



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**

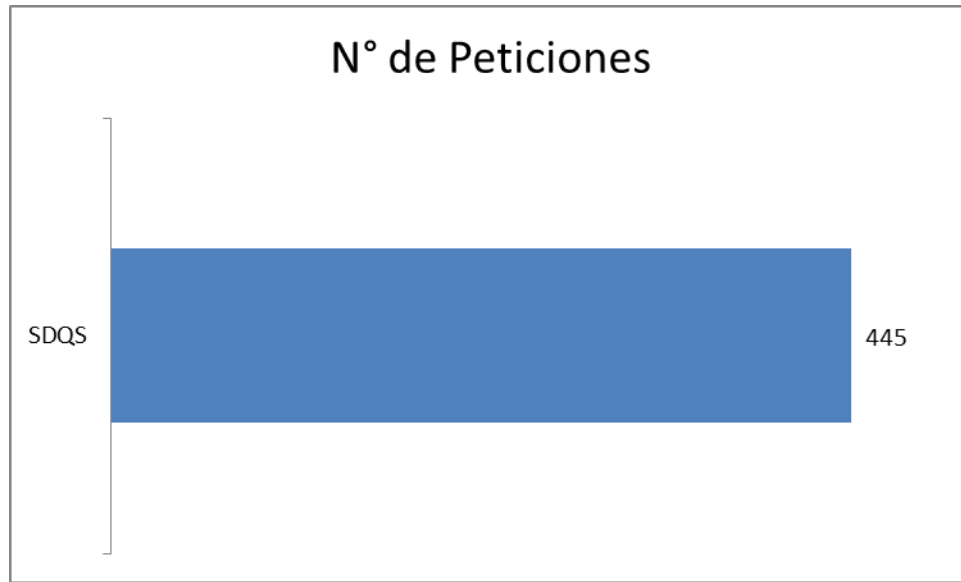
**INFORME PQRS DICIEMBRE 2017  
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

---

**Bogotá D.C., diciembre de 2017**



## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 445

En el mes de diciembre de 2017 ingresaron 445 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.

**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>

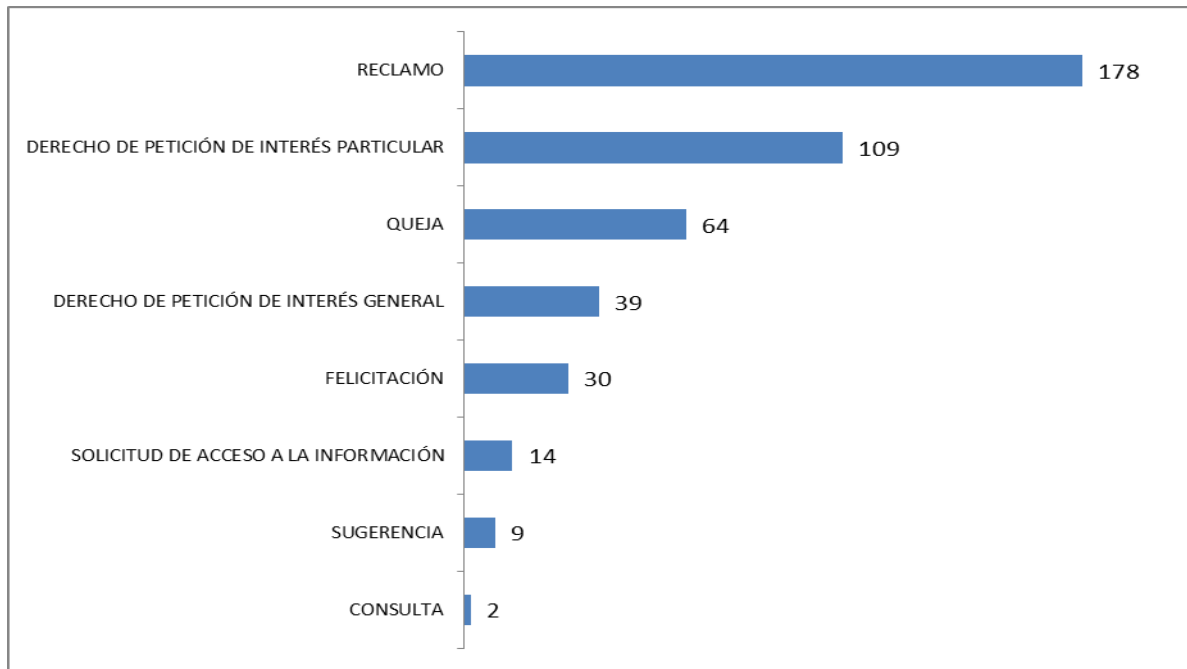


Total peticiónes 445

El canal más utilizado en el mes de diciembre de 2017, continua siendo el buzón con 245 peticiónes que corresponde al 55%, seguido por 93 (21%) peticiónes vía Web, 37 (8%) peticiónes de forma escrita, 32 (7%) peticiónes vía telefono 29, peticiónes vía E-mail 28 (6%), y 10 (2%) peticiónes de forma presencial.

### 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.

En cuanto a las tipologías o modalidades de las peticiónes, 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 445

De las 445 peticiones que ingresaron en el mes de diciembre del año en curso, 178 (40%) corresponde a reclamos, seguido de 109 (24,5%) derechos de petición de interés particular, 64 (14,4%) quejas, 39 (8,8%), derechos de petición de interés general, 30 (6,7%) felicitaciones, 14 (3,1%) solicitudes de información, 9 (2,%) 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 diciembre del 2017:



Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	44	14%
	e. Hospitalización	8	
	f. Proceso administrativo	2	
	h. Quirúrgicas	1	
	i. Urgencias	8	
Total 1. Atención Deshumanizada		63	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	26	20%
	b. Inoportunidad autorizaciones	1	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	61	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		88	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	25	13%
	c. Ambulatorio medicina General	2	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	22	
	f. Hospitalización	3	
	g. Quirúrgicas	2	
i. Urgencias	5		
Total 8. No Oportunidad Servicios		59	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	54	12%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	30	7%
Total 5 Subtemas		<b>294</b>	<b>66%</b>
Total otros Subtemas		151	34%
Total general		<b>445</b>	<b>100%</b>

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
SUBRED SUR	2	100%
Total traslados por no competencia	2	100%



Durante el mes de diciembre de 2017, por considerar competencia a otra entidad se traslada 2 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	2	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	268	105	39%
Salud Pública	136	43	32%
Servicio a la Ciudadanía	39	4	10%
Total general	445	154	35%

**Tabla 2.**

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	237	234	99%
Salud Pública	69	69	100%
Servicio a la Ciudadanía	3	2	67%
Total general	309	305	99%



En este periodo, se dio cierre a 459 peticiones, de los cuales 154 del periodo actual y 305 de periodos anteriores.

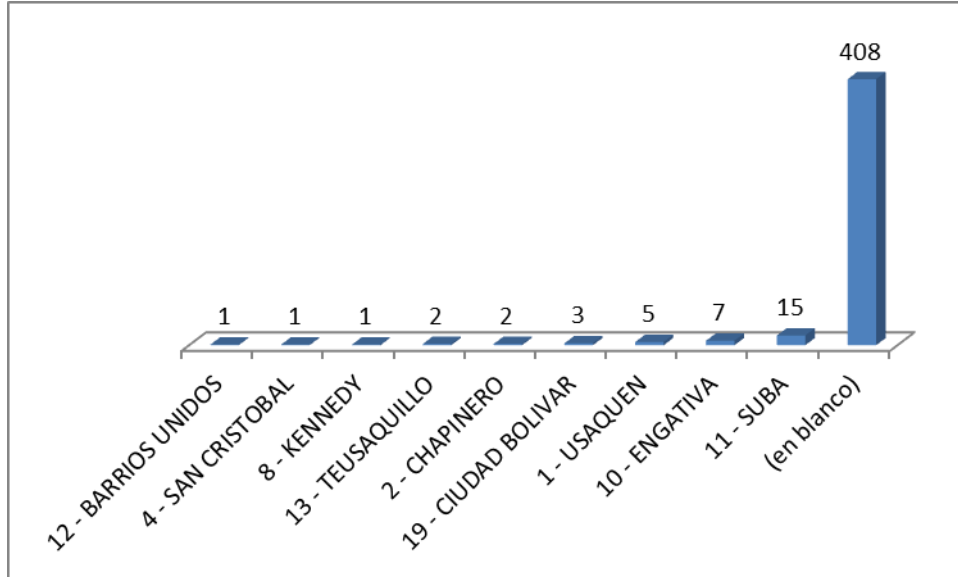
### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 9 días.

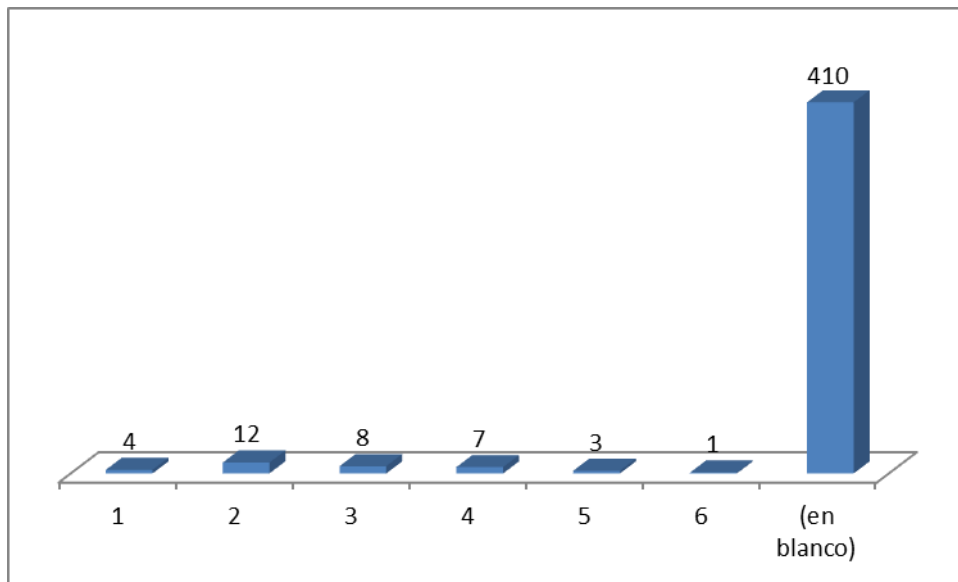
Dependencia	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario				1				1
Oficina Participación Social y Atención al Usuario		8	9	11	10	7	9	10
Salud Pública	8	9		10	7	1		8
Servicio a la Ciudadanía		2		7		0		4
Total general	8	8	9	10	10	4	9	9

### 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:



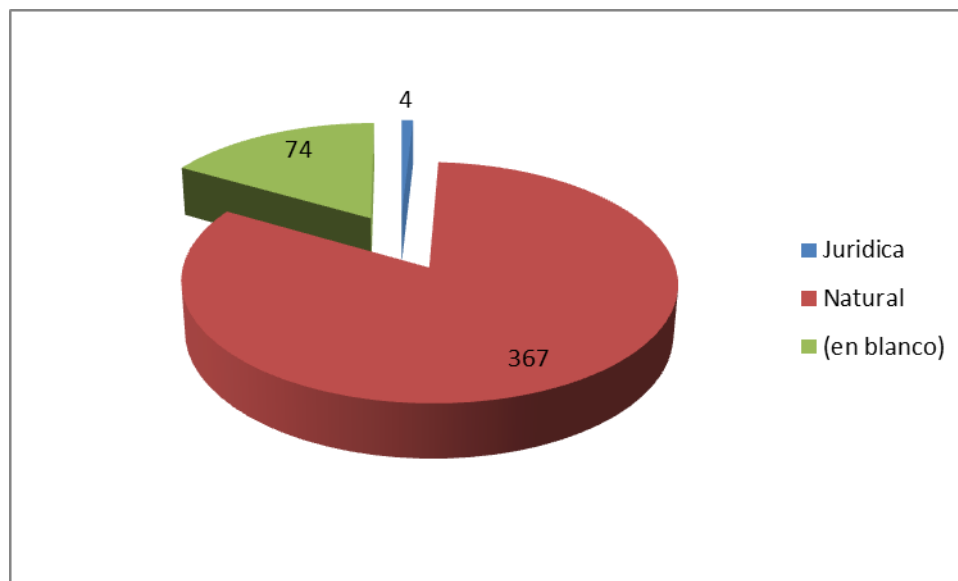
#### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	371	83%
Anónimo	74	17%
Total	445	100%

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., avanzamos significativamente en el cumplimiento de tiempos de respuesta de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.



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

La gran mayoría de los peticionarios se identificaban, lo cual se considera valioso porque permite saber con claridad en el sector salud, las necesidades y acciones de mejora correspondientes.

Continuamos avanzando 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.