



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

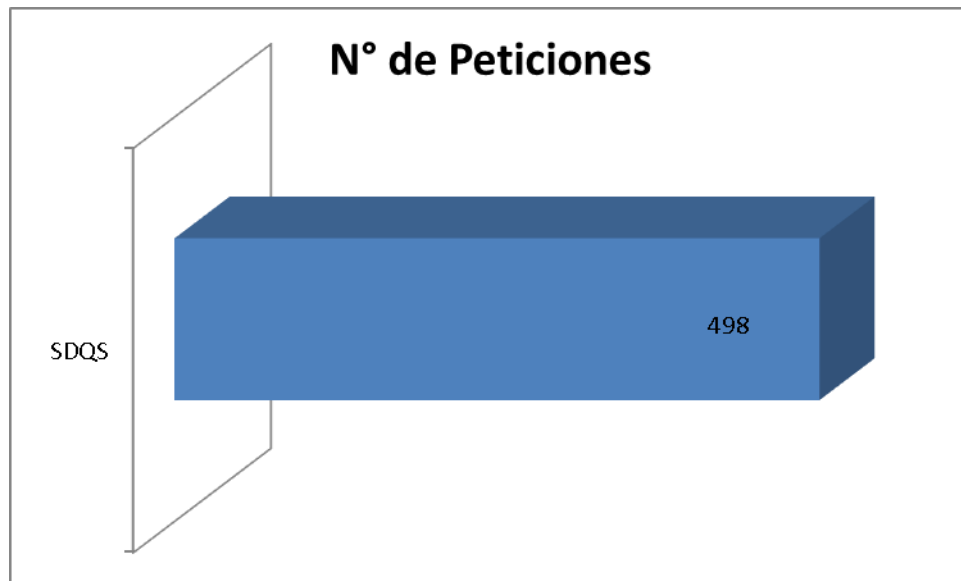
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., julio de 2018



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 498

En el mes de julio de 2018 ingresaron 498 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.

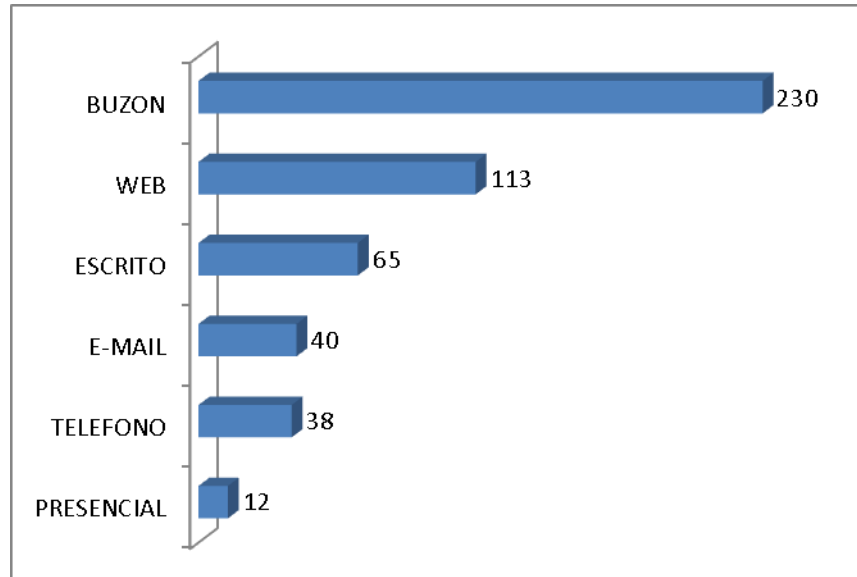
Página Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>



Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co

Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

Herramienta distrital: <http://www.bogota.gov.co/sdgs>



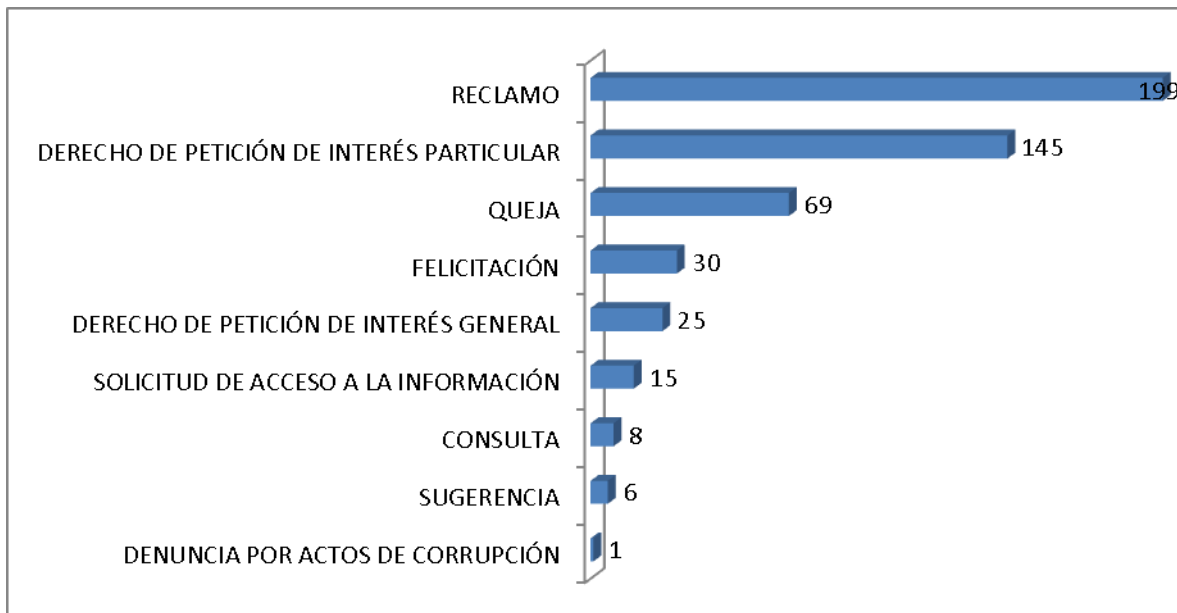
Total peticiones 498

El canal más utilizado en el mes de julio de 2018, continua siendo el buzón con 230 peticiones que corresponde al 46%, seguido por 113 (23%) peticiones via Web, 65 (13%) peticiones de forma escrita, 40 peticiones via E-mail (8%), 38 (7,6%) peticiones vía telefono y 12 (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 498

De las 498 peticiones que ingresaron en el mes de julio del año en curso, se discriminan así: Reclamos: 199 - 40%, Derechos de petición de interés particular: 145 - 29%, Quejas: 69 - 14%, Felicitaciones: 30 - 6%, Derechos de petición de interés general: 25 - 5%, Solicitudes de acceso a la información: 15 - 3%, Consultas: 8 - 2%, Sugerencias: 6 - 1% 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 julio del 2018:



Tema	Subtema	Total	%
8. No Oportunidad Servicios	d. Ambulatorio Medicina Especializada	50	23%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	27	
	c. Ambulatorio medicina General	12	
	i. Urgencias	10	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	8	
	g. Quirúrgicas	3	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	1	
	f. Hospitalización	1	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	1	
	Total 8. No Oportunidad Servicios		
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	72	20%
	a. Inadecuada orientación	25	
	b. Inoportunidad autorizaciones	2	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		99	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	48	10%
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	43	9%
	Concepto sanitario	34	7%
Total 5 Subtemas		337	68%
Total otros Subtemas		161	32%
Total general		498	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	2	40%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	20%
SUBRED SUR OCCIDENTE	2	40%
Total traslados por no competencia	5	100%



Durante el mes julio de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 5 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 Control Interno Disciplinario	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	319	198	62%
Salud Pública	165	64	39%
Servicio a la Ciudadanía	13	3	23%
Total general	498	266	53%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	143	142	99%
Salud Pública	129	127	98%
Total general	272	269	99%



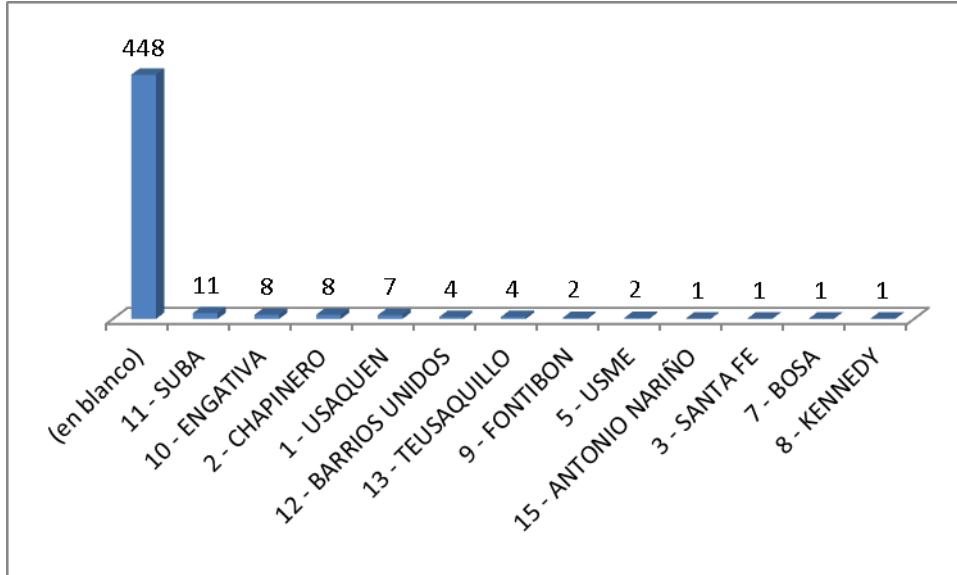
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

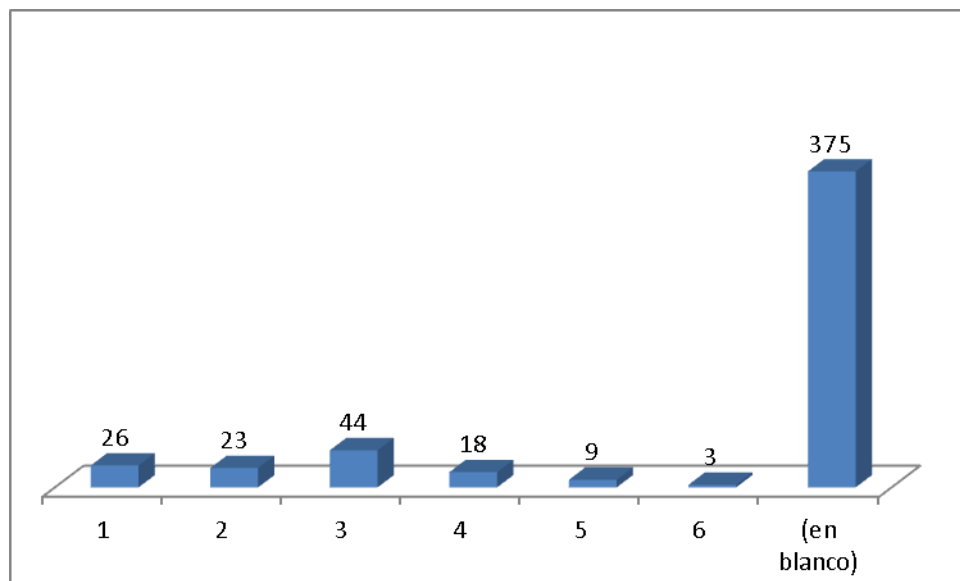
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		5								5
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	11			9	5	7	7	3	8	7
Salud Pública	8		12	11		11	10	10		11
Servicio a la Ciudadanía				2			2			2
Total general	9	5	12	10	5	8	7	5	8	8

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:



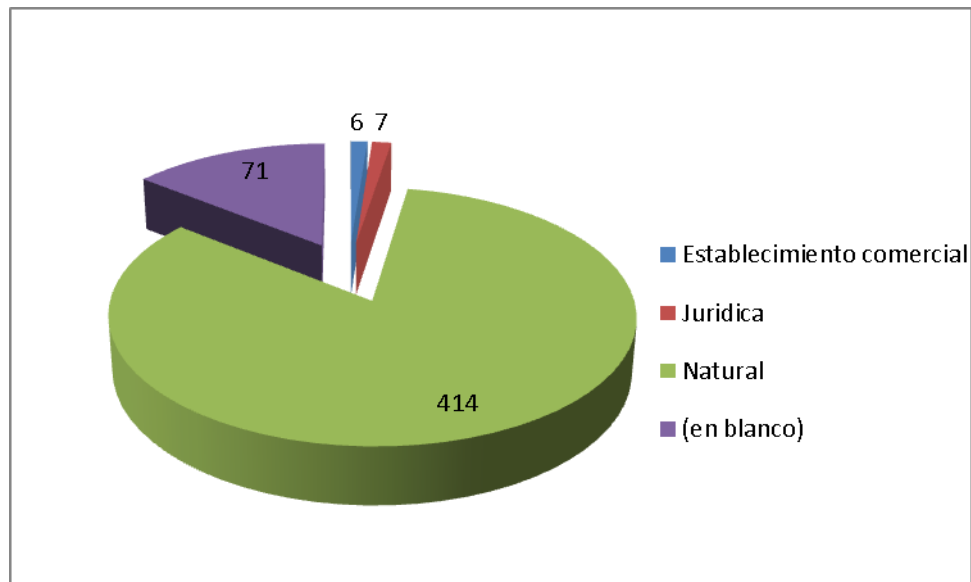
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	425	85%
Anónimo	73	15%
Total	498	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

reporte de gestión de peticiones con información completa de la gestión realizada, 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.