



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**

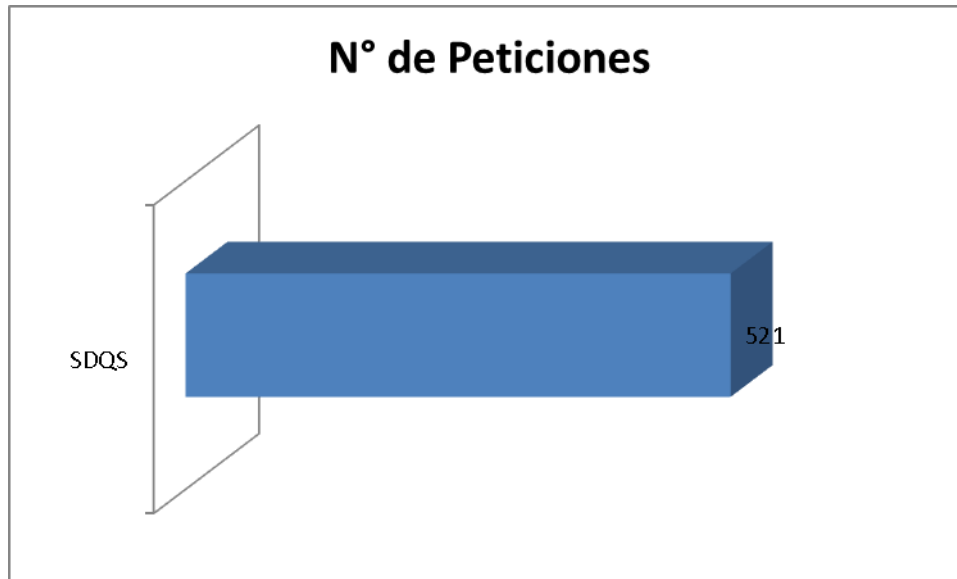
**INFORME PQRS ABRIL 2018  
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

---

**Bogotá D.C., abril de 2018**



## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 521

En el mes de abril de 2018 ingresaron 521 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 31 Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

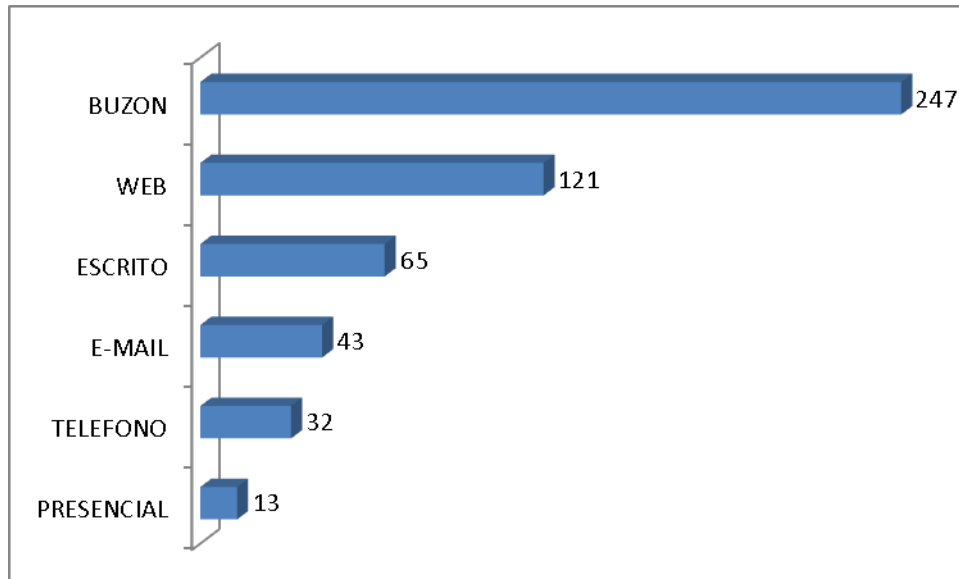
**Pagina Web de la entidad:** <http://www.subrednorte.gov.co>

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



**Ventanilla de correspondencia:** Calle 66 N° 15 – 47

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

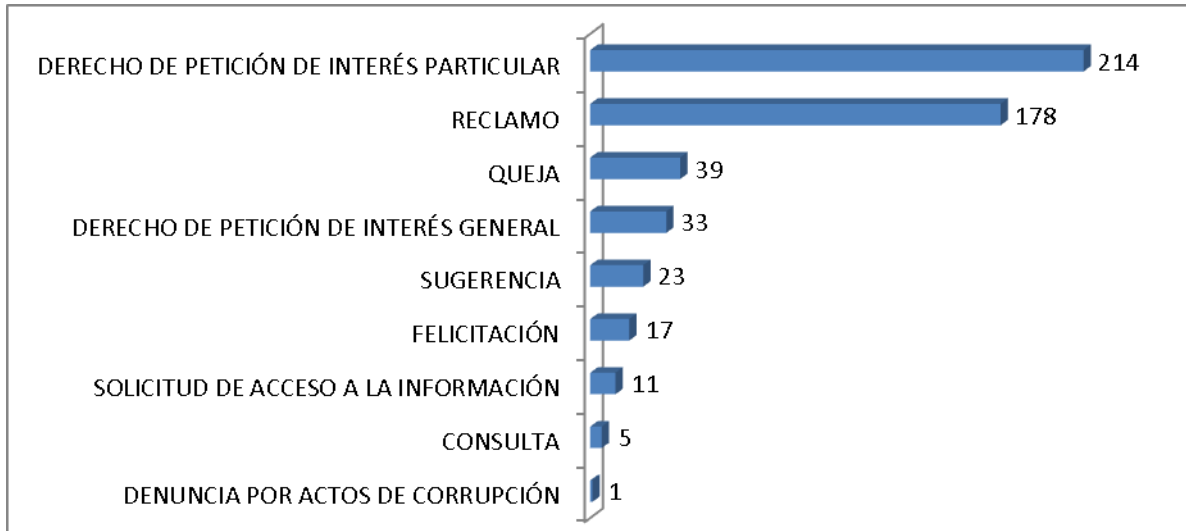


Total peticiones 521

El canal más utilizado en el mes de abril de 2018, continua siendo el buzón con 247 peticiones que corresponde al 47%, seguido por 121 (23%) peticiones via Web, 65 (12%) peticiones de forma escrita, 43 peticiones via E-mail (8%), 32 (6%) peticiones vía telefono y 13 (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 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.



Total peticiones 521

De las 521 peticiones que ingresaron en el mes de abril del año en curso, 214 (41%) derechos de petición de interés particular, seguido de 178 (34%) corresponde a reclamos, quejas 39 (7%), 33 (6%) derechos de petición de interés general, 23 (4%) sugerencias, 17 (3%) felicitaciones, 11 (2%) solicitudes de acceso a la información, 5 (1%) Consultas y 1 (0,2%) denuncia por 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 abril del 2018:

Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	2	7%
	b. Ambulatorio	32	
	e. Hospitalización	2	
	f. Proceso administrativo	1	
	h. Quirúrgicas	0	
	i. Urgencias	2	
Total 1. Atención Deshumanizada		39	



Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	30	22%
	b. Inoportunidad autorizaciones	0	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	83	
	<b>Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</b>	<b>113</b>	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias	1	20%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	51	
	c. Ambulatorio medicina General	2	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	36	
	f. Hospitalización	6	
	g. Quirúrgicas	2	
	i. Urgencias	7	
<b>Total 8. No Oportunidad Servicios</b>	<b>105</b>		
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	57	11%
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	35	7%
<b>Total 5 Subtemas</b>		<b>349</b>	<b>67%</b>
Total otros Subtemas		172	33%
<b>Total general</b>		<b>521</b>	<b>100%</b>

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	2	20%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	10%
POLICIA METROPOLITANA	2	20%
SECRETARIA DE SALUD	3	30%
SUBRED SUR (NUEVA)	1	10%
SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	1	10%
<b>Total traslados por no competencia</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Durante el mes abril de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 10 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	304	95%
Salud Pública	168	167	99%
Servicio a la Ciudadanía	33	30	91%
Total general	521	502	96%

**Tabla 2.**

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	296	296	100%
Salud Pública	125	125	100%
Servicio a la Ciudadanía	1	1	100%
Total general	422	422	100%



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

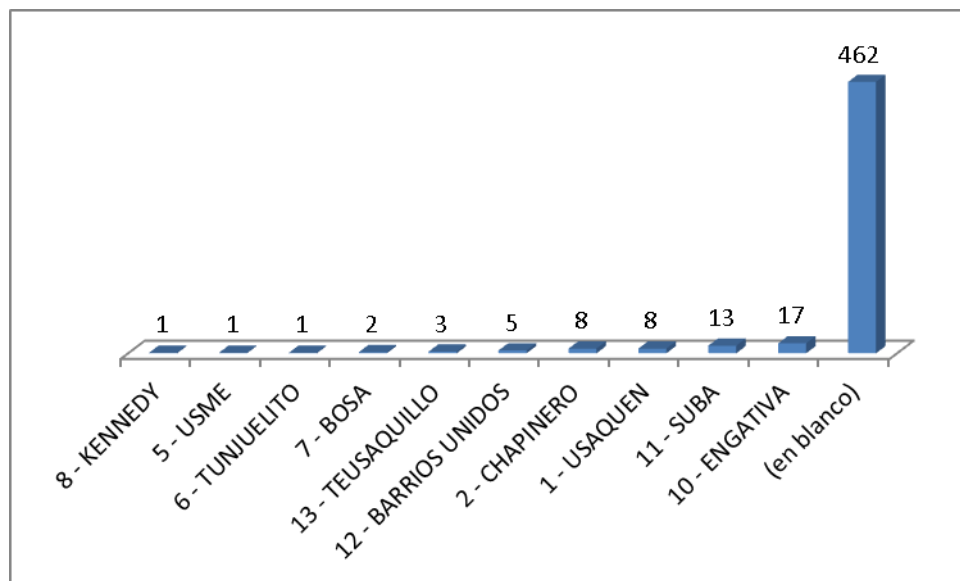
En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 11 días.

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	3									3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	16	9	11	8	11	12	7	12		11
Salud Pública	8	10	10		10	12	7			10
Servicio a la Ciudadanía			1							1
Total general	16	6	10	11	8	11	12	7	12	11

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

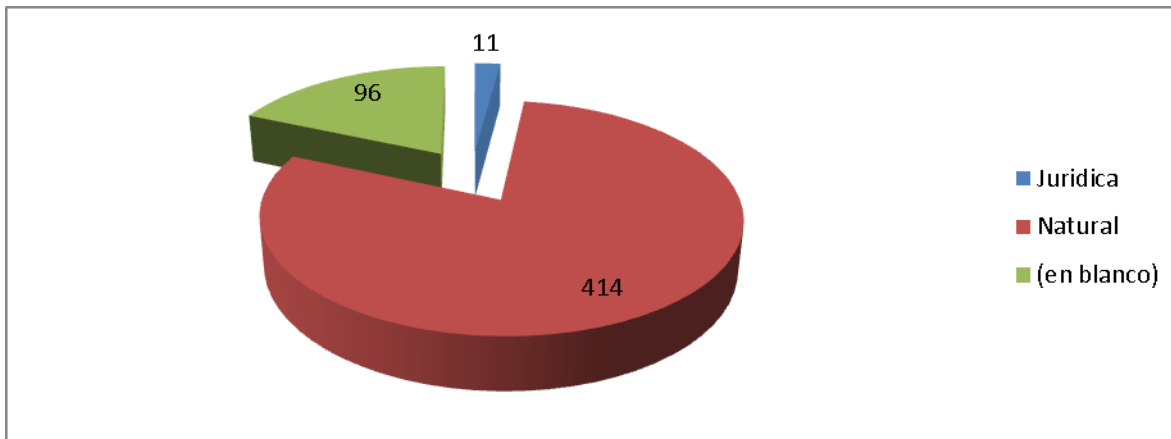
Se observa que para las peticiones no se registra la localidad a la que pertenecen los requirentes:

## 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	421	81%
Anónimo	100	19%
Total	521	100%

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Continuamos 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, parametrización tiempo de respuesta para solicitudes de acceso a la información y posterior a el evento de respuesta parcial, situación que





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

se reportó a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá con copia la Secretaria Distrital de Salud.

En el mismo sentido, se requiere a la mayor brevedad posible los ajustes en el aplicativo, para obtener información precisa a través del 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.