



## OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

III 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](mailto:correspondencia@subrednorte.gov.co)
- Ventanilla de correspondencia: USS Chapinero
- Telefónico: Línea 195
- Redes Sociales
- Presencial: Oficinas de Servicio al ciudadano

## TIPOLOGÍAS





# RESULTADOS PQRSDF III TRIMESTRE 2026





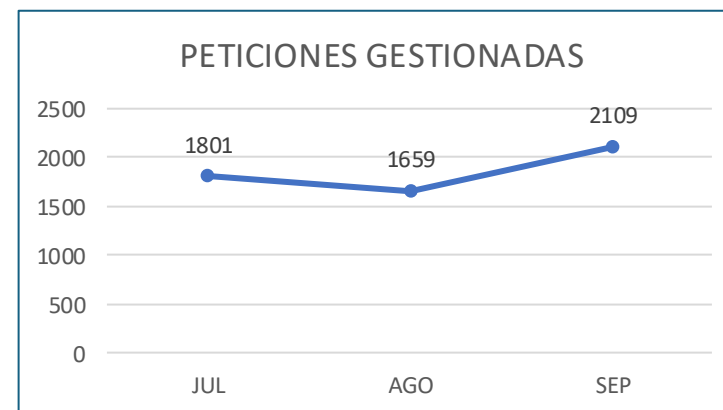
# PETICIONES CIUDADANAS III TRIMESTRE 2026



La Subred Norte E.S.E., en el tercer trimestre del año 2026, recibe 6.267 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 5.569 gestionadas en el tercer trimestre 2026.

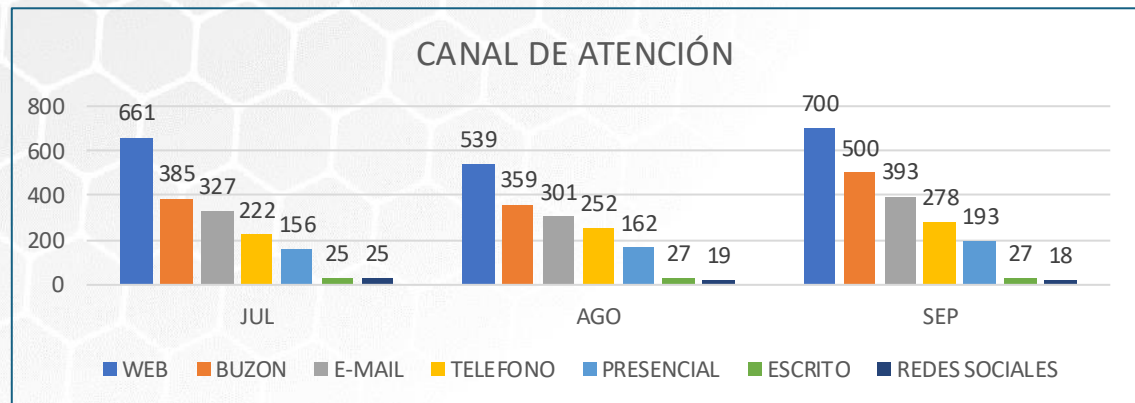
Las 698 peticiones que no son gestionadas por la Entidad, corresponden a traslados a otras entidades por no competencia y/o cierres por desistimiento



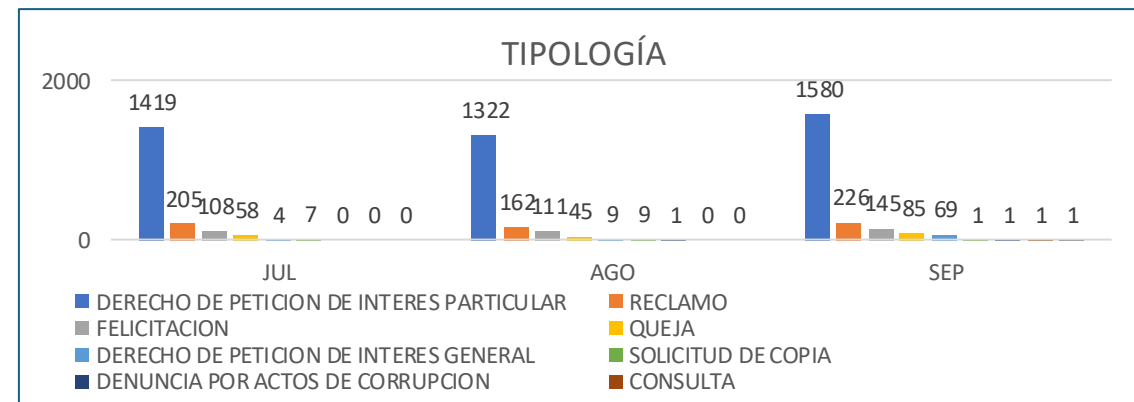
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/10/2026



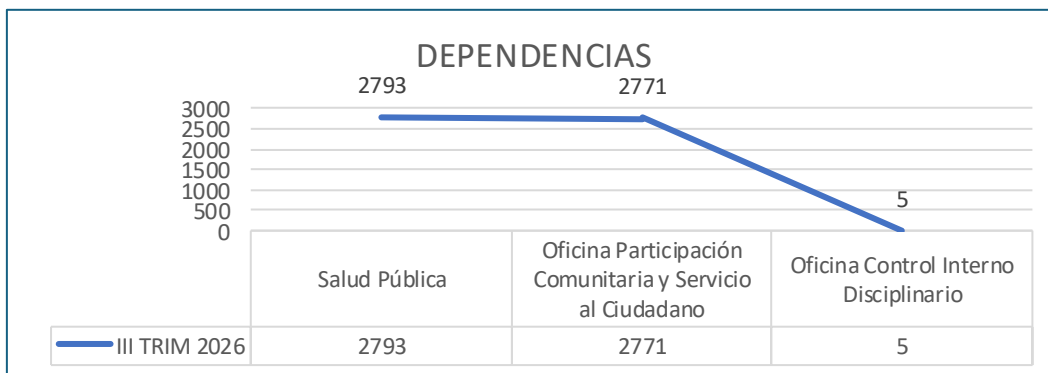
# PETICIONES CIUDADANAS III TRIMESTRE 2026



El canal más utilizado en el tercer trimestre 2026 es el Web con 1.900 peticiones que corresponden al 34%, seguidos del Buzón con 1.244 que representan el 22% de las peticiones gestionadas.



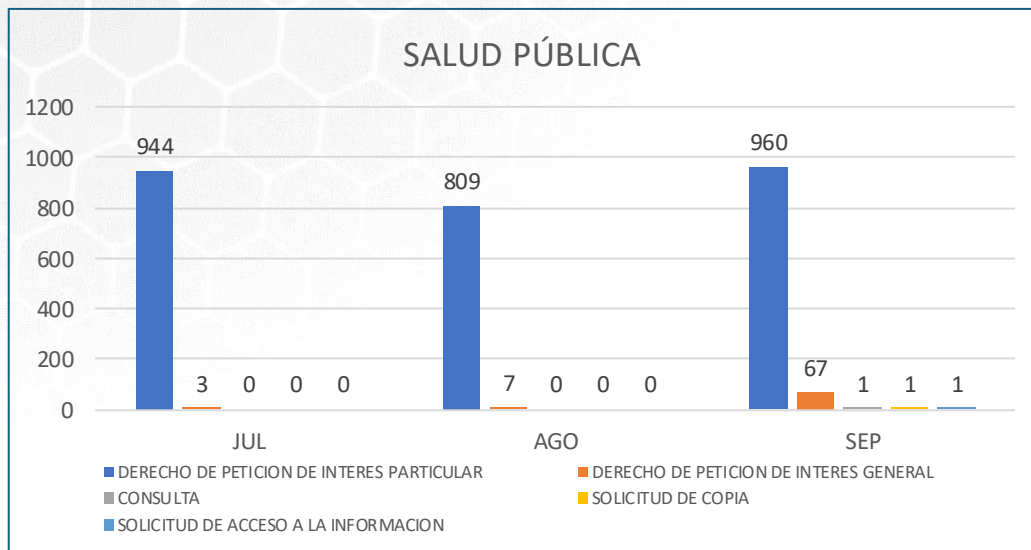
De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 78%, seguidos de los reclamos con el 11% de las peticiones gestionadas.



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 09/10/2026

# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2026 – SALUD PÚBLICA



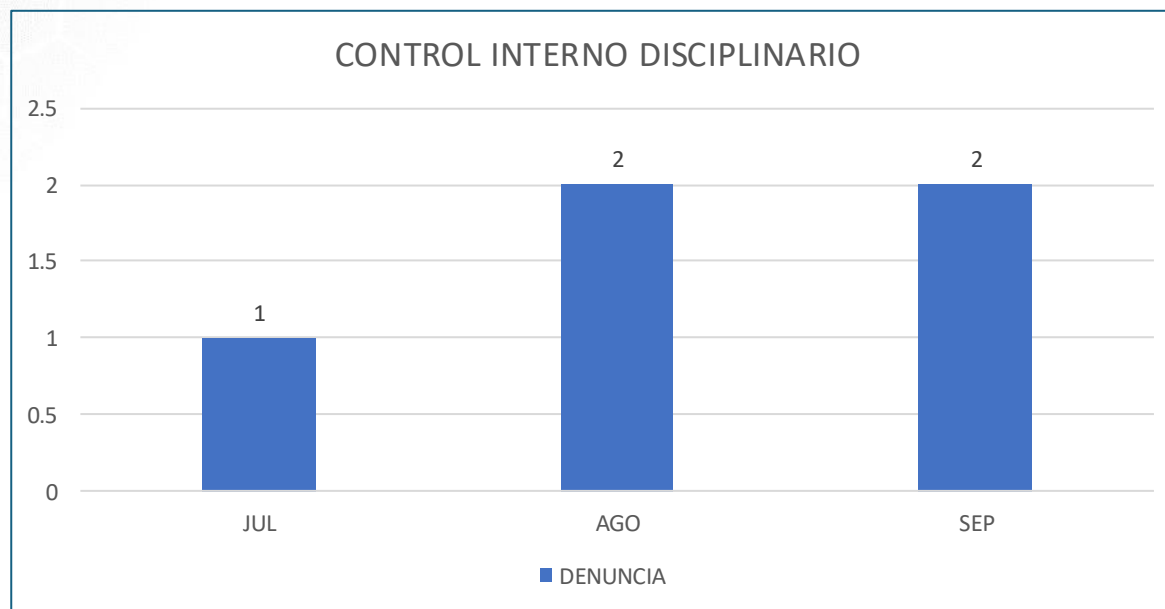
Para la dependencia de Salud pública se gestionan 2.793 peticiones en el tercer trimestre 2026, de las cuales de acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 97%, seguidos de los derechos de petición de interés general con el 2.8% de las peticiones gestionadas.

| MOTIVO                                                                                                 | JUL        | AGO        | SEP         | III TRIM 2026 | % 2026      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| Calidad del Agua y Saneamiento Basico - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control   | 421        | 372        | 447         | 1240          | 44%         |
| Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz                                                             | 152        | 135        | 162         | 449           | 16%         |
| Alimentos Sanos y Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control               | 92         | 95         | 132         | 319           | 11%         |
| Salud Publica Componentes y Espacios                                                                   | 96         | 91         | 85          | 272           | 10%         |
| Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control | 96         | 69         | 93          | 258           | 9%          |
| Programas y Acciones de Interes en Salud Publica                                                       | 37         | 30         | 57          | 124           | 4%          |
| Medicamentos Seguros - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control                    | 27         | 15         | 30          | 72            | 3%          |
| Apertura de Centros de Estetica y similares                                                            | 9          | 2          | 9           | 20            | 0,7%        |
| Cementerios Funerarias y Afines                                                                        | 7          | 3          | 3           | 13            | 0,5%        |
| Vacunacion Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI                                            | 6          | 1          | 3           | 10            | 0,4%        |
| Seguridad Quimica - Establecimientos de Comercio Inspeccion Vigilancia y Control                       | 1          | 0          | 5           | 6             | 0,2%        |
| Traslado a entidades distritales                                                                       | 2          | 1          | 1           | 4             | 0,1%        |
| Vacunacion antirrabica para caninos y felinos                                                          | 0          | 0          | 2           | 2             | 0,1%        |
| Certificado de defuncion                                                                               | 0          | 1          | 0           | 1             | 0,04%       |
| Carné de Vacunacion                                                                                    | 1          | 0          | 0           | 1             | 0,04%       |
| Acceso y orientacion sobre servicios de salud                                                          | 0          | 1          | 0           | 1             | 0,04%       |
| Dispensacion de medicamentos y dispositivos medicos                                                    | 0          | 0          | 1           | 1             | 0,04%       |
| <b>Total general</b>                                                                                   | <b>947</b> | <b>816</b> | <b>1030</b> | <b>2793</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/10/2026



# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2026 – CONTROL INTERNO



Para la dependencia de Control interno disciplinario se gestionan 5 peticiones en el tercer 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 09/10/2026



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

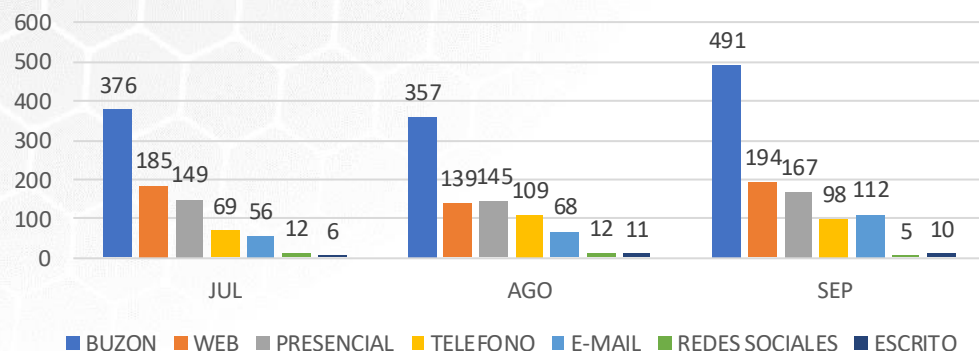


SECRETARÍA DE  
SALUD



# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2026 - OPCSC

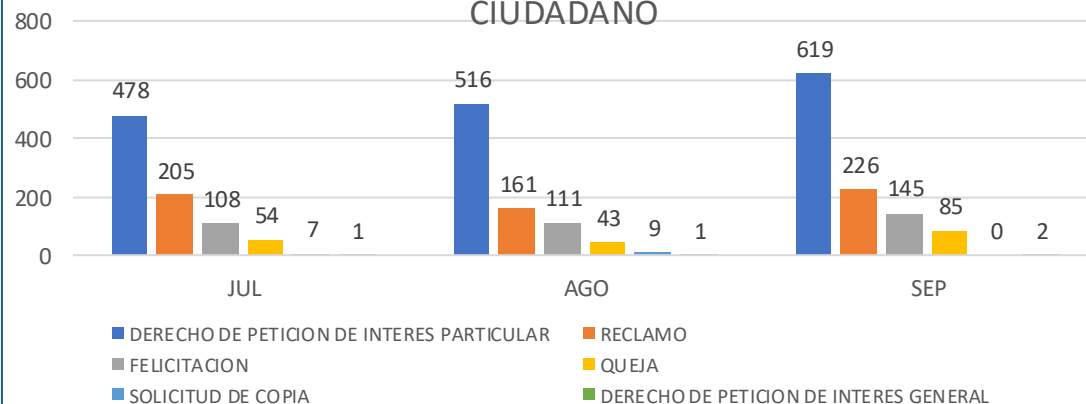
OF. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO



De acuerdo con la tipología, los derechos de petición de interés particular representan el 58%, seguidos de los reclamos con el 21%, las felicitaciones con el 13%, las quejas con el 7% de las peticiones gestionadas.

Para la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se gestionan 2.771 peticiones en el tercer trimestre 2026, de las cuales el canal más utilizado es el Buzón con 1.224 peticiones que corresponden al 44%, seguidos del canal Web con 518 que representan el 19% de las peticiones gestionadas.

OF. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

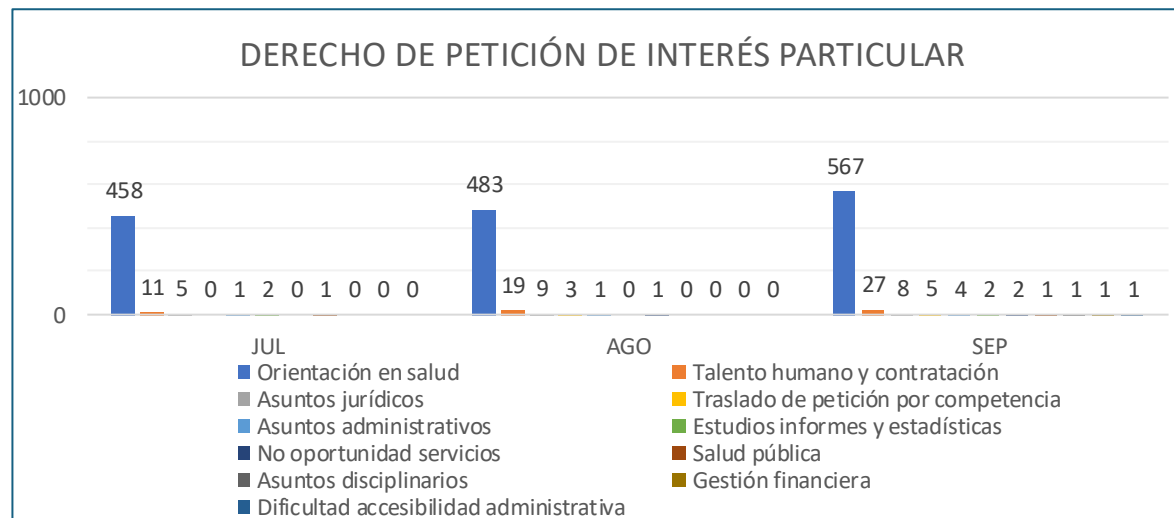
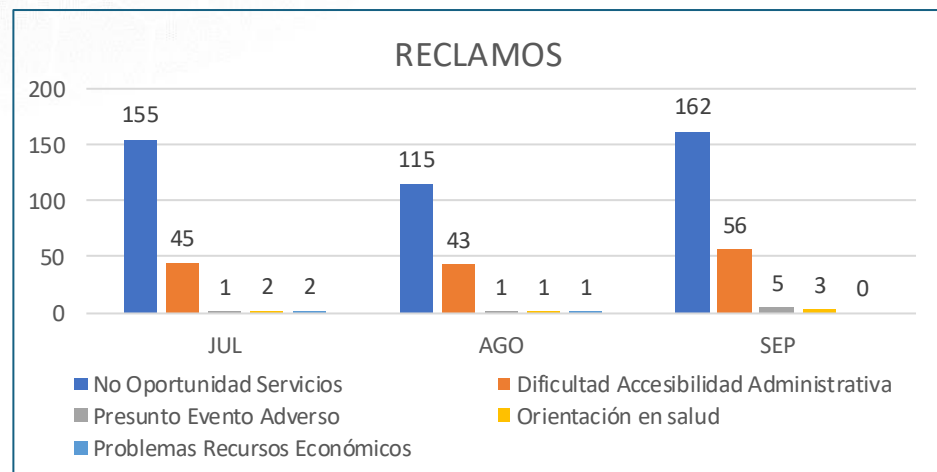


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/10/2026



# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III 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 24%.

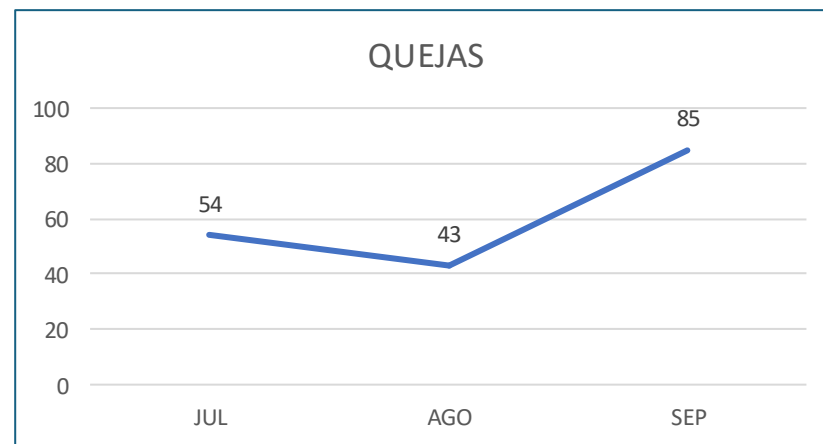
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/10/2026

# PETICIONES POR DEPENDENCIAS BTE III TRIMESTRE 2026 - OPCSC



Para el tercer trimestre 2026, se gestionan 364 manifestaciones clasificadas como felicitaciones, las cuales se relacionan con el reconocimiento a la buena gestión de la entidad y/o colaboradores.

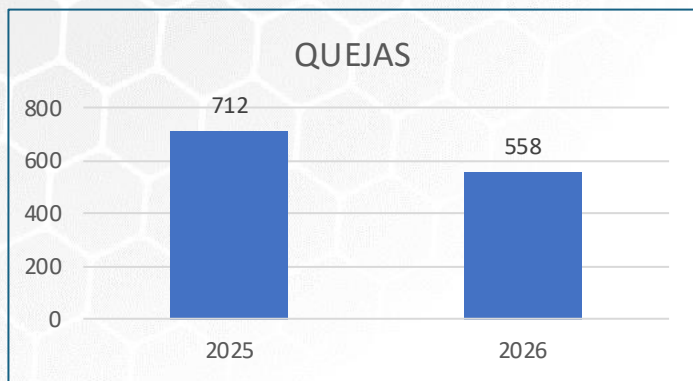
Para el tercer trimestre 2026, se gestionan 182 manifestaciones clasificadas como quejas, las cuales se relacionan con la percepción del trato y la atención deshumanizada, por parte de los colaboradores hacia los usuarios.



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/10/2026



## III TRIMESTRE 2026 – OPCSC AVANCES Y LOGROS



- Disminución del acumulado de Quejas a tercer trimestre en un 22% frente al 2025.
- Aumento en las Felicitaciones del 50% frente al mismo periodo del 2025.
- Incremento en las Felicitaciones del 9% 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 09/10/2026



# PETICIONES CIUDADANAS III 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 III 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 |
| III Trimestre | 10,67                                                | 59411                                                                                           | 5569                                    |

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el tercer trimestre 2026 es de 10.67 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 09/10/2026

# 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