



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

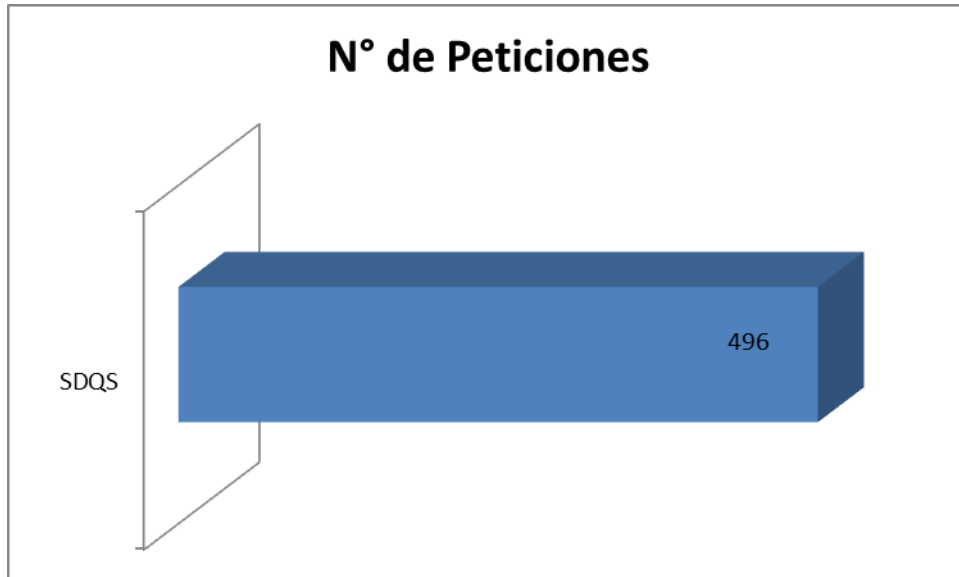
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., junio de 2018



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 496

En el mes de junio de 2018 ingresaron 496 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: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

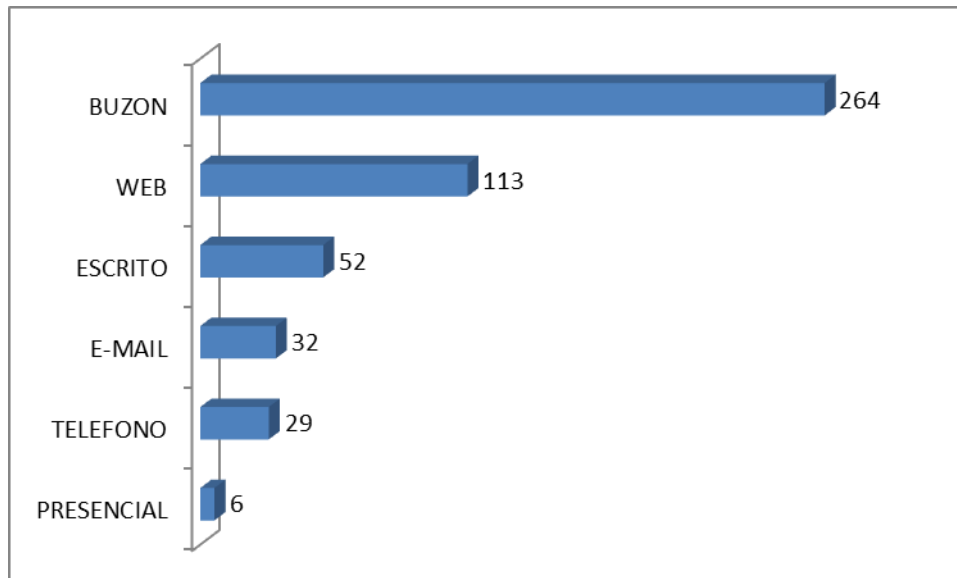
Página Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co



Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

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

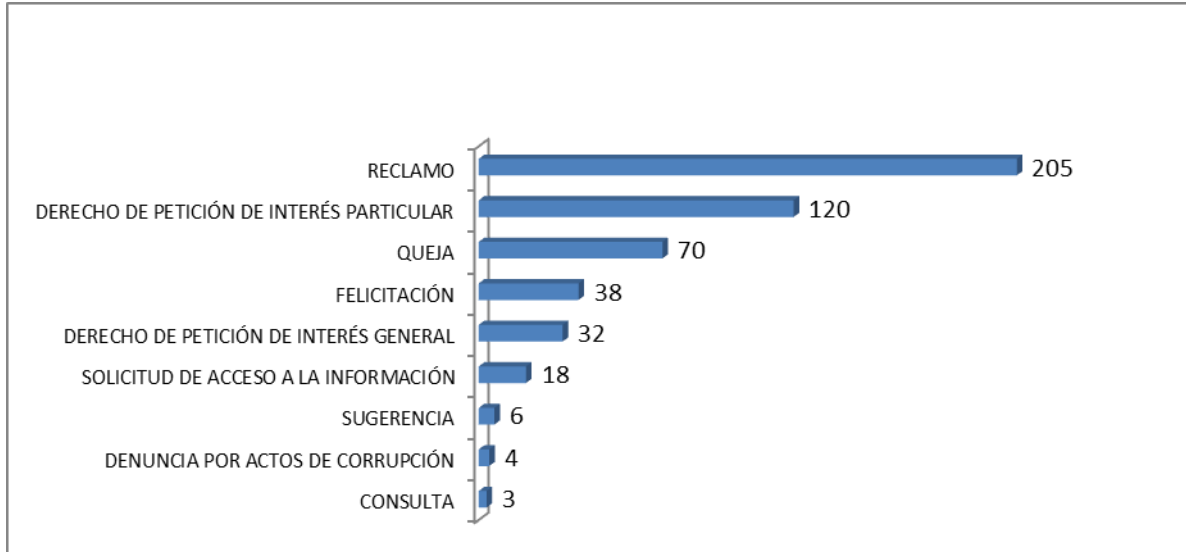


Total peticiones 496

El canal más utilizado en el mes de junio de 2018, continua siendo el buzón con 264 peticiones que corresponde al 53%, seguido por 113 (23%) peticiones via Web, 52 (10%) peticiones de forma escrita, 32 peticiones via E-mail (6%), 29 (5,8%) peticiones vía telefono y 6 (1%) 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 496

De las 496 peticiones que ingresaron en el mes de junio del año en curso, 205 (41%) reclamos, seguido de 120 (24%) derechos de petición de interés particular, quejas 70 (14%), 38 (8%) felicitaciones, 32 (6%) derechos de petición de interés general, 18 (4%) solicitudes de acceso a la información, 6 (1%) sugerencias, 4 (0,6%) denuncia por actos de corrupción y 3 (0,6%) Consultas.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas y o problemas de acceso más reiterativos identificados en el mes de junio del 2018:



Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	46	21%
	b. Inoportunidad autorizaciones	1	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	56	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		103	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	61	24%
	c. Ambulatorio medicina General	9	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	31	
	f. Hospitalización	2	
	g. Quirúrgicas	2	
	i. Urgencias	11	
	i. Urgencias.	2	
Total 8. No Oportunidad Servicios		118	
Salud	Alimentos Sanos y Seguros	46	9%
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	35	7%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	40	8%
Total 5 Subtemas		342	69%
Total otros Subtemas		154	31%
Total general		496	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	1	100%
Total traslados por no competencia	1	100%

Durante el mes junio de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 1 petición.



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	4	4	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	323	253	78%
Salud Pública	144	49	34%
Servicio a la Ciudadanía	25	25	100%
Total general	496	331	67%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	190	187	98%
Salud Pública	101	96	95%
Servicio a la Ciudadanía	1	1	100%
Total general	292	284	97%



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

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

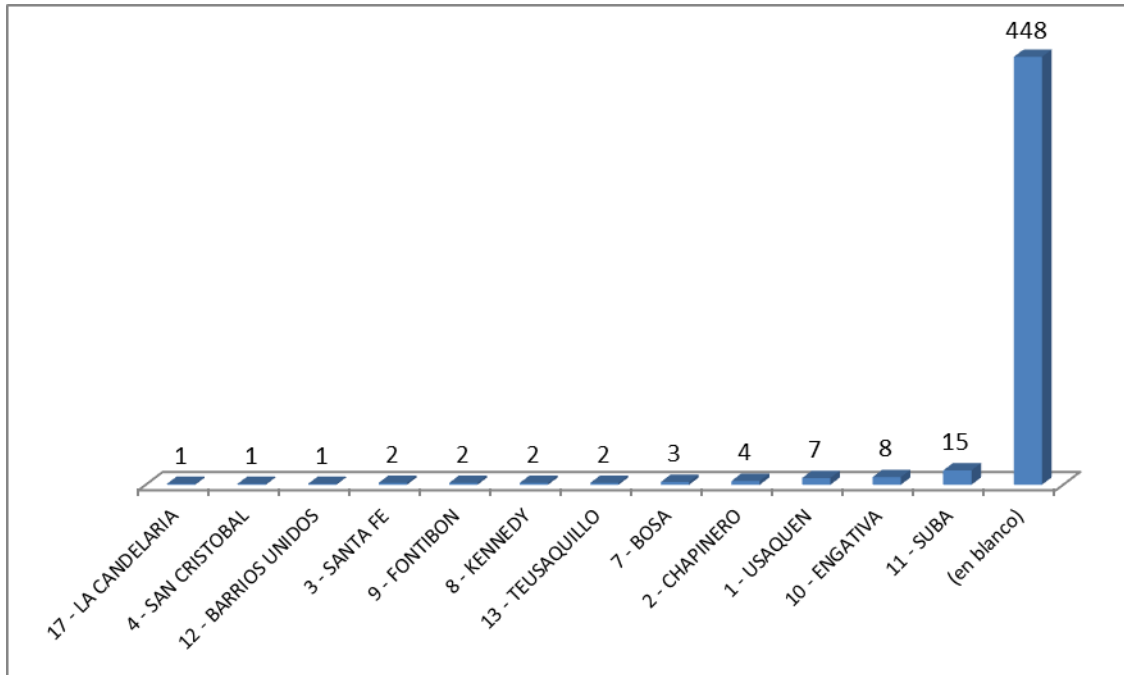
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		2				2				2
Oficina Participación Social y Atención al Usuario			3	10	4	8	9	5	9	8
Salud Pública	12	13	12	12		12	12	10	13	12
Servicio a la Ciudadanía				8	5	5	7	5		6
Total general	12	5	12	11	4	10	9	6	10	9

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

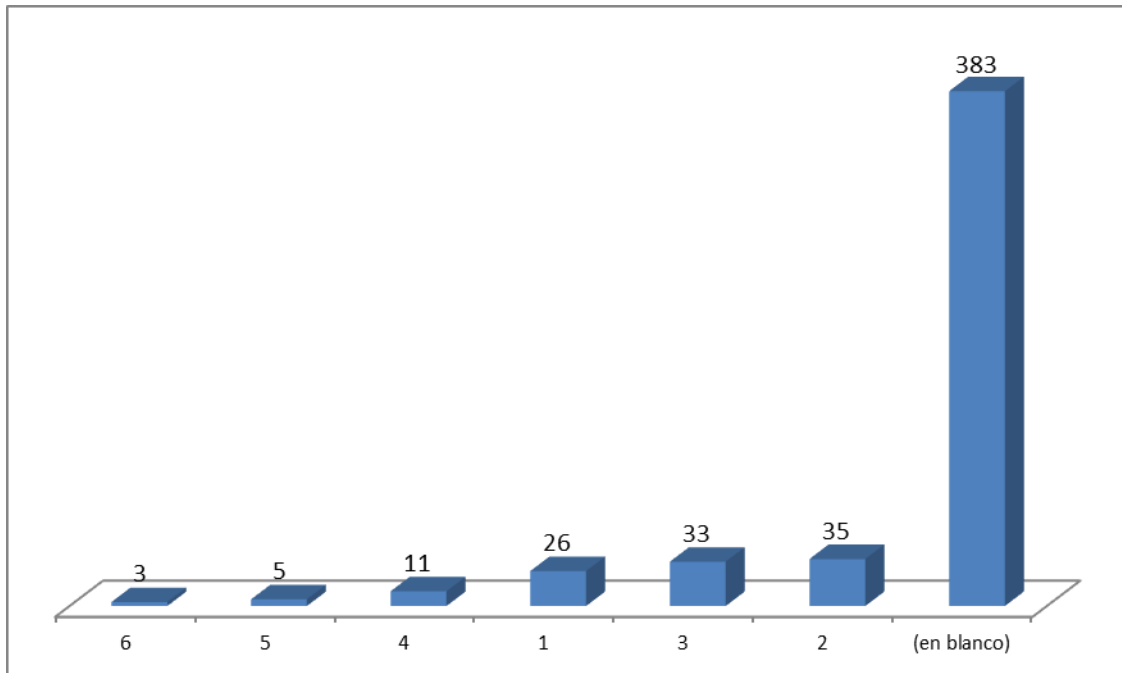
Se observa que para las peticiones no se registra la localidad a la que pertenecen los requerientes:



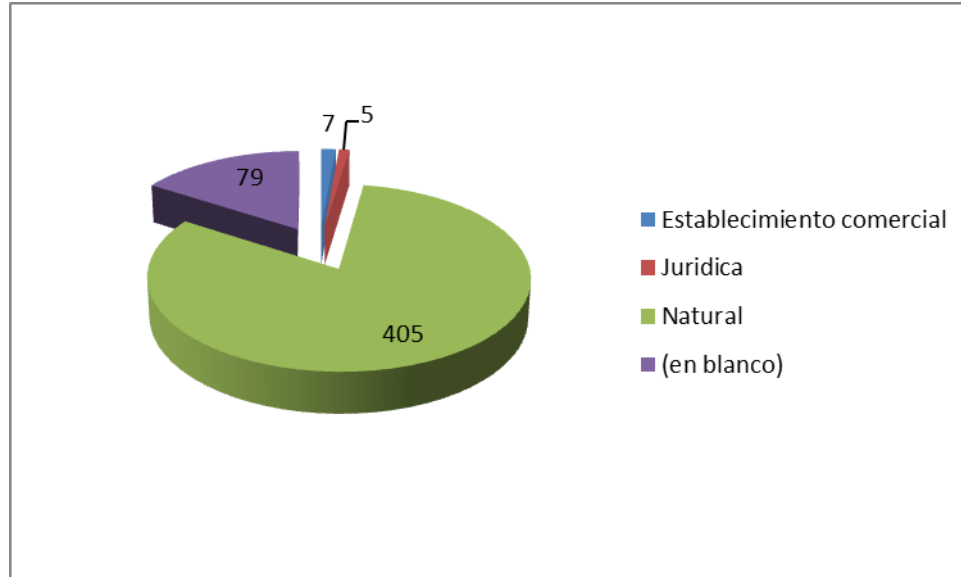
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD Y ESTRATO.



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	417	84%
Anónimo	79	16%
Total	496	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Continuamos en espera que 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.