



# OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

IV INFORME TRIMESTRAL 2025  
GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO



# GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO





# GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene por objetivo garantizar la atención integral de los usuarios y sus familias, mejorando el acceso y la continuidad de la atención, promoviendo ambientes humanizados, fortaleciendo la participación social en salud, el control y la exigibilidad de los derechos y el cumplimiento de los deberes, con el fin de impactar en la satisfacción de los usuarios internos, externos y sus familias que solicitan servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., contribuyendo de esta manera al cumplimiento de la misión institucional, en el marco de los principios y valores establecidos por la entidad.

Parte fundamental de nuestro proceso lo constituye la recepción y gestión de las peticiones que presentan los ciudadanos, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, con el fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.



# GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

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

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



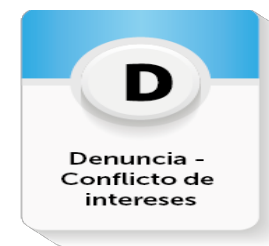
# CANALES Y TIPOLOGÍAS

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

## CANALES

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

## TIPOLOGÍAS





# RESULTADOS PQRSDF IV TRIMESTRE 2025



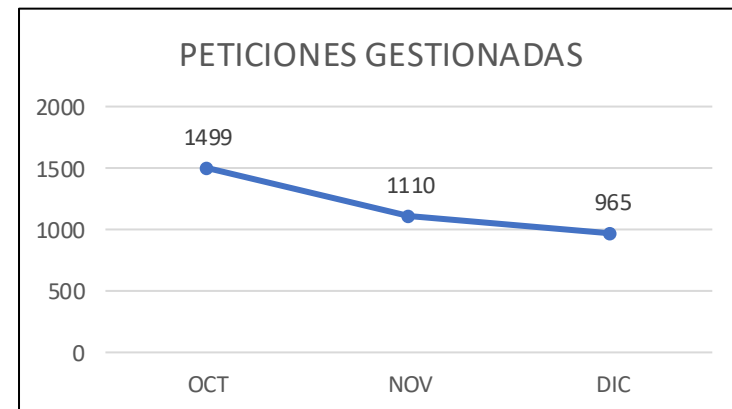


# PETICIONES CIUDADANAS IV TRIMESTRE 2025



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

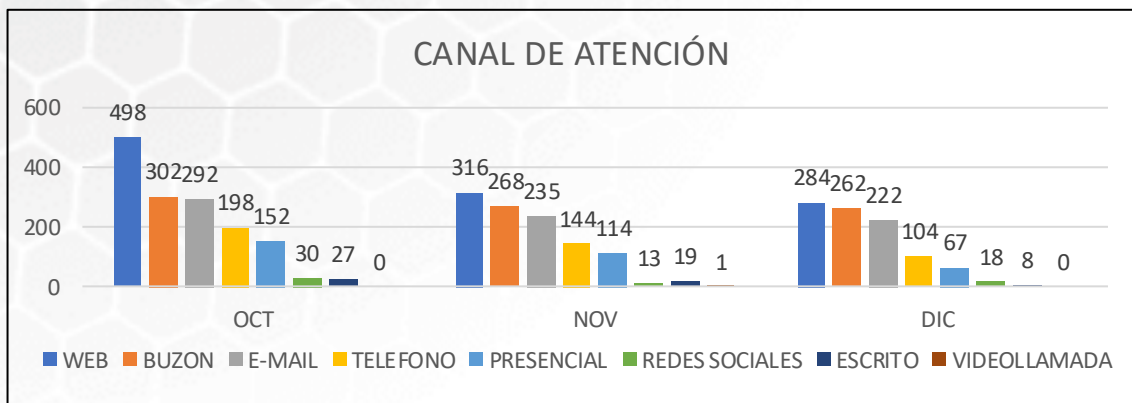
De las cuales, las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 3.574 gestionadas en el cuarto trimestre 2025.



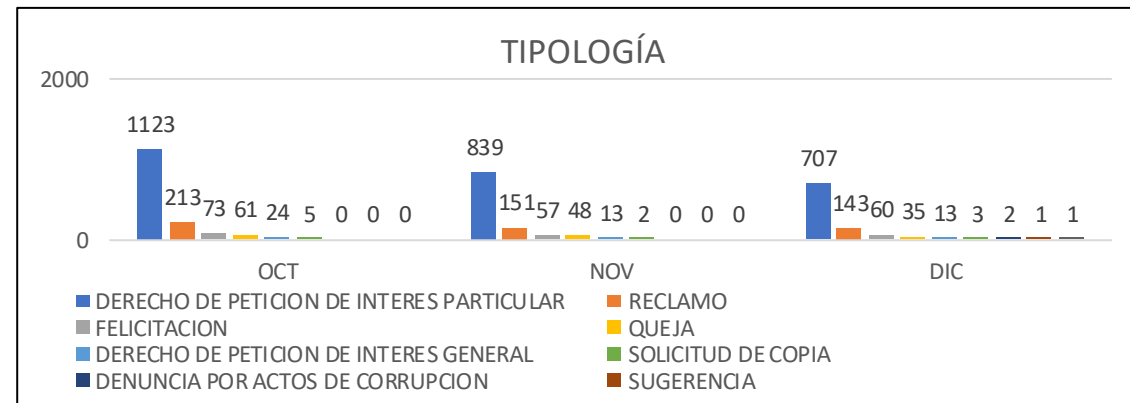
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026



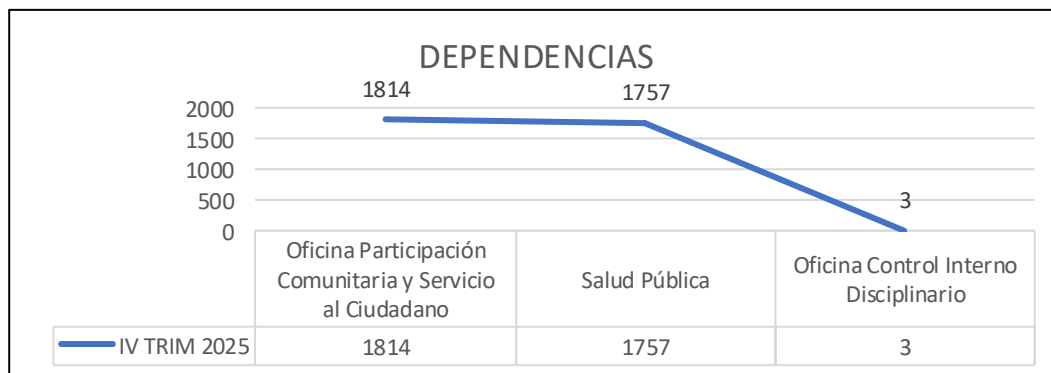
# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025



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.

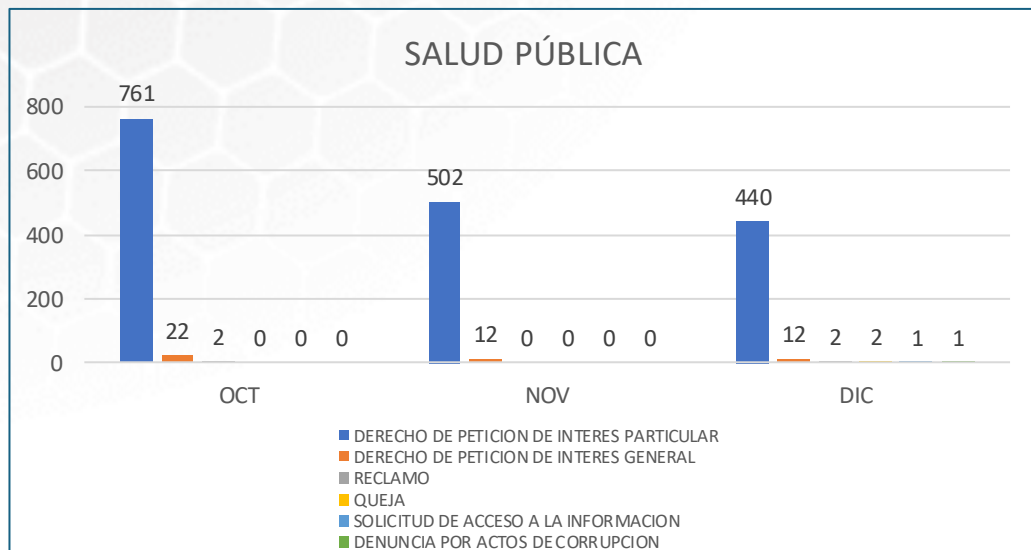


Para la gestión de peticiones en el Bogotá te Escucha, la Subred cuenta con tres dependencias encargadas del trámite que son: Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, Salud pública y Control interno disciplinario.

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



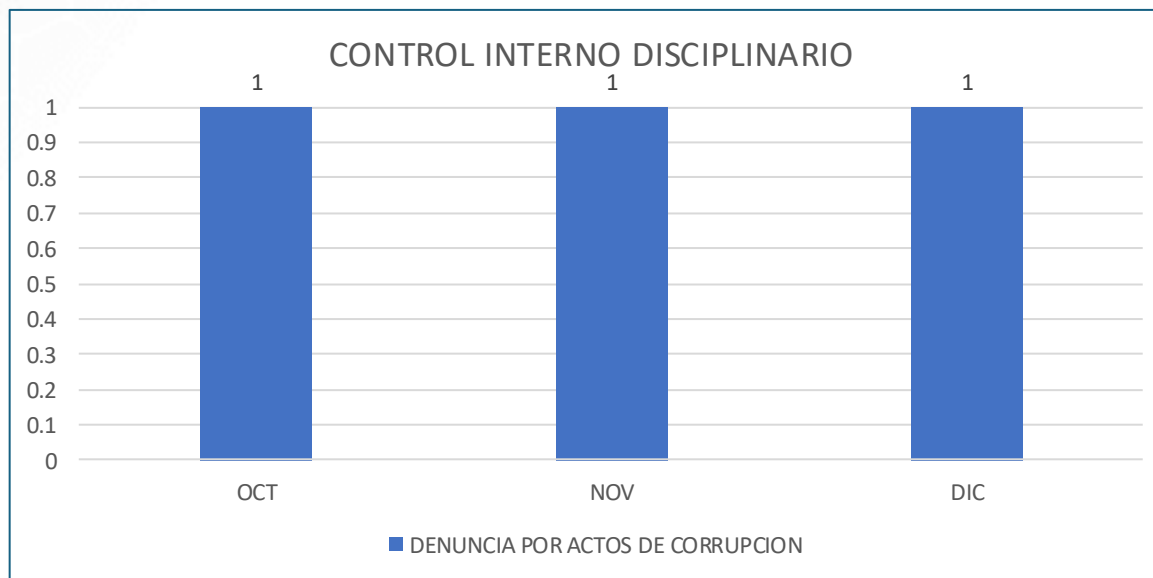
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 1.757 peticiones en el cuarto trimestre 2025, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 97%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 2.6% de las peticiones gestionadas.

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%
<b>Total general</b>	<b>785</b>	<b>514</b>	<b>458</b>	<b>1757</b>	<b>100%</b>

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

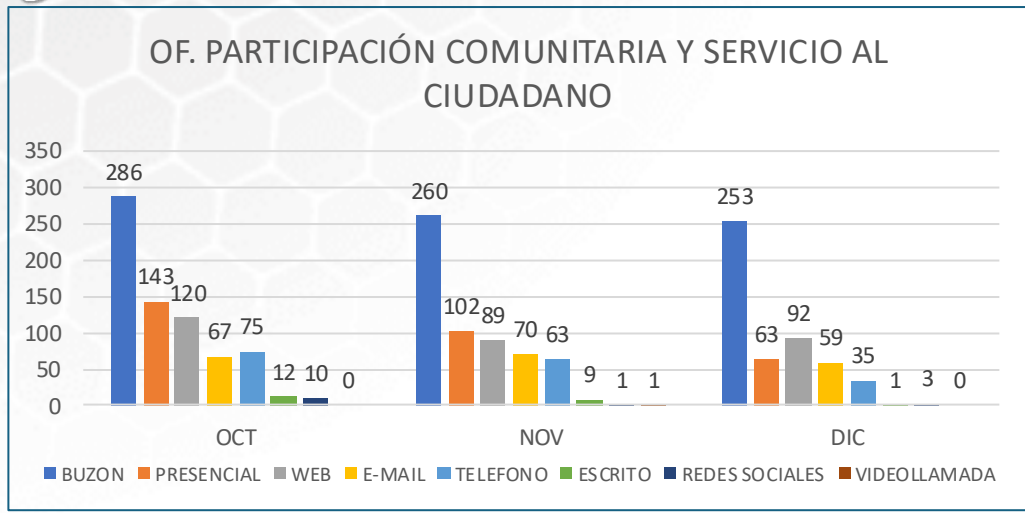


Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 3 peticiones en el cuarto trimestre 2025, de las cuales de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias por posibles actos de corrupción.

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

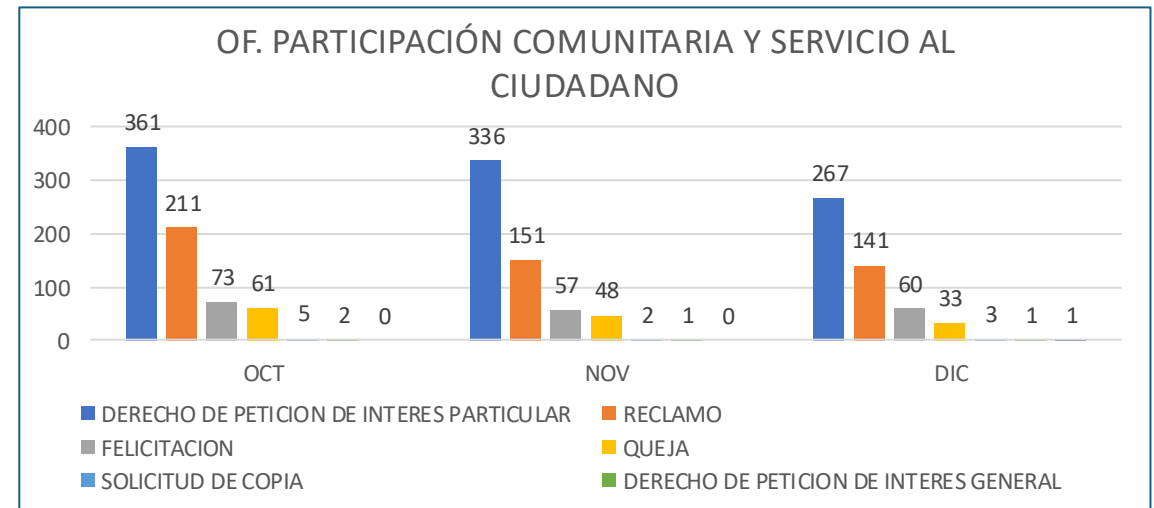


# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025 - OPCSC



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.

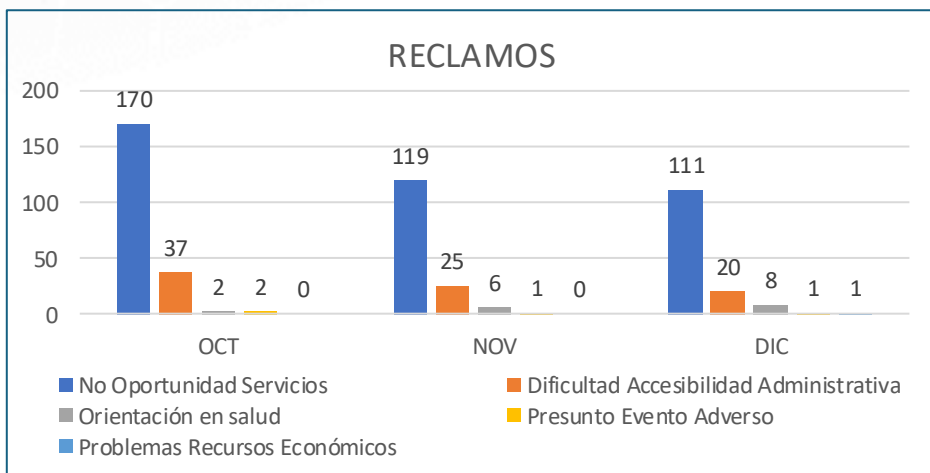
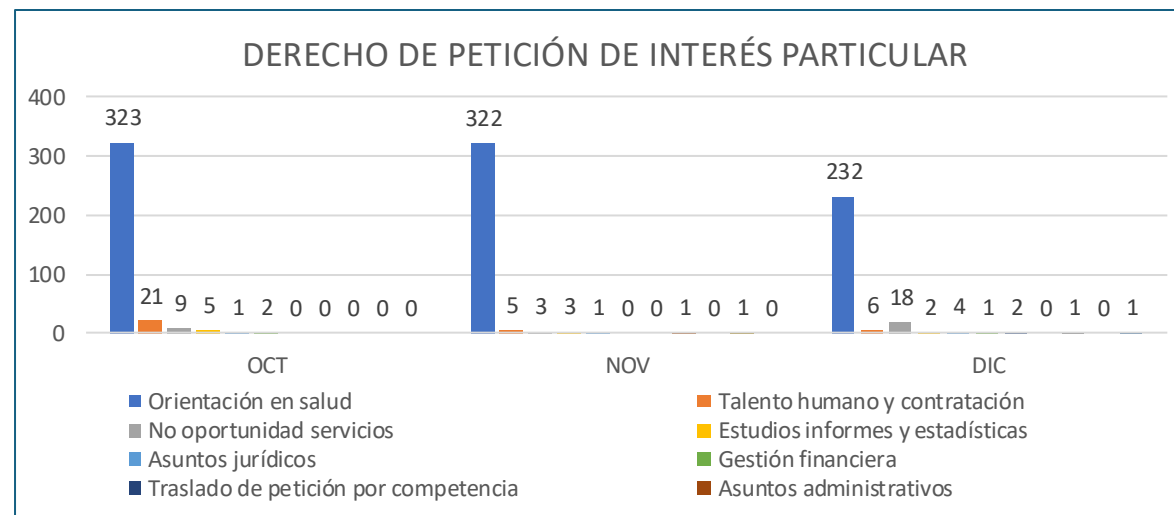


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 08/01/2026



# 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

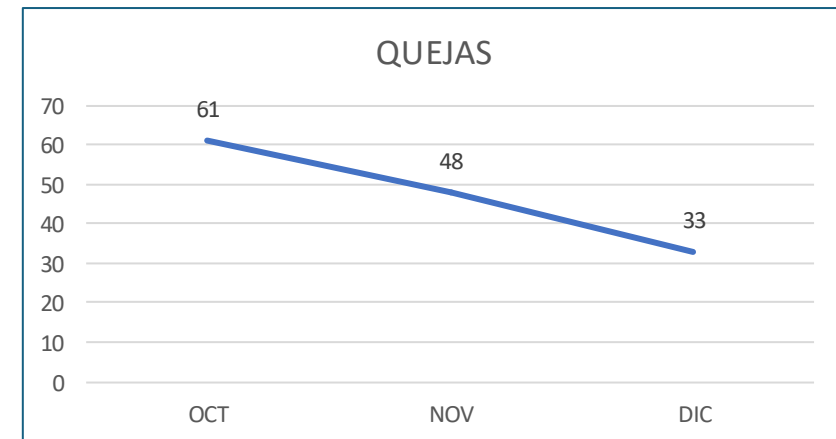


# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE IV TRIMESTRE 2025 - OPCSC



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 Mejía*

**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



X  
SubRedNorte



Facebook  
SubRed Norte ESE



TikTok  
SubRednorteese



Instagram  
SubRednorteese



YouTube  
SubRednorteese



LinkedIn  
Subred Norte E.S.E

