



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

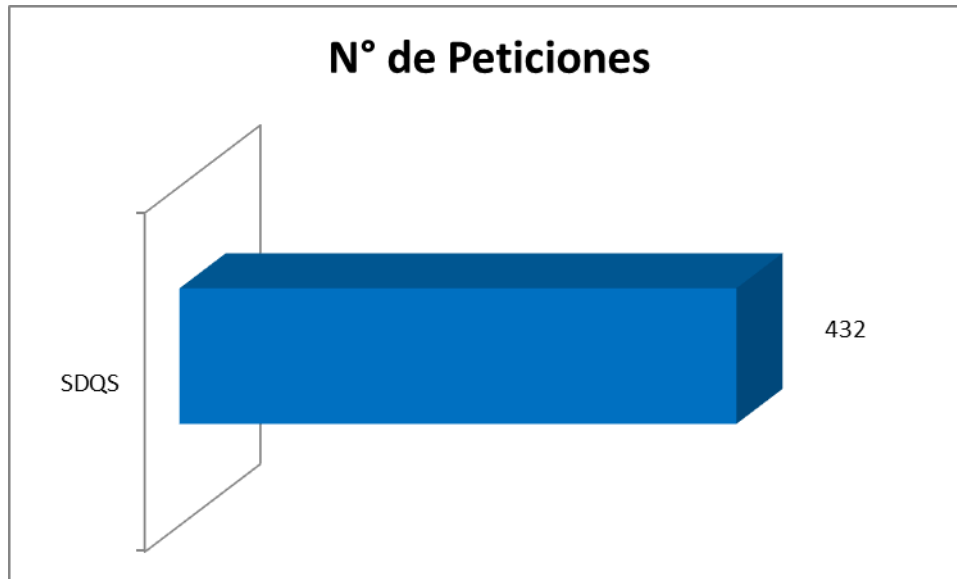
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**INFORME PQRS JULIO 2017
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., julio de 2017



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 432

En el mes de julio de 2017 ingresaron 432 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:

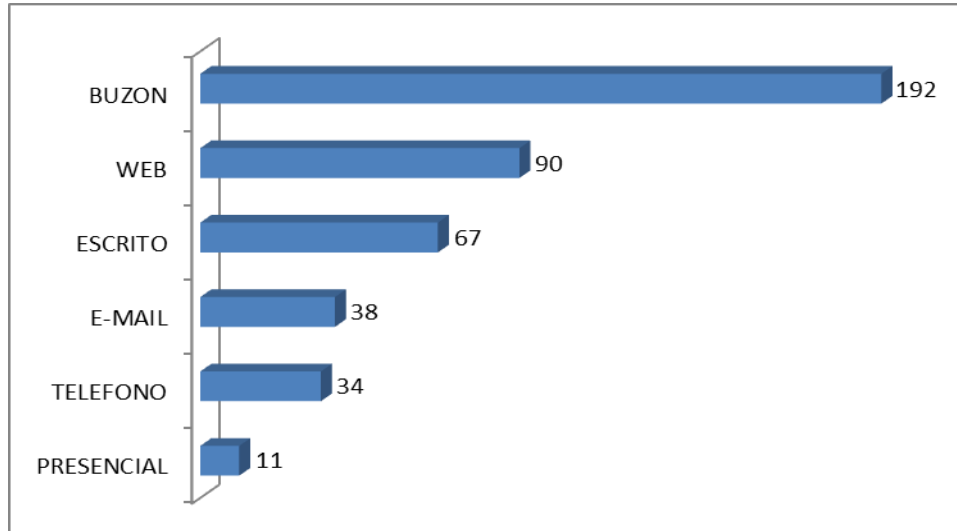
Buzones de Opiniones y Sugerencias: 71 ubicados estratégicamente en las 32 Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co

Ventanilla de correspondencia: Carrera 6 N° 119B – 14

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

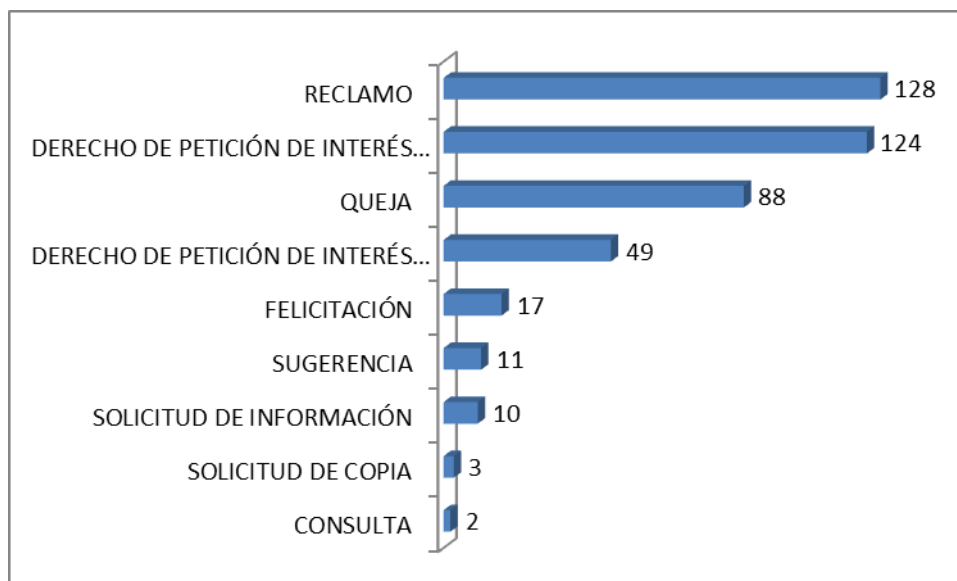


Total peticiones 432

El canal más utilizado en el mes de julio de 2017, continua siendo el buzón con 192 peticiones que corresponden al 44%, seguido por 90 (21%) peticiones via Web, 67 (16%) peticiones de forma escrita, 38 (9%) peticiones via E-mail (9%), 34 (8%) peticiones vía telefono y 11 (3%) 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 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.





De las 432 peticiones que ingresaron en el mes de julio del año en curso, 128 (29,6%) corresponden a reclamos, seguido de 124 (28,7%) derechos de petición de interés particular, 88 (20,4%) quejas, 49 (11,3%) derechos de petición de interés general, 17 (3,9%) felicitaciones, 11 (2,5%) sugerencias, 10 (2,3%) solicitudes de información, 3 (0,7%) solicitud de copia y por último 2 (0,7%) consultas.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas y o problemas de acceso más reiterativos identificados en el mes de julio del 2017:

Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	2	11,11%
	b. Ambulatorio	30	
	e. Hospitalización	7	
	g. Quirúrgicas	1	
	h. Urgencias	2	
	i. Proceso administrativo	6	
Total 1. Atención Deshumanizada		48	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	21	25,93%
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	91	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		112	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias	1	8,80%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	28	
	g. Urgencias	2	
	h. Medicina General	1	
	i. Medicina Especializada	6	
Total 8. No Oportunidad Servicios		38	
SALUD	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	55	12,73%
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	48	11,11%
Total 5 Subtemas		301	69,68%
Total otros Subtemas		131	30,32%
Total general		432	100%



5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD	3	33%
CAPITAL SALUD EPS	2	22%
ACUEDUCTO - EAB	1	11%
POLICIA METROPOLITANA	1	11%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	11%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	11%
Total traslados por no competencia	9	100%

Durante el mes de julio de 2017, por considerar competencia a otra entidad se traslada nueve peticiones.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

Tabla 1.

Dependencia	Total peticiones Recibidas Periodo actual	Total Peticiones Cerradas Periodo actual	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	0,2%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	226	96	22,2%
Salud Pública	168	54	12,5%
Servicio a la Ciudadanía	37	7	1,6%
Total general	432	158	36,6%



Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	0,5%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	117	117	62,9%
Salud Pública	66	66	35,5%
Servicio a la Ciudadanía	2	2	1,1%
Total general	186	186	100%

En este periodo, se dio cierre a 344 peticiones, de los cuales 158 del periodo actual y 186 de periodos anteriores. Sin embargo es necesario señalar que el reporte generado desde el aplicativo no muestra la totalidad de las peticiones cerradas en el periodo.

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

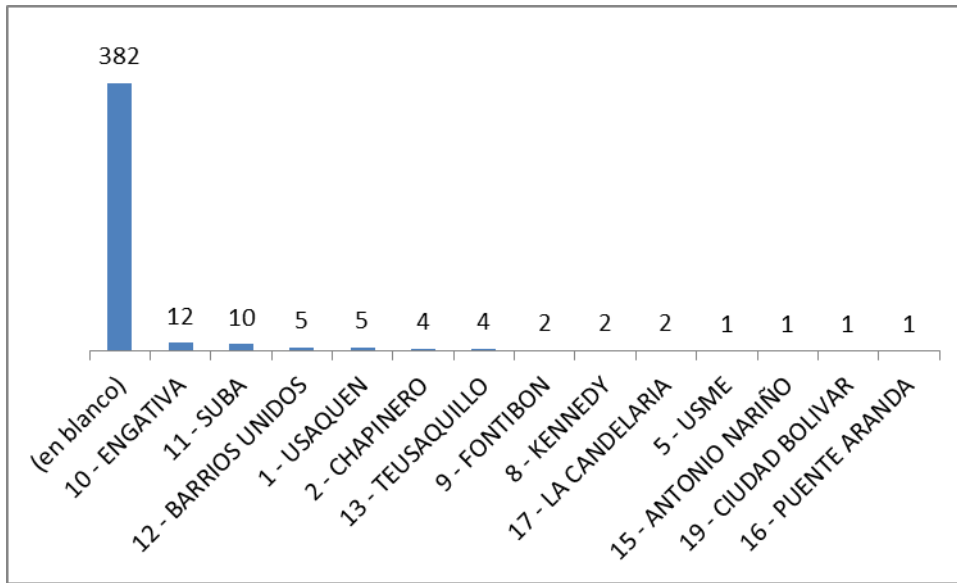
En este periodo el tiempo promedio de respuesta es de 8 días.

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario			1						1
Oficina Participación Social y Atención al Usuario		12	5	7	9	7	9	8	8
Salud Pública	4	8	10		10	7	11		9
Servicio a la Ciudadanía		3			17	2	1		4
Total general	4	8	10	7	10	7	8	8	8

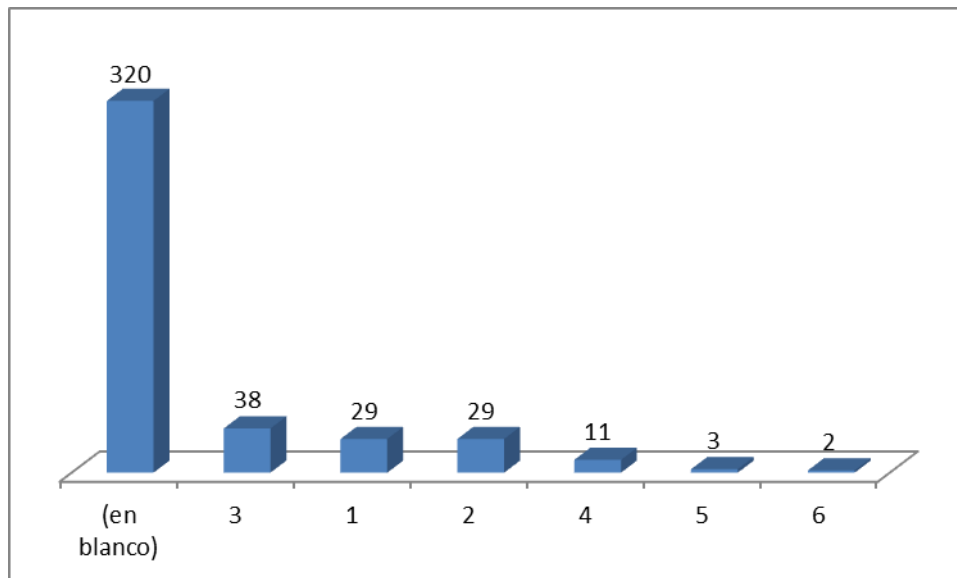


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

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



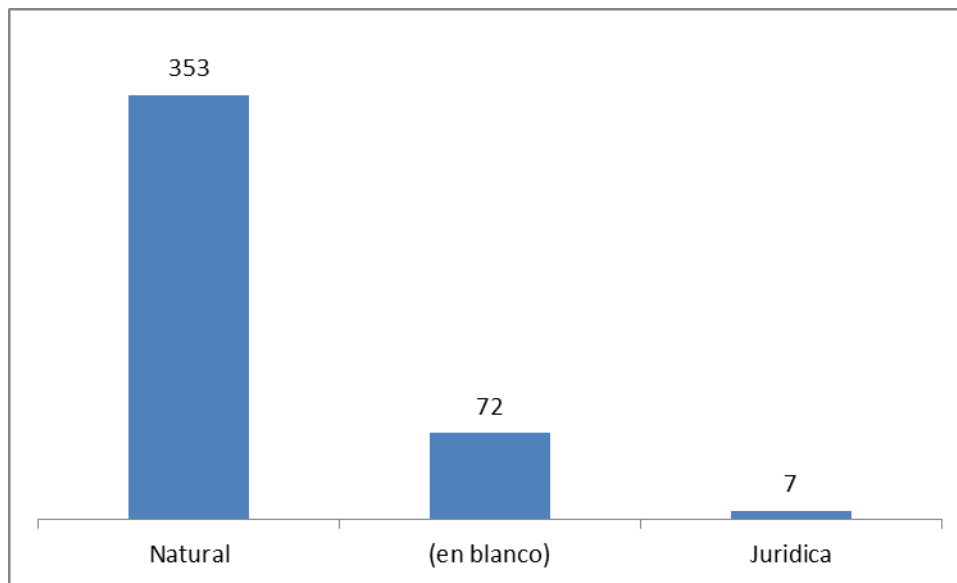
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.





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	355	82,18%
Anónimo	77	17,82%
Total	432	100%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se da cumplimiento, a lo establecido en la normatividad vigente.

La gran mayoría de los peticionarios se identificaron, lo cual se considera valioso porque permite saber con claridad en el sector salud, las necesidades y acciones de mejora correspondientes.

En julio se observa avance en la clasificación de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema y subtema, no obstante es necesario continuar mejorando a fin de contar con datos precisos de las no conformidades para adelantar acciones correctivas o de mejora.

Continuar fortaleciendo el procedimiento para alcanzar la meta que es tener el 100% de las peticiones con respuestas oportunas e integrales.

Dentro de las acciones de mejora que se continúan implementando para garantizar la oportunidad y continuidad de la atención a nuestros usuarios:

1. Unificación de la oferta institucional de servicios de la subred
2. 32 centros de atención con disponibilidad de asignación permanente, de toda la oferta institucional de servicios generales y especializados
3. Fortalecimiento del talento humano entrenado para la asignación de citas
4. Capacitación del talento humano de atención al usuario y facturación, para el fortalecimiento de competencias en el servicio al ciudadano
5. Identificación y respuesta a la alta demanda de servicios
6. Ampliación de oferta para servicios con alta demanda
7. Asignación de citas todos los días y agendas abiertas
8. Call center institucional funcionando