



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

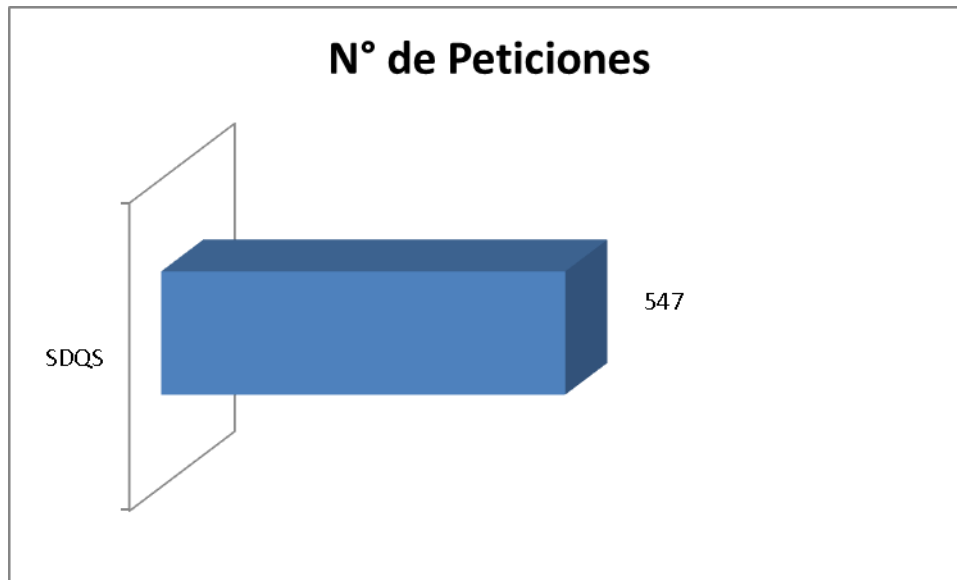
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., febrero de 2018



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 547

En el mes de febrero de 2018 ingresaron 547 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.

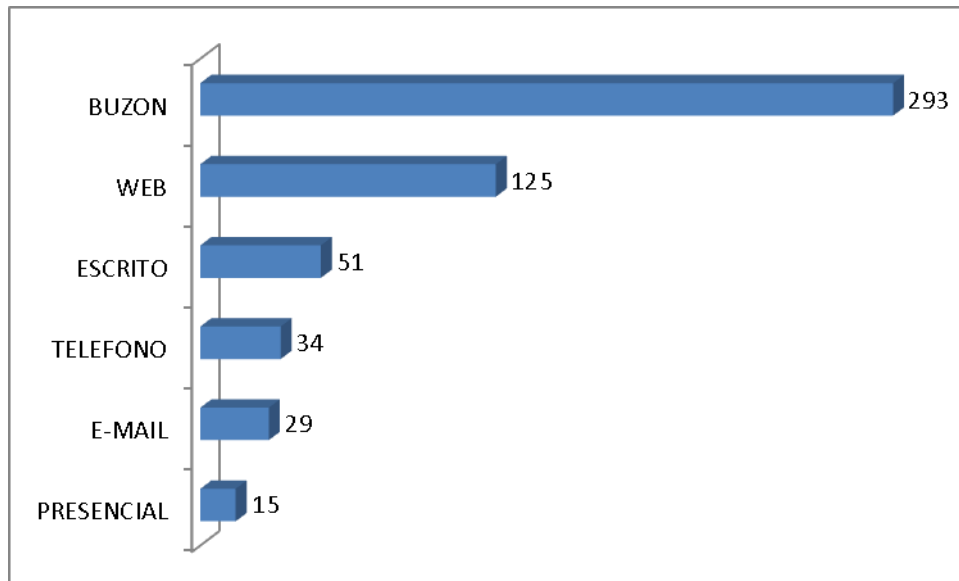
Página Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co



Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

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

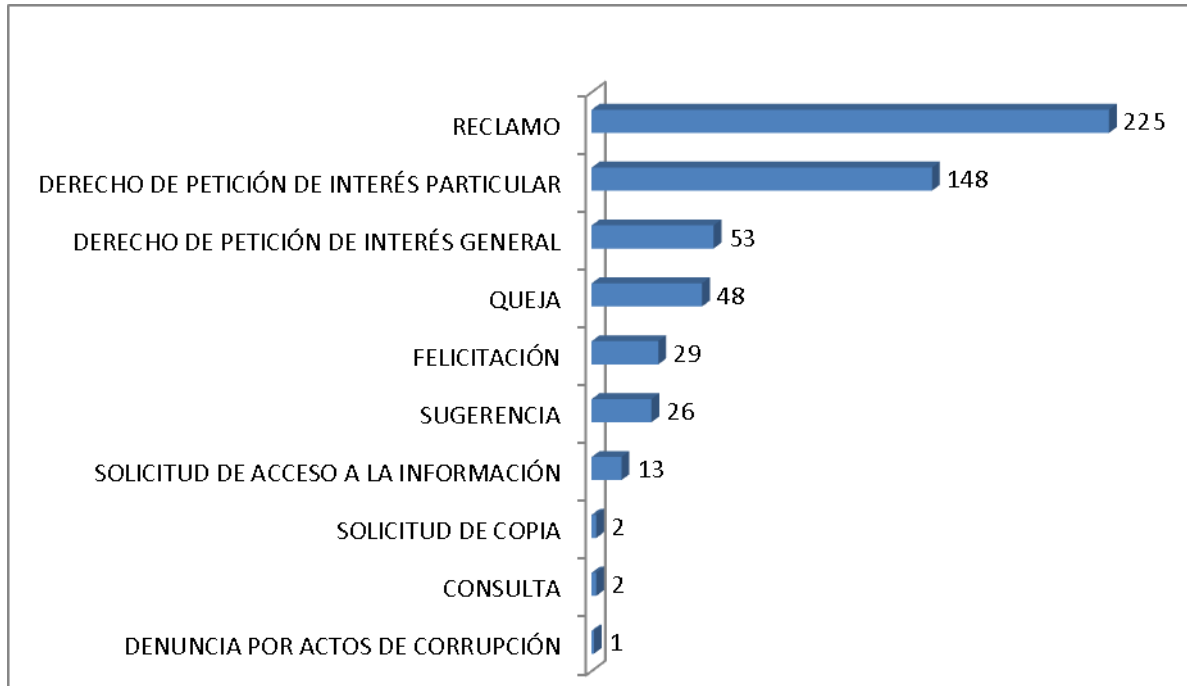


Total peticiones 547

El canal más utilizado en el mes de febrero de 2018, continua siendo el buzón con 293 peticiones que corresponde al 54%, seguido por 125 (23%) peticiones via Web, 51 (9%) peticiones de forma escrita, 34 (6%) peticiones vía telefono, 29 peticiones via E-mail (5%) y 15 (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 547

De las 547 peticiones que ingresaron en el mes de febrero del año en curso, 225 (41,1%) corresponde a reclamos, seguido de 148 (27,1%) derechos de petición de interés particular, 53 (9,7%) derechos de petición de interés general, 48 (8,8%) quejas, 29 (5,3%) felicitaciones, 26 (4,8%) sugerencias, 13 (2,4%) solicitudes de acceso a la información, 2 (0,4%) Consulta, 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 febrero del 2018:



Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	1	11%
	b. Ambulatorio	33	
	e. Hospitalización	9	
	f. Proceso administrativo	9	
	h. Quirúrgicas	0	
	i. Urgencias	8	
Total 1. Atención Deshumanizada		60	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	49	21%
	b. Inoportunidad autorizaciones	65	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	0	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		114	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias	3	12%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	31	
	c. Ambulatorio medicina General	1	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	23	
	e. Atención Domiciliaria	1	
	g. Quirúrgicas	0	
	i. Urgencias	8	
Total 8. No Oportunidad Servicios		67	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	61	11%
	Acceso a los servicios de salud	34	6%
Total 5 Subtemas		336	61%
Total otros Subtemas		211	39%
Total general		547	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	1	33,3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	33,3%
SECRETARIA DE SALUD	1	33,3%
Total traslados por no competencia	3	100%



Durante el mes febrero de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 3 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	336	165	49%
Salud Pública	179	59	33%
Servicio a la Ciudadanía	31	9	29%
Total general	547	234	43%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	186	186	100%
Salud Pública	121	121	100%
Servicio a la Ciudadanía	2	2	100%
Total general	309	309	100%



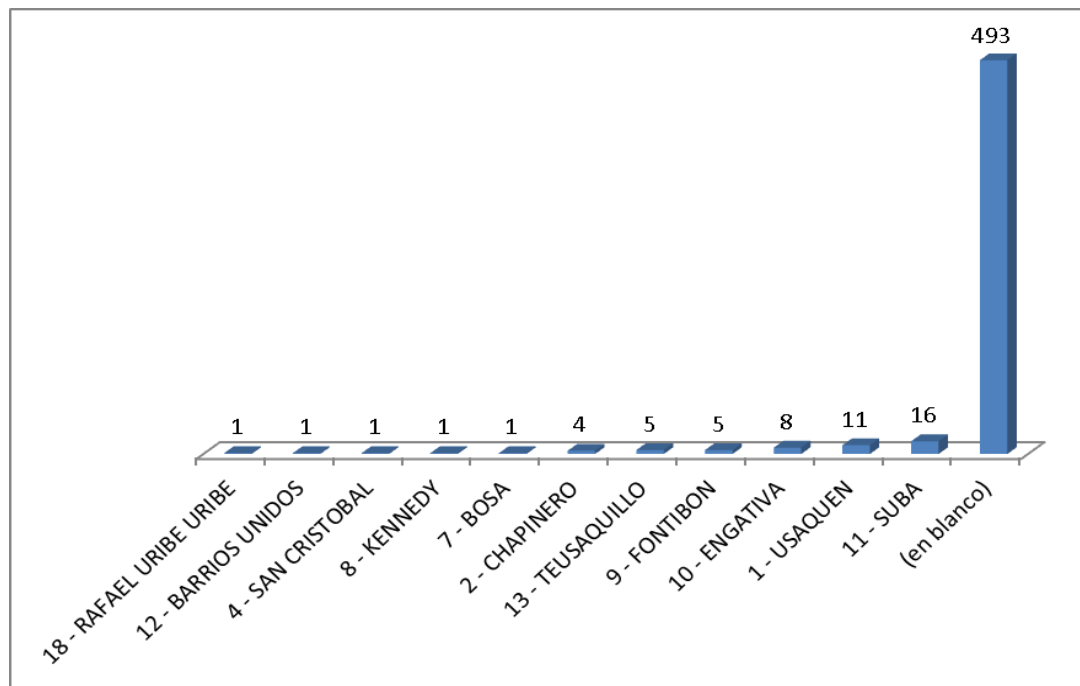
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 8 días.

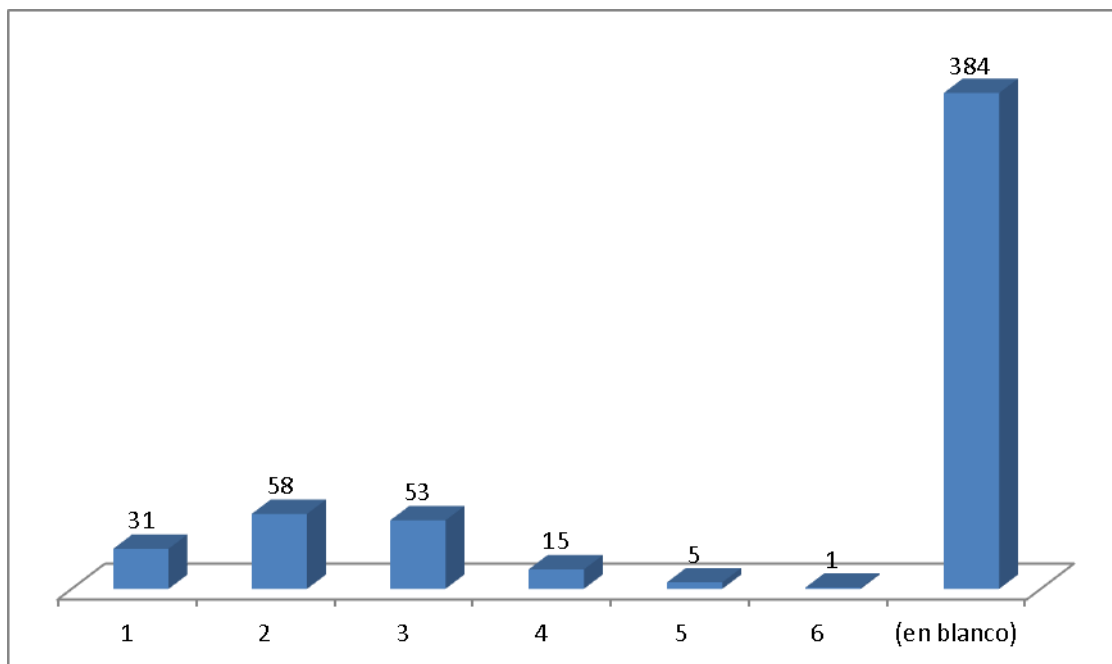
Dependencia	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJIA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario	3							3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1	9	7	9	9	4	5	9
Salud Pública	7	9		10	10			8
Servicio a la Ciudadanía	1	2			1	2		1
Total general	6	8	7	9	9	3	5	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 los requerientes:

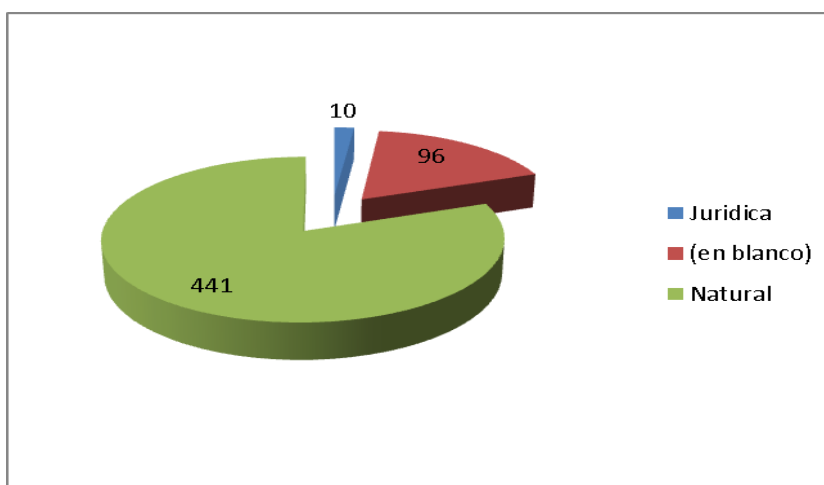


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	449	82%
Anónimo	98	18%
Total	547	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 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.