



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Norte E.S.E.

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**INFORME PQRS AGOSTO 2018  
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

---

**Bogotá D.C., agosto de 2018**



## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 558

En el mes de agosto de 2018 ingresaron 558 peticiones a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte - E.S.E.

## 2. CANALES DE INTERACCION.

Para la recepción de las peticiones se tiene definidos diferentes canales:

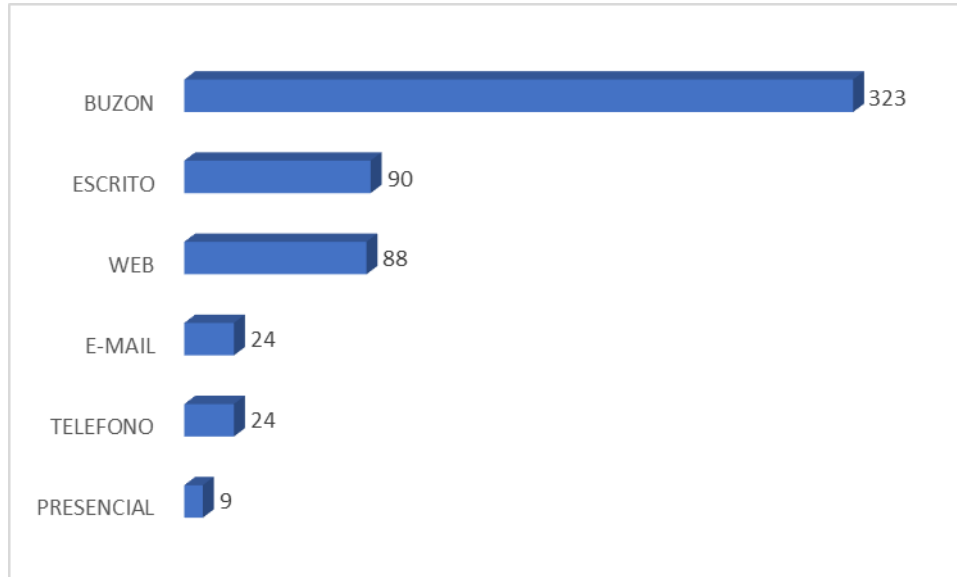
**Buzones de Opiniones y Sugerencias:** Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

**Página Web de la entidad:** <http://www.subrednorte.gov.co>

**Correo electrónico institucional:** [lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co](mailto:lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co)

**Ventanilla de correspondencia:** Calle 66 N° 15 – 47

**Herramienta distrital:** <http://www.bogota.gov.co/sdqs> - Bogotá Te Escucha

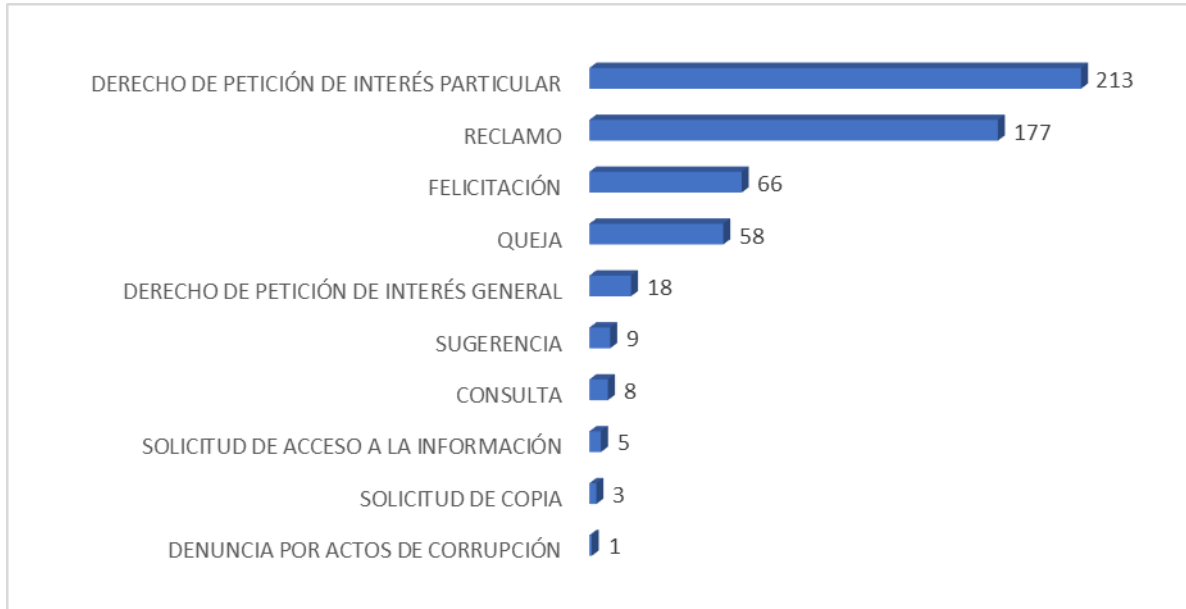


Total peticiones 558

El canal más utilizado en el mes de agosto de 2018, y aumentando sigue siendo el buzón con 323 peticiones que corresponde al 58%, seguido por 90 (16,1%) peticiones de forma escrita, 88 (15,8%) peticiones via Web, en igual participación 24 (4%) peticiones vía telefono y peticiones via E-mail, y 9 (2%) peticiones de forma presencial.

### 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.

En cuanto a las tipologías o modalidades de las peticiones, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte - E.S.E., realiza el registro de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente y la parametrización de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.



Total peticiones 558

Las 558 peticiones que ingresaron en el mes de agosto del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular:213 - 38%, Reclamos: 177 - 32%, Felicidades: 66 - 12%, Quejas: 58 - 10%, Derechos de petición de interés general:18 - 3%, Sugerencias:9 – 1,6%, Consultas: 8 – 1,4%, Solicitudes de acceso a la información:3 – 0,5% y Denuncias por actos de corrupción: 1 - 0,2%.

#### 4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas y o problemas de acceso más reiterativos identificados en el mes de agosto del 2018:

Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	119	26%
	a. Inadecuada orientación	24	
	b. Inoportunidad autorizaciones	2	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		145	



8. No Oportunidad Servicios	d. Ambulatorio Medicina Especializada	42	21%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	31	
	i. Urgencias	21	
	c. Ambulatorio medicina General	7	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	5	
	g. Quirúrgicas	4	
	f. Hospitalización	3	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	1	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	1	
Total 8. No Oportunidad Servicios		115	
Salud	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	67	12%
	Alimentos Sanos y Seguros	47	8%
	Concepto sanitario	44	8%
Total 5 Subtemas		<b>418</b>	<b>75%</b>
Total otros Subtemas		140	<b>25%</b>
Total general		<b>558</b>	<b>100%</b>

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	3	33%
POLICIA METROPOLITANA	1	11%
SECRETARIA DE SALUD	4	44%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	11%
Total traslados por no competencia	9	100%

Durante el mes agosto de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 9 peticiones.



## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

Durante este periodo no se registraron peticiones con subtema veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO.

**Tabla 1.**

Dependencia	Total peticiones Recibidas Periodo actual	Total Peticiones Cerradas Periodo actual	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	402	323	80%
Salud Pública	148	147	99%
Servicio a la Ciudadanía	8	8	100%
Total general	558	478	86%

**Tabla 2.**

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	124	124	100%
Salud Pública	117	117	100%
Servicio a la Ciudadanía	10	10	100%
Total general	251	251	100%

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

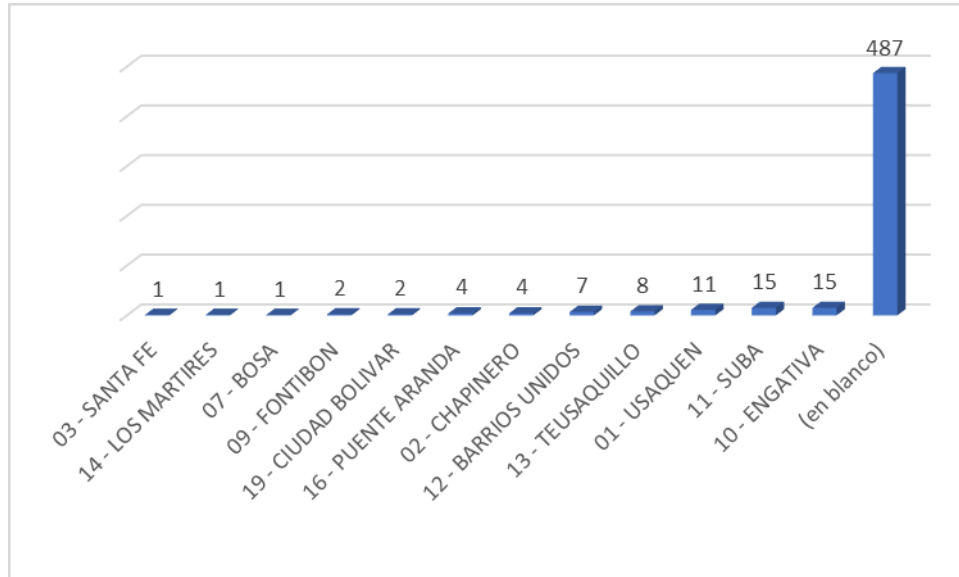


En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 8 días.

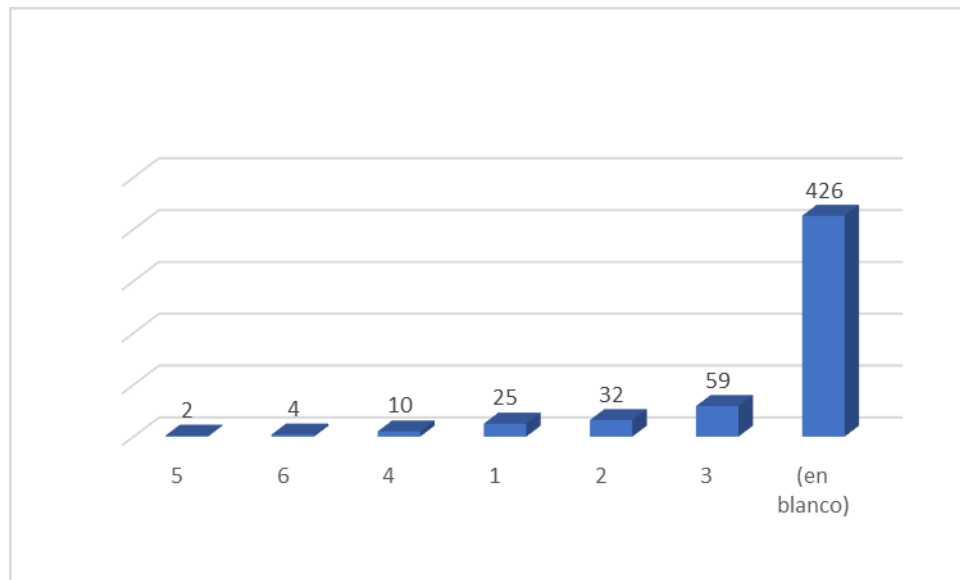
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	4		9	8	5	9	8	4	5	8	7
Salud Pública	11	14	12	12		12	11	11	11		12
Servicio a la Ciudadanía				3		6	1				3
Total general	10	14	12	10	5	10	8	7	7	8	9

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Se observa que para las peticiones no se registra la localidad a la que pertenecen los requirentes:



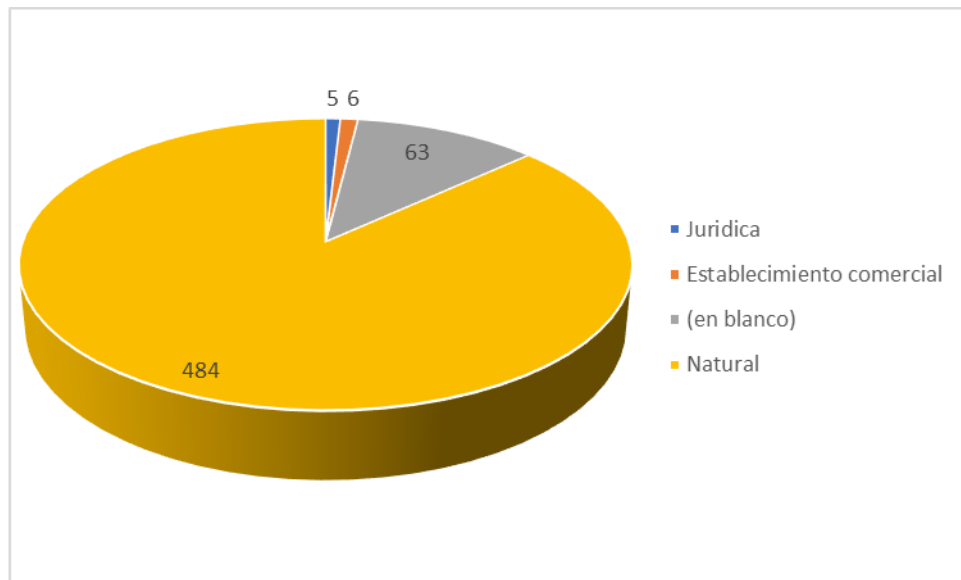
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



Al igual que el numeral anterior, se observa que los peticionarios no registran el estrato correspondiente.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



La gran mayoría de los peticionarios se identifican, como se observa a continuación:

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	494	89%
Anónimo	64	11%
Total	558	100%

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Continuamos en espera que los ajustes en el aplicativo entre otros aspectos, para evidenciar la trazabilidad de las peticiones, se requiere a la mayor brevedad posible ajustes y estabilidad del aplicativo, para obtener información precisa a través del reporte de gestión de peticiones con información completa de la gestión realizada,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

como es la fecha de finalización, estado de la petición, tema y subtema, ya que como es de conocimiento general, actualmente se realiza manualmente.

Aunado a lo anterior, desde la Subred Norte los servidores que manejan el aplicativo se requiere depurar permanentemente la clasificación y actualización de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema, y subtema a fin de visibilizar adecuadamente las no conformidades para adelantar acciones correctivas o de mejora.