



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

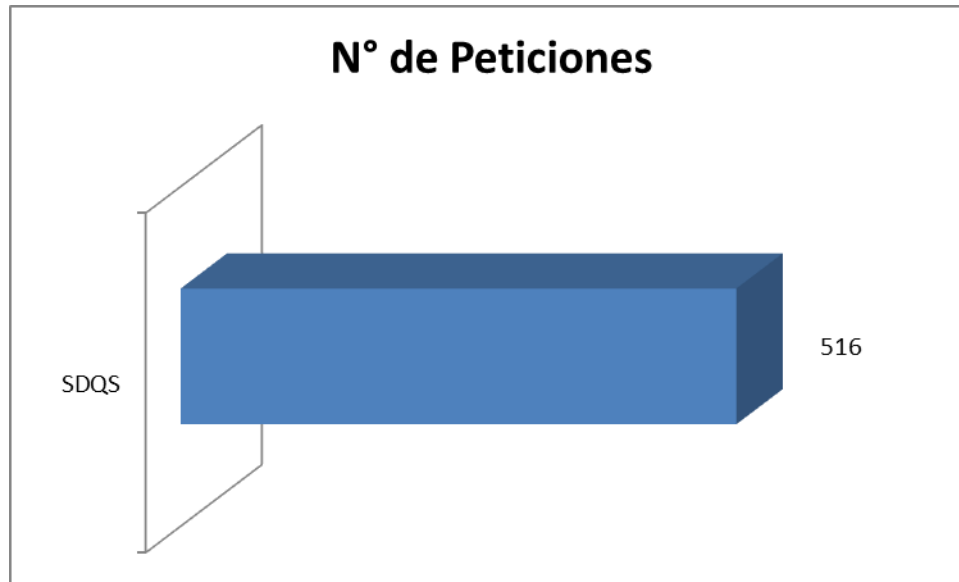
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., agosto de 2017



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 516

En el mes de agosto de 2017 ingresaron 516 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.

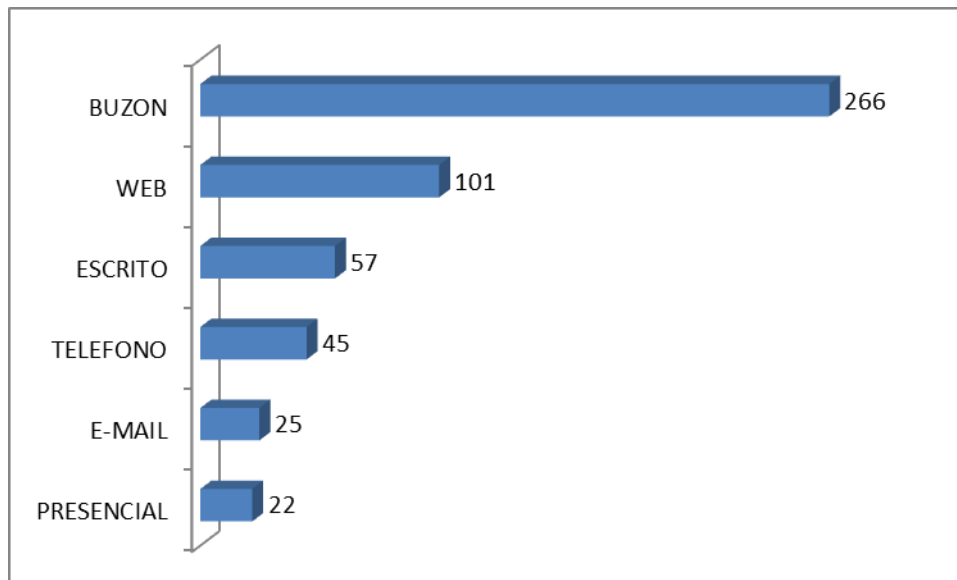
Página Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co



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

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

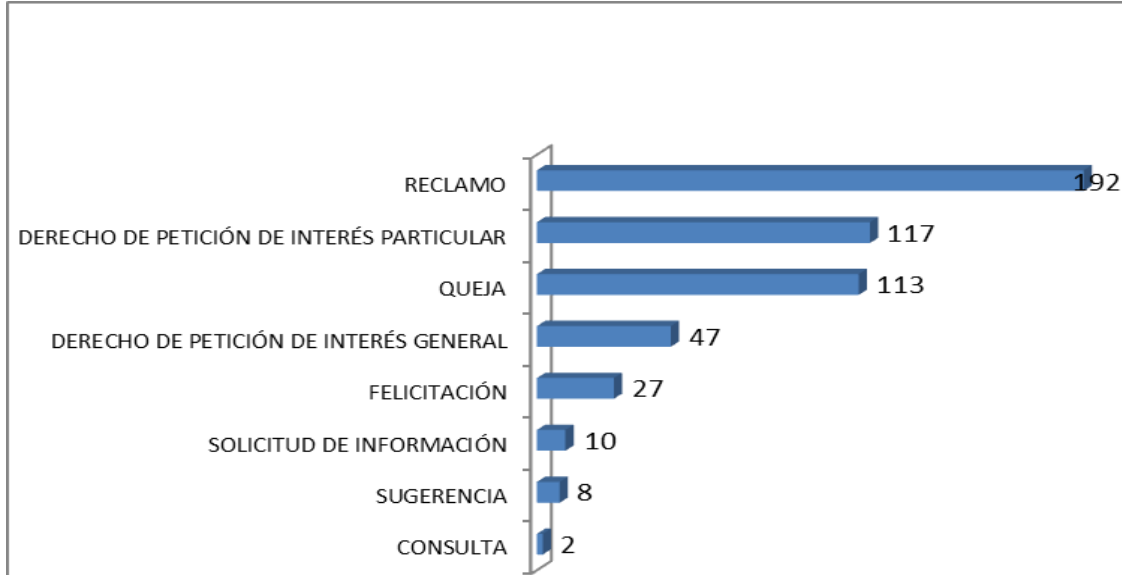


Total peticiones 516

El canal más utilizado en el mes de agosto de 2017, continua siendo el buzón con 266 peticiones que corresponde al 52%, seguido por 101 (20%) peticiones via Web, 57 (11%) peticiones de forma escrita, 45 (9%) peticiones vía telefono, 25 peticiones via E-mail (5%) y 22 (4%) 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 516 peticiones que ingresaron en el mes de agosto del año en curso, 192 (37,2%) corresponde a reclamos, seguido de 117 (22,7%) derechos de petición de interés particular, 113 (21,9%) quejas, 47 (9,1%) derechos de petición de interés general, 27 (5,2%) felicitaciones, 10 (1,9%) solicitudes de información, 8 (1,6%) sugerencias y por último 2 (0,4%) consultas.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	3	17,05%
	b. Ambulatorio	61	
	e. Hospitalización	10	
	f. Proceso administrativo	8	
	h. Quirúrgicas	1	
	i. Urgencias	5	
Total 1. Atención Deshumanizada		88	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	21	23,26%
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	99	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		120	



Tema	Subtema	Total	%
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias	1	10,27%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	21	
	c. Ambulatorio medicina General	1	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	14	
	f. Hospitalización	4	
	g. Quirúrgicas	1	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	1	
	i. Urgencias	10	
	Total 8. No Oportunidad Servicios		
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	49	9,50%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	33	6,40%
Total 5 Subtemas		343	66,47%
Total otros Subtemas		173	33,53%
Total general		516	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
POLICIA METROPOLITANA	2	67%
IDU	1	33%
Total traslados por no competencia	3	100%

Durante el mes de agosto de 2017, por considerar competencia a otra entidad se traslada tres 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	2	0	0,0%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	317	157	30,4%
Salud Pública	145	77	14,9%
Servicio a la Ciudadanía	52	11	2,1%
Total general	516	245	47,5%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	146	146	51,0%
Salud Pública	133	131	45,8%
Servicio a la Ciudadanía	7	6	2,1%
Total general	286	283	99,0%

En este periodo, se dio cierre a 528 peticiones, de los cuales 245 del periodo actual y 283 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.



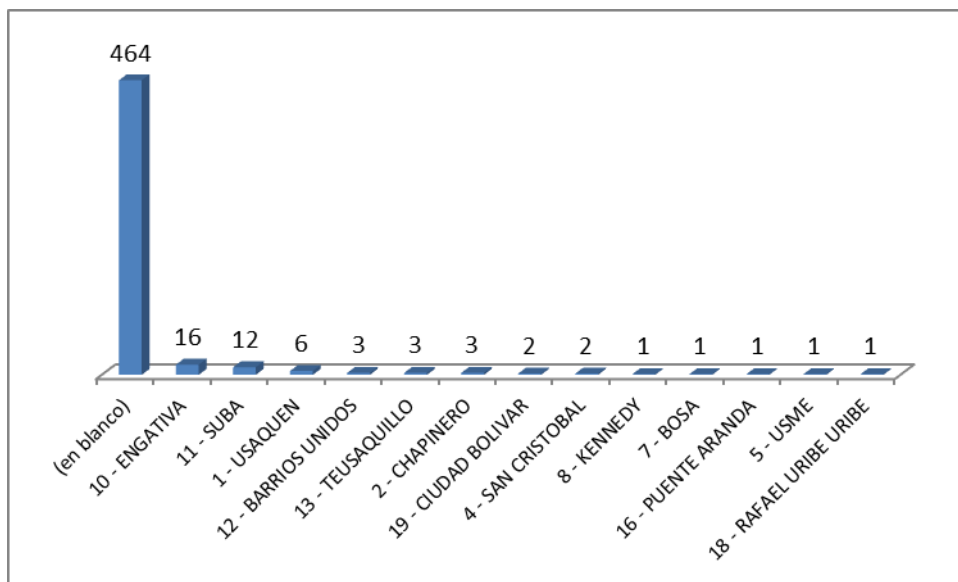
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta a la fecha de corte 01/09/2017 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 Participación Social y Atención al Usuario		9	7	9	10	8	8	9	9
Salud Pública	7	8	9		9	11	5		9
Servicio a la Ciudadanía		1	4		13	1			4
Total general	7	8	8	9	10	8	7	9	8

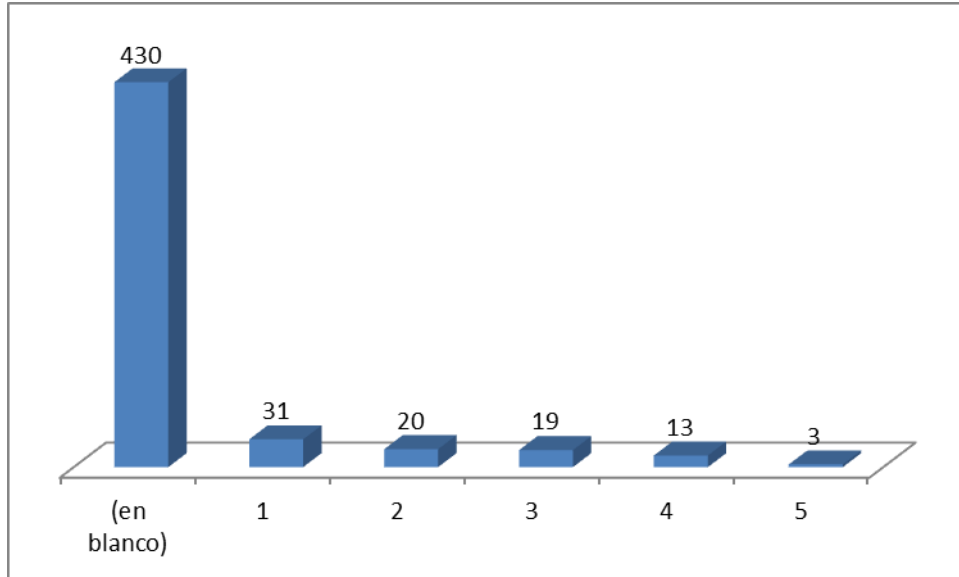
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

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



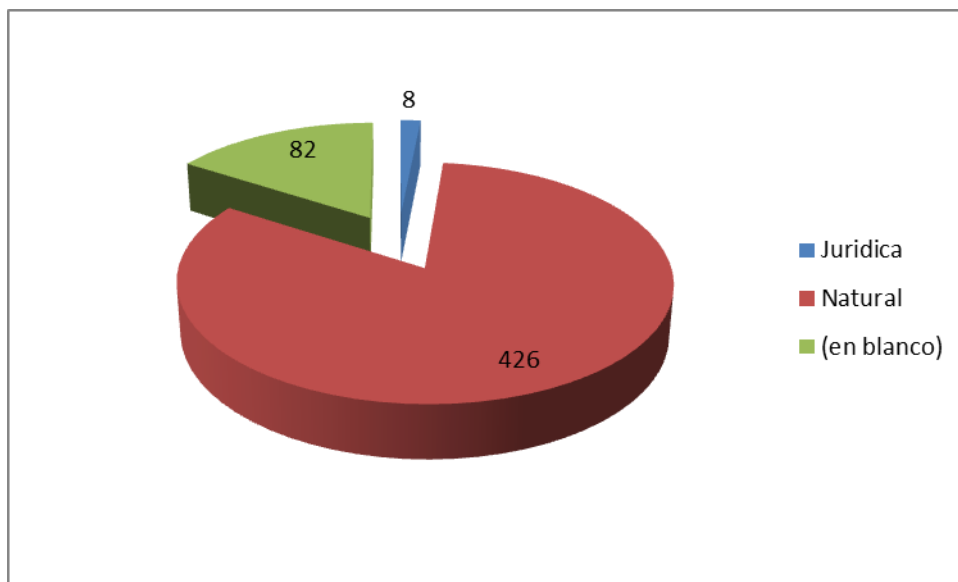


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	425	82,36%
Anónimo	91	17,64%
Total	516	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 agosto 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 01/09/2017 es de 8 días, para lo cual se está tomando las peticiones con respuesta parcial y cierre definitivo.