



**OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA
Y SERVICIO AL CIUDADANO**

I INFORME TRIMESTRAL 2026



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 primer trimestre de 2026.

- ✓ 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 servicio ambulatorio, el equipo de servicio al ciudadano realiza el primer contacto con el usuario, identifica sus necesidades, verifica la documentación, entrega turnos y orienta al servicio requerido. Los trámites administrativos se gestionan a través de Digiturno en las ventanillas.



El equipo de Gestión Social Integral, conformado por trabajadores sociales y auxiliares, recorre habitaciones para identificar necesidades, atender solicitudes y gestionar el restablecimiento de derechos vulnerados en colaboración con otras instituciones.

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

Estadísticas de los procesos de orientación e información por Unidad durante el I Trimestre de 2.026

| Categoría | Total | Porcentaje |
|----------------------------|--------------|----------------|
| Problemáticas de acceso | 1072 | 8.6% |
| Orientaciones individuales | 9465 | 76.2% |
| Capacitaciones grupales | 1180 | 5.4% |
| Orientaciones grupales | 674 | 5% |
| Sin clasificar | 37 | 0.2% |
| TOTAL | 12428 | 100,00% |

Fuente: Reporte aplicativo Sicuentanos Bogota 2026 Secretaria de Salud

Para el primer trimestre del año 2026 se realizaron 12.428 atenciones, evidenciando alta capacidad de respuesta y acompañamiento a los usuarios. Predominan las orientaciones individuales (76,2%), lo que refleja atención oportuna y personalizada. Las acciones grupales (10,4%) aportan a la educación en salud, y las problemáticas de acceso (8,6%) permiten identificar oportunidades para seguir fortaleciendo la ruta de atención.

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 por unidad | Trimestre 2.026

| UNIDAD DE SERVICIO | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 1.480 | 3.033 | 2.290 | 6.803 |
| 002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA | 0 | 79 | 84 | 163 |
| 003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS | 303 | 2.933 | 1.839 | 5.075 |
| 005- CENTRO DE SALUD BACHUE | 48 | 166 | 108 | 322 |
| 008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL | 899 | 1.264 | 1.012 | 3.175 |
| 012- CENTRO DE SALUD EMAUS | 916 | 1.717 | 1.057 | 3.690 |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 1.050 | 1.225 | 1.016 | 3.291 |
| 026- HOSPITAL SUBA CSE | 462 | 2.474 | 2.304 | 5.240 |
| 025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME | 185 | 638 | 661 | 1.484 |
| 031- CENTRO DE SALUD SUBA | 122 | 262 | 336 | 720 |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 287 | 715 | 1.365 | 2.367 |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 0 | 279 | 722 | 1.001 |
| 024- HOSPITAL SIMONBOLIVAR | 6.721 | 6.761 | 7.019 | 20.501 |
| 039- CENTRO DE SALUD VERBENAL | 1.298 | 1.298 | 1.555 | 4.151 |
| 044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL | 0 | 0 | 61 | 61 |
| GESTION DE LA VOZ DEL USUARIO | 522 | 656 | 436 | 1.614 |
| GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL | 3.323 | 4.436 | 2.972 | 10.731 |
| PARTICIPACION COMUNITARIA | 52 | 367 | 240 | 659 |
| ASIGNACION DE CITAS (CALL CENTER) | 26.028 | 19.704 | 14.531 | 60.263 |
| TOTAL | 43.696 | 48.007 | 39.608 | 131.311 |

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión anual 2026



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 primer 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 comparación con al primer trimestre 2025 se presenta una disminución de actividades de 3326, dado a que se realizó un menor registro de las barreras de acceso, debido a dificultades en el ingreso del aplicativo que ya fueron subsanadas.

Respecto a la gestión de abandono al primer trimestre del presente año se cuenta con un total de veinte(20) adultos en condición de abandono, de los cuales dieciocho (18) son adultos mayores y dos (2) adultos con discapacida; fueron ubicados en hogares de protección doce(11) pacientes y 1(uno) fallece.

| Componente | Indicador | I TRIMESTRE 2026 |
|---------------------------|--|------------------|
| Orientación e Información | Gestión y seguimiento SIDMA | 0 |
| | Capacitación Grupal | 347 |
| | Atenciones individuales Motivo Barrera SIDMA | 4 |
| | Atenciones individuales Motivo Orientación SIDMA | 584 |
| | Orientaciones grupales SIDMA | 298 |
| | Promoción Derechos y Deberes | 10220 |
| Gestión Social Integral | Interconsultas Trabajo Social | 2286 |
| | Movilización Redes de Apoyo y Recursos | 3613 |
| | Habitante de Calle | 107 |
| | Paciente Indocumentado | 39 |
| | Evoluciones Historia Clínica | 3062 |
| | Trámites Menor Edad | 1179 |
| | Traslado de pacientes | 998 |
| | Apoyo Establecer Pagador | 9074 |
| | Estudios Sociales de Caso | 632 |
| | Informes Sociales | 707 |
| | Afiliaciones Oficiosas | 1851 |
| | Migración Colombia | 658 |
| TOTAL | | 35729 |



COMPONENTE ASIGNACION DE CITAS



Durante el primer trimestre, se gestionaron un total de **541.452** citas médicas en la Subred. A continuación, se detalla el comportamiento por unidad:

seguimiento asignación de citas I trimestre 2026

| UNIDAD 2025 | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| CS I ALAMOS | 3.032 | 1.531 | 2.600 | 7.163 |
| CS I BELLAVISTA | 3.521 | 2.265 | 2.088 | 7.874 |
| CS I BUENA VISTA | 2.806 | 1.801 | 1.712 | 6.319 |
| CS I ESPAÑOLA | 5.278 | 3.208 | 3.384 | 11.870 |
| CS I SAN LUIS | 2.241 | 1.495 | 1.503 | 5.239 |
| CS I SANTA CECILIA | 1.977 | 1.274 | 1.515 | 4.766 |
| CS II BACHUÉ | 4.194 | 2.577 | 2.839 | 9.610 |
| CS II BOYACÁ REAL | 8.450 | 5.572 | 6.278 | 20.300 |
| CS II CODITO | 3.841 | 2.507 | 2.689 | 9.037 |
| CS II GAITANA | 8.827 | 6.062 | 5.684 | 20.573 |
| CS II GARCES NAVAS | 4.207 | 2.948 | 3.364 | 10.519 |
| CS II PRADO VERANIEGO | 6.211 | 4.145 | 4.154 | 14.510 |
| CS II QUIRIGUA | 3.726 | 2.315 | 2.322 | 8.363 |
| CS II RINCÓN | 5.470 | 3.501 | 3.867 | 12.838 |
| CS II SAN CRISTÓBAL | 9.820 | 6.698 | 6.784 | 23.302 |
| CS II SUBA | 19.739 | 12.820 | 13.294 | 45.853 |
| CS II USAQUÉN | 1.040 | 658 | 549 | 2.247 |
| CS II VERBENAL | 14.877 | 10.024 | 11.554 | 36.455 |
| H. CHAPINERO | 22.847 | 14.746 | 15.067 | 52.660 |
| H. EMAUS | 7.679 | 5.023 | 5.853 | 18.555 |
| H. ENGATIVÁ CALLE 80 | 24.554 | 16.648 | 17.284 | 58.486 |
| H. FRAY BARTOLOMÉ | 25.753 | 16.927 | 17.781 | 60.461 |
| H. SIMÓN BOLÍVAR | 26.542 | 16.695 | 16.854 | 60.091 |
| H. SUBA CSE | 15.112 | 9.141 | 9.600 | 33.853 |
| UBA MOVIL ENGATIVA | 423 | 0 | 85 | 508 |
| TOTAL GENERAL | 232.167 | 150.581 | 158.704 | 541.452 |

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión anual asignación de citas 2.026

CONSOLIDADO CANALES DE ASIGNACIÓN

Durante el primer trimestre de 2026, se han identificado dos canales principales de asignación de citas establecidos con la Subred: Call center (canal telefónico), pagina web, whatsapp y la asignación de citas presencial en las 25 unidades de servicios de salud de Norte E.S.E.

Seguimiento asignación por canal I trimestre

| CANAL | I TRIMESTRE 2026 | | | |
|--------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
| | ENE | FEB | MAR | TOTAL |
| PRESENCIAL | 107.308 | 118.694 | 125.154 | 351.156 |
| TELEFÓNICO | 23.868 | 25.891 | 26.140 | 75.899 |
| CORREO / WEB | 933 | 1.001 | 1.329 | 3.263 |
| WHATSAPP | 168 | 749 | 187 | 1.104 |
| TOTAL | 133.277 | 146.335 | 152.810 | 431.422 |

Fuente: Archivo Oficina Base de datos gestión anual asignación de citas 2.026

El canal presencial sigue siendo el más usado (más de un tercio), pero también ha aumentado el uso del canal telefónico. Además, se evidencia el uso de la página web y WhatsApp para el autoagendamiento, lo que muestra que los usuarios están utilizando diferentes opciones para solicitar sus citas y acceder a los servicios.



MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

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

I TRIMESTRE DE 2026



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



SECRETARÍA DE
SALUD



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

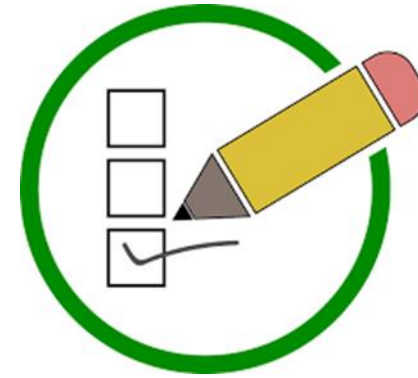


- Proceso estratégico transversal de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Instructivo de medición de satisfacción de usuarios frente a la prestación de servicios.
Código ES-PA-I-08
- Formato de Encuesta de Satisfacción Subred Norte.
Código ES –PA-F-42

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 2026, 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

The screenshot shows the website interface for the Subred Norte. The navigation bar includes: Inicio, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía, Participa, Nuestra Subred, and Enlaces Institucionales. The main content area features a large image of a healthcare worker on the left and a grid of service links on the right. The 'Encuesta de Satisfacción' link is highlighted with a yellow border. Below the grid, the page number '4 / 5' is visible.

| Icono | Título | Descripción |
|-------|--------------------------|---|
| | Imagenología | Imágenes Diagnósticas Preparación de estudios y descarga de resultados |
| | Laboratorio Clínico | Laboratorio Clínico y Gestión Pretransfusional |
| | Agenda tu cita médica | Citas Medicas 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 |

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

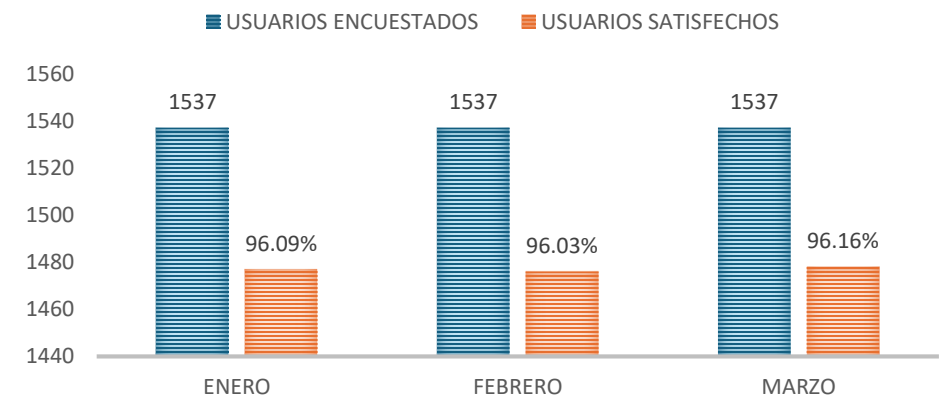
Humanización

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SUBRED NORTE I Trimestre 2026

I Trimestre
96.09%

| MES | Usuarios Encuestados | Usuarios Satisfechos | Porcentaje Satisfacción |
|--------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| ENERO | 1537 | 1477 | 96,09% |
| FEBRERO | 1537 | 1476 | 96.03% |
| MARZO | 1537 | 1478 | 96,16% |
| Total | 4611 | 4431 | 96,09% |

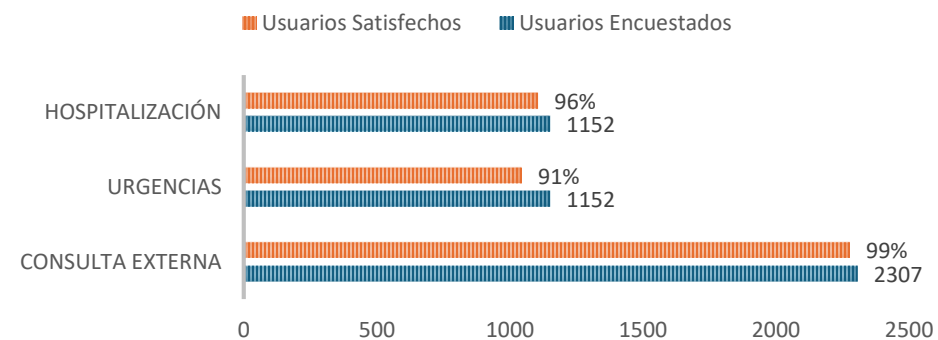
SATISFACCIÓN USUARIOS I TRIMESTRE 2026



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIOS I Trimestre 2026

| SERVICIO | Usuarios Encuestados | Usuarios Satisfechos | Porcentaje Satisfacción |
|------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 2307 | 2279 | 99% |
| URGENCIAS | 1152 | 1046 | 91% |
| HOSPITALIZACIÓN | 1152 | 1106 | 96% |
| Total | 4611 | 4431 | 96.09% |

SATISFACCIÓN USUARIOS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2026



NIVEL DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2026 CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

| UNIDAD | TRIMESTRE IV | | |
|--------------------------------------|--------------|-------------|------------|
| | Encuestados | Satisfechos | % |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 57 | 57 | 100% |
| 021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS | 27 | 26 | 96.3% |
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 222 | 218 | 98,2% |
| 002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA | 63 | 59 | 93.6% |
| 003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS | 60 | 60 | 100% |
| 004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA | 42 | 41 | 97.6% |
| 005- CENTRO DE SALUD BACHUE | 48 | 48 | 100% |
| 006- CENTRO DE SALUD ALAMOS | 57 | 57 | 100% |
| 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 | 565 | 98,6% |
| 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 | 108 | 97.3% |
| 045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA | 6 | 6 | 100% |
| 046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA | 24 | 24 | 100% |
| 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 | 203 | 99% |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 69 | 68 | 98,5% |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 21 | 20 | 95.2% |
| TOTAL | 2307 | 2279 | 99% |

NIVEL DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2026 URGENCIAS POR UNIDAD

| UNIDAD | ENCUESTADOS | SATISFECHOS | PORCENTAJE |
|---------------|-------------|-------------|------------|
| Chapinero | 78 | 75 | 96% |
| Engativá | 327 | 278 | 85% |
| Emaús | 27 | 26 | 96% |
| Simón Bolívar | 348 | 322 | 92% |
| CES Suba | 342 | 317 | 93% |
| Gaitana | 30 | 28 | 93% |
| TOTAL | 1152 | 1046 | 91% |

NIVEL DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2026 HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD

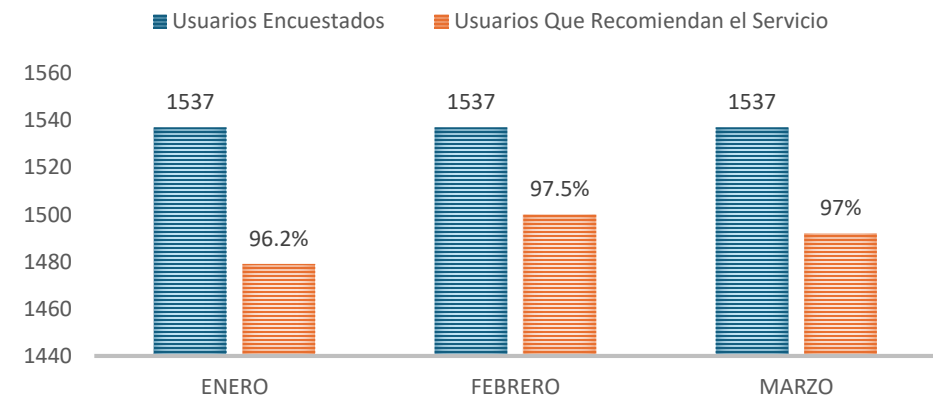
| UNIDAD | ENCUESTADOS | SATISFECHOS | PORCENTAJE |
|----------------|-------------|-------------|------------|
| Chapinero | 42 | 42 | 100% |
| Engativá | 345 | 337 | 98% |
| Emaús | 18 | 17 | 94% |
| Simón Bolívar | 414 | 401 | 97% |
| Fray Bartolomé | 18 | 15 | 83% |
| CES Suba | 315 | 294 | 93% |
| TOTAL | 1152 | 1106 | 96% |

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE LOS USUARIOS SUBRED NORTE I Trimestre 2026

**I Trimestre
96,9%**

| MES | Usuarios Encuestados | Usuarios Que Recomiendan el Servicio | Porcentaje Recomendación |
|--------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| ENERO | 1537 | 1479 | 96.2% |
| FEBRERO | 1537 | 1500 | 97,5% |
| MARZO | 1537 | 1492 | 97% |
| TOTAL | 4611 | 4471 | 96,9% |

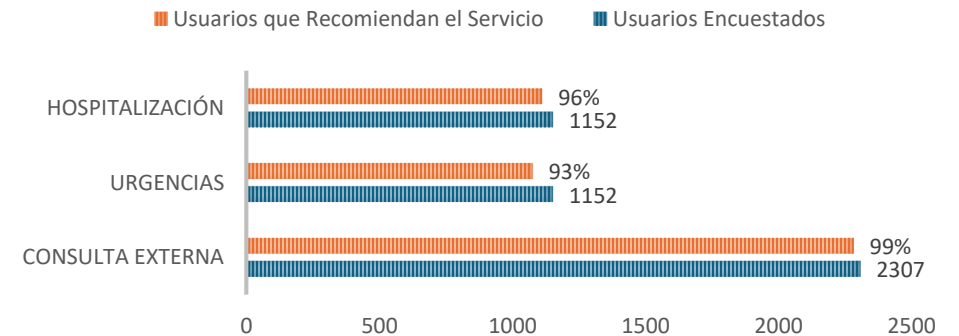
RECOMENDACIÓN USUARIOS I TRIMESTRE 2026



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

| SERVICIO | Usuarios Encuestados | Usuarios que Recomiendan el Servicio | Porcentaje Satisfacción |
|------------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 2307 | 2283 | 99% |
| URGENCIAS | 1152 | 1076 | 93% |
| HOSPITALIZACIÓN | 1152 | 1112 | 96% |
| Total | 4611 | 4471 | 96.9% |

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE USUARIOS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2026



NIVEL DE RECOMENDACIÓN I TRIMESTRE 2026 CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

| UNIDAD | Trimestre IV | | |
|--------------------------------------|--------------|--|-----------------------|
| | Encuestados | Usuarios que Recomiendan el Servicio | % de Recomendación |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 57 | 57 | 100% |
| 021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS | 27 | 27 | 100% |
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 222 | 221 | 99,5% |
| 002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA | 63 | 58 | 92% |
| 003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS | 60 | 60 | 100% |
| 004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA | 42 | 40 | 95,2% |
| 005- CENTRO DE SALUD BACHUE | 48 | 48 | 100% |
| 006- CENTRO DE SALUD ALAMOS | 57 | 57 | 100% |
| 008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL | 117 | 117 | 100% |
| 009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA | 42 | 42 | 100% |
| 012- CENTRO DE SALUD EMAUS | 21 | 21 | 100% |
| 024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR | 573 | 563 | 98,2% |
| 039- CENTRO DE SALUD VERBENAL | 165 | 163 | 98,8% |
| 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 | 24 | 100% |
| 026- HOSPITAL SUBA CSE | 204 | 203 | 99,5% |
| 025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME | 57 | 57 | 100% |
| 027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO | 60 | 60 | 100% |
| 031- CENTRO DE SALUD SUBA | 204 | 203 | 99,5% |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 69 | 68 | 98,5% |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 21 | 21 | 100% |
| TOTAL | 2307 | 2283 | 99% |

NIVEL DE RECOMENDACIÓN I TRIMESTRE 2026 URGENCIAS POR UNIDAD

| UNIDAD | ENCUESTADOS | USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO | PORCENTAJE |
|---------------|-------------|--------------------------------------|------------|
| Chapinero | 78 | 75 | 96% |
| Engativá | 327 | 295 | 90% |
| Emaús | 27 | 26 | 96% |
| Simón Bolívar | 348 | 325 | 93% |
| CES Suba | 342 | 327 | 96% |
| Gaitana | 30 | 28 | 93% |
| TOTAL | 1152 | 1076 | 93% |

NIVEL DE RECOMENDACIÓN I TRIMESTRE 2026 HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD

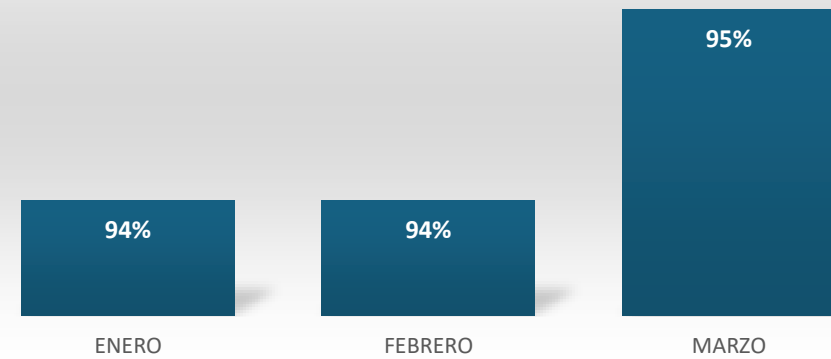
| UNIDAD | ENCUESTADOS | USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO | PORCENTAJE |
|----------------|-------------|--------------------------------------|------------|
| Chapinero | 42 | 42 | 100% |
| Engativá | 345 | 335 | 97% |
| Emaús | 18 | 17 | 100% |
| Simón Bolívar | 414 | 404 | 98% |
| Fray Bartolomé | 18 | 18 | 100% |
| CES Suba | 315 | 296 | 94% |
| TOTAL | 1152 | 1112 | 96% |

EXPERIENCIA DE SERVICIO SUBRED NORTE I Trimestre 2026

I Trimestre
94.3%

| MES | % EXPERIENCIA SATISFACTORIA |
|--------------|-----------------------------|
| ENERO | 94% |
| FEBRERO | 94% |
| MARZO | 95% |
| TOTAL | 94% |

EXPERIENCIA DE SERVICIO I TRIMESTRE 2026



EXPERIENCIA DE SERVICIO I TRIMESTRE 2026 CONSULTA EXTERNA

| UNIDAD | % De Experiencia Satisfactoria | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------|-----------|--------------|
| | TOTAL | Accesibilidad | Oportunidad | Seguridad | Humanización |
| 017- HOSPITAL CHAPINERO | 97% | 96% | 96% | 98% | 99% |
| 021- CENTRO DE SALUD SAN LUIS | 93% | 92% | 88% | 95% | 97% |
| 001- HOSPITAL ENGATIVÁ | 96% | 94% | 93% | 99% | 99% |
| 002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA | 94% | 92% | 92% | 97% | 97% |
| 003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS | 96% | 97% | 98% | 98% | 99% |
| 004- CENTRO DE SALUD QUIRIGUA | 94% | 82% | 100% | 96% | 97% |
| 005- CENTRO DE SALUD BACHUE | 98% | 94% | 100% | 100% | 100% |
| 006- CENTRO DE SALUD ALAMOS | 95% | 95% | 93% | 95% | 97% |
| 008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL | 98% | 94% | 99% | 99% | 99% |
| 009- CENTRO DE SALUD BELLAVISTA | 98% | 97% | 100% | 96% | 98% |
| 012- CENTRO DE SALUD EMAUS | 97% | 97% | 95% | 97% | 98% |
| 024- HOSPITAL SIMON BOLIVAR | 93% | 89% | 93% | 95% | 95% |
| 039- CENTRO DE SALUD VERBENAL | 98% | 97% | 99% | 99% | 99% |
| 041- CENTRO DE SALUD USAQUEN | 97% | 89% | 100% | 100% | 98% |
| 043- CENTRO DE SALUD CODITO | 97% | 97% | 92% | 100% | 98% |
| 044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL | 95% | 88% | 95% | 97% | 97% |
| 045- CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA | 96% | 94% | 100% | 100% | 92% |
| 046- CENTRO DE SALUD BUENAVISTA | 95% | 91% | 91% | 97% | 100% |
| 026- HOSPITAL SUBA CSE | 96% | 94% | 95% | 98% | 99% |
| 025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME | 98% | 94% | 98% | 100% | 100% |
| 027- CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO | 98% | 98% | 98% | 97% | 100% |
| 031- CENTRO DE SALUD SUBA | 96% | 93% | 97% | 96% | 98% |
| 032- CENTRO DE SALUD RINCON | 97% | 95% | 95% | 97% | 98% |
| 035- CENTRO DE SALUD GAITANA | 96% | 86% | 100% | 100% | 98% |

EXPERIENCIA DE SERVICIO I TRIMESTRE HOSPITALIZACIÓN

| UNIDAD | % De Experiencia Satisfactoria | | | | |
|----------------|--------------------------------|---------------|-------------|-----------|--------------|
| | TOTAL | ACCESIBILIDAD | OPORTUNIDAD | SEGURIDAD | HUMANIZACIÓN |
| Chapinero | 98% | 100% | 95% | 99% | 100% |
| Engativá | 97% | 99% | 95% | 98% | 97% |
| Emaús | 95% | 94% | 94% | 97% | 94% |
| Simón Bolívar | 95% | 94% | 90% | 96% | 94% |
| Fray Bartolomé | 98% | 98% | 98% | 97% | 98% |
| CES Suba | 91% | 88% | 87% | 93% | 95% |

EXPERIENCIA DE SERVICIO I TRIMESTRE URGENCIAS

| UNIDAD | % De Experiencia Satisfactoria | | | | |
|---------------|--------------------------------|---------------|-------------|-----------|--------------|
| | TOTAL | ACCESIBILIDAD | OPORTUNIDAD | SEGURIDAD | HUMANIZACIÓN |
| Chapinero | 94% | 96% | 93% | 96% | 90% |
| Engativá | 89% | 89% | 88% | 91% | 89% |
| Emaús | 92% | 92% | 87% | 97% | 97% |
| Simón Bolívar | 92% | 94% | 88% | 94% | 93% |
| CES Suba | 94% | 95% | 90% | 95% | 95% |
| Gaitana | 96% | 93% | 97% | 95% | 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.



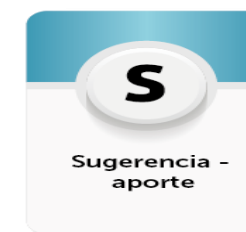
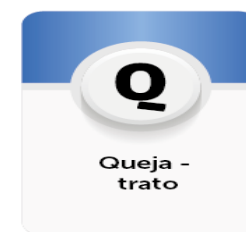
CANALES Y TIPOLOGÍAS

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: 58 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 I TRIMESTRE 2026



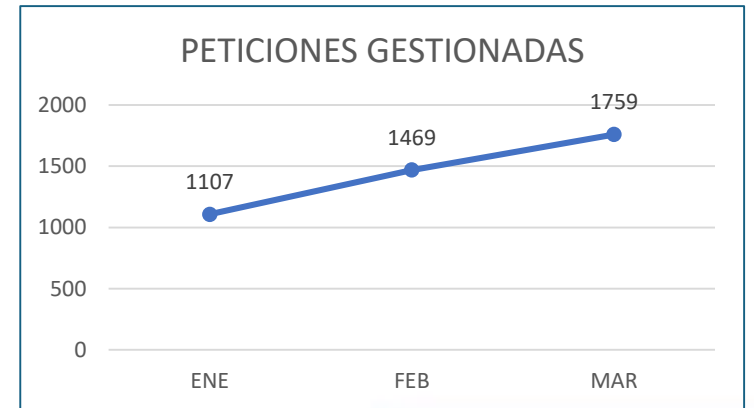


PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026



La Subred Norte E.S.E., en el primer trimestre del año 2026, recibe 4.625 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 4.335 gestionadas en el primer trimestre 2026.



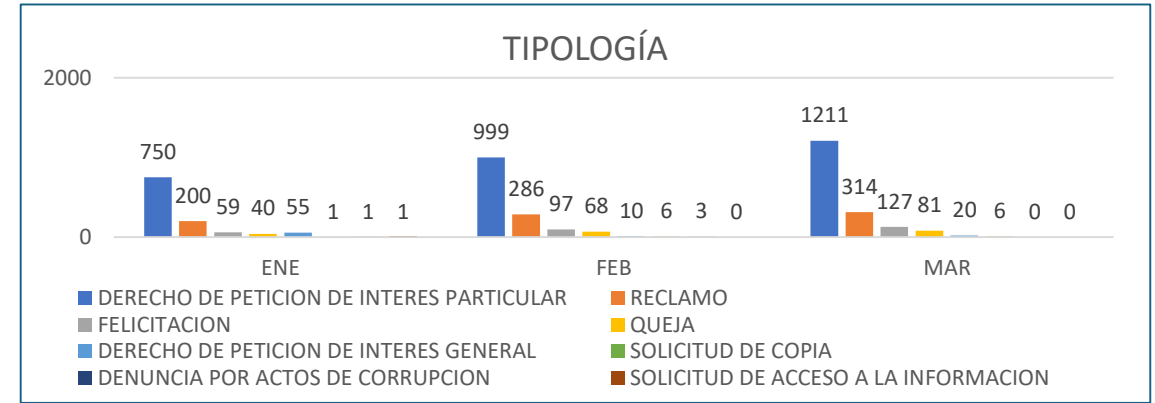
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



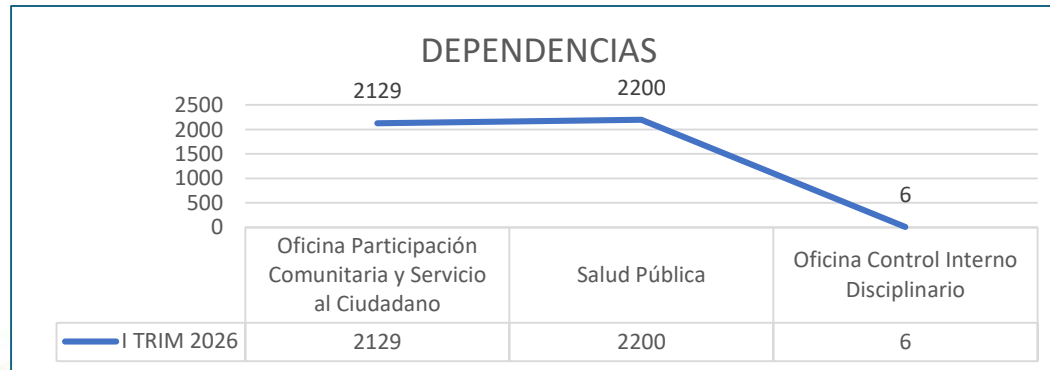
PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026



El canal más utilizado en el primer trimestre 2026 es el Web con 1.570 peticiones que corresponden al 36%, seguidos del Buzón con 1049 que representan el 24% de las peticiones gestionadas.



De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 68%, seguidos de los reclamos con el 18% de las peticiones gestionadas.

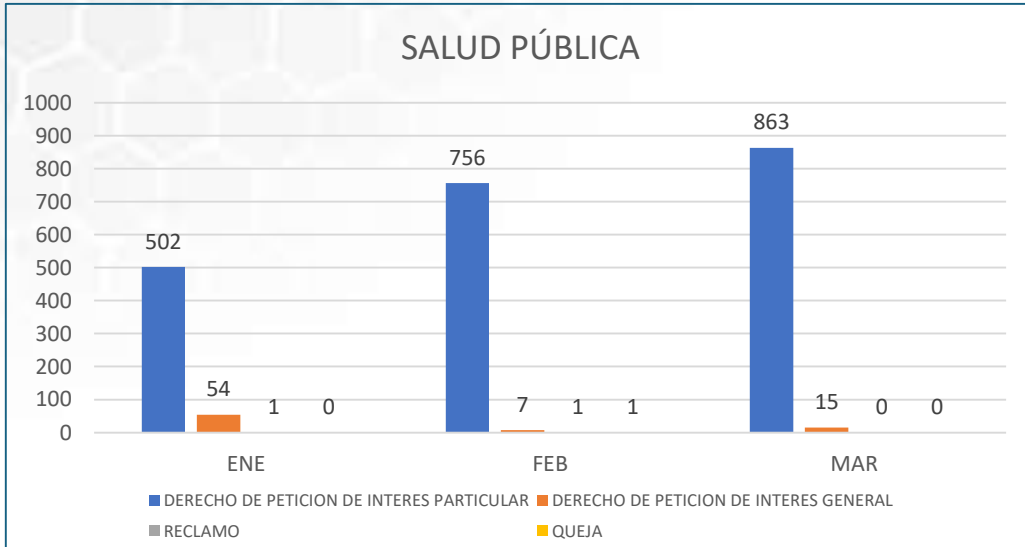


Para la gestión de peticiones en el Bogotá te Escucha, la Subred cuenta con tres dependencias encargadas del trámite que son: Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, Salud pública y Control interno disciplinario.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 – SALUD PÚBLICA



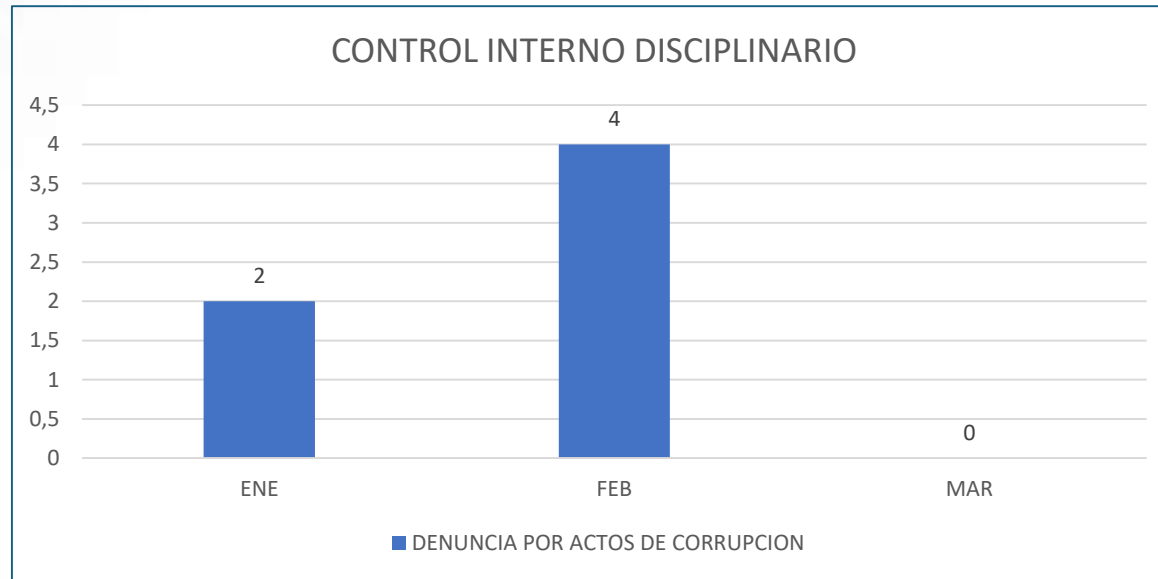
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 2.121 peticiones en el primer trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 96%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 3.5% de las peticiones gestionadas.

| MOTIVO | ENE | FEB | MAR | I TRIM 2026 | I TRIM 2026 |
|--|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Calidad del Agua y Saneamiento Básico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control | 249 | 265 | 352 | 866 | 39% |
| Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz | 88 | 130 | 155 | 373 | 17% |
| Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 106 | 129 | 106 | 341 | 16% |
| Programas y Acciones de Interes en Salud Publica | 46 | 146 | 142 | 334 | 15% |
| Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 34 | 48 | 79 | 161 | 7% |
| Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 16 | 23 | 23 | 62 | 3% |
| Apertura de Centros de Estetica y similares | 2 | 8 | 6 | 16 | 1% |
| Seguridad Quimica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 4 | 3 | 7 | 14 | 1% |
| Salud Publica Componentes y Espacios | 9 | 0 | 2 | 11 | 1% |
| Cementerios Funerarias y Afines | 0 | 7 | 1 | 8 | 0,4% |
| Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estandares de calidad | 0 | 2 | 2 | 4 | 0,2% |
| Traslado a entidades distritales | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,1% |
| Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,1% |
| Vacunacion Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,0% |
| Vacunas Necesarias para Viajar ???? | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,0% |
| Vacunacion antirrabica para caninos y felinos | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| Inscripción Establecimientos Expendio y Almacenamiento De Carne Y Productos Carnico | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| Lineamientos Programas de Promoción y Prevención –PIC | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,0% |
| Expedientes Investigaciones de Vigilancia en Salud Publica | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,0% |
| Total general | 557 | 765 | 878 | 2200 | 100% |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 – CONTROL INTERNO

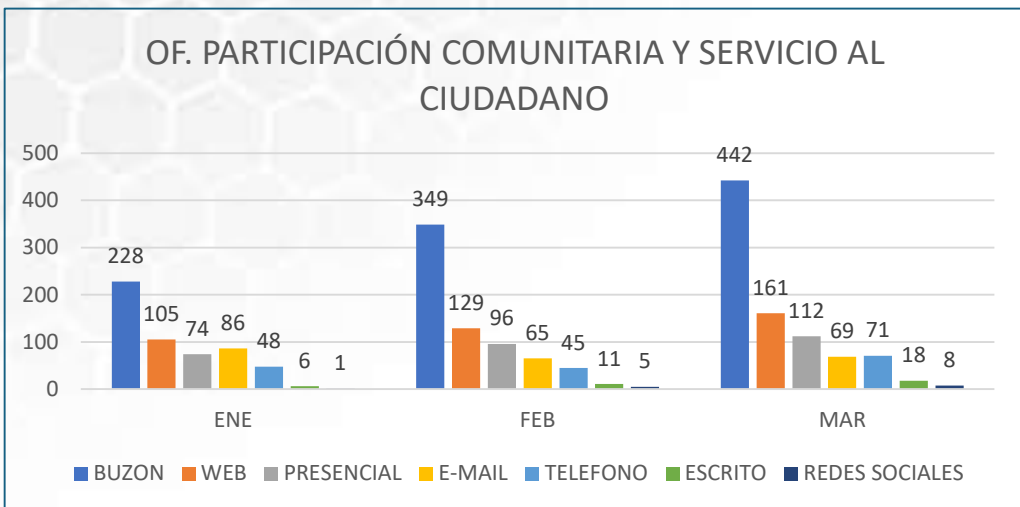


Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 6 peticiones en el primer trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias por posibles actos de corrupción.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026

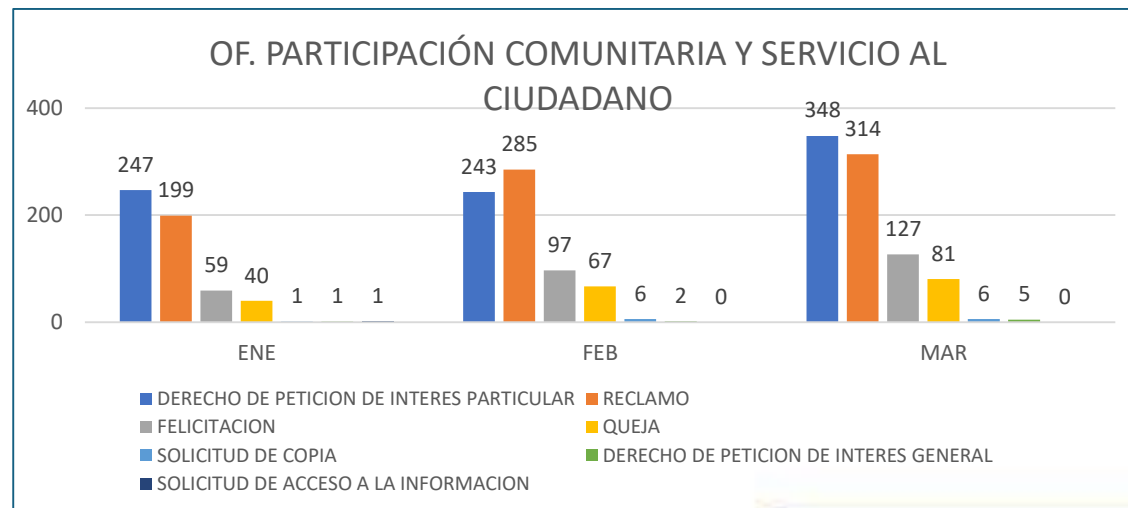


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



Para la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se gestionan 2.129 peticiones en el primer trimestre 2026, de las cuales el canal más utilizado es el Buzón con 1.019 peticiones que corresponden al 48%, seguidos del canal Web con 395 que representan el 19% de las peticiones gestionadas.

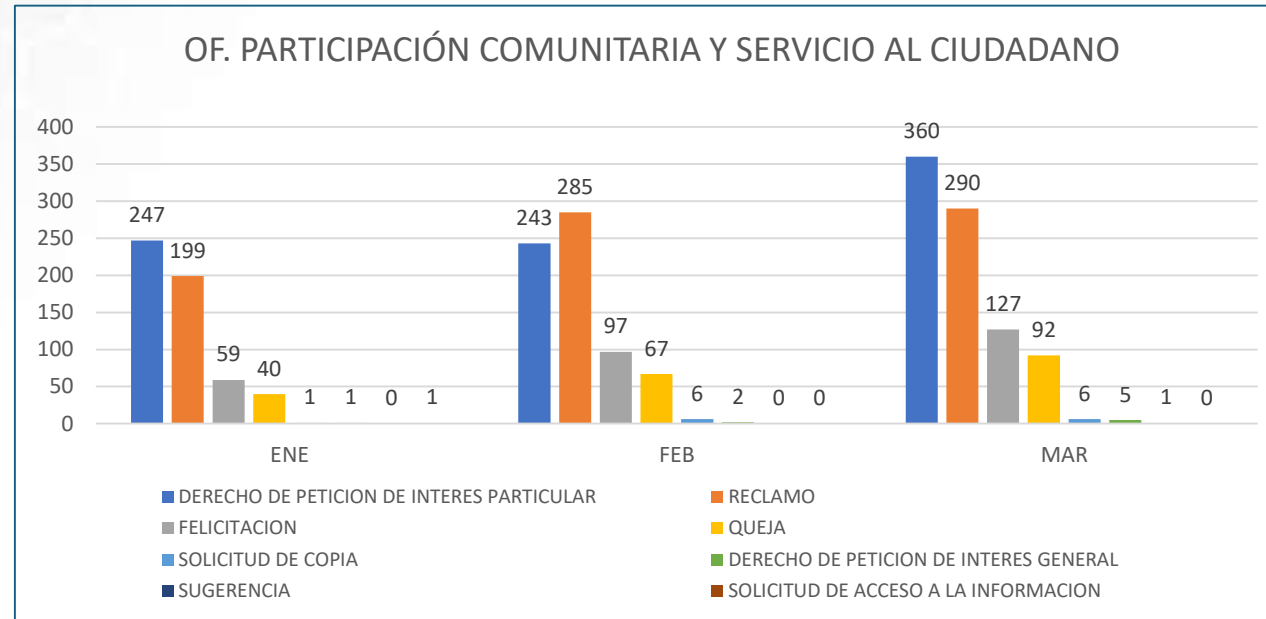
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 39%, seguidos de los reclamos con el 37%, las felicitaciones con el 13%, las quejas con el 9% de las peticiones gestionadas.



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



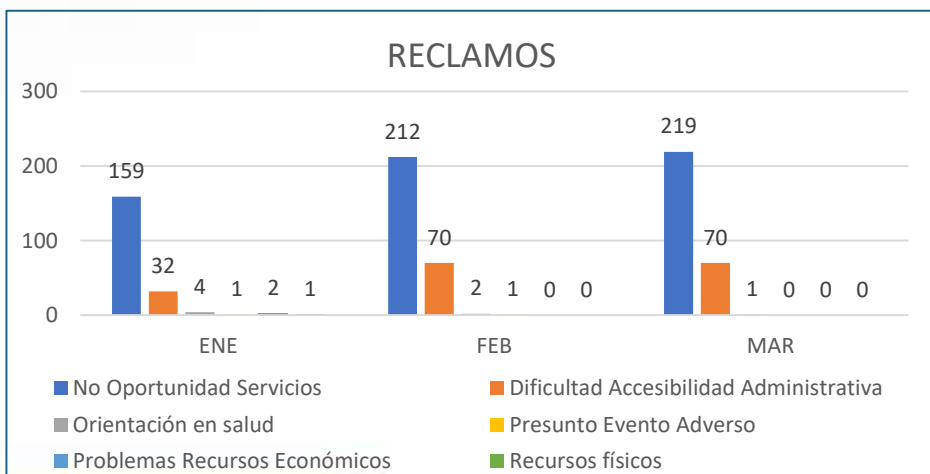
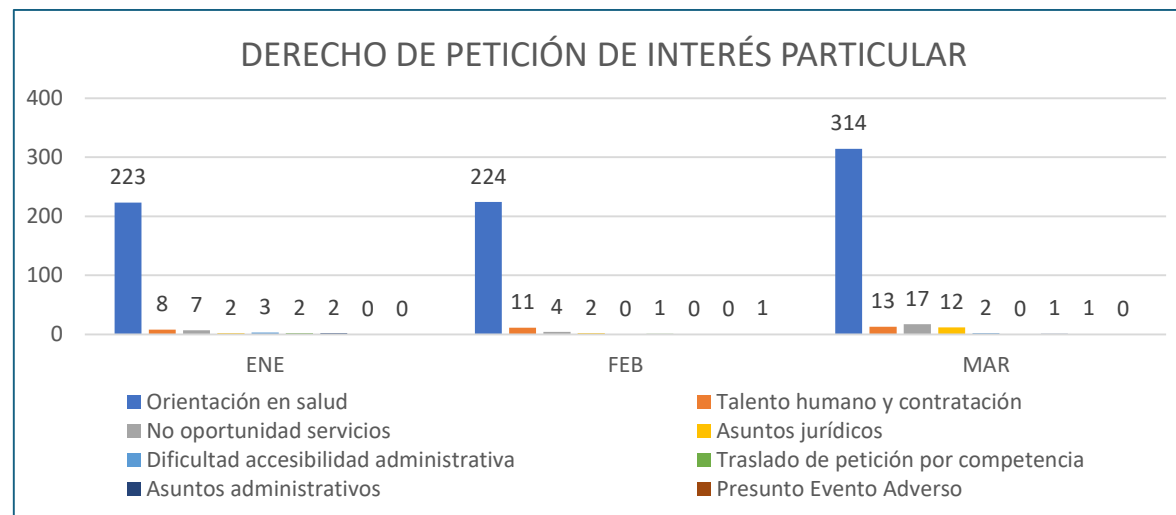
Para el presente trimestre, se realiza fortalecimiento al proceso de revisión y validación de cada manifestación y su clasificación, por lo tanto, de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 40%, seguidos de los reclamos con el 36%, las felicitaciones con el 13%, 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 10/04/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC

Los principales motivos relacionados con los derechos de petición de interés particular son Orientación en salud con un 90% de esta tipología y Talento humano y contratación con el 4%.



Los principales motivos relacionados con los reclamos son No oportunidad servicios con un 76% de esta tipología y Dificultad Accesibilidad Administrativa con el 22%.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026

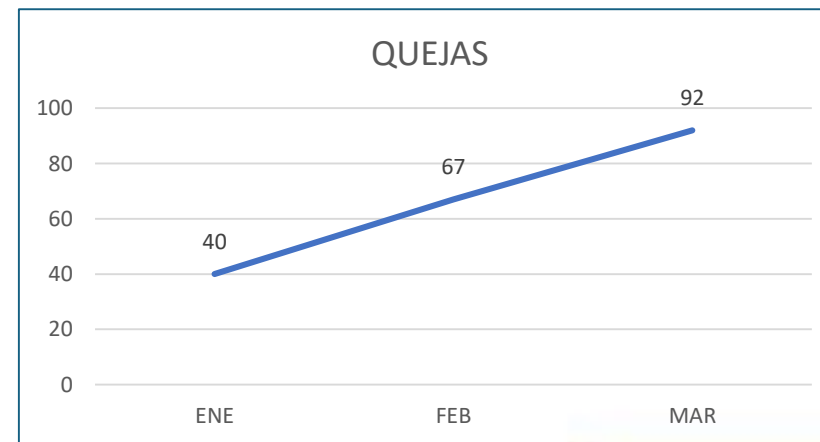


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



Para el primer trimestre 2026, se gestionan 283 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.

Para el primer trimestre 2026, se gestionan 199 manifestaciones clasificadas como quejas, las cuales se relacionan con la percepción del trato y la atención deshumanizada, por parte de los colaboradores hacia los usuarios.



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026

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 corresponde a un asunto de prestación de servicios, 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 I TRIMESTRE 2026

| NOMBRE | | FÓRMULA | |
|--------------|--|---|---|
| | | NUMERADOR | DENOMINADOR |
| Periodo 2026 | 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 |
| I Trimestre | 12,08 | 52365 | 4335 |

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el primer trimestre 2026 es de 12.08 días.

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 10/04/2026



PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026

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 corresponde a un asunto de prestación de servicios, 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 I TRIMESTRE 2026

| NOMBRE | | FÓRMULA | |
|--------------|--|---|---|
| | | NUMERADOR | DENOMINADOR |
| Periodo 2026 | 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 |
| I Trimestre | 12,08 | 52365 | 4335 |

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el primer trimestre 2026 es de 12.08 días.

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 10/04/2026



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.



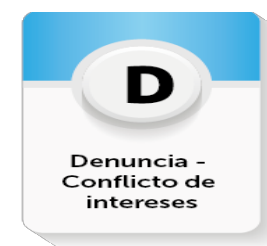
CANALES Y TIPOLOGÍAS

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: 58 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 I TRIMESTRE 2026





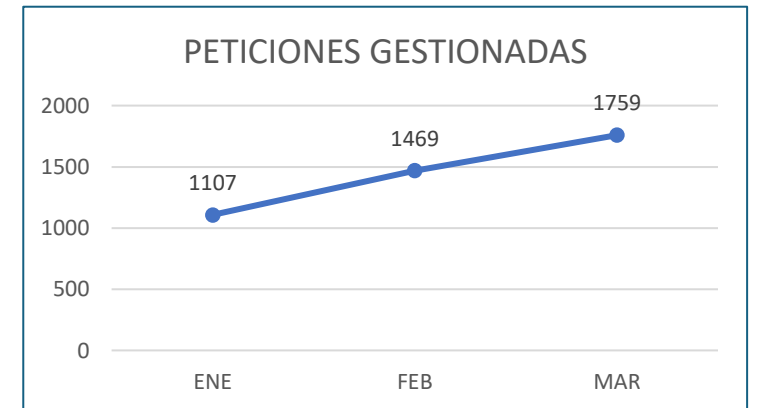
PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026



La Subred Norte E.S.E., en el primer trimestre del año 2026, recibe 4.625 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 4.335 gestionadas en el primer trimestre 2026.

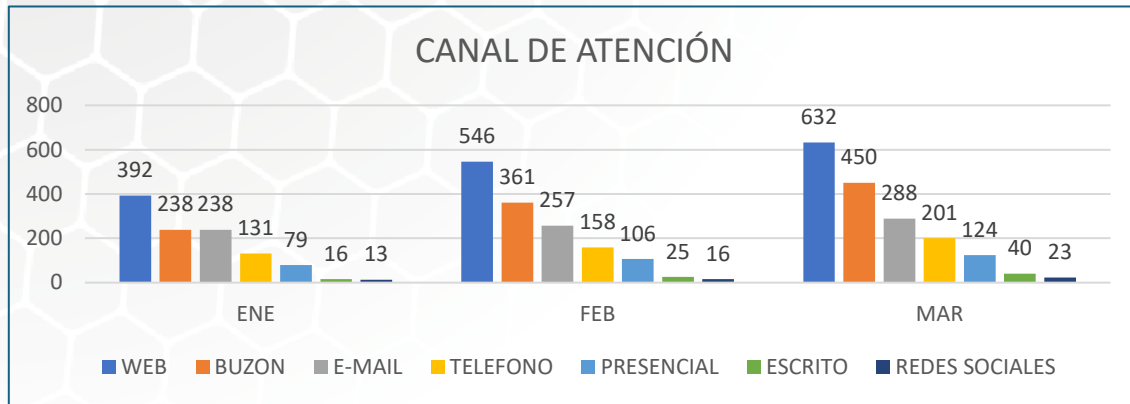
Las 290 peticiones que no son gestionadas por la Entidad, corresponden a traslados a otras entidades por no competencia y/o cierres por desistimiento



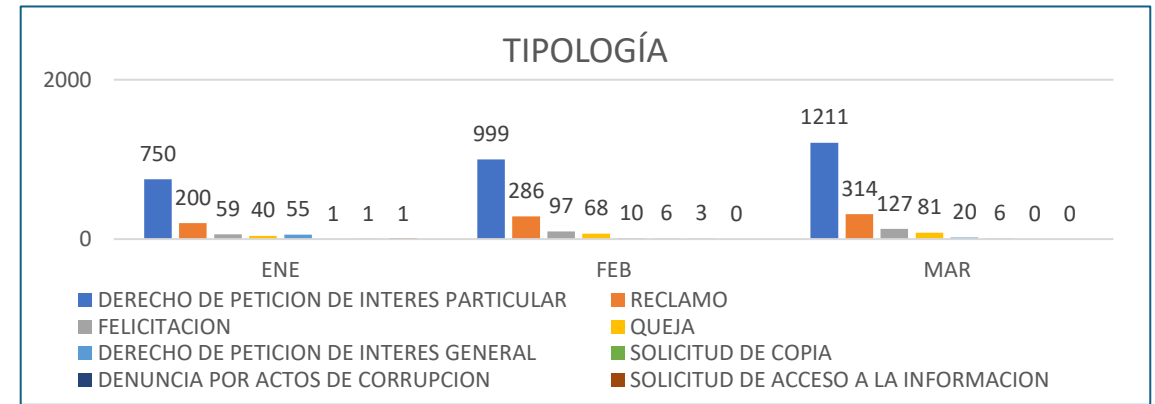
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



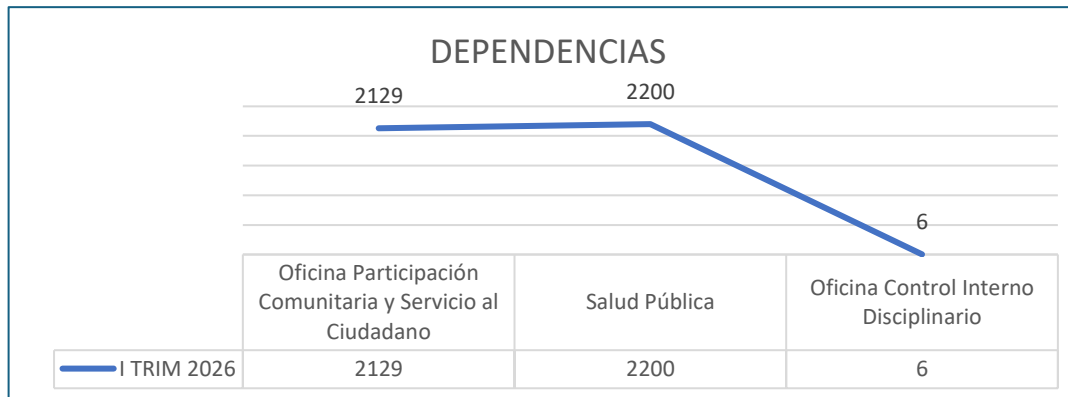
PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026



El canal más utilizado en el primer trimestre 2026 es el Web con 1.570 peticiones que corresponden al 36%, seguidos del Buzón con 1049 que representan el 24% de las peticiones gestionadas.



De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 68%, seguidos de los reclamos con el 18% de las peticiones gestionadas.

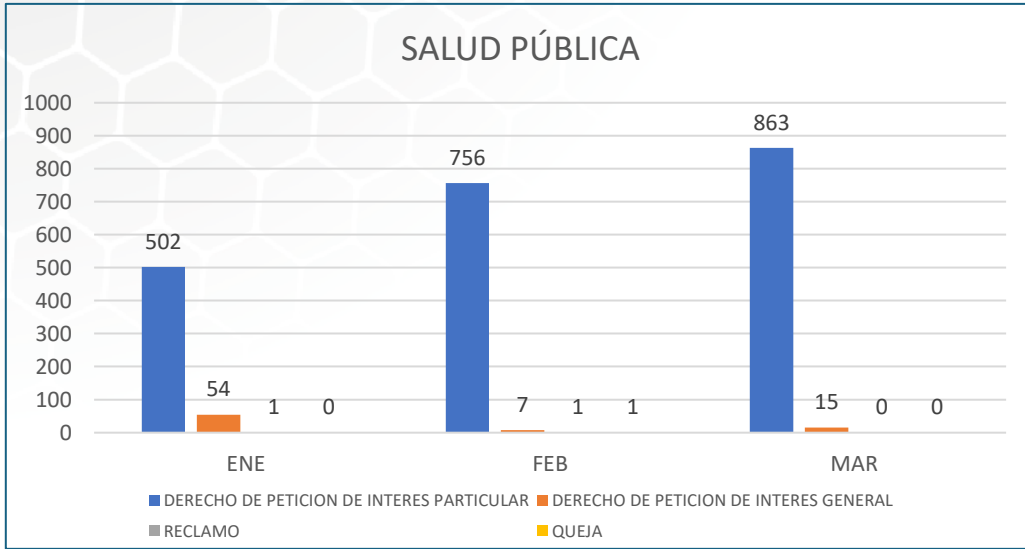


Para la gestión de peticiones en el Bogotá te Escucha, la Subred cuenta con tres dependencias encargadas del trámite que son: Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, Salud pública y Control interno disciplinario.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 – SALUD PÚBLICA



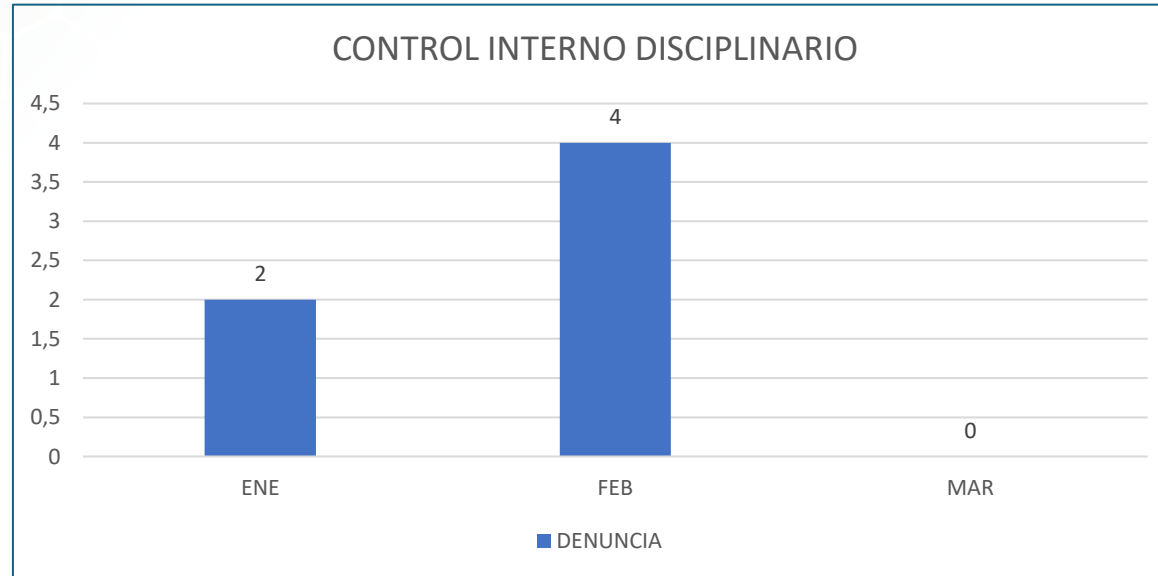
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 2.121 peticiones en el primer trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 96%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 3.5% de las peticiones gestionadas.

| MOTIVO | ENE | FEB | MAR | I TRIM 2026 | I TRIM 2026 |
|--|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Calidad del Agua y Saneamiento Básico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control | 249 | 265 | 352 | 866 | 39% |
| Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz | 88 | 130 | 155 | 373 | 17% |
| Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 106 | 129 | 106 | 341 | 16% |
| Programas y Acciones de Interes en Salud Publica | 46 | 146 | 142 | 334 | 15% |
| Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 34 | 48 | 79 | 161 | 7% |
| Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 16 | 23 | 23 | 62 | 3% |
| Apertura de Centros de Estetica y similares | 2 | 8 | 6 | 16 | 1% |
| Seguridad Quimica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 4 | 3 | 7 | 14 | 1% |
| Salud Publica Componentes y Espacios | 9 | 0 | 2 | 11 | 1% |
| Cementerios Funerarias y Afines | 0 | 7 | 1 | 8 | 0,4% |
| Fallas en la prestacion de servicios que no cumplen con estandares de calidad | 0 | 2 | 2 | 4 | 0,2% |
| Traslado a entidades distritales | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,1% |
| Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,1% |
| Vacunacion Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,0% |
| Vacunas Necesarias para Viajar ???? | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,0% |
| Vacunacion antirrabica para caninos y felinos | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| Inscripción Establecimientos Expendio y Almacenamiento De Carne Y Productos Carnico | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| Lineamientos Programas de Promoción y Prevención –PIC | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,0% |
| Expedientes Investigaciones de Vigilancia en Salud Publica | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,0% |
| Total general | 557 | 765 | 878 | 2200 | 100% |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



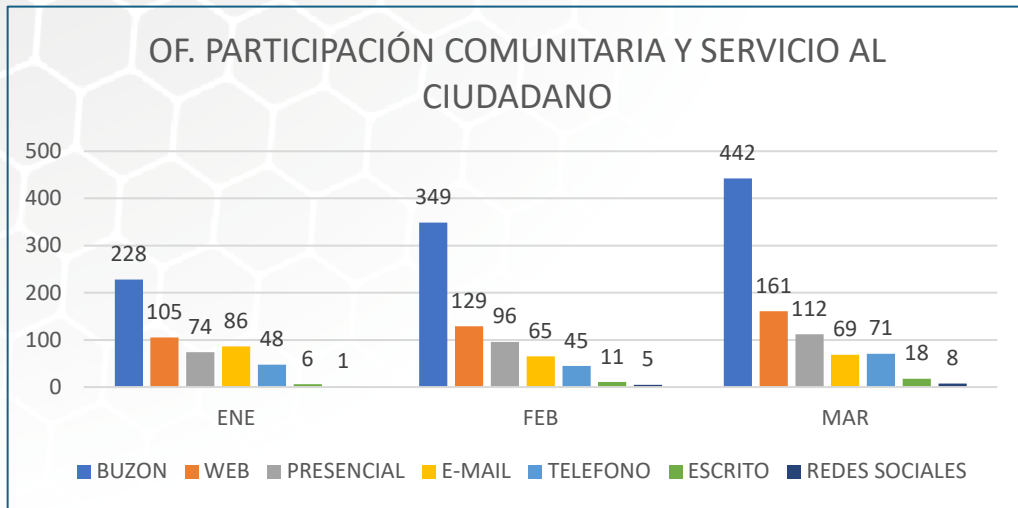
PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 – CONTROL INTERNO



Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 6 peticiones en el primer trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias.

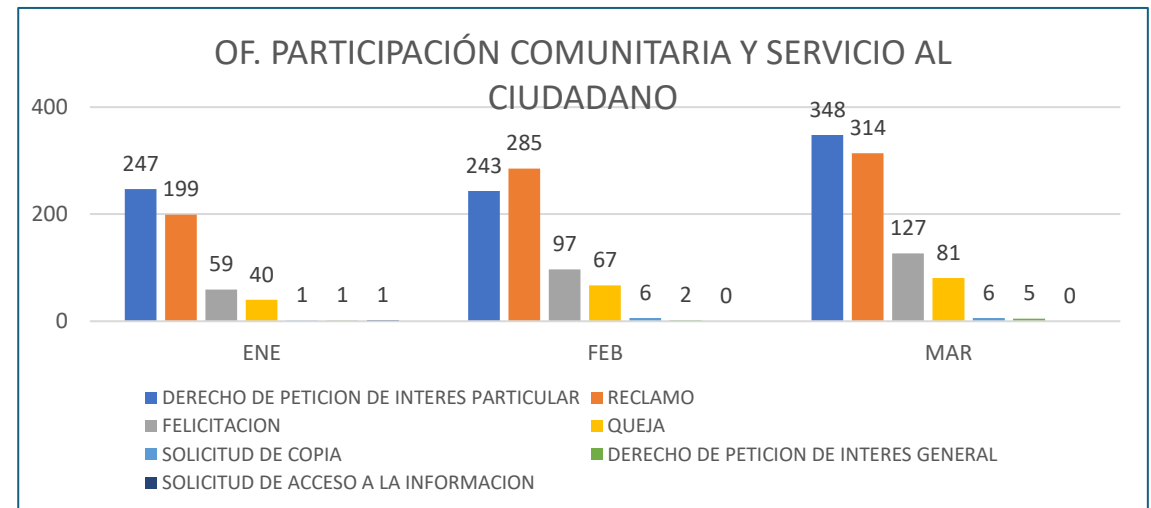


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



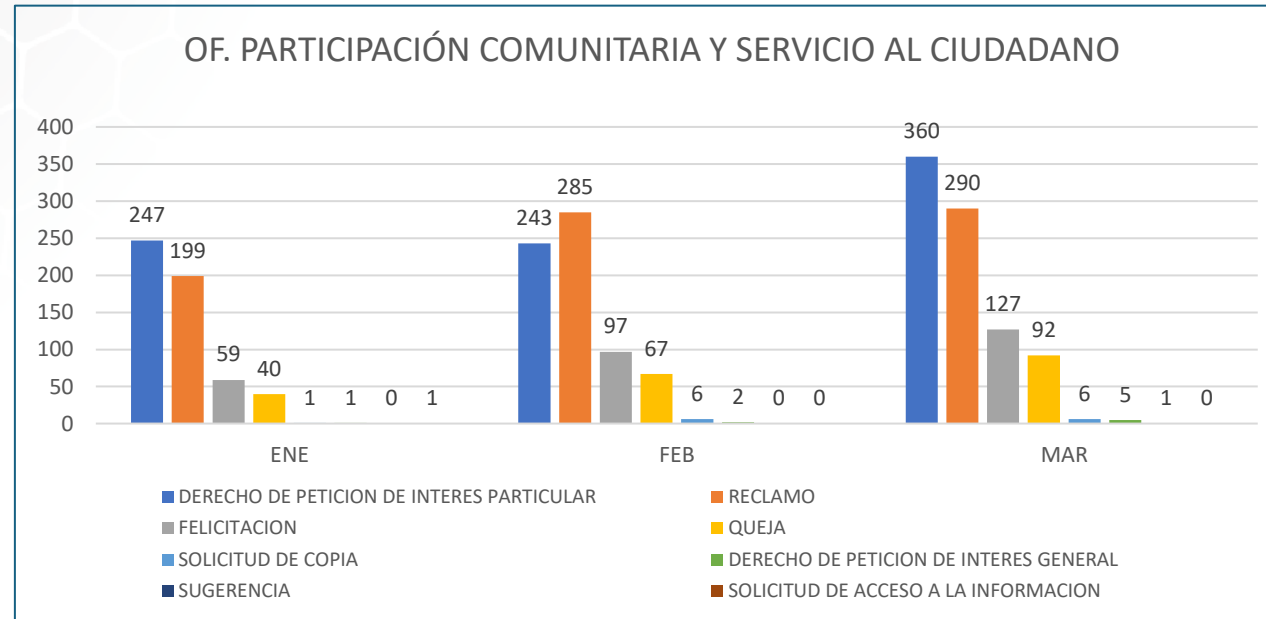
Para la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se gestionan 2.129 peticiones en el primer trimestre 2026, de las cuales el canal más utilizado es el Buzón con 1.019 peticiones que corresponden al 48%, seguidos del canal Web con 395 que representan el 19% de las peticiones gestionadas.

De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 39%, seguidos de los reclamos con el 37%, las felicitaciones con el 13%, las quejas con el 9% de las peticiones gestionadas.





PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



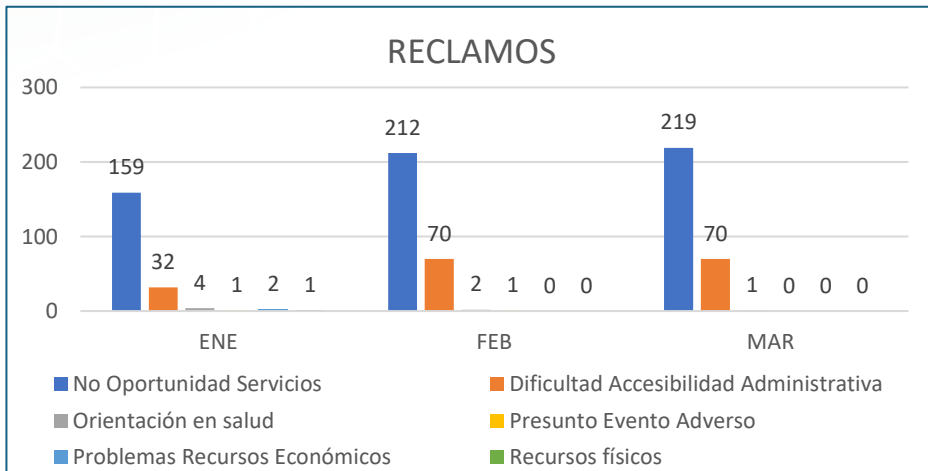
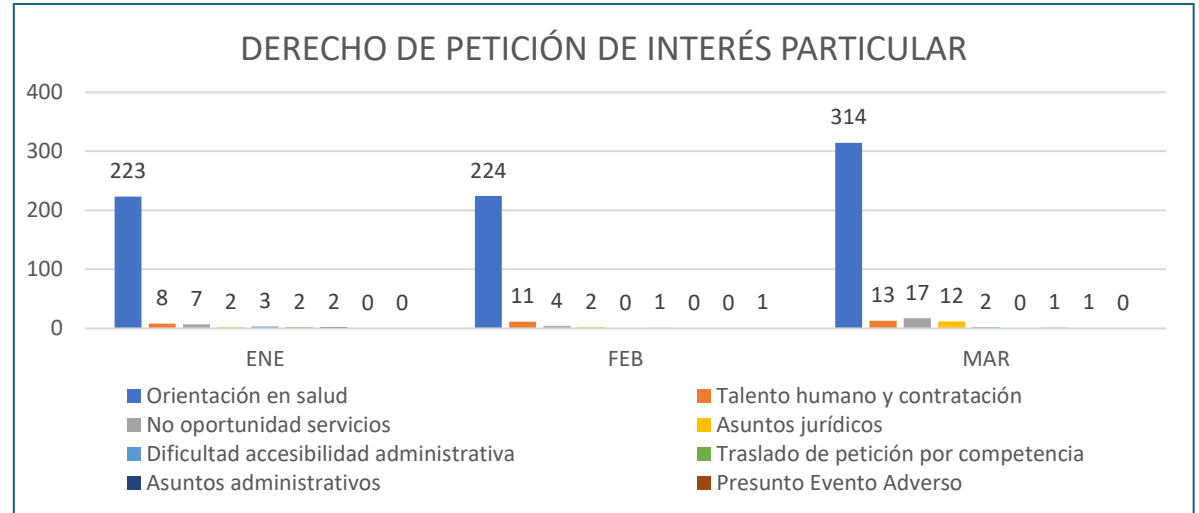
Para el presente trimestre, se realiza fortalecimiento al proceso de revisión y validación de cada manifestación y su clasificación, por lo tanto, de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 40%, seguidos de los reclamos con el 36%, las felicitaciones con el 13%, 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 10/04/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC

Los principales motivos relacionados con los derechos de petición de interés particular son Orientación en salud con un 90% de esta tipología y Talento humano y contratación con el 4%.



Los principales motivos relacionados con los reclamos son No oportunidad servicios con un 76% de esta tipología y Dificultad Accesibilidad Administrativa con el 22%.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026

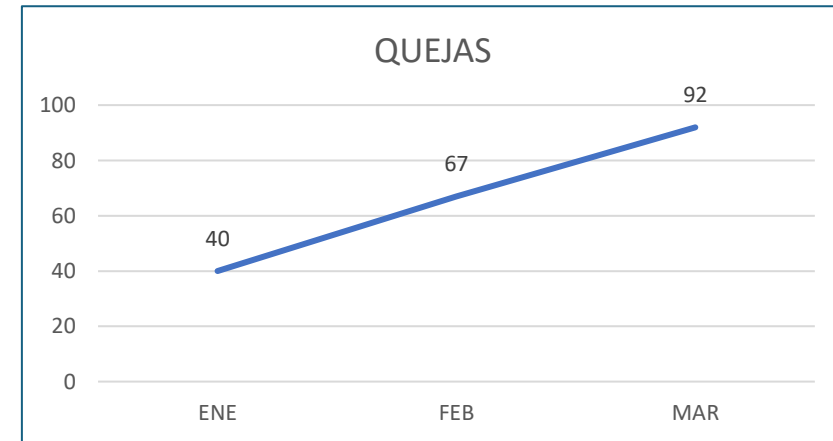


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



Para el primer trimestre 2026, se gestionan 283 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.

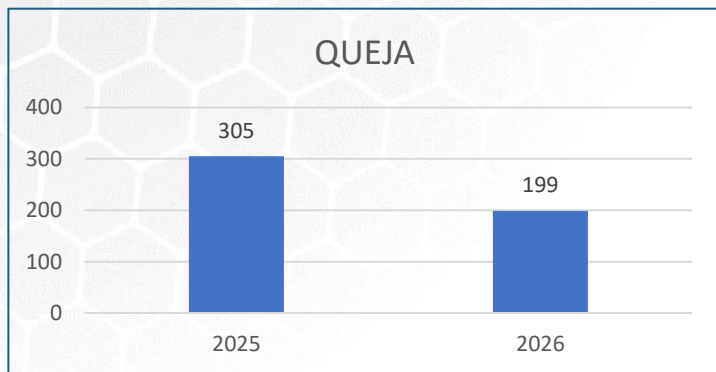
Para el primer trimestre 2026, se gestionan 199 manifestaciones clasificadas como quejas, las cuales se relacionan con la percepción del trato y la atención deshumanizada, por parte de los colaboradores hacia los usuarios.



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



I TRIMESTRE 2026 – OPCSC AVANCES Y LOGROS



- Disminución de las Quejas en un 35% frente al mismo periodo del 2025.
- Aumento en las Felicitaciones del 32% frente al mismo periodo del 2025.
- Monitoreo e implementación de estrategias en la ampliación de oferta de especialidades y servicios en las Unidades de la Subred.
- Fortalecimiento de la Mesa de Coordinación Integral de Agendamiento de Citas (CIAC) para seguimiento y análisis de manifestaciones asociadas a oportunidad.
- Monitoreo de manifestaciones a través de tablero interno Power Bi “Cuadro de Control de PQRS”.



PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026

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 corresponde a un asunto de prestación de servicios, 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 I TRIMESTRE 2026

| NOMBRE | | FÓRMULA | |
|--------------|--|---|---|
| | | NUMERADOR | DENOMINADOR |
| Periodo 2026 | 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 |
| I Trimestre | 12,08 | 52365 | 4335 |

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el primer trimestre 2026 es de 12.08 días.

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 10/04/2026

Gracias

Síguenos en nuestros canales digitales



X
SubRedNorte



Facebook
SubRed Norte ESE



TikTok
SubRednorteese



Instagram
SubRednorteese



YouTube
SubRednorteese



LinkedIn
Subred Norte E.S.E

