



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

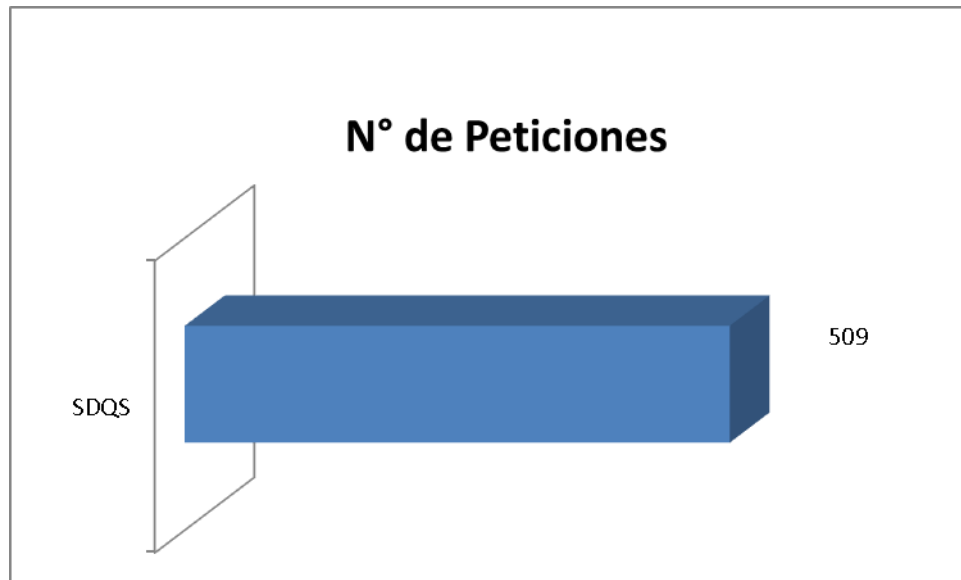
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., enero de 2018



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 509

En el mes de enero de 2018 ingresaron 509 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.

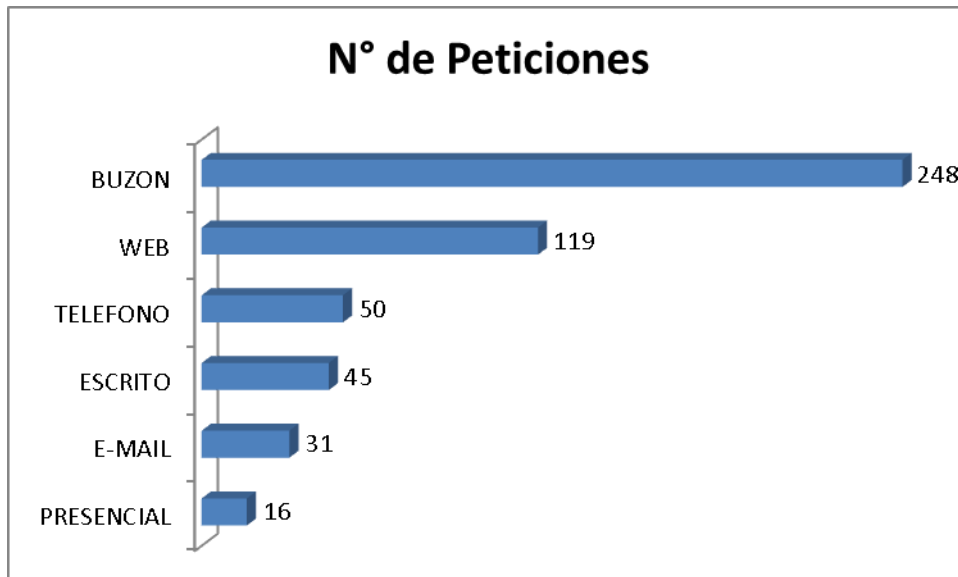
Página Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co



Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

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



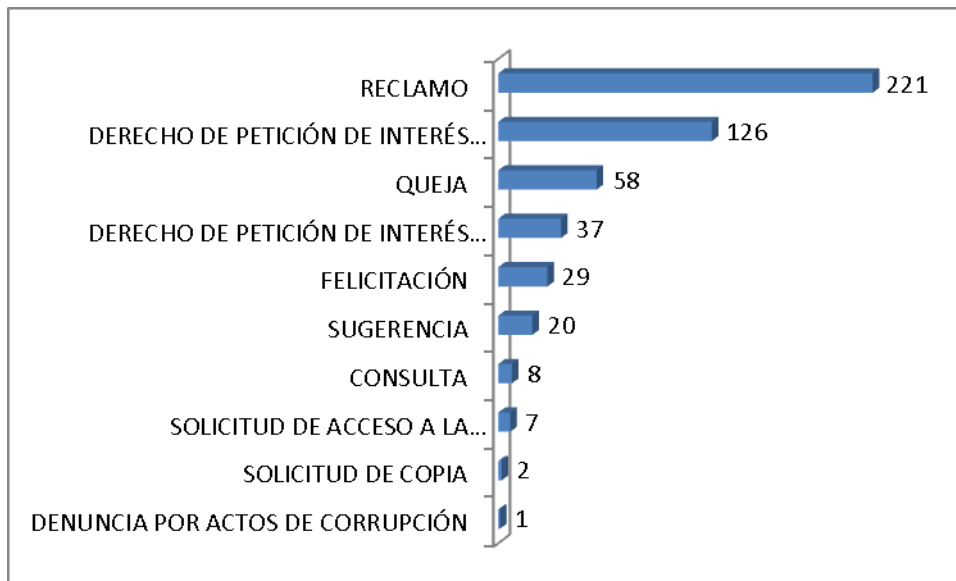
Total peticiones 509

El canal más utilizado en el mes de enero de 2018, continua siendo el buzón con 248 peticiones que corresponde al 49%, seguido por 119 (23%) peticiones via Web, 50 (10%) peticiones vía telefono, 45 (9%) peticiones de forma escrita, 31 peticiones via E-mail (6%), y 16 (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 509

De las 509 peticiones que ingresaron en el mes de enero del año en curso, 221 (43%) corresponde a reclamos, seguido de 126 (25%) derechos de petición de interés particular, 58 (11%) quejas, 37 (7%), derechos de petición de interés general, 29 (6%) felicitaciones, 20 (4%) sugerencias, 8 (2%) Consulta, 7 (1%) solicitudes de acceso a la información, 2 (0,4%) Solicitud de copia 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 enero del 2018:



Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	1	13%
	b. Ambulatorio	32	
	e. Hospitalización	10	
	f. Proceso administrativo	8	
	h. Quirurgicas	1	
	i. Urgencias	15	
Total 1. Atención Deshumanizada		67	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	48	21%
	b. Inoportunidad autorizaciones	2	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	56	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		106	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	29	14%
	c. Ambulatorio medicina General	2	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	35	
	g. Quirugicas	4	
	i. Urgencias	3	
Total 8. No Oportunidad Servicios		73	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	42	8%
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	37	7%
Total 5 Subtemas		325	64%
Total otros Subtemas		184	36%
Total general		509	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD	1	20%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1	20%
CAPITAL SALUD EPS	1	20%
SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	1	20%
SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	1	20%
Total traslados por no competencia	5	100%



Durante el mes enero de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 5 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	317	189	60%
Salud Pública	160	121	76%
Servicio a la Ciudadanía	30	8	27%
Total general	509	320	63%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	182	182	100%
Salud Pública	109	109	100%
Servicio a la Ciudadanía	1	1	100%
Total general	292	292	100%



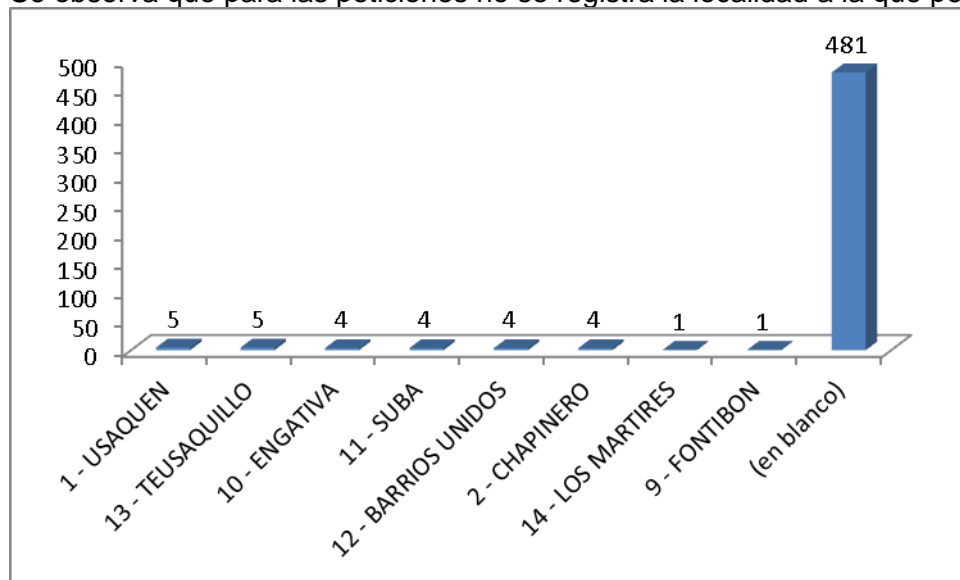
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 10 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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		1				3					2
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	6			7	10	9	10	8		11	10
Salud Pública	14		10	11	11	11	12	14	6		11
Servicio a la Ciudadanía	8					11	3	1			9
Total general	11	1	10	11	10	10	10	8	6	11	10

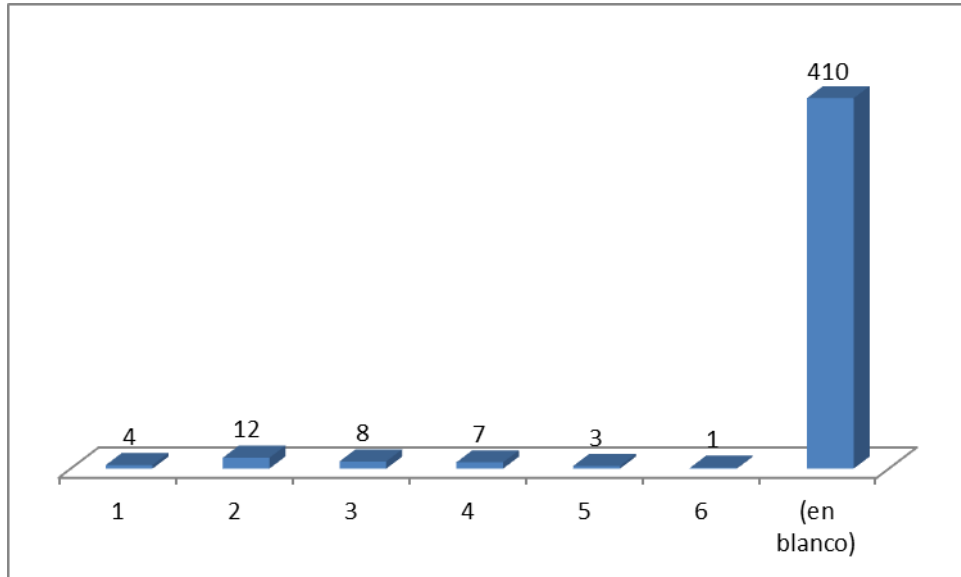
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

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



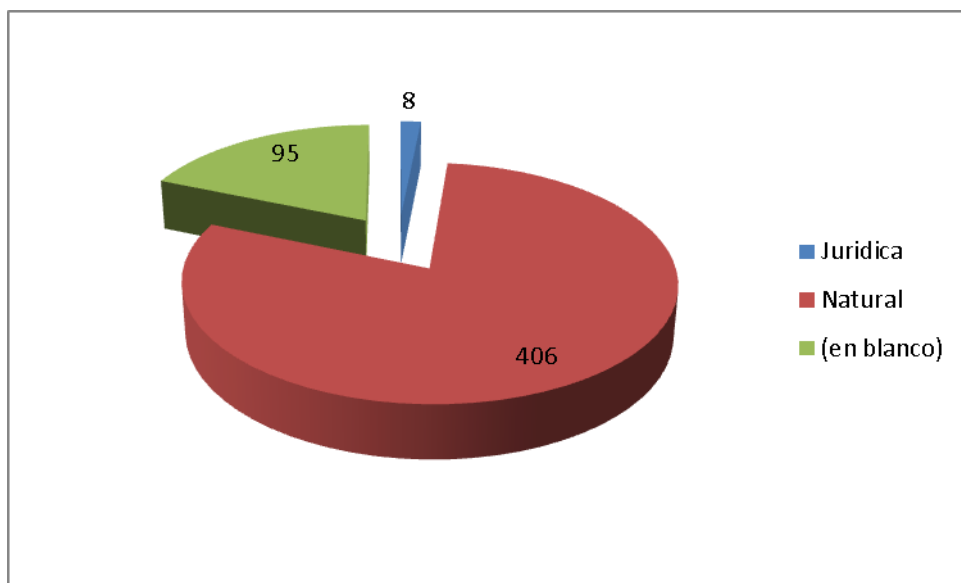


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	408	80%
Anónimo	101	20%
Total	509	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.

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.

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.