



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**

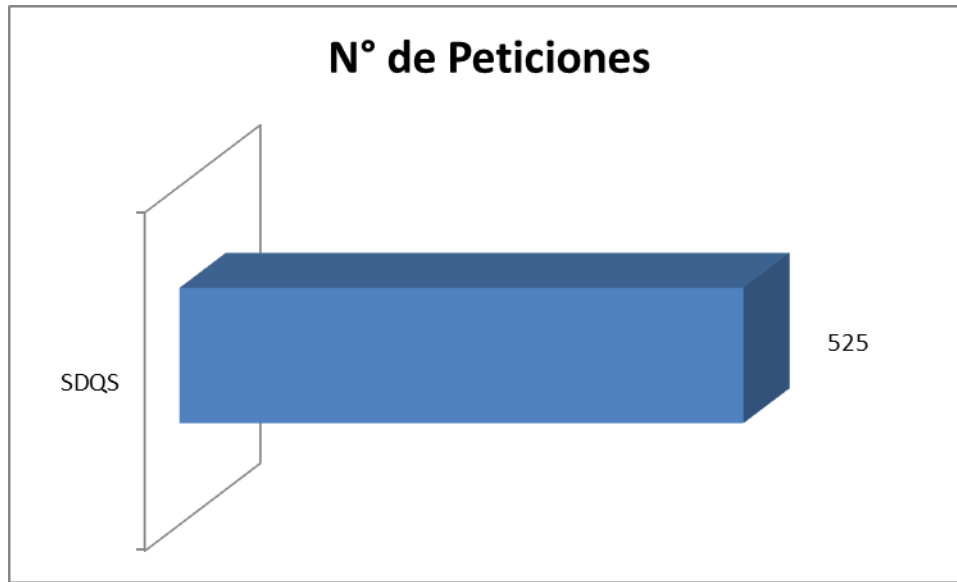
**INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2017  
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

---

**Bogotá D.C., septiembre de 2017**



## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 525

En el mes de septiembre de 2017 ingresaron 525 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.

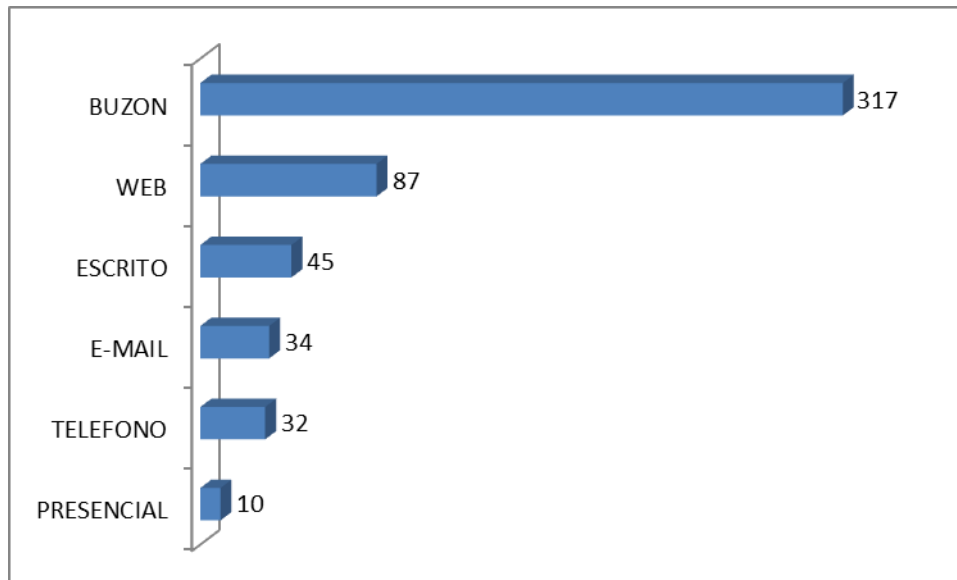
**Página Web de la entidad:** <http://www.subrednorte.gov.co>

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



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

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

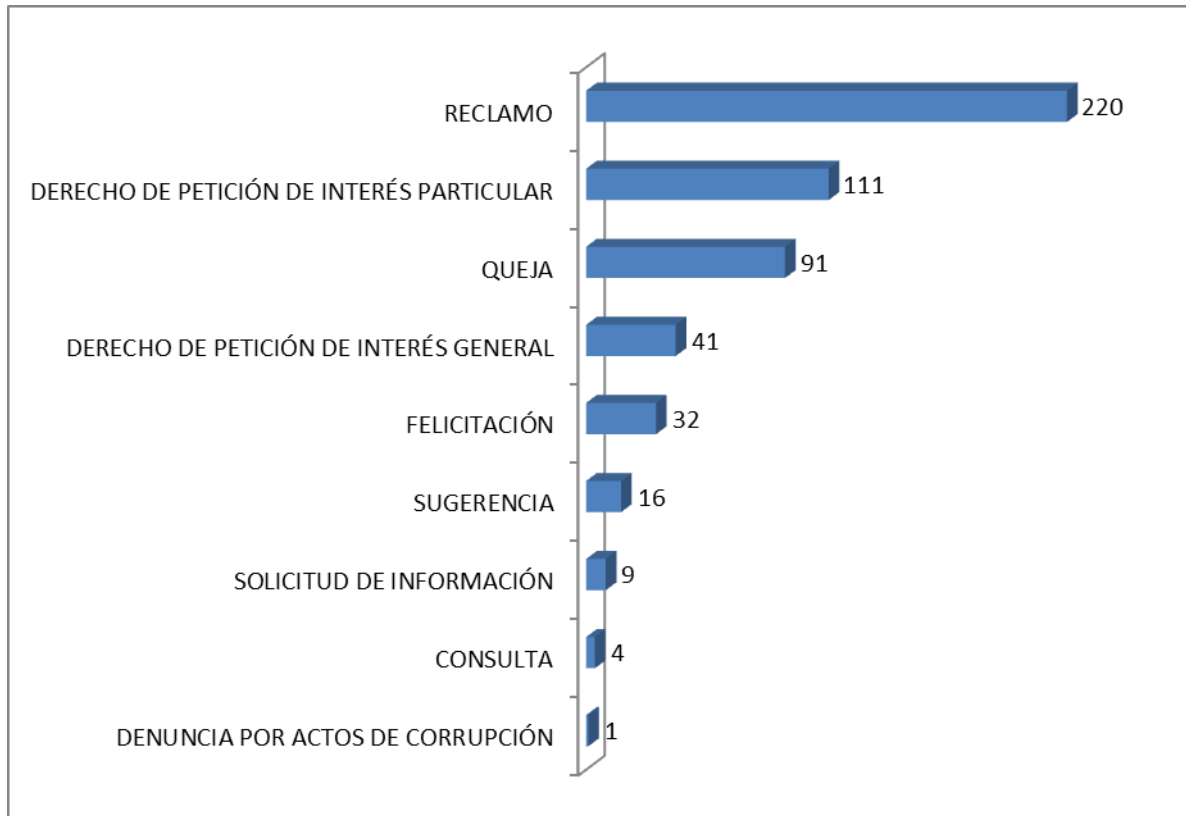


Total peticiones 525

El canal más utilizado en el mes de septiembre de 2017, continua siendo el buzón con 317 peticiones que corresponde al 60,4%, seguido por 87 (16,6%) peticiones via Web, 45 (8,6%) peticiones de forma escrita, 34 peticiones via E-mail (6,5%), 32 (6,1%) peticiones vía telefono y 10 (1,9%) 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 525 peticiones que ingresaron en el mes de septiembre del año en curso, 220 (41,9%) corresponde a reclamos, seguido de 111 (21,1%) derechos de petición de interés particular, 91 (17,3%) quejas, 41 (7,8%) derechos de petición de interés general, 32 (6,1%) felicitaciones, 16 (3%) sugerencias, 9 (1,7%) solicitudes de información, 4 (0,8%) consultas y por último 1 denuncia por presunto acto de corrupción (0,2%).

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

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



Tema	Subtema	Total	%
<b>1. Atención Deshumanizada</b>	a. Ambulancias	1	<b>15,05%</b>
	b. Ambulatorio	48	
	e. Hospitalización	11	
	f. Proceso administrativo	5	
	i. Urgencias	14	
<b>Total 1. Atención Deshumanizada</b>		<b>79</b>	
<b>2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</b>	a. Inadecuada orientación	29	<b>32%</b>
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	139	
<b>Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</b>		<b>168</b>	
<b>8. No Oportunidad Servicios</b>	b. Ambulatorio – C. Externa General	16	<b>10,86%</b>
	c. Ambulatorio medicina General	3	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	25	
	f. Hospitalización	3	
	g. Quirugicas	2	
	i. Urgencias	8	
<b>Total 8. No Oportunidad Servicios</b>		<b>57</b>	
<b>SALUD</b>	Alimentos Sanos y Seguros	<b>45</b>	<b>8,57%</b>
<b>SALUD</b>	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	<b>33</b>	<b>6,29%</b>
<b>Total 5 Subtemas</b>		<b>382</b>	<b>72,76%</b>
Total otros Subtemas		143	27,24%
<b>Total general</b>		<b>525</b>	<b>100%</b>

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD	2	33%
CAPITAL SALUD EPS	1	17%
SUBRED SUR (NUEVA)	1	17%
SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	2	33%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



Durante el mes de septiembre de 2017, por considerar competencia a otra entidad se traslada seis 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	3	2	67%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	356	167	47%
Salud Pública	132	55	42%
Servicio a la Ciudadanía	34	8	24%
Total general	525	232	44%

**Tabla 2.**

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	173	173	100%
Salud Pública	86	84	98%
Servicio a la Ciudadanía	4	3	75%
Total general	263	260	99%



En este periodo, se dio cierre a 492 peticiones, de los cuales 232 del periodo actual y 260 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.

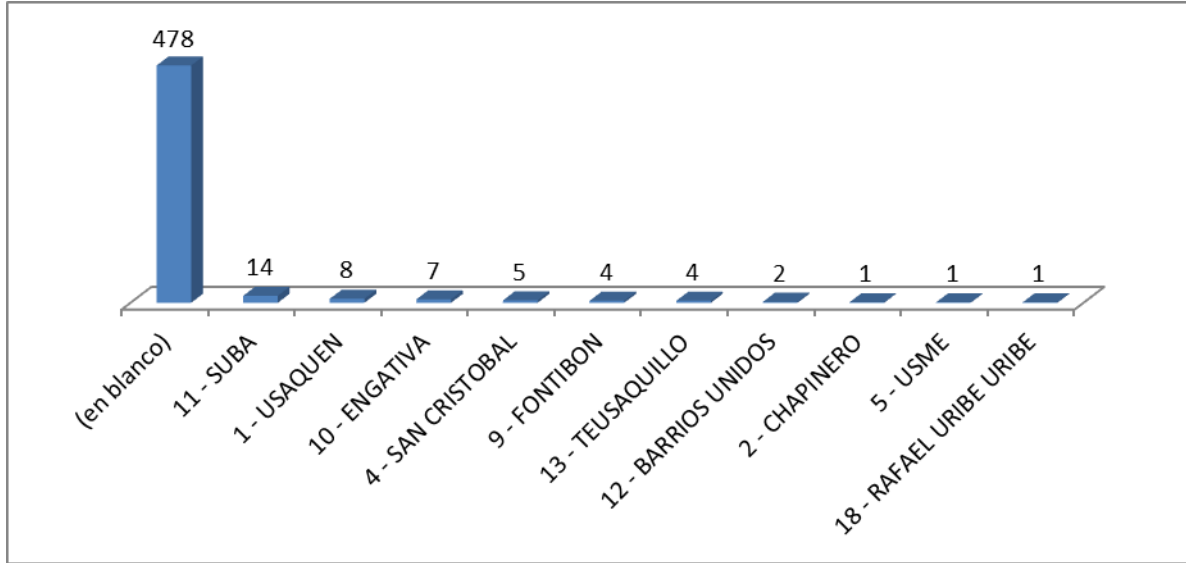
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta a la fecha de corte 05/10/2017 es de 11 días.

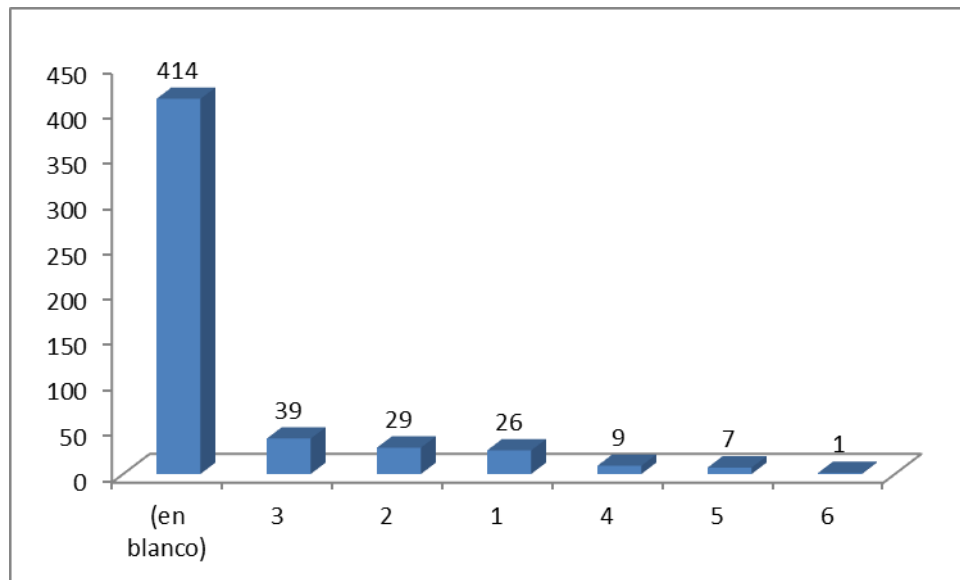
Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario			1		1				1
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	13	7	10	11	13	12	4	12	12
Salud Pública		11	11		12	13	6	12	11
Servicio a la Ciudadanía		1	9		6	4	1		6
Total general	13	10	11	11	13	12	5	12	11

## 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:



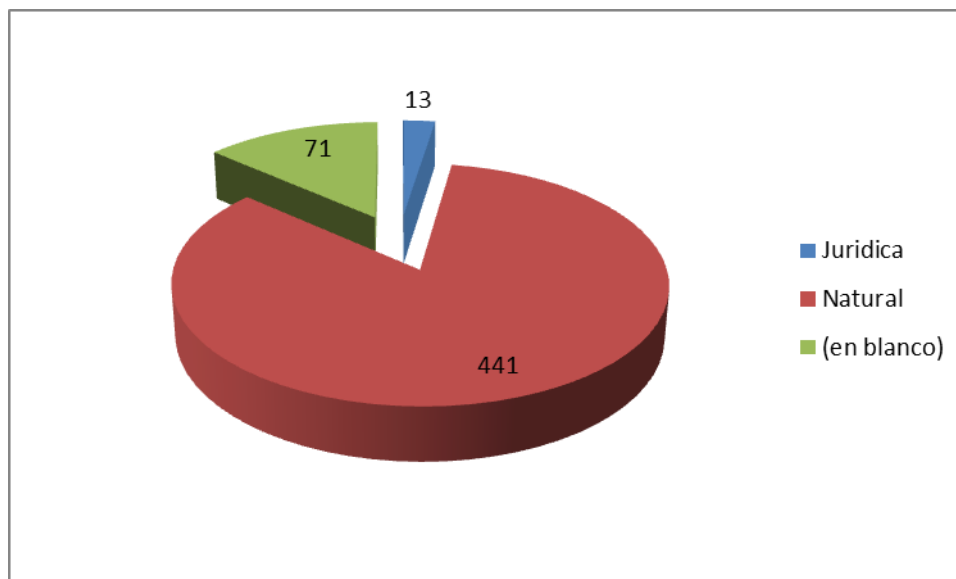
#### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	447	85%
Anónimo	78	15%
Total	525	100%

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., avanzamos en el 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

En septiembre 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.

En espera de los ajustes en el aplicativo entre otros aspectos, para evidenciar la trazabilidad de las peticiones, como los ajustes en los tiempos en los desistimientos de las peticiones.

Es importante reiterar que el tiempo promedio de respuesta a la fecha de corte 05/10/2017 es de 11 días, para lo cual se está tomando las peticiones con respuesta parcial y cierre definitivo.