



OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

II INFORME TRIMESTRAL 2026



PRESENTACION GENERAL

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. constituye un proceso estratégico de carácter transversal, articulado con todas las dependencias de la institución y con línea directa de autoridad ante la Gerencia.

Su propósito es garantizar el acceso oportuno y humanizado a los servicios de salud para los usuarios, sus familias y cuidadores, promoviendo la continuidad de la atención, el fortalecimiento de la participación social en salud, el ejercicio del control social y el mejoramiento continuo de la experiencia y satisfacción de los ciudadanos. Todo ello contribuye al fortalecimiento de la calidad de los servicios y de la percepción institucional.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentra organizado en las siguientes áreas estratégicas:

- Orientación e Información al Usuario.
- Gestión Social Integral.
- Mejoramiento de la Experiencia del Servicio y
- Satisfacción del Usuario.
- Asignación de Citas.
- Gestión de la Voz del Usuario.
- Gestión de Convenios.

A continuación, se presentan las principales acciones, resultados y avances alcanzados por cada una de estas áreas durante el segundo trimestre de la vigencia 2026.



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 II trimestre se presentan los siguientes resultados:

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

Categoría	Total
Problemáticas de acceso	755
Orientaciones individuales	7.257
Capacitaciones grupales	993
Orientaciones grupales	530
Sin clasificar	5
TOTAL	9.540

Fuente: Reporte aplicativo Si cuéntanos Bogota 2026 Secretaria de Salud

Para el segundo trimestre del año 2026 se realizaron 9.540 atenciones, evidenciando alta capacidad de respuesta y acompañamiento a los usuarios. Predominan las orientaciones individuales lo que refleja atención oportuna y personalizada. Las acciones grupales aportan a la educación en salud, y las problemáticas de acceso permiten identificar oportunidades para seguir fortaleciendo la ruta de atención.

Como parte de las acciones permanentes orientadas al fortalecimiento de la información y el empoderamiento de la ciudadanía, la Subred desarrolla la estrategia de socialización de los derechos y deberes en salud. Esta actividad se implementa de manera transversal en todos los servicios, mediante la difusión mensual del derecho y deber priorizado, dirigida a pacientes y usuarios que acceden a la atención. A continuación, se presenta el alcance obtenido a través de esta estrategia de divulgación con los usuarios de la Subred.

Socialización de derechos y deberes por unidad II Trimestre 2.026

UNIDAD	ABR	MAY	JUN	TOTAL
001- HOSPITAL ENGATIVÁ	3.295	4.137	727	8.159
002- CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA	167	120	88	375
003- CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS	2.258	1.834	784	4.876
005- CENTRO DE SALUD BACHUE	47	1.834	0	1.881
008- CENTRO DE SALUD BOYACA REAL	594	837	1.104	2.535
012- CENTRO DE SALUD EMAUS	1.454	2.047	1.431	4.932
017- HOSPITAL CHAPINERO	1.498	1.922	2.345	5.765
026- HOSPITAL SUBA CSE	3.611	3.691	2.209	9.511
025- HOSPITAL FRAY BARTOLOME	663	928	881	2.472
031- CENTRO DE SALUD SUBA	589	493	495	1.577
032- CENTRO DE SALUD RINCON	999	878	1.031	2.908
035- CENTRO DE SALUD GAITANA	1.464	589	408	2.461
024- HOSPITAL SIMONBOLIVAR	5.166	6.036	6.896	18.098
039- CENTRO DE SALUD VERBENAL	1.299	1.188	1.125	3.612
044- CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL	328	214	150	692
GESTION DE LA VOZ DEL USUARIO	798	839	767	2.404
GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL	2.964	3.380	3.647	9.991
PARTICIPACION COMUNITARIA	654	574	506	1.734
ASIGNACION DE CITAS (CALL CENTER - whatsapp- IVR)	22.826	25.601	33.346	81.773
TOTAL	50.674	57.142	57.940	165.756

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 realizado seguimiento a todos los casos de riesgo social registrando dicha gestión en historia clínica, en el II trimestre de 2026 se presenta la ejecución de 34405 actividades

Respecto a la gestión de abandono al segundo trimestre del presente año se cuenta con un total de veinte(30) adultos en condición de abandono, de los cuales veintisiete (27) son adultos mayores y tres (3) adultos con discapacidad; fueron ubicados en hogares de protección doce(12) pacientes y cuatro(4) fallecidos.

Componente	Indicador	II TRIMESTRE 2026
Orientación e Información	Gestión y seguimiento SIDMA	84
	Capacitación Grupal	605
	Atenciones individuales Motivo Barrera SIDMA	12
	Atenciones individuales Motivo Orientación SIDMA	190
	Orientaciones grupales SIDMA	24
	Promoción Derechos y Deberes	10259
Gestión Social Integral	Interconsultas Trabajo Social	4116
	Movilización Redes de Apoyo y Recursos	3812
	Habitante de Calle	299
	Paciente Indocumentado	26
	Evoluciones Historia Clínica	1360
	Trámites Menor Edad	820
	Traslado de pacientes	234
	Apoyo Establecer Pagador	8702
	Estudios Sociales de Caso	648
	Informes Sociales	550
	Afiliaciones Oficiosas	1991
	Migración Colombia	673
TOTAL		34405

Fuente: Reporte actividades gestión social integral



COMPONENTE ASIGNACION DE CITAS



Durante el segundo trimestre, se gestionaron un total de **476.351** citas médicas en la Subred. A continuación, se detalla el comportamiento por unidad:

seguimiento asignación de citas II trimestre 2026

UNIDAD	ABR	MAY	JUN
CS I ALAMOS	2.330	2.078	2.027
CS I BELLAVISTA	2.045	1.916	2.207
CS I BUENA VISTA	1.764	1.752	1.840
CS I ESPAÑOLA	2.849	3.175	3.565
CS I SAN LUIS	1.465	1.076	1.385
CS I SANTA CECILIA	1.281	1.308	1.449
CS II BACHUÉ	2.074	1.362	1.952
CS II BOYACÁ REAL	5.811	5.601	7.029
CS II CODITO	2.571	2.470	3.003
CS II GAITANA	4.870	5.168	6.832
CS II GARCES NAVAS	3.244	3.333	3.901
CS II PRADO VERANIEGO	3.820	3.653	4.124
CS II QUIRIGUA	1.975	2.030	2.106
CS II RINCÓN	3.931	3.661	4.813
CS II SAN CRISTÓBAL	6.357	6.517	7.223
CS II SUBA	11.986	12.705	15.250
CS II USAQUÉN	548	717	643
CS II VERBENAL	10.444	10.132	13.225
H. CHAPINERO	14.884	15.276	17.660
H. EMAUS	5.511	5.151	5.809
H. ENGATIVÁ CALLE 80	17.405	17.148	20.215
H. FRAY BARTOLOMÉ	16.417	16.885	20.521
H. SIMÓN BOLÍVAR	16.246	16.492	19.202
H. SUBA CSE	9.640	9.854	10.969
UBA MOVIL ENGATIVA	0	51	422
TOTAL GENERAL	149.468	149.511	176.950

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

CONSOLIDADO CANALES DE ASIGNACIÓN

Durante el segundo trimestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. fortaleció los mecanismos de acceso para la asignación de citas, consolidando una estrategia multicanal que facilita a la ciudadanía la programación de sus servicios de salud. Los canales disponibles durante este periodo fueron la asignación presencial en las 25 unidades de servicios de salud, el canal telefónico (Call Center), el canal web, WhatsApp y, a partir del mes de mayo, la implementación del sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), el cual amplió las alternativas de autogestión para los usuarios.

Seguimiento asignación por canal II trimestre

CANAL	ABR	MAY	JUN
PRESENCIAL	120.803	117.220	132.630
TELEFÓNICO	21.911	20.424	26.378
WHATSAPP	915	3.337	4.934
WEB	480	1.435	3.458
IVR	na	1.840	2.334
PQR CITAS	5.178	5.255	7.638
TOTAL	149.287	149.511	177.372

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

En el trimestre se observó un incremento progresivo en el uso de los canales digitales, destacándose la adopción del IVR desde su puesta en marcha en mayo, así como el crecimiento en las solicitudes realizadas a través de WhatsApp y la página web, contribuyendo a diversificar las opciones de acceso y mejorar la oportunidad en la asignación de citas.

MEDICIÓN DE
SATISFACCIÓN
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA



*Escuchamos la percepción del usuario
para mejorar nuestra atención*



MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

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

II TRIMESTRE DE 2026



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte (S.S.R.)



SECRETARÍA DE
SALUD



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

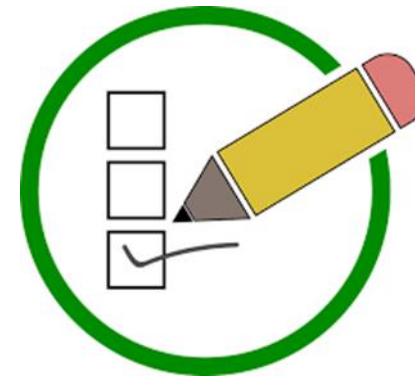


- **Proceso estratégico transversal de la Política de Servicio al Ciudadano.**
- **Instructivo de medición de satisfacción de usuarios frente a la prestación de servicios.
Código ES-PA-I-08**
- **Formato de Encuesta de Satisfacción Subred Norte.
Código ES –PA-F-42**

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Escuchamos tu experiencia para seguir mejorando nuestros servicios



INDICADORES TRAZADORES

Resol. 256 de 2016



¿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



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

Construyendo
Confianza



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SUBRED NORTE

II Trimestre 2026



96,31%

Nivel de satisfacción global
II Trimestre 2026

RESULTADOS POR MES

MES	Usuarios Encuestados	Usuarios Satisfechos	Porcentaje de Satisfacción
 ABRIL	1.537	1.478	96,16%
 MAYO	1.537	1.478	96,16%
 JUNIO	1.537	1.485	96,61%
 TOTAL	4.611	4.441	96,31%

SATISFACCIÓN USUARIOS II TRIMESTRE 2026



El **96,31%** de los usuarios calificó satisfactoriamente la atención recibida durante el II trimestre de 2026, manteniendo niveles superiores al 96% en todos los meses.

SATISFACCIÓN USUARIOS POR SERVICIO

II TRIMESTRE 2026



CONSULTA EXTERNA

98,39%

Nivel de satisfacción



URGENCIAS

90,97%

Nivel de satisfacción



HOSPITALIZACIÓN

97,48%

Nivel de satisfacción

SATISFACCIÓN USUARIOS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2026

SERVICIO	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
 CONSULTA EXTERNA	2307	2270	98.39%
 URGENCIAS	1152	1048	90.97%
 HOSPITALIZACIÓN	1152	1123	97.48%
 TOTAL	4611	4441	96.31%

SATISFACCIÓN USUARIOS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2026



La **Consulta Externa** presentó el mayor nivel de satisfacción (**98,39%**), seguida de **Hospitalización** (**97,48%**). **Urgencias** registró una oportunidad de mejora con un **90,97%**.

NIVEL DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2026

CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

RESULTADO GLOBAL



98,39%

Nivel de satisfacción



2.307

Usuarios Encuestados



2.270

Usuarios Satisfechos



+0,28 pp

Variación vs.
I Trimestre 2026

TOP 5 UNIDADES

- 1 HOSPITAL CHAPINERO 100%
- 2 CENTRO SALUD ESPAÑOLA 100%
- 3 CENTRO SALUD BACHUE 100%
- 4 CENTRO SALUD ALAMOS 100%
- 5 CENTRO SALUD VERBENAL 100%

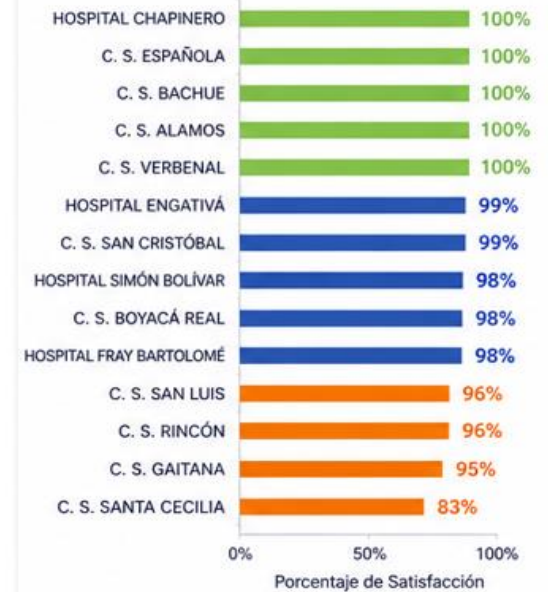
UNIDADES EN OPORTUNIDAD DE MEJORA

- CENTRO SALUD SANTA CECILIA 83%
- CENTRO SALUD GAITANA 95%
- CENTRO SALUD RINCÓN 96%
- CENTRO SALUD SAN LUIS 96%

UNIDAD	TRIMESTRE II		
	Encuestados	Satisfechos	%
017 - HOSPITAL CHAPINERO	57	57	100%
021 - CENTRO DE SALUD SAN LUIS	27	25	96%
001 - HOSPITAL ENGATIVÁ	222	219	99%
002 - CENTRO DE SALUD ESPAÑOLA	63	63	100%
003 - CENTRO DE SALUD GARCES NAVAS	60	58	97%
004 - CENTRO DE SALUD QUIRIGUA	42	42	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	115	98%
009 - CENTRO DE SALUD BELLAVISTA	42	42	100%
012 - CENTRO DE SALUD EMAUS	21	21	100%
024 - HOSPITAL SIMON BOLIVAR	573	564	98%
039 - CENTRO DE SALUD VERBENAL	165	165	100%
041 - CENTRO DE SALUD USAQUEN	18	18	100%
043 - CENTRO DE SALUD CODITO	39	38	97%
044 - CENTRO DE SALUD SAN CRISTOBAL	111	110	99%
045 - CENTRO DE SALUD SANTA CECILIA	6	5	83%
046 - CENTRO DE SALUD BUENAVISTA	24	24	100%
026 - HOSPITAL SUBA CSE	204	199	97%
025 - HOSPITAL FRAY BARTOLOME	57	56	98%
027 - CENTRO DE SALUD PRADO VERANIEGO	60	59	98%
031 - CENTRO DE SALUD SUBA	204	200	98%
032 - CENTRO DE SALUD RINCON	69	66	96%
035 - CENTRO DE SALUD GAITANA	21	20	95%
TOTAL	2.307	2.270	98,39%

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR UNIDAD

- Nivel Alto ($\geq 98\%$)
- Nivel Medio (95% - 97,99%)
- Nivel Bajo ($< 95\%$)



La mayoría de las unidades presentan niveles de satisfacción altos ($\geq 98\%$). Se prioriza intervención en las unidades identificadas en **oportunidad de mejora**.

NIVEL DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2026

URGENCIAS POR UNIDAD



USUARIOS
ENCUESTADOS

1.152

USUARIOS
SATISFECHOS

1.048

NIVEL DE
SATISFACCIÓN

90,97%

UNIDADES
EVALUADAS

6

UNIDAD	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	PORCENTAJE
 Chapinero	78	71	91%
 Engativá	327	282	86%
 Emaús	27	27	100%
 Simón Bolívar	348	318	91%
 CES Suba	342	325	95%
 Gaitana	30	25	83%
TOTAL	1.152	1.048	90,97%



Emaús alcanzó el 100% de satisfacción. **Gaitana** presenta el nivel más bajo con 83%, por lo que se prioriza para acciones de mejora en la atención en urgencias.

HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD



USUARIOS
ENCUESTADOS

1.152

USUARIOS
SATISFECHOS

1.123

NIVEL DE
SATISFACCIÓN

97,48%

UNIDADES
EVALUADAS

6

UNIDAD	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	PORCENTAJE
 Chapinero	42	42	100%
 Engativá	345	340	98%
 Emaús	18	16	89%
 Simón Bolívar	414	402	97%
 Fray Bartolomé	18	17	94%
 CES Suba	315	306	97%
TOTAL	1.152	1.123	97,48%



Chapinero alcanzó el 100% de satisfacción. **Emaús** presenta oportunidad de mejora con 89%, se priorizarán acciones para fortalecer la experiencia del usuario hospitalizado.



El nivel de satisfacción promedio en **Urgencias** fue de 90,97% y en **Hospitalización** de 97,48%. Se continuará trabajando en las unidades con oportunidades de mejora para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE LOS USUARIOS SUBRED NORTE

II TRIMESTRE 2026

II Trimestre
96,98%
Nivel de recomendación

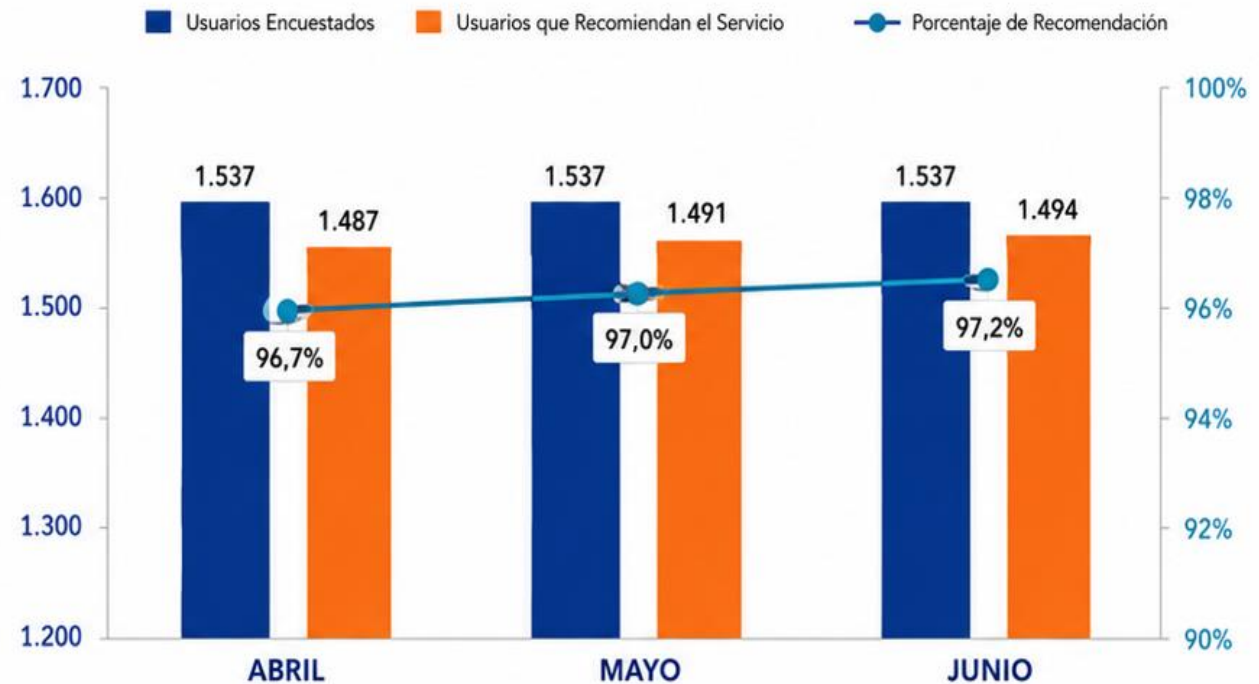
RESULTADOS POR MES

MES	Usuarios Encuestados	Usuarios que Recomiendan el Servicio	Porcentaje Recomendación
ABRIL	1.537	1.487	96,7%
MAYO	1.537	1.491	97,0%
JUNIO	1.537	1.494	97,2%
TOTAL	4.611	4.472	96,98%



Durante el II trimestre 2026, el **96,98%** de los usuarios recomendaría nuestros servicios.

RECOMENDACIÓN USUARIOS II TRIMESTRE 2026



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

Construyendo
Confianza



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIOS SUBRED NORTE

II TRIMESTRE 2026



CONSULTA EXTERNA

98,95%

% Recomendación



URGENCIAS

92,10%

% Recomendación



HOSPITALIZACIÓN

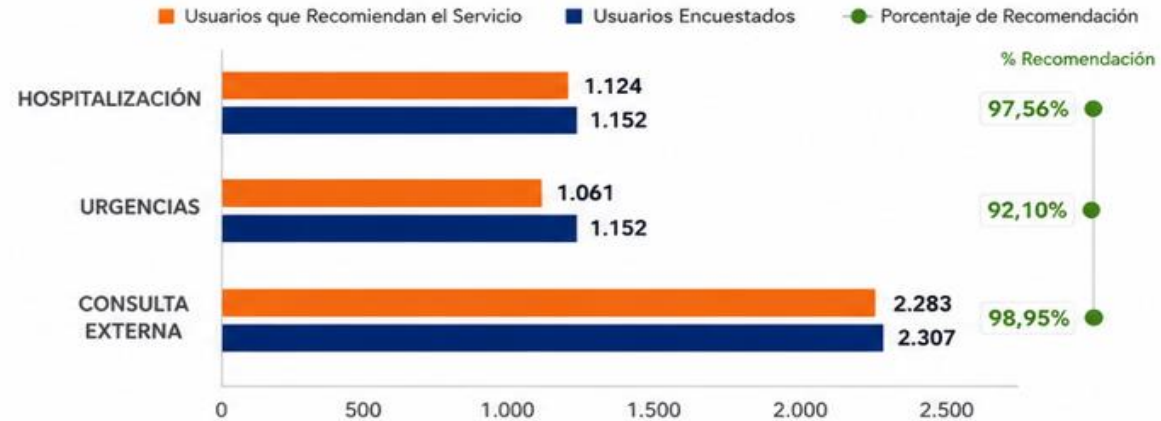
97,56%

% Recomendación

RECOMENDACIÓN POR SERVICIO II TRIMESTRE 2026

SERVICIO	Usuarios Encuestados	Usuarios que Recomiendan el Servicio	Porcentaje Recomendación
 CONSULTA EXTERNA	2.307	2.283	98,95%
 URGENCIAS	1.152	1.061	92,10%
 HOSPITALIZACIÓN	1.152	1.124	97,56%
 TOTAL	4.611	4.372	96,90%

NIVEL DE RECOMENDACIÓN POR SERVICIO II TRIMESTRE 2026



La **Consulta Externa** presenta el mayor nivel de recomendación con **98,95%**, seguida de **Hospitalización** con **97,56%**. **Urgencias** registra **92,10%**, lo que representa una **oportunidad de mejora** para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario.



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

Construyendo
Confianza



SECRETARÍA DE
SALUD



NIVEL DE RECOMENDACIÓN II TRIMESTRE 2026

CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

II TRIMESTRE 2026



USUARIOS ENCUESTADOS
2.307



USUARIOS QUE
RECOMIENDAN EL SERVICIO
2.283



% DE RECOMENDACIÓN
98,95%



UNIDADES EVALUADAS
23

POS.	UNIDAD	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO	% DE RECOMENDACIÓN	NIVEL DE RECOMENDACIÓN
1	017 - Hospital Chapinero	57	57	100,00%	Excelente
2	001 - C. Salud San Luis	27	26	96,30%	Excelente
3	008 - Hospital Engativá	222	217	97,75%	Excelente
4	009 - C. Salud Garcés Navas	60	60	100,00%	Excelente
5	003 - C. Salud Bachué	48	48	100,00%	Excelente
6	006 - C. Salud Alamos	57	57	100,00%	Excelente
7	005 - C. Salud Bellavista	42	42	100,00%	Excelente
8	012 - C. Salud Emaús	21	21	100,00%	Excelente
9	043 - C. Salud Codito	39	39	100,00%	Excelente
10	046 - C. Salud Buenavista	24	24	100,00%	Excelente
11	013 - C. Salud Girardot	65	64	98,46%	Excelente
12	021 - C. Salud Suba	204	203	99,50%	Excelente
13	022 - C. Salud Centro Suba	60	58	96,67%	Excelente
14	014 - C. Salud Tibabuyes	37	36	97,30%	Excelente
15	010 - C. Salud María Goretti	26	26	100,00%	Excelente
16	018 - C. Salud Vista Hermosa	33	33	100,00%	Excelente
17	019 - C. Salud San Cristóbal	44	44	100,00%	Excelente
18	023 - C. Salud Tunal	31	31	100,00%	Excelente
19	015 - C. Salud Verbenal	67	65	97,01%	Excelente
20	004 - C. Salud Suba	204	203	99,50%	Excelente
21	020 - C. Salud Barrios Unidos	35	35	100,00%	Excelente
22	016 - C. Salud La Victoria	34	34	100,00%	Excelente
23	005 - C. Salud Gaitana	21	20	95,23%	Bueno
TOTAL GENERAL		2.307	2.283	98,95%	

DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE RECOMENDACIÓN



100% (18) 78,26%

95% - 99,99% (5) 21,74%

< 95% (0) 0,00%



18 unidades con el 100% de recomendación.
5 unidades entre 95% y 99,99%.
0 unidades por debajo del 95%.

UNIDAD CON OPORTUNIDAD DE MEJORA



Centro de Salud Gaitana
95,23% de recomendación



Unidad priorizada para seguimiento y fortalecimiento en el plan de mejora institucional.



La **Consulta Externa** alcanzó un nivel de recomendación del **98,95%**.
El **Centro de Salud Gaitana (95,23%)** será priorizado en el plan de mejora para fortalecer la experiencia del usuario.

NIVEL DE RECOMENDACIÓN II TRIMESTRE 2026

RESULTADOS GENERALES

NIVEL DE RECOMENDACIÓN II TRIMESTRE 2026 URGENCIAS POR UNIDAD

UNIDAD	ENCUESTADOS	USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO	PORCENTAJE
Chapinero	78	70	89,74%
Engativá	327	292	89,29%
Emaús	27	27	100%
Simón Bolívar	318	320	91,95%
CES Suba	342	327	95,61%
Gaitana	30	25	83,33%
TOTAL	1152	1061	92,10%



El servicio de **Urgencias** alcanzó un nivel de recomendación del **92,10%** en el II trimestre 2026.
La unidad con menor resultado fue Gaitana (83,33%), por lo que será priorizada en el plan de mejora.

NIVEL DE RECOMENDACIÓN II TRIMESTRE 2026 HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD

UNIDAD	ENCUESTADOS	USUARIOS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO	PORCENTAJE
Chapinero	42	42	100%
Engativá	345	339	98,26%
Emaús	18	17	94,44%
Simón Bolívar	414	406	98%
Fray Bartolomé	18	18	100%
CES Suba	315	302	95,87%
TOTAL	1152	1124	97,56%



El servicio de **Hospitalización** alcanzó un nivel de recomendación del **97,56%** en el II trimestre 2026.
Todas las unidades obtuvieron resultados favorables, sin unidades críticas a intervenir.



En el II trimestre de 2026, los servicios de Urgencias y Hospitalización presentan niveles de recomendación favorables.
Se continuará con el seguimiento y las acciones de mejora para fortalecer la experiencia del usuario en todos los servicios.

EXPERIENCIA DE SERVICIO SUBRED NORTE

II TRIMESTRE 2026

ATRIBUTO	% EXPERIENCIA SATISFACTORIA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
 ACCESIBILIDAD	88,67%	BUENO	Facilidad de acceso físico, telefónico y virtual a los servicios de salud.
 OPORTUNIDAD	96,23%	EXCELENTE	Tiempo adecuado para la asignación de citas y atención en los servicios.
 SEGURIDAD	98,44%	EXCELENTE	Confianza en la atención recibida, respeto a la privacidad y confidencialidad.
 HUMANIZACIÓN	96,48%	EXCELENTE	Trato digno, cálido y respetuoso por parte del personal de salud.
TOTAL EXPERIENCIA SATISFACTORIA	95,45%	BUENO	Resultado general de la experiencia de los usuarios en la Subred Norte.



En el II trimestre de 2026, la Experiencia de Servicio en la Subred Norte alcanzó un resultado general del **95,45%**, ubicándose en el nivel **BUENO**.

El atributo con mayor fortaleza fue **SEGURIDAD (98,44%)** y el de mayor oportunidad de mejora fue **ACCESIBILIDAD (88,67%)**.

INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE EXPERIENCIA

EXCELENTE	BUENO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
≥ 95%	90% - 94,99%	< 90%

EXPERIENCIA DE SERVICIO SUBRED NORTE

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO II TRIMESTRE 2026				TOTAL %
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	94.44%	96.85%	97.75%	98.09%	96.78%
Española	90.48%	96.83%	98.41%	98.02%	95.93%
Garcés Navas	97.78%	86.67%	98.33%	98.75%	95.38%
Quirigua	78.57%	97.62%	95.24%	95.83%	91.81%
Bachué	100%	100%	100%	100%	100%
Álamos	96.49%	96.49%	100%	99.56%	98.13%
Boyacá Real	89.46%	98.29%	100%	99.79%	96.88%
Bellavista	96.83%	100%	100%	98.81%	98.91%
Emaús	96.83%	100%	100%	100%	99.20%
Hospital Chapinero	92.98%	98.25%	99.12%	99.56%	97.47%
San Luis	86.42%	96.30%	94.44%	97.22%	93.59%
Hospital de Suba	93.46%	92.65%	96.81%	98.90%	95.45%
Fray Bartolomé	90.06%	100%	99.12%	99.56%	97.18%
Prado Veraniego	96.11%	96.67%	97.50%	99.17%	97.36%
Centro de Salud Suba	92.65%	98.04%	99.02%	98.53%	97.06%
Rincón	87.92%	94.20%	97.10%	97.10%	94.08%
Gaitana	96.83%	100%	97.62%	98.81%	98.31%
Hospital Simón Bolívar	90.40%	97.21%	95.55%	99%	95.54%
Verbenal	96.36%	99.39%	99.70%	99.55%	98.75%
Usaquén	90.74%	100%	100%	98.61%	97.33%
Codito	88.89%	87.18%	97.44%	99.36%	93.21%
San Cristóbal	88.29%	93.69%	99.55%	97.75%	94.82%
Santa Cecilia	94.44%	83.33%	100%	91.67%	92.36%
Buena Vista	98.61%	100%	100%	100%	99.65%
TOTAL	88.67%	96.23%	98.44%	98.48%	95.45%

Fuente: Resultados encuestas de satisfacción Almera II trimestre 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.

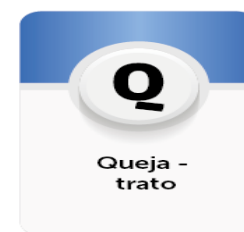
CANALES Y TIPOLOGÍAS

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 II TRIMESTRE 2026



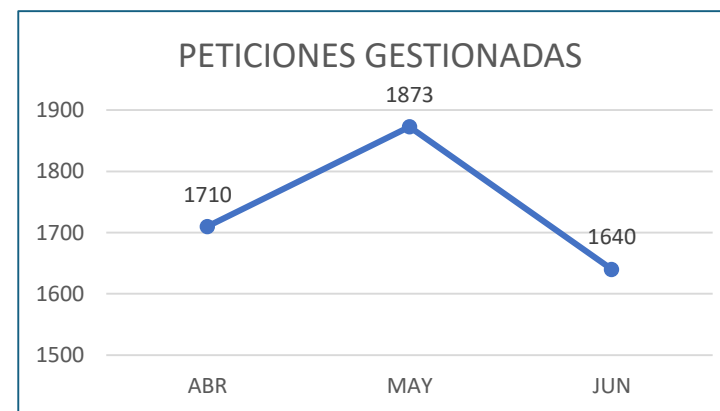


PETICIONES CIUDADANAS II TRIMESTRE 2026



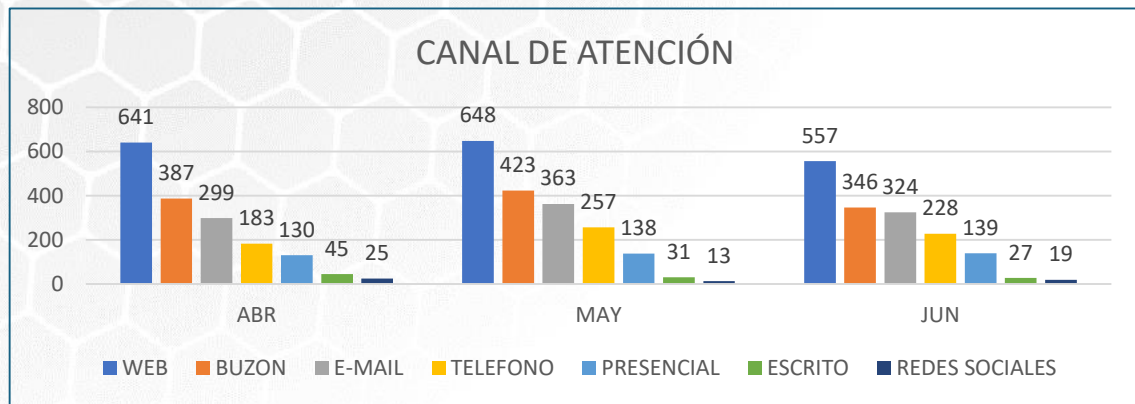
La Subred Norte E.S.E., en el segundo trimestre del año 2026, recibe 5.688 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha

De las cuales, las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 5.223 gestionadas en el segundo trimestre 2026. Las 465 peticiones que no son gestionadas por la Entidad, corresponden a traslados a otras entidades por no competencia y/o cierres por desistimiento

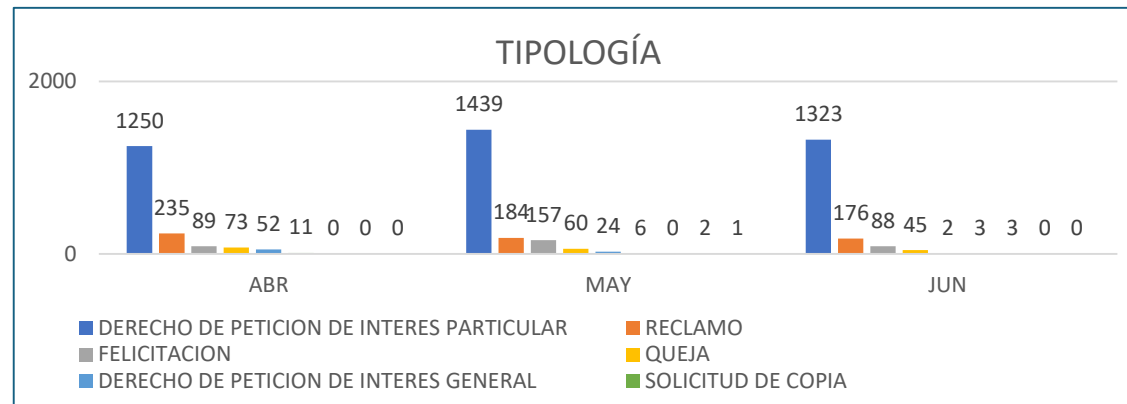


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026

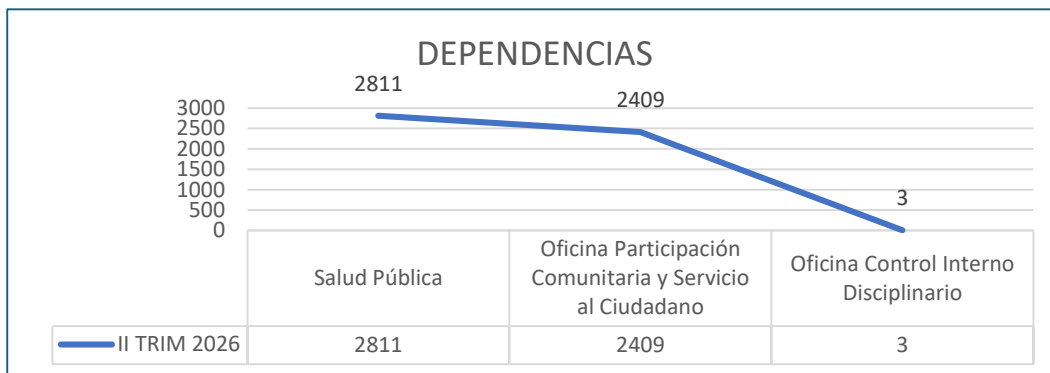
PETICIONES CIUDADANAS II TRIMESTRE 2026



El canal más utilizado en el segundo trimestre 2026 es el Web con 1.846 peticiones que corresponden al 35%, seguidos del Buzón con 1.156 que representan el 22% de las peticiones gestionadas.



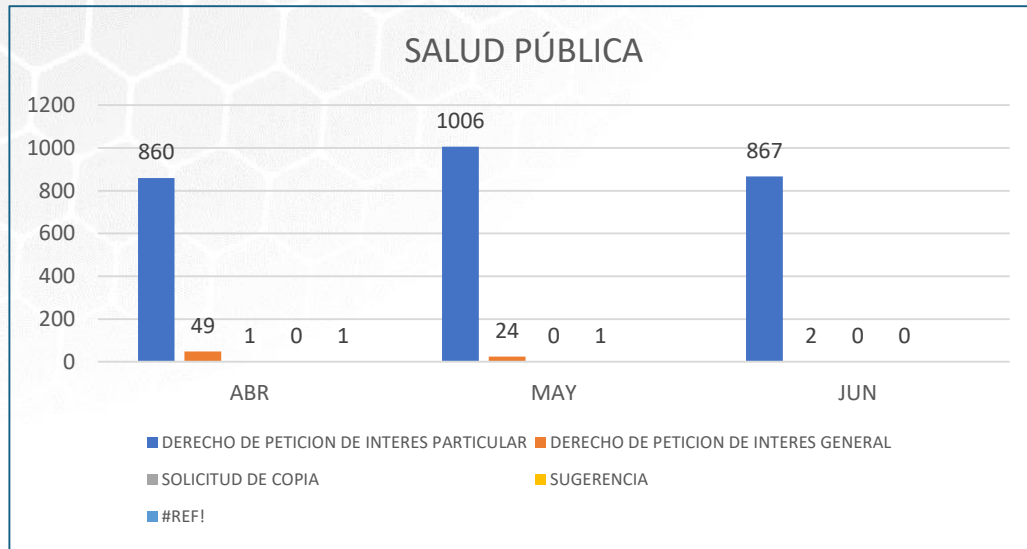
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 77%, seguidos de los reclamos con el 11% de las peticiones gestionadas.



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 06/07/2026

PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE II TRIMESTRE 2026 – SALUD PÚBLICA



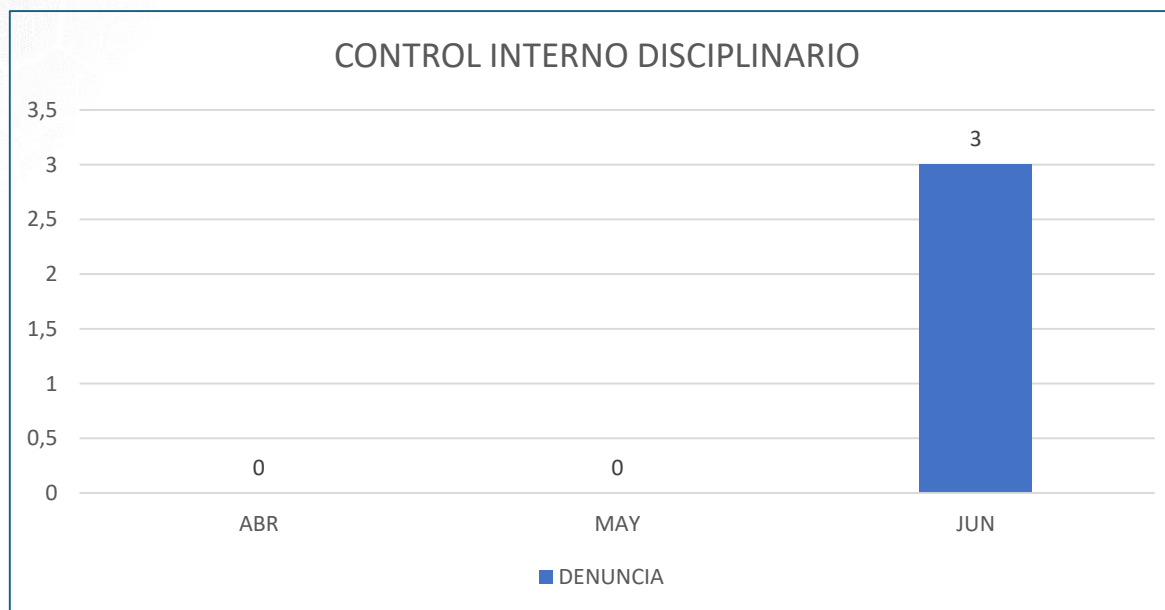
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 2.811 peticiones en el segundo trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 97%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 2.7% de las peticiones gestionadas.

MOTIVO	ABR	MAY	JUN	II TRIM 2026	% 2026
Calidad del Agua y Saneamiento Básico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	436	475	429	1340	48%
Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz	120	165	129	414	15%
Programas y Acciones de Interés en Salud Publica	158	110	25	293	10%
Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	71	101	87	259	9%
Aire Ruido y Radiación Electromagnética - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	84	88	67	239	9%
Salud Publica Componentes y Espacios	4	30	104	138	5%
Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	12	24	12	48	2%
Seguridad Química - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	13	11	2	26	1%
Apertura de Centros de Estética y similares	0	14	7	21	1%
Cementerios Funerarias y Afines	5	4	3	12	0,4%
Traslado a entidades distritales	4	1	2	7	0,2%
Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad	1	4	0	5	0,2%
Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI	1	2	2	5	0,2%
Dispensación De Medicamentos y Dispositivos Medico - Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	1	0	1	2	0,1%
Carne de Vacunación	0	1	0	1	0,04%
Vacunación antirrábica para caninos y felinos	0	1	0	1	0,04%
Total general	910	1031	870	2811	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE II TRIMESTRE 2026 – CONTROL INTERNO

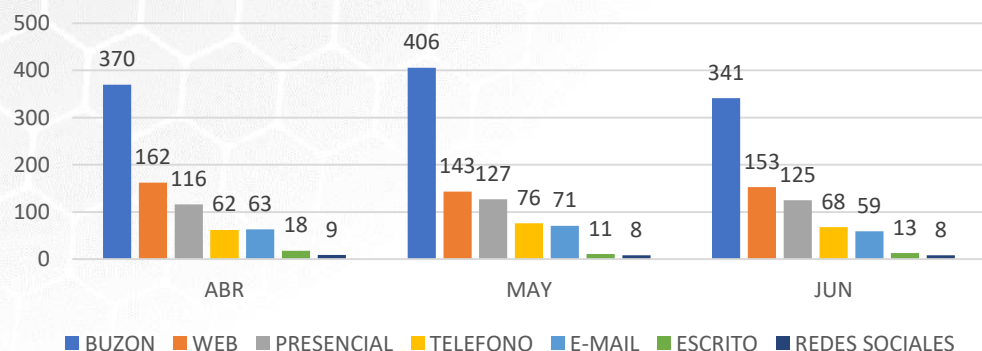


Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 3 peticiones en el segundo trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026

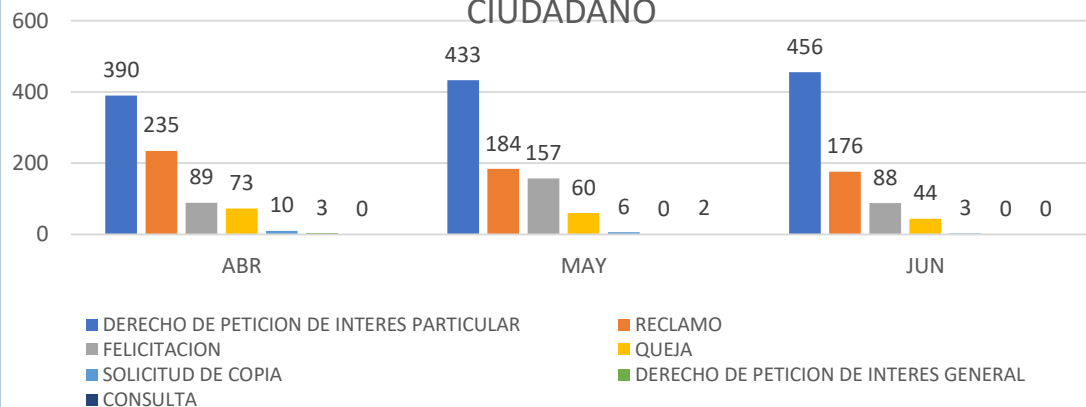
PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE II TRIMESTRE 2026 - OPCSC

OF. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL
CIUDADANO



Para la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se gestionan 2.409 peticiones en el segundo trimestre 2026, de las cuales el canal más utilizado es el Buzón con 1.117 peticiones que corresponden al 46%, seguidos del canal Web con 458 que representan el 19% de las peticiones gestionadas.

OF. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL
CIUDADANO



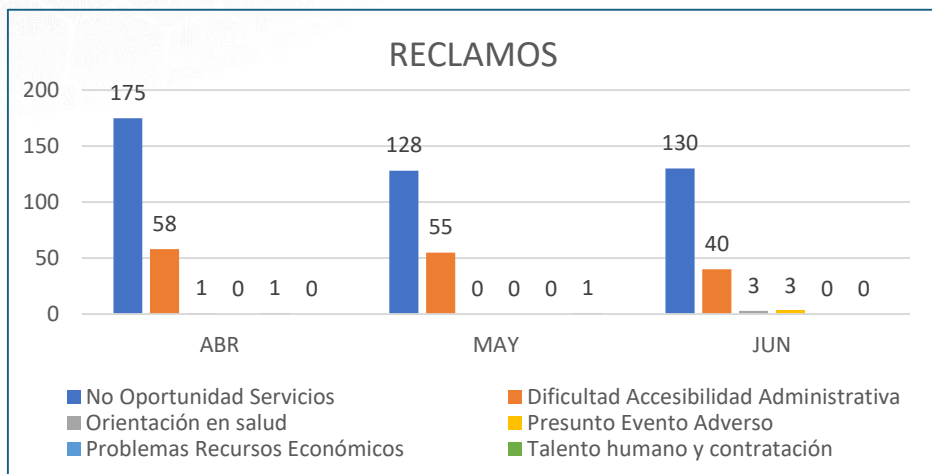
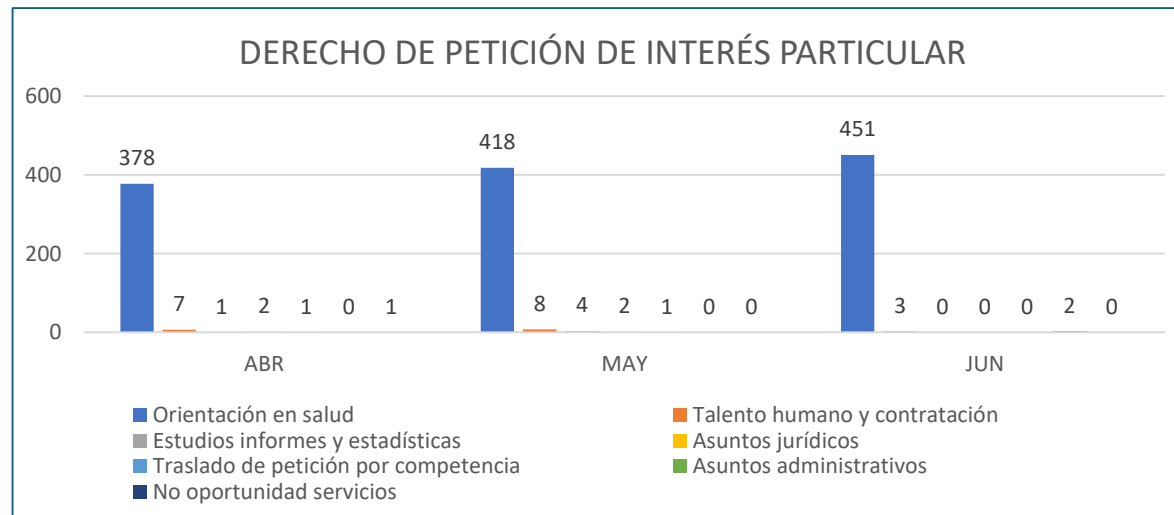
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 53%, seguidos de los reclamos con el 25%, las felicitaciones con el 14%, las quejas con el 7% de las peticiones gestionadas.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026



PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE II TRIMESTRE 2026 - OPCSC

Los principales motivos relacionados con los derechos de petición de interés particular son Orientación en salud con un 97% de esta tipología y Talento humano y contratación con el 1,4%.



Los principales motivos relacionados con los reclamos son No oportunidad servicios con un 73% de esta tipología y Dificultad Accesibilidad Administrativa con el 26%.

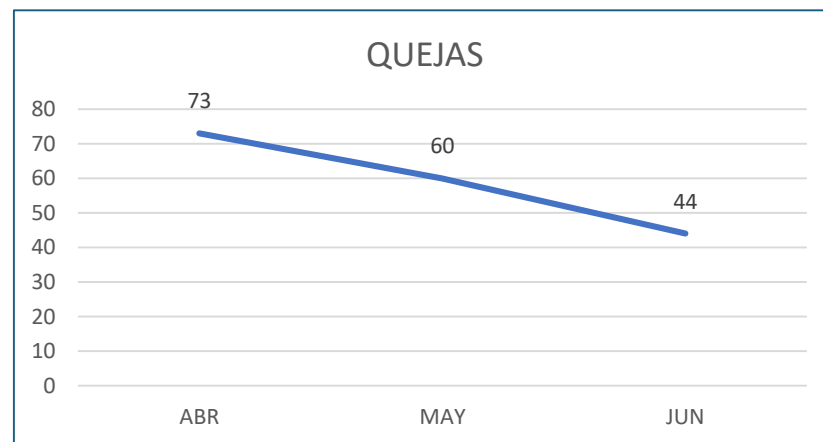
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026

PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE II TRIMESTRE 2026 - OPCSC



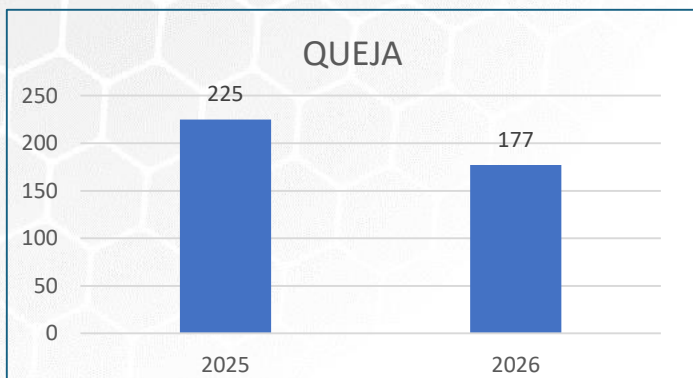
Para el segundo trimestre 2026, se gestionan 177 manifestaciones clasificadas como quejas, las cuales se relacionan con la percepción del trato y la atención deshumanizada, por parte de los colaboradores hacia los usuarios.

Para el segundo trimestre 2026, se gestionan 334 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026

II TRIMESTRE 2026 – OPCSC AVANCES Y LOGROS



- Disminución de las Quejas en un 21% frente al mismo periodo del 2025.
- Reducción de las Quejas en un 11% frente al trimestre anterior.
- Aumento en las Felicitaciones del 59% frente al mismo periodo del 2025.
- Incremento en las Felicitaciones del 18% frente al trimestre anterior.
- Monitoreo e implementación de estrategias en la ampliación de oferta de especialidades y servicios en las Unidades de la Subred.
- Monitoreo de manifestaciones a través de tablero interno Power Bi “Cuadro de Control de PQRS”.

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026



PETICIONES CIUDADANAS II TRIMESTRE 2026

EN ATENCION A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA – LEY 1712 DE 2014

Se evidencia que no se recibieron para este periodo, peticiones relacionadas con solicitudes de acceso a la información pública..

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA II 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
II Trimestre	10,79	56336	5223

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el segundo trimestre 2026 es de 10.79 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 06/07/2026

Gracias

Síguenos en nuestros canales digitales



X
SubRedNorte



Facebook
SubRed Norte ESE



TikTok
SubRednorteese



Instagram
SubRednorteese



YouTube
SubRednorteese



LinkedIn
Subred Norte E.S.E



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



SECRETARÍA DE
SALUD

