| Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 24 | 25 | 37 | 86 | 5% |
| Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 9 | 12 | 14 | 35 | 2% |
| Normatividad Y Requisitos Sanitarios | 28 | 5 | 0 | 33 | 1,9% |
| Salud Publica Componentes y Espacios | 21 | 8 | 4 | 33 | 1,9% |
| Apertura de Centros de Estetica y similares | 5 | 5 | 2 | 12 | 0,7% |
| Vacunacion Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI | 3 | 1 | 1 | 5 | 0,3% |
| Dispensacion De Medicamentos y Dispositivos Medico - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 2 | 3 | 0 | 5 | 0,3% |
| Vacunas Necesarias para Viajar ???? | 2 | 1 | 0 | 3 | 0,2% |
| Seguridad Quimica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,1% |
| Vacunacion antirrabica para caninos y felinos | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,1% |
| Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,06% |
| Ruta de la salud | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,06% |
| Dispensacion de medicamentos y dispositivos medicos | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,06% |
| Carne de Vacunacion | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,06% |
| Hogares Geriatricos y Gerontologicos | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,06% |
| Certificado de defuncion | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,06% |
| Total general | 785 | 514 | 458 | 1757 | 100% |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025 – CONTROL INTERNO

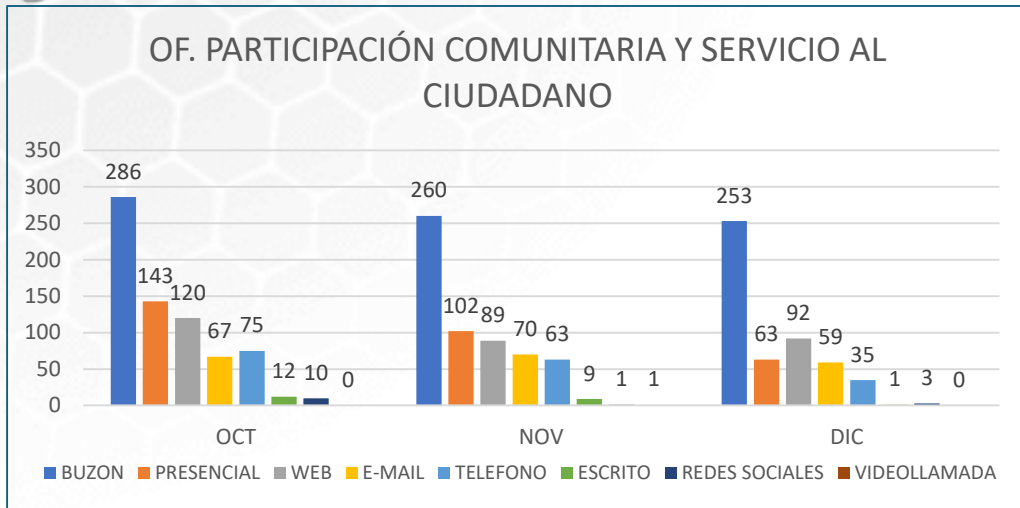


Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 3 peticiones en el cuarto trimestre 2025, de las cuales de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias por posibles actos de corrupción.

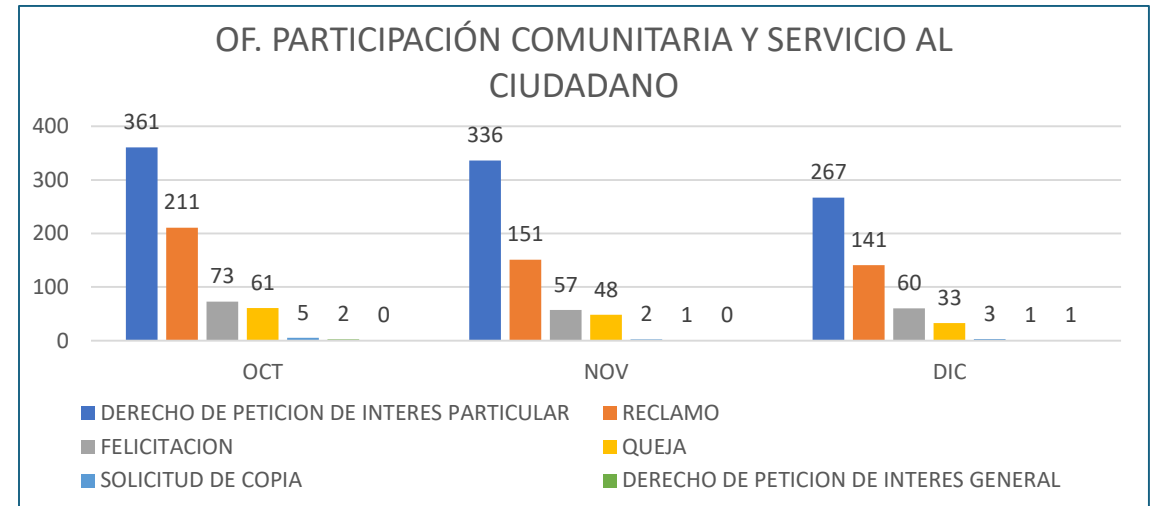
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025 - OPCSC



Para la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se gestionan 1.814 peticiones en el cuarto trimestre 2025, de las cuales el canal más utilizado es el Buzón con 799 peticiones que corresponden al 44%, seguidos del canal Presencial con 308 que representan el 17% de las peticiones gestionadas.



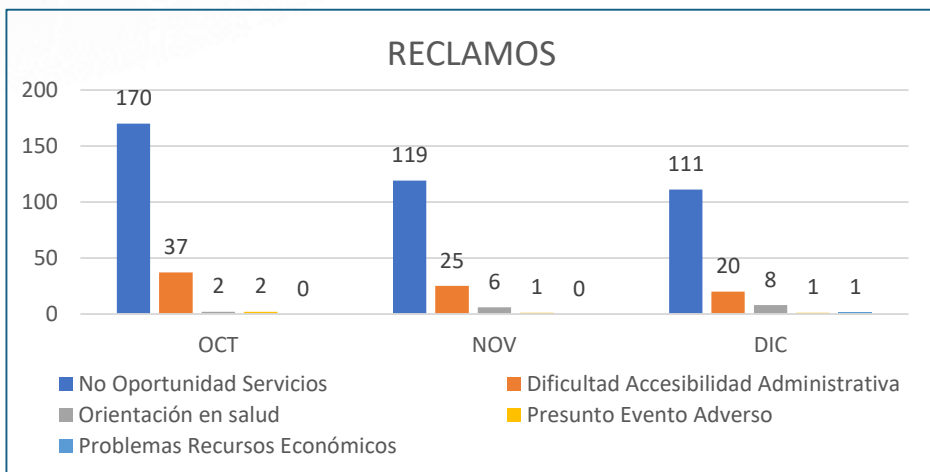
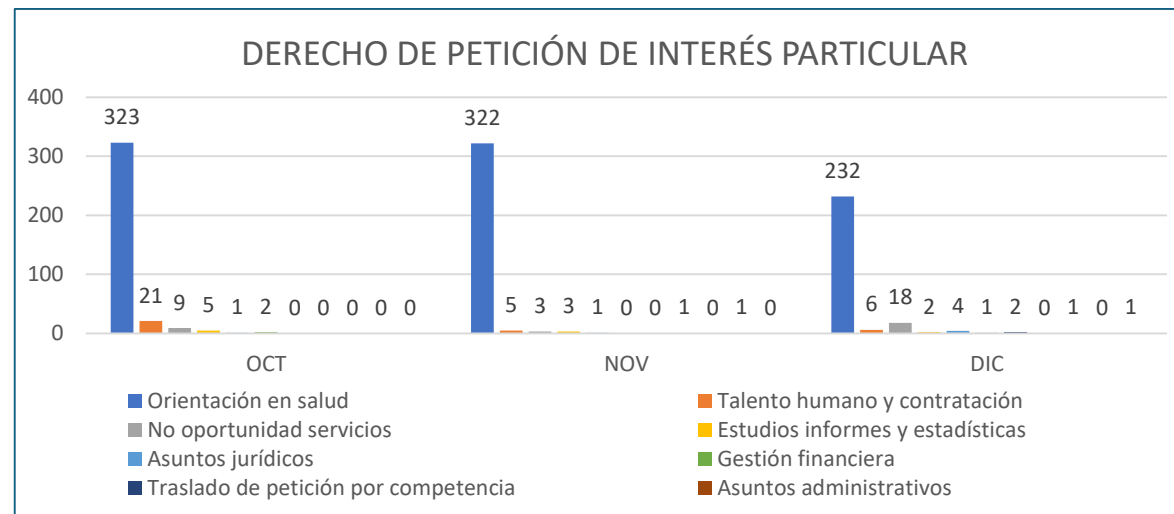
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 53%, seguidos de los reclamos con el 28%, las felicitaciones con el 10%, las quejas con el 8% de las peticiones gestionadas.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025 - OPCSC

Los principales motivos relacionados con los derechos de petición de interés particular son Orientación en salud con un 91% de esta tipología y Talento humano y contratación con el 3%.



Los principales motivos relacionados con los reclamos son No oportunidad servicios con un 80% de esta tipología y Dificultad Accesibilidad Administrativa con el 16%.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026

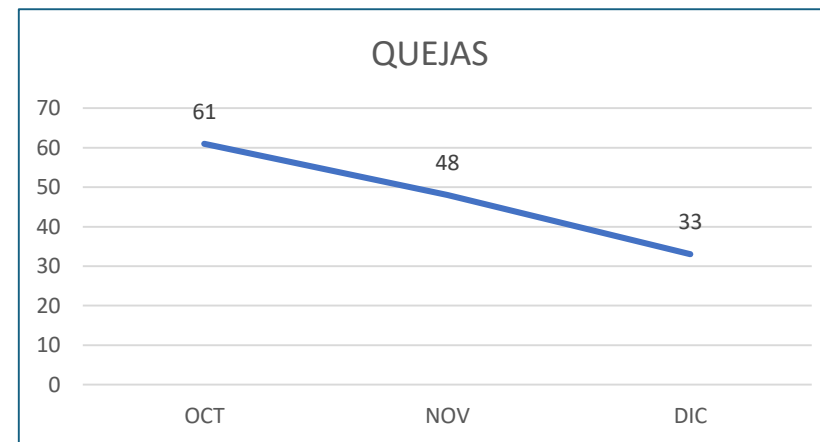


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025 - OPCSC



Para el cuarto trimestre 2025, se gestionan 190 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.

Para el cuarto trimestre 2025, se gestionan 142 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 08/01/2026



PETICIONES CIUDADANAS IV TRIMESTRE 2025

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 corresponden 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 IV 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 |
| IV Trimestre | 11,93 | 42643 | 3574 |

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el cuarto trimestre 2025 es de 11.93 días.

Para la presentación de los análisis incluidos en este informe, es pertinente precisar que podrían presentarse variaciones menores en las clasificaciones de las tipologías, derivadas de las diferencias en las fechas de corte utilizadas para la consolidación de la información. Los análisis desarrollados corresponden a la descarga del 08/01/2026.

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 08/01/2026

Gracias

Síguenos en nuestros canales digitales

