



OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

I INFORME TRIMESTRAL 2026
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.



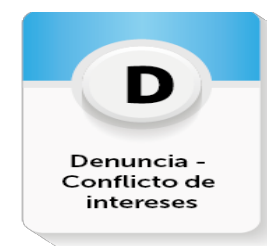
CANALES Y TIPOLOGÍAS

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: 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





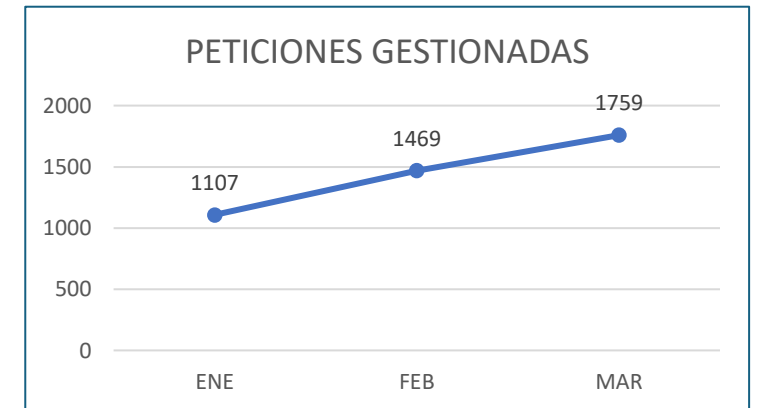
PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026



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.

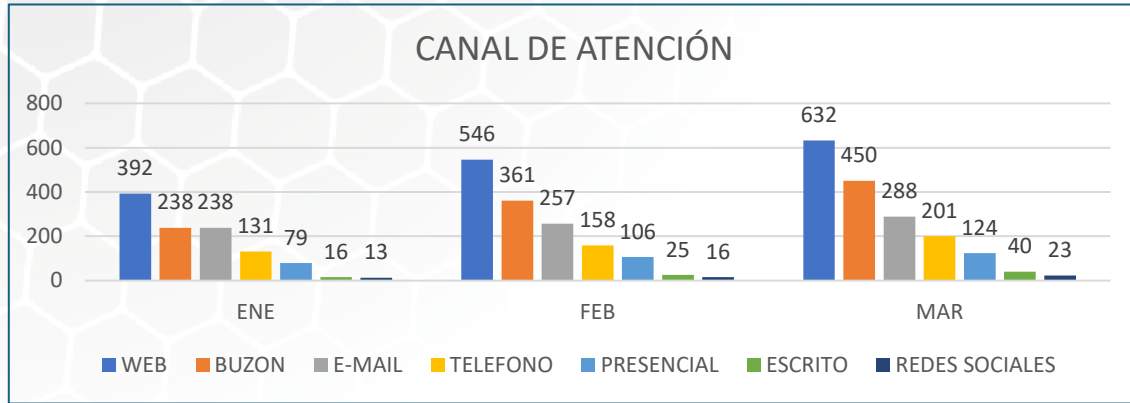
Las 290 peticiones que no son gestionadas por la Entidad, corresponden a traslados a otras entidades por no competencia y/o cierres por desistimiento



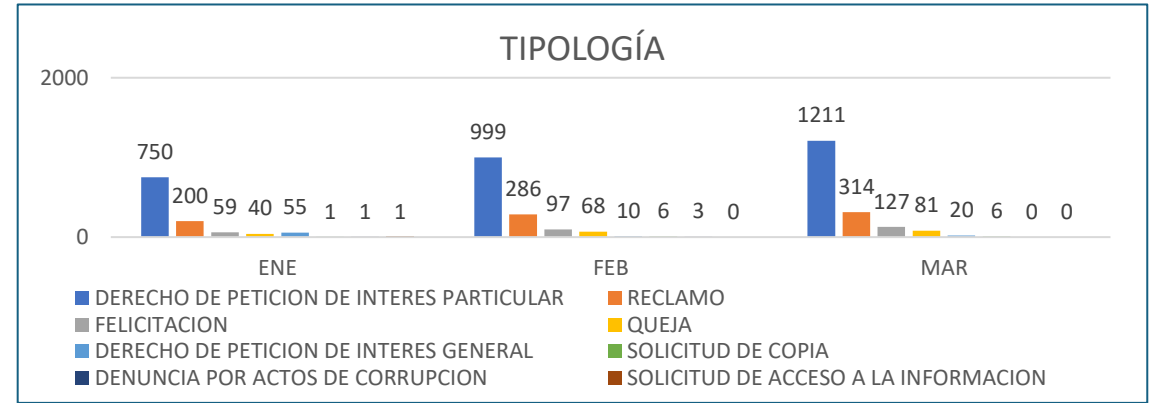
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/04/2026



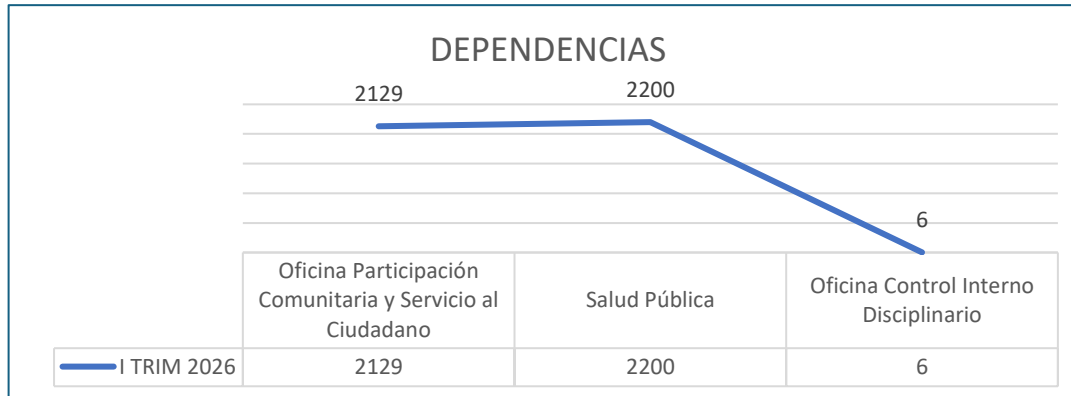
PETICIONES CIUDADANAS I TRIMESTRE 2026



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.

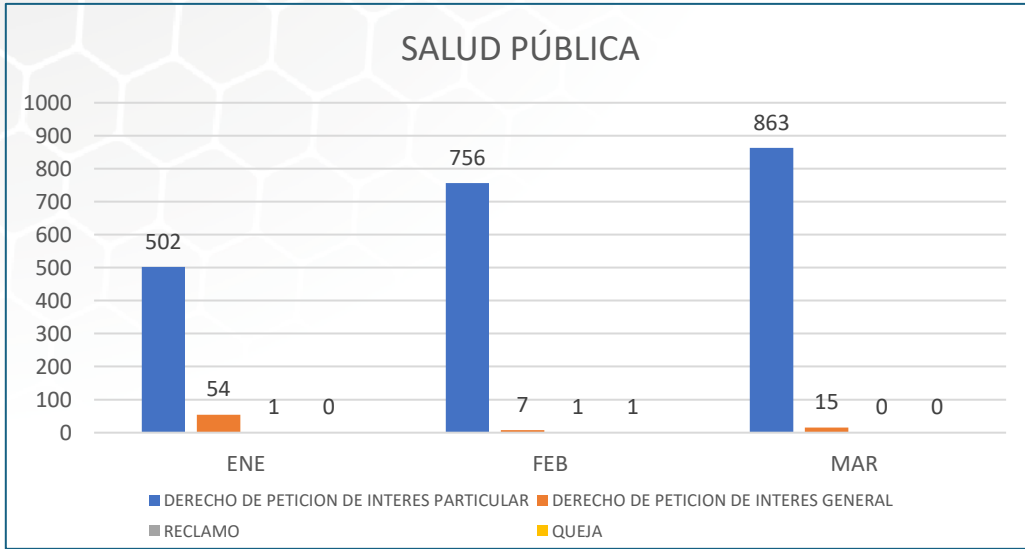


Para la gestión de peticiones en el Bogotá te Escucha, la Subred cuenta con tres dependencias encargadas del trámite que son: Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano, Salud pública y Control interno disciplinario.

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



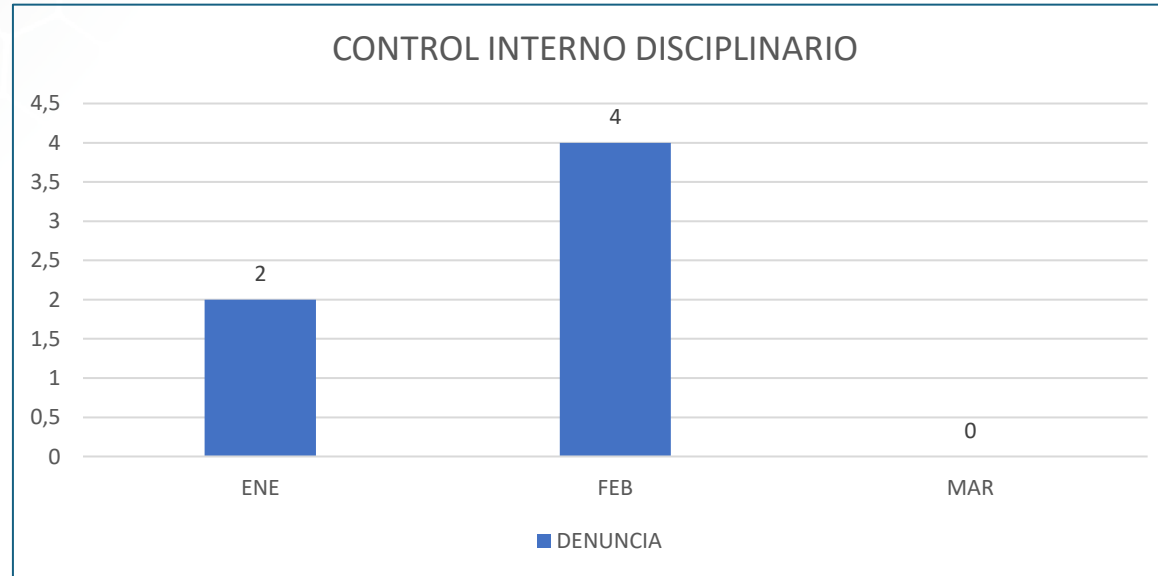
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 2.121 peticiones en el primer trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 96%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 3.5% de las peticiones gestionadas.

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



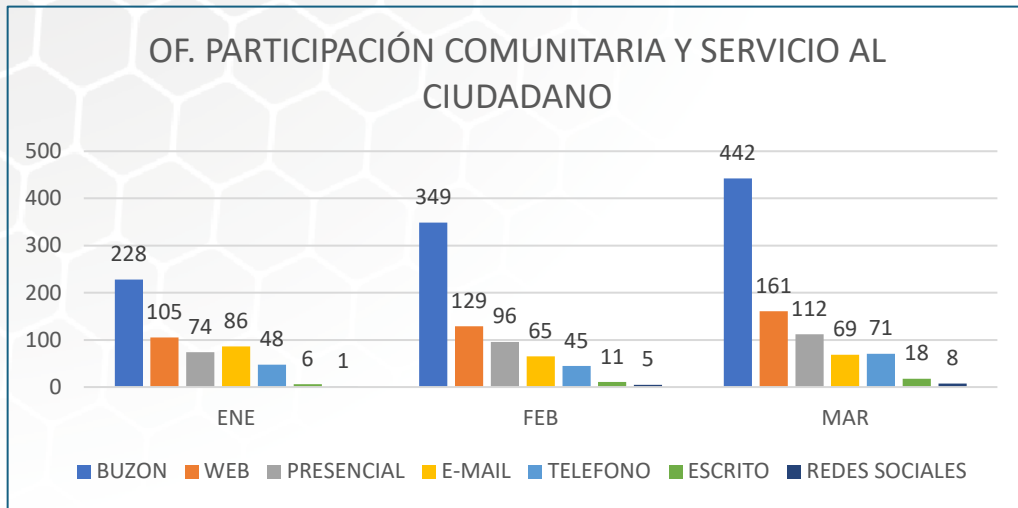
PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 – CONTROL INTERNO



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.

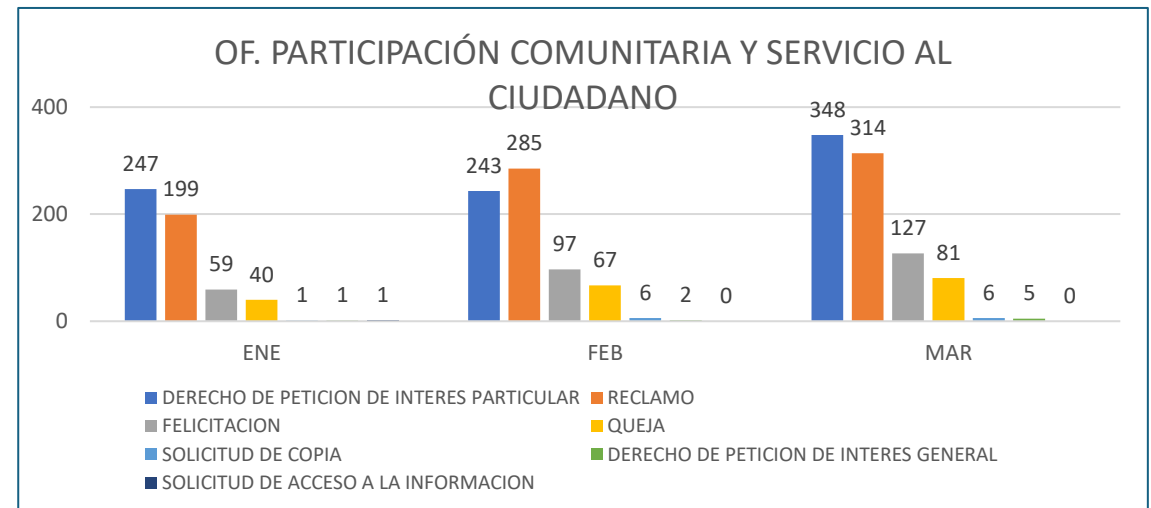


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



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.

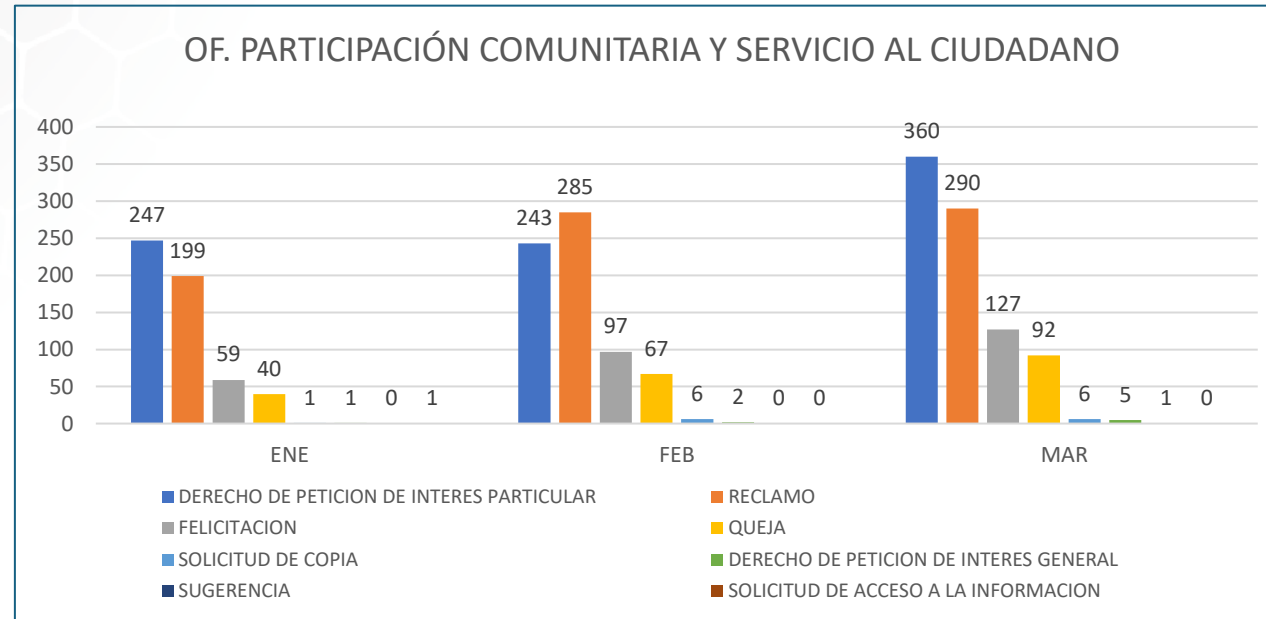
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 39%, seguidos de los reclamos con el 37%, las felicitaciones con el 13%, las quejas con el 9% de las peticiones gestionadas.



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



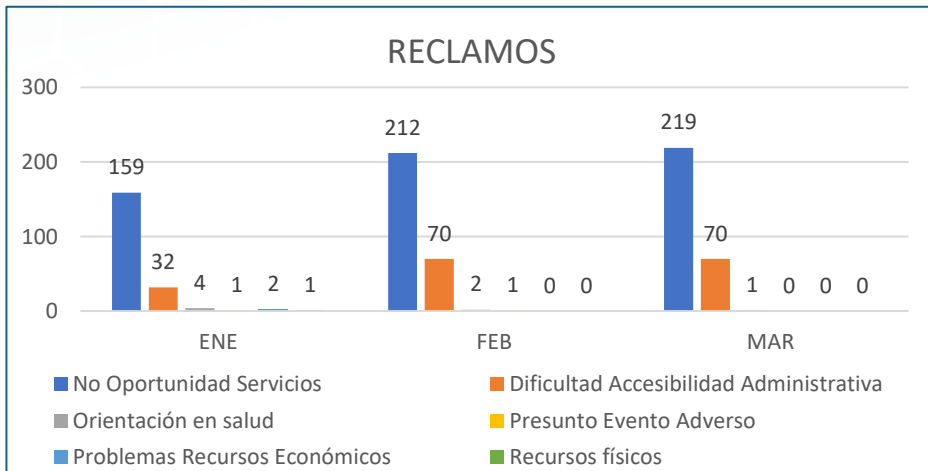
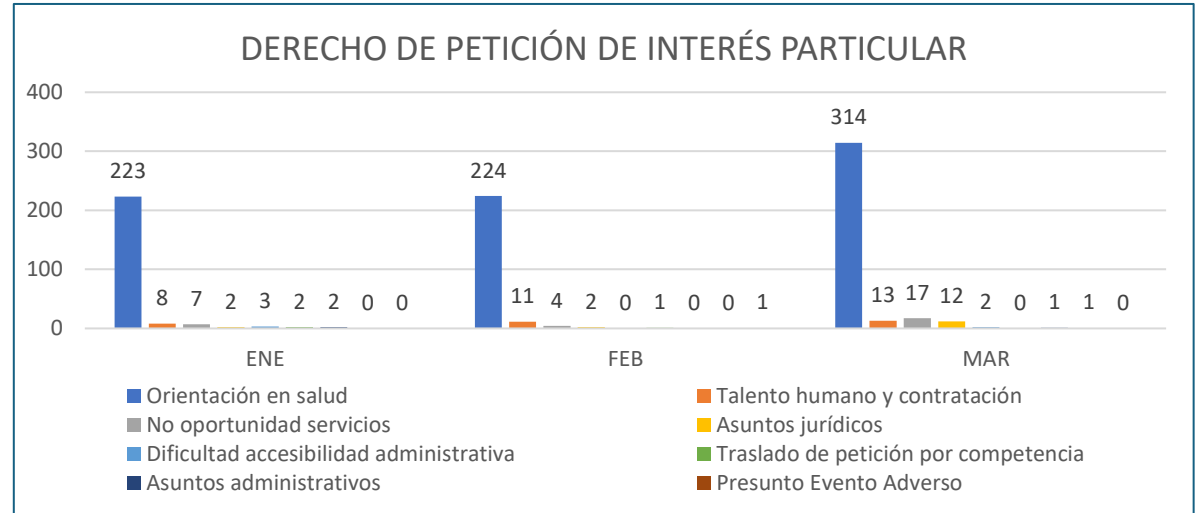
Para el presente trimestre, se realiza fortalecimiento al proceso de revisión y validación de cada manifestación y su clasificación, por lo tanto, de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 40%, seguidos de los reclamos con el 36%, las felicitaciones con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

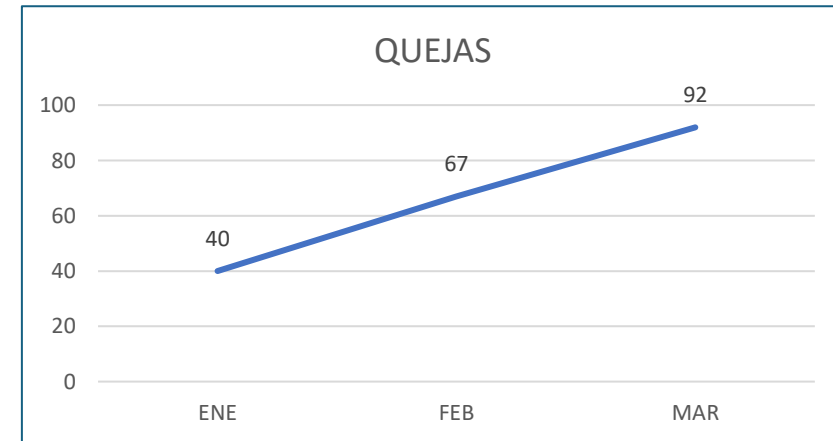


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE I TRIMESTRE 2026 - OPCSC



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.

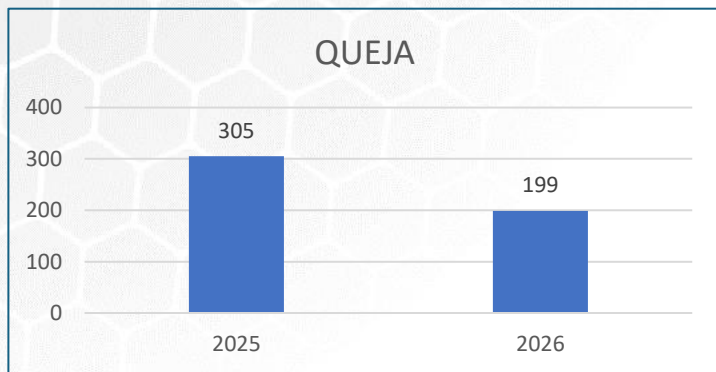
Para el primer trimestre 2026, se gestionan 199 manifestaciones clasificadas como quejas, las cuales se relacionan con la percepción del trato y la atención deshumanizada, por parte de los colaboradores hacia los usuarios.



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



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

