



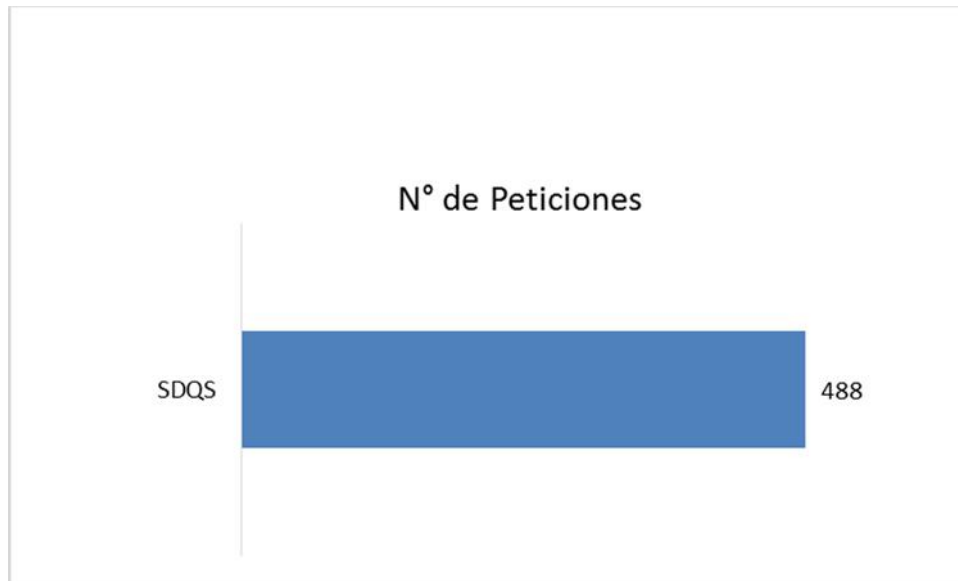
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.P.

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

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

Bogotá D.C., junio de 2017

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 488

En el mes de junio de 2017 ingresaron 488 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:

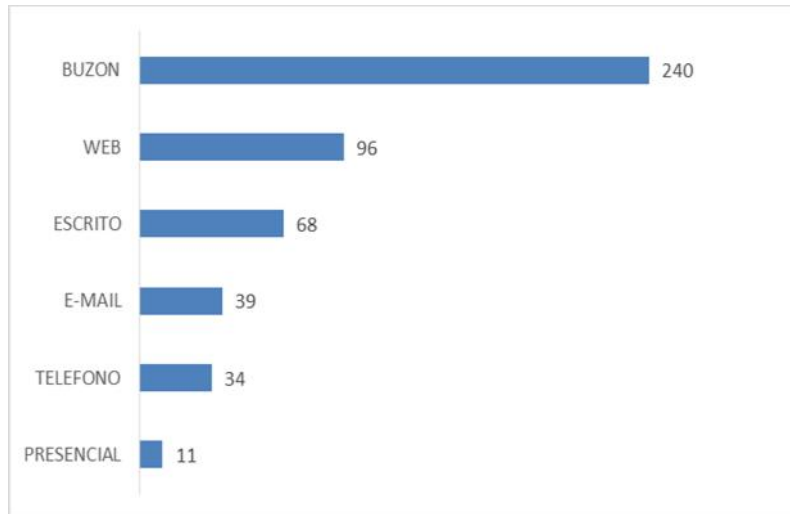
Buzones de Opiniones y Sugerencias: 71 ubicados estratégicamente en las 32 Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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>

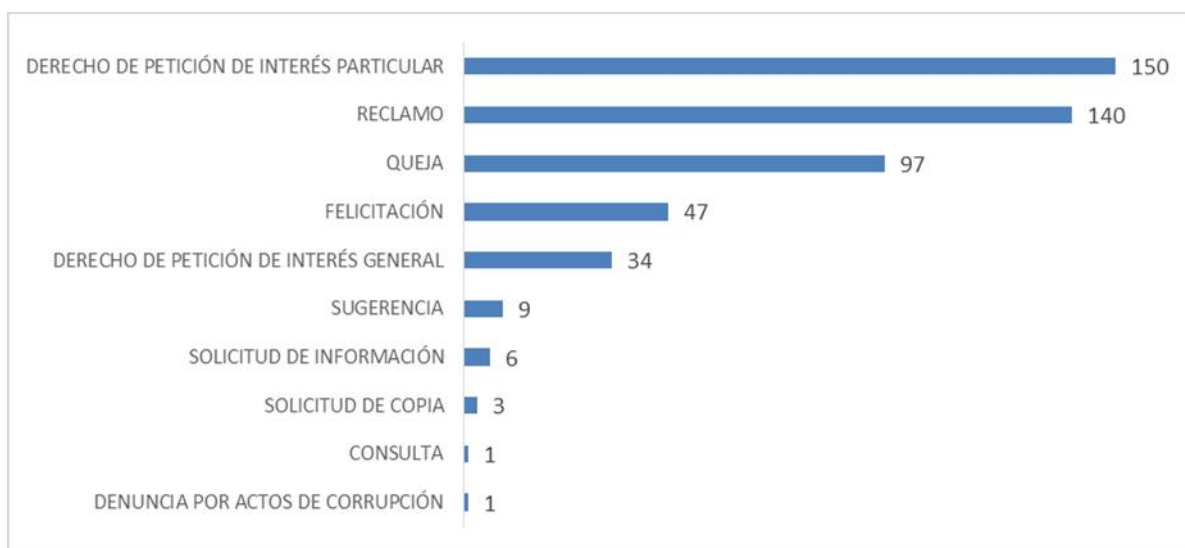


Total peticiones 488

El canal más utilizado en el mes de junio de 2017, continua siendo el buzón con 240 peticiones que corresponden al 49,18%, seguido por 96 (19,67%) peticiones via Web, 68 (13,93%) peticiones de forma escrita, 39 peticiones via E-mail (7,99%), 34 (6,97%) peticiones vía telefono y 11 (2,25%) 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 488 peticiones que ingresaron en el mes de junio del año en curso, 150 (30,74%) corresponden a derechos de petición de interés particular, seguido de 140 (28,69%) reclamos, 97 (19,88%) quejas, 47 (9,63%) felicitaciones, 34 (6,97%) derechos de petición de interés general, 9 (1,84%) sugerencias, 6 (1,23%) solicitudes de información, 3 (0,61%) solicitud de copia, 1 (0,20%) consultas y por último 1 (0,20%) denuncias por posibles actos de corrupción.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	30	9,84%
	e. Hospitalización	7	
	h. Urgencias	6	
	i. Proceso administrativo	5	
Total 1. Atención Deshumanizada		48	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	29	27,87%
	b. Inoportunidad autorizaciones	1	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	106	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		136	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	28	7,99%
	e. Remisión inter-hospitalaria	1	
	f. Quirúrgicas	1	
	g. Urgencias	2	
	h. Medicina General	1	
	i. Medicina Especializada	6	
Total 8. No Oportunidad Servicios		39	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	54	11,07%
Total Alimentos Sanos y Seguros		54	
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	47	9,63%
Total Felicitaciones		47	
Total 5 Subtemas		324	66,39%
Total otros Subtemas		164	33,61%
Total general		488	100%

Los top 5 de los subtemas en orden corresponde a dificultad en la accesibilidad administrativa 27,87%, alimentos sanos y seguros 11,07%, atención deshumanizada con el 9,84%, no oportunidad de servicios con un 7,99%, y continua en los cinco motivos reiterativos el Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios con un 9,63%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDAD	TOTAL	%
CAPITAL SALUD EPS	3	33,33%
SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	2	22,22%
SECRETARIA DE SALUD	2	22,22%
ACUEDUCTO - EAB	1	11,11%
POLICIA METROPOLITANA	1	11,11%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	9	100%

Durante el mes de junio 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 recibidos periodo actual	Total peticiones cerrados periodo actual	%
Oficina Control Interno Disciplinario	6	5	83%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	299	207	69%
Salud Pública	173	132	76%
Servicio a la Ciudadanía	10	10	100%
Total general	488	354	73%

Tabla 2.

Dependencia	Total peticiones recibidos periodos anteriores	Total peticiones cerrados periodos anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	183	183	100%
Salud Pública	153	153	100%
Servicio a la Ciudadanía	4	4	100%
Total general	341	341	100%

En este periodo, se dio cierre a 695 peticiones, de los cuales 354 del periodo actual y 341 de periodos anteriores.

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

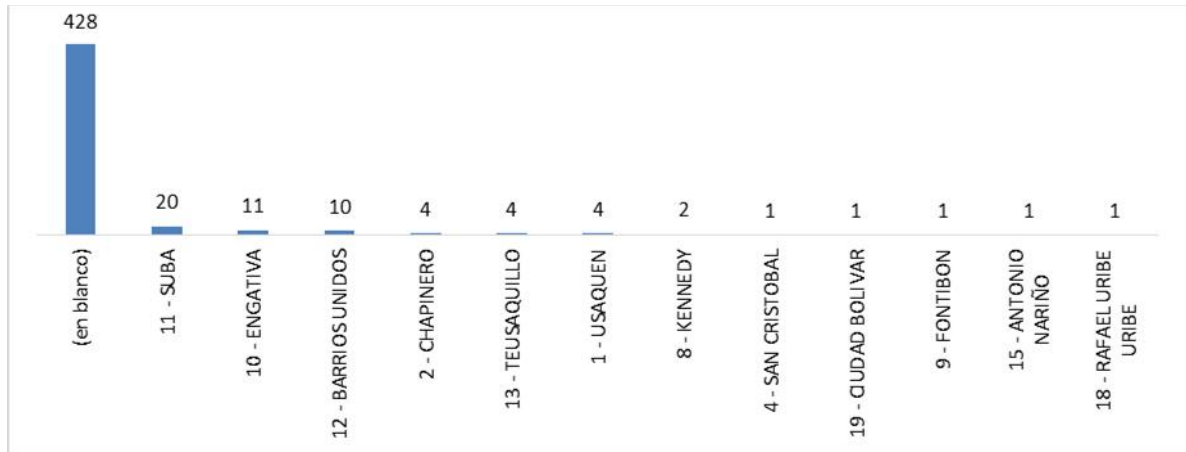
En este periodo el tiempo promedio de respuesta es de 6 días.

Dependencia	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario	0	4			3	3				3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario		10	8	5	7	7	9	3	10	7
Salud Pública		7	6		5	7		8		6
Servicio a la Ciudadanía		1	10	6	2	0	0			4
Total general	0	6	7	5	6	7	5	7	10	6

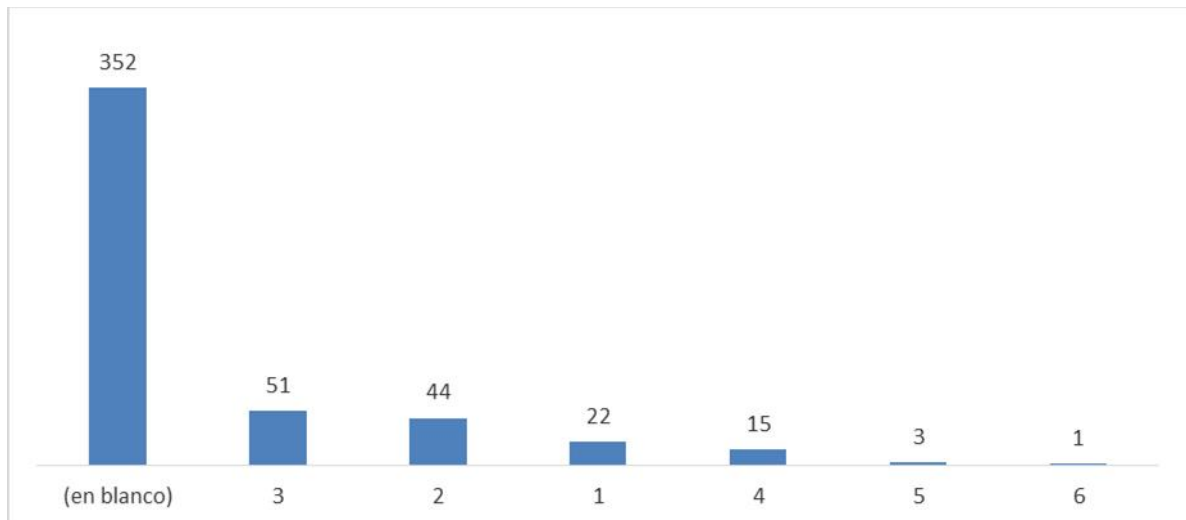


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

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	414	84,84%
Anónimo	74	15,16%
Total	488	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 identifican, lo cual se considera valioso porque permite saber con claridad en el sector salud, las necesidades y acciones de mejora correspondientes.

En junio 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



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

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

Dentro de las acciones de mejora propuestas:

1. Implementación del call center institucional
2. Implementación de solicitud de citas en página web
3. Implementación de cancelación de citas en página web.