



OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

II 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



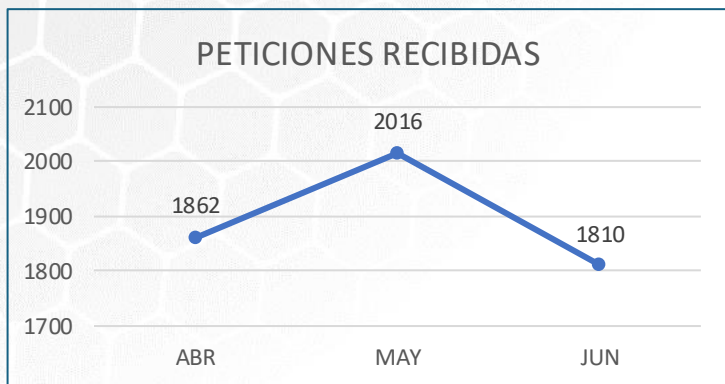


RESULTADOS PQRSDF II TRIMESTRE 2026



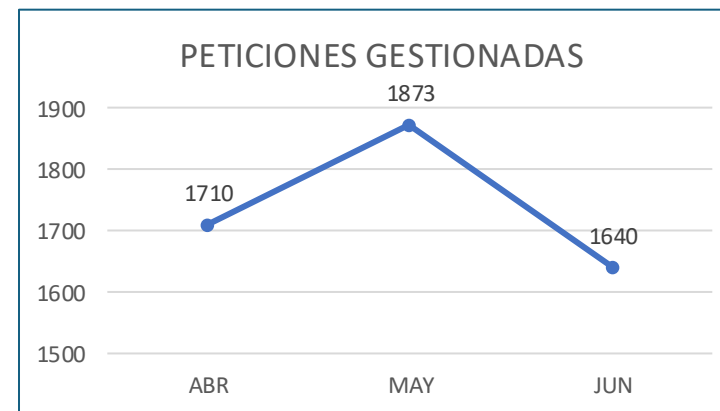


PETICIONES CIUDADANAS II TRIMESTRE 2026



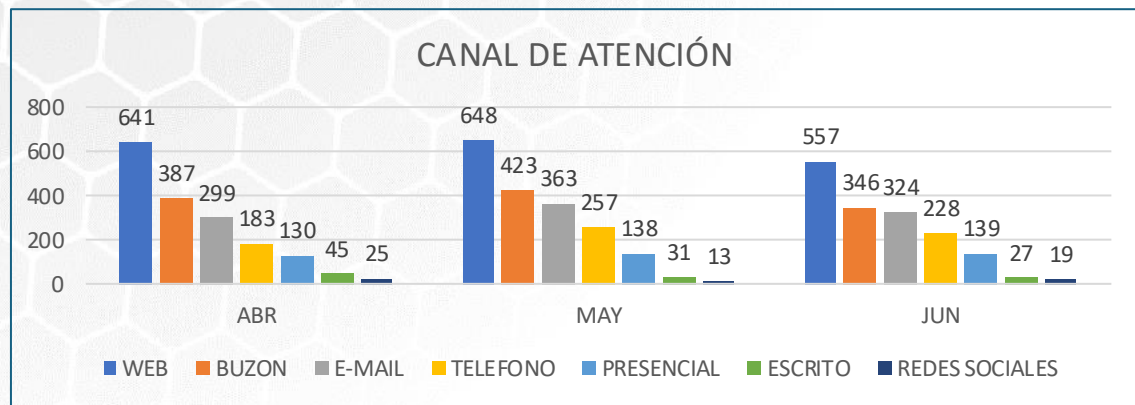
La Subred Norte E.S.E., en el segundo trimestre del año 2026, recibe 5.688 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha

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

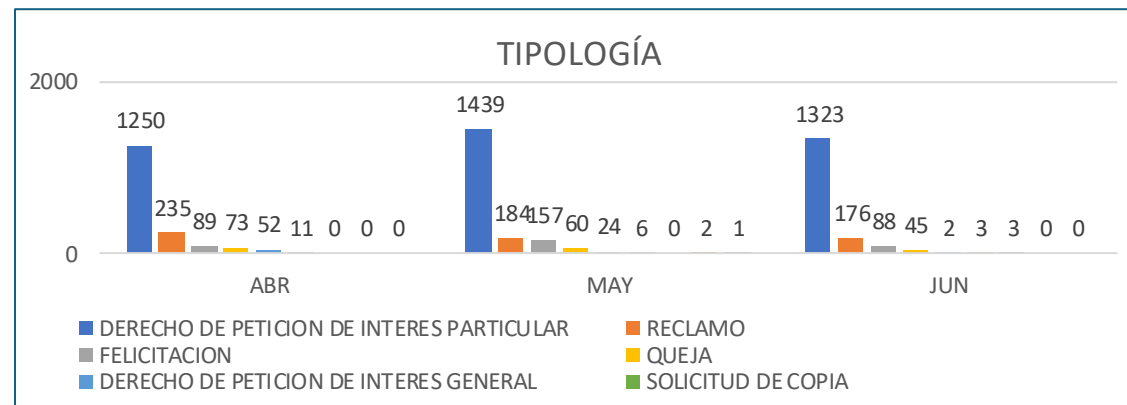


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 06/07/2026

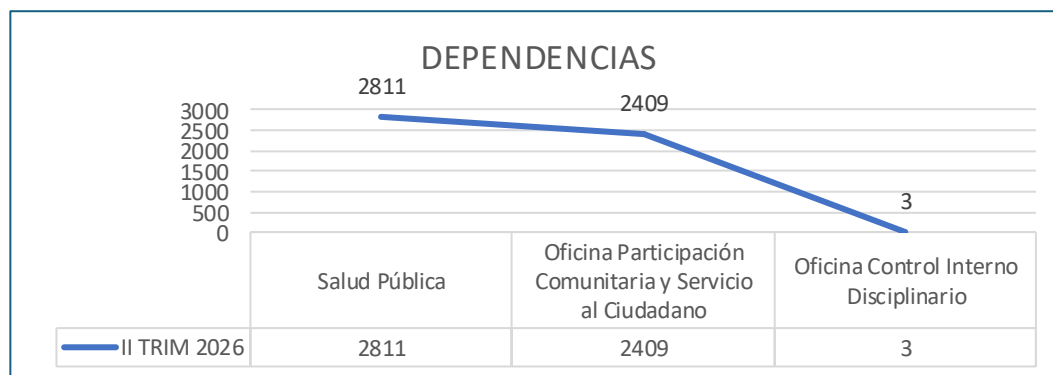
PETICIONES CIUDADANAS II TRIMESTRE 2026



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.



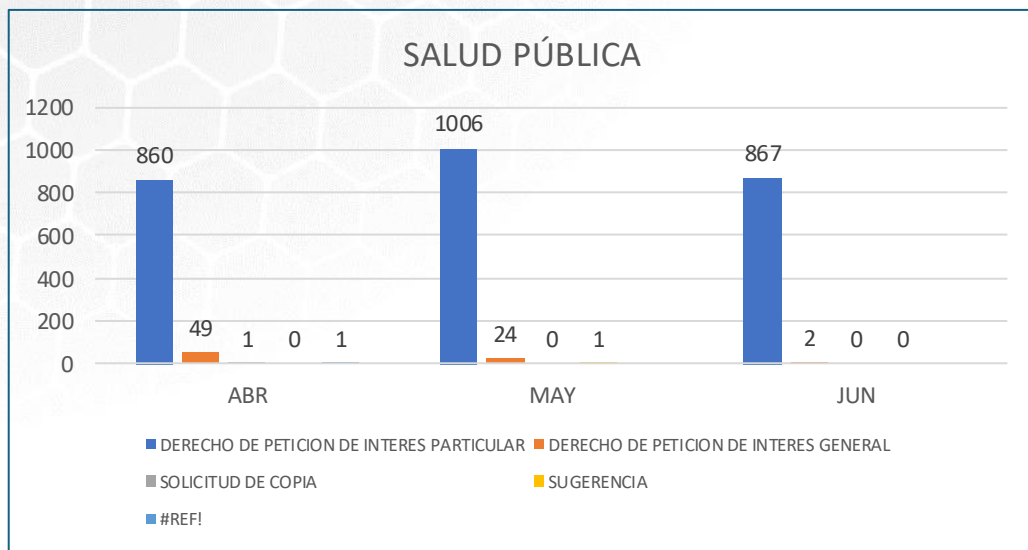
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 77%, seguidos de los reclamos con el 11% de las peticiones gestionadas.



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



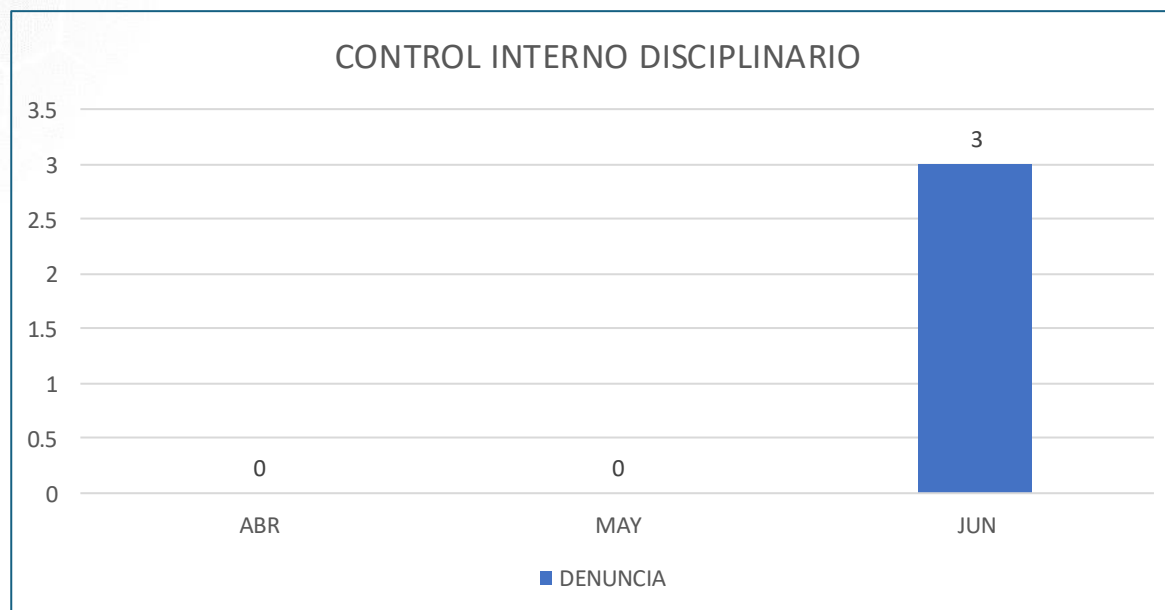
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 2.811 peticiones en el segundo trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 97%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 2.7% de las peticiones gestionadas.

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



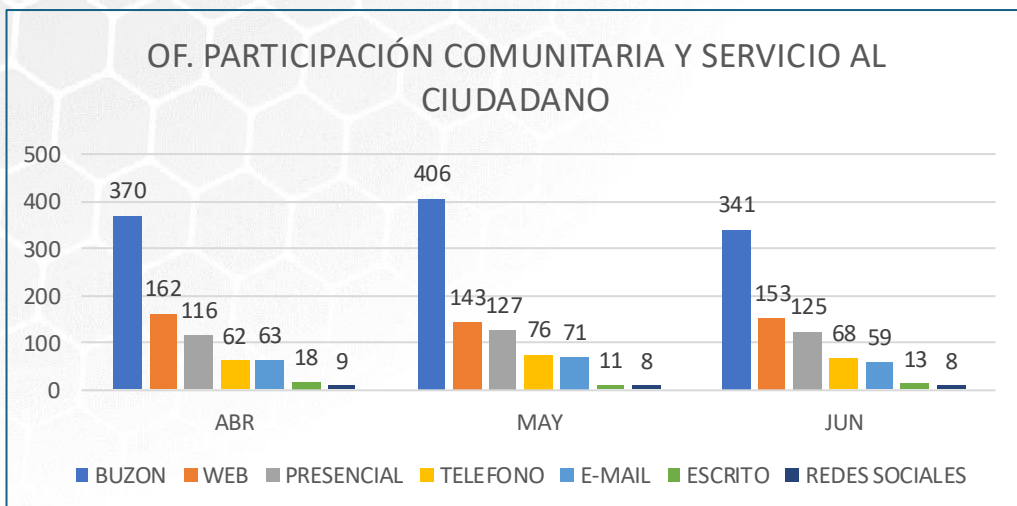
PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE II TRIMESTRE 2026 – CONTROL INTERNO



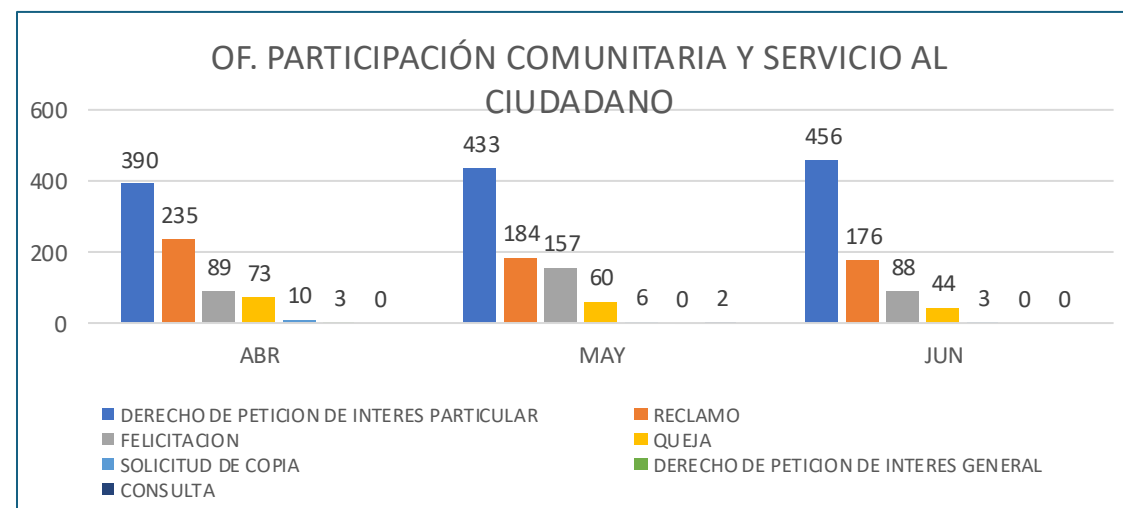
Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 3 peticiones en el segundo trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, se clasifican como denuncias.

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



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.



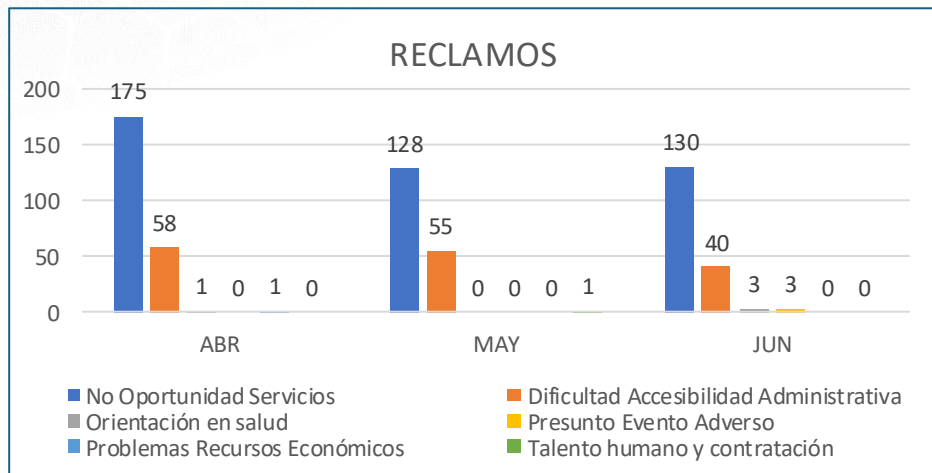
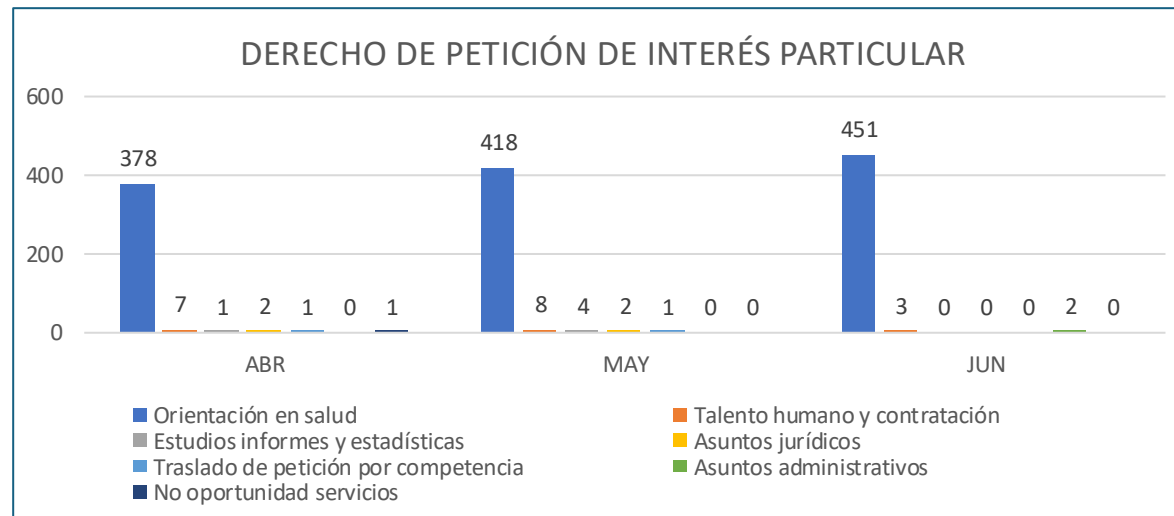
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 53%, seguidos de los reclamos con el 25%, las felicitaciones con el 14%, las quejas con el 7% de las peticiones gestionadas.

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

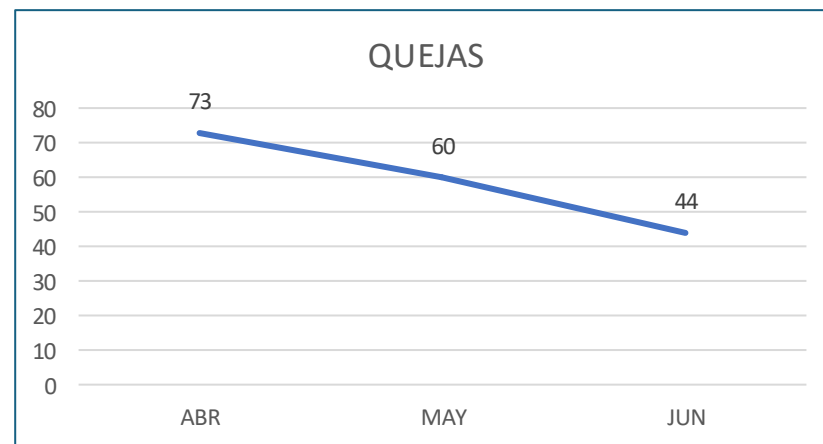


PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE II TRIMESTRE 2026 - OPCSC



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.

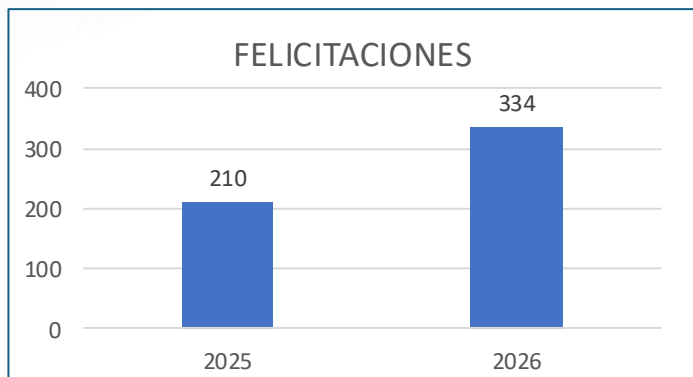
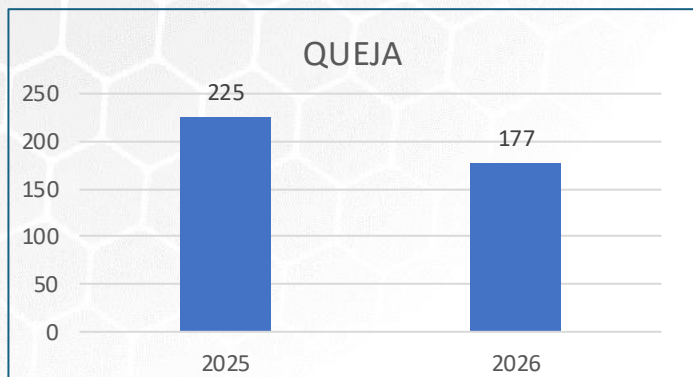
Para el segundo trimestre 2026, se gestionan 334 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.



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.

Construyendo
Confianza



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ