



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 ABRIL 2017  
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

---

**Bogotá D.C., abril de 2017**



## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 329

En el mes de abril de 2017 ingresaron 329 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:

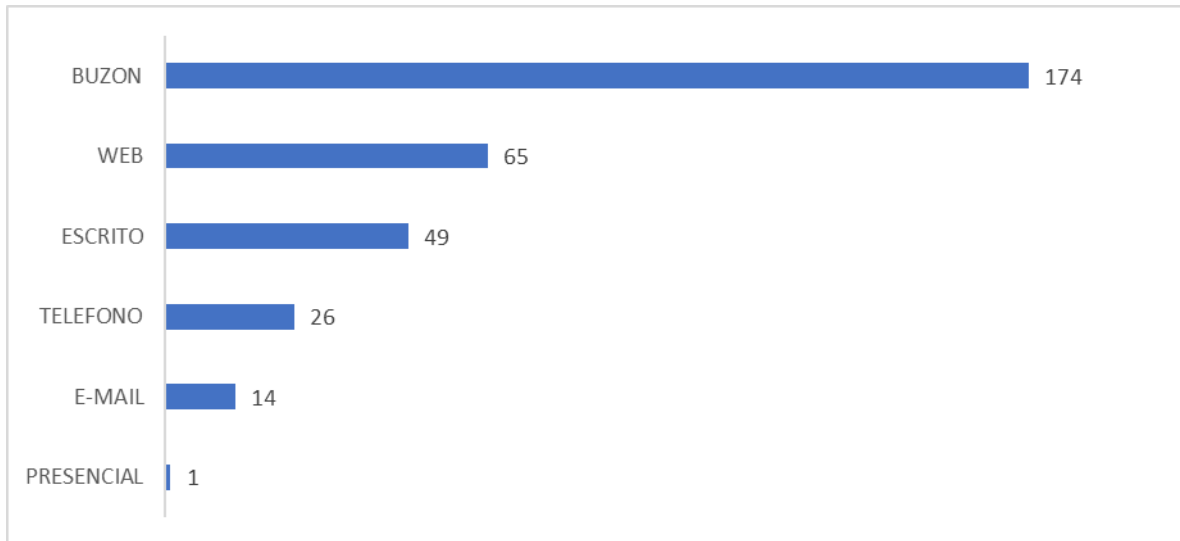
**Buzones de Opiniones y Sugerencias:** 71 ubicados estratégicamente en las 32 Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

**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>

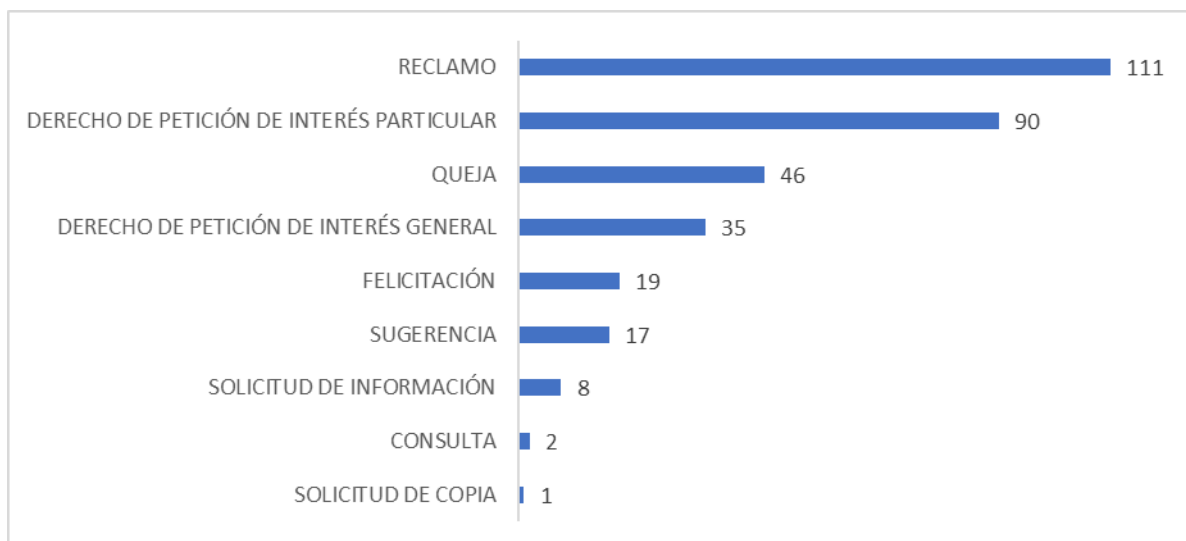


Total peticiones 329

El canal más utilizado en el mes de abril de 2017, continua siendo el buzón con 174 peticiones que corresponden al 53%, seguido por 65 (20%) peticiones via Web, 49 (15%) peticiones de forma escrita, 26 (8%) peticiones vía telefono, 14 peticiones via E-mail (4%) y 1 (0,3%) 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.



Total peticiones 329



De las 329 peticiones que ingresaron en el mes de abril del año en curso, 111 (31,7%) corresponden a reclamos, seguido de 90 (27,4%) derechos de petición de interés particular, 46 (14%) quejas, 35 (10,6%) derechos de petición de interés general, 19 (5,8%) felicitaciones, 17 sugerencias que representan un (5,2%), 8 (2,4%) solicitudes de información, consulta 2 (0,6%) y por último una (0,3%) solicitud de copia.

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

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

Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	99	36.8%
	a. Inadecuada orientación	15	
	b. Ambulatorio	4	
	e. Hospitalización	2	
	b. Inoportunidad autorizaciones	1	
<b>Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</b>		<b>121</b>	
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	22	10.0%
	e. Hospitalización	7	
	h. Urgencias	3	
	a. Ambulancias	1	
<b>Total 1. Atención Deshumanizada</b>		<b>33</b>	
	Concepto sanitario	29	8.8%
<b>Total Concepto sanitario</b>		<b>29</b>	
	Alimentos Sanos y Seguros	25	7.6%
<b>Total Alimentos Sanos y Seguros</b>		<b>25</b>	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	12	5.5%
	i. Medicina Especializada	2	
	d. Hospitalización	2	
	h. Medicina General	1	
	f. Quirúrgicas	1	
<b>Total 8. No Oportunidad Servicios</b>		<b>18</b>	
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	18	5.5%
<b>Total Felicitaciones</b>		<b>18</b>	
<b>Total 5 Subtemas</b>		<b>244</b>	<b>74.2%</b>
Otros Subtemas		85	26%
<b>Total general</b>		<b>329</b>	<b>100%</b>



Los top 5 de los subtemas y o problemas de acceso corresponde a dificultad en la accesibilidad administrativa 36,8 13%, seguido de atención deshumanizada con el 10%, solicitud de concepto sanitario 8,8%, alimentos sanos y seguros 7,6%, a continuación, no oportunidad de servicios con un 5,5%, y con igual porcentaje de participación continua en los cinco motivos reiterativos el Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios con un 5,5%.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDAD	TOTAL	%
SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	2	40%
SUBRED SUR (NUEVA)	1	20%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	20%
SECRETARIA DE SALUD	1	20%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	5	100%

Durante el mes de abril de 2017, por considerar competencia a otras entidades se trasladaron cinco 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 Participación Social y Atención al Usuario	182	102	56.04%
Salud Pública	40	19	47.50%
Servicio a la Ciudadanía	107	98	91.59%
Total general	329	219	



**Tabla 2.**

Dependencia	Total peticiones pendientes periodos anteriores	Total peticiones cerradas periodos anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	4	0	0%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	6	107	1783%
Salud Pública	16	61	381%
Servicio a la Ciudadanía	9	14	156%
Total general	35	182	

En este periodo, se dio cierre a 401 peticiones, de los cuales 219 del periodo actual y 182 de periodos anteriores.

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

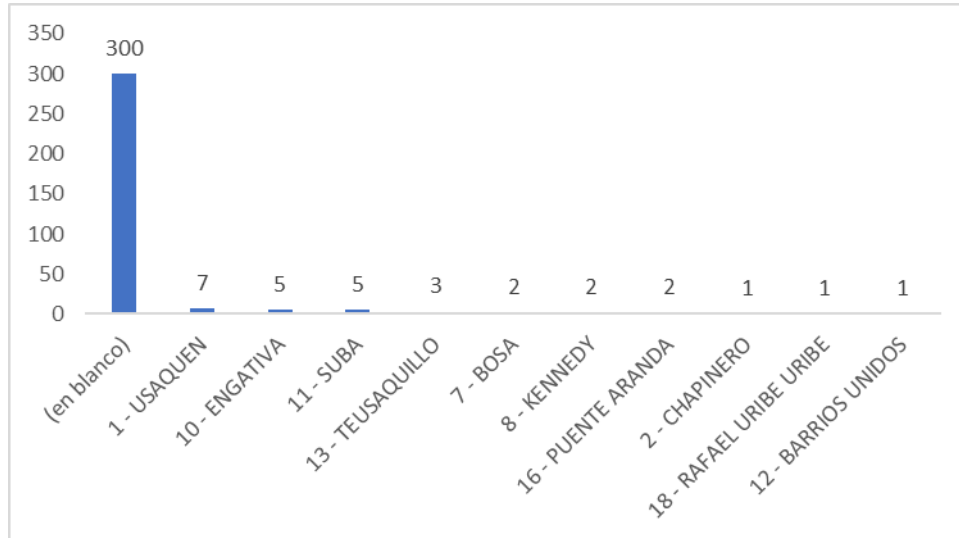
En este periodo el tiempo promedio de respuesta es de 7 días, aún se encuentran peticiones con respuesta fuera de términos.

Dependencia	CONSULTA	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 Participación Social y Atención al Usuario		11	7.9	6.3	7.6	7.1	7		5.3	7.1
Salud Pública	5	10.6	15.5			12			11	14.1
Servicio a la Ciudadanía	5	2.3	2.0		1.8	2.8		2		2.2
Total general	5	6.8	8.5	6.3	7	6.6	7	2	5.6	7.2

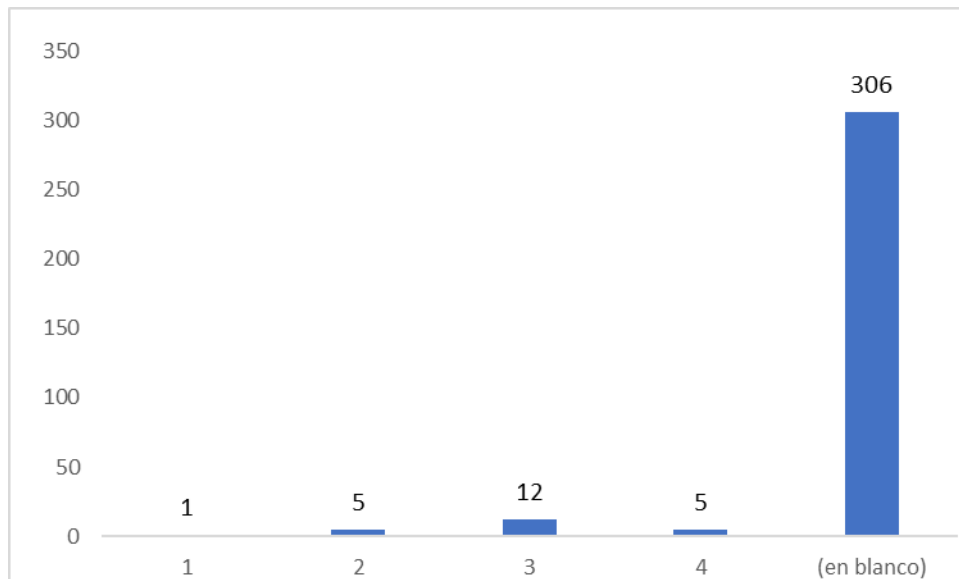


## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Se observa que los peticionarios no registran la localidad de los hechos o residencia de los peticionarios.

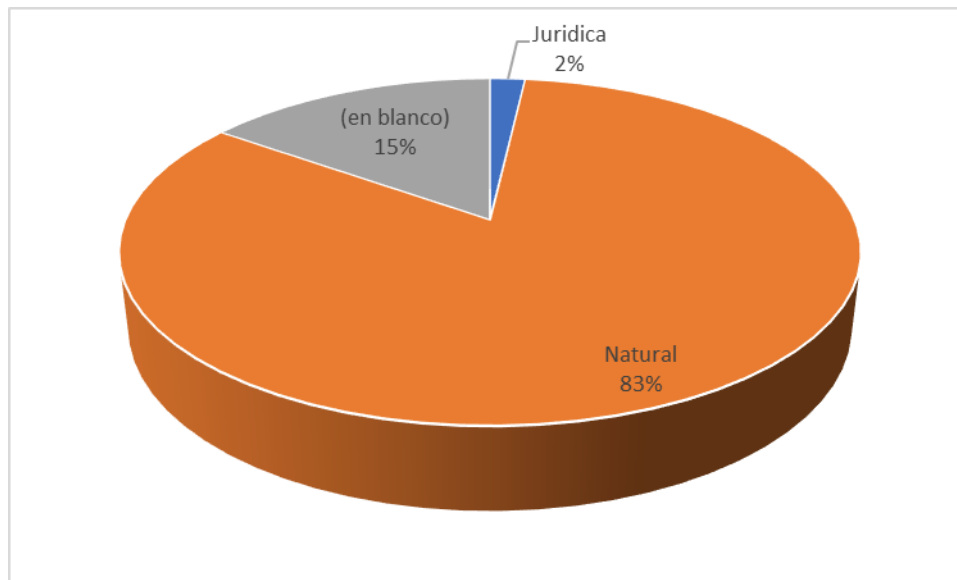


## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.



Al igual que el numeral anterior, se observa que los peticionarios no registran el estrato de la residencia.

En cuanto al tipo de peticionario, son presentados en su mayoría por personas naturales 83%:



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	279	84.8%
Anónimo	50	15.2%
Total	329	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 comparación con el mes de marzo, en abril se observa un poco más de precisión al momento de la clasificación de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema y subtema, sin embargo es preciso 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 implementadas por la Subred 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

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.