



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 MARZO 2017  
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

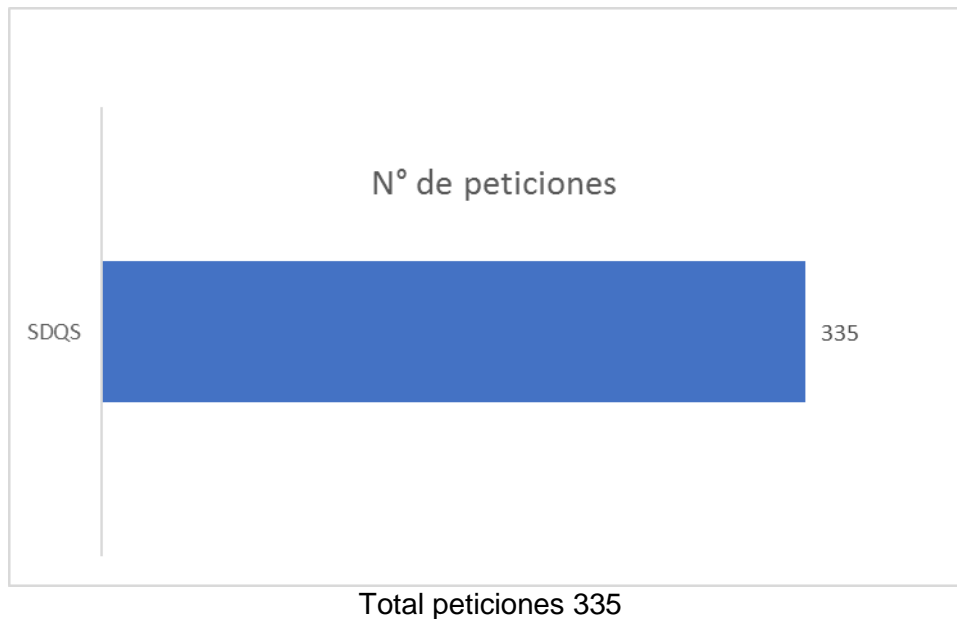
---

**Bogotá D.C., marzo de 2017**

**1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD**

Cra. 6 A No. 119B-14  
Código postal: 110111  
Tel.: 6583030  
[www.subrednorte.gov.co](http://www.subrednorte.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



En el mes de marzo de 2017 ingresaron 335 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](mailto:lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co)

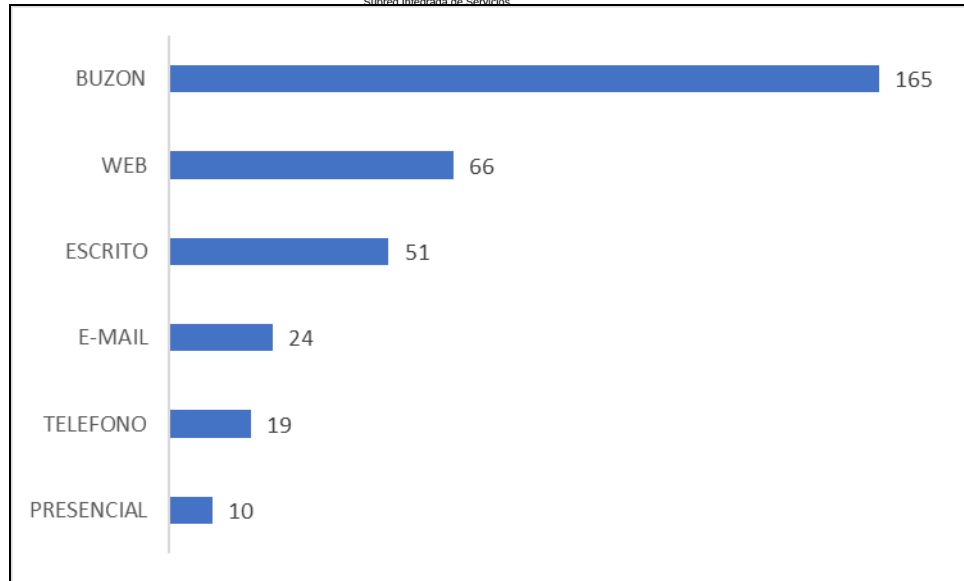
Ventanilla de correspondencia : Carrera 6 N° 119B – 14

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios

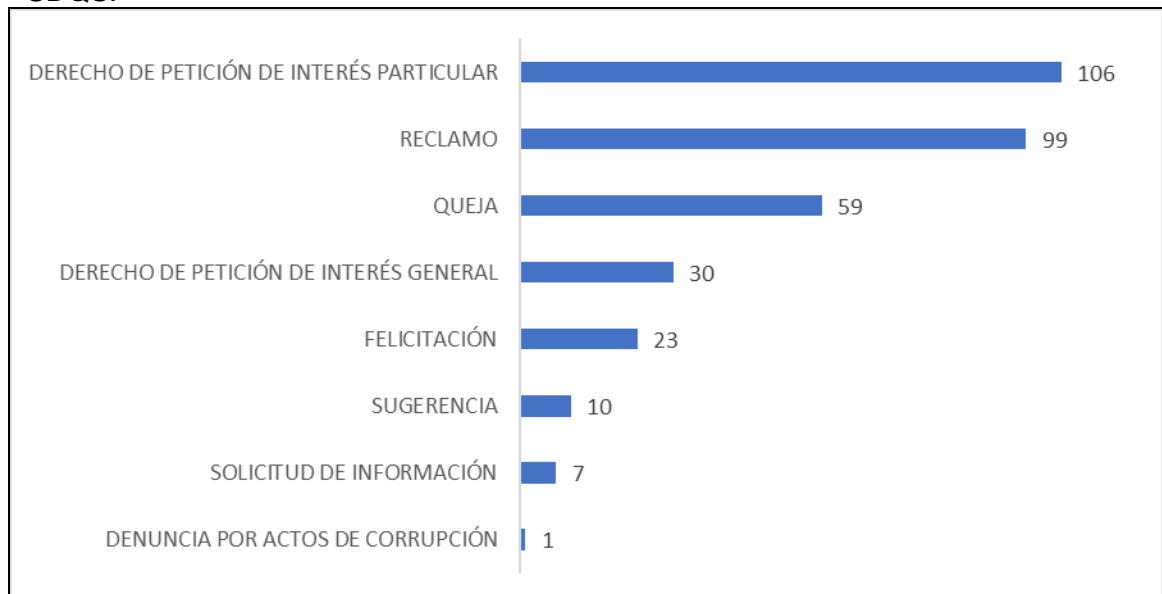


Total peticiones 335

El canal más utilizado en el mes de marzo de 2017, continua siendo el buzón con 165 peticiones que corresponden al 49%, seguido por 65 (20%) peticiones via Web, 51(15%) peticiones de forma escrita, 24 (7%) peticiones vía E-mail, 19 (6%) y 10 (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.





De las 335 peticiones que ingresaron en el mes de marzo del año en curso, 106 (31,6%) corresponden a derechos de petición de interés particular, seguido de 99 (29%) reclamos, 59 (17,6%) quejas, 30 (9%) derechos de petición de interés general, 23 (6,9%) felicitaciones, 10 sugerencias que representan un (3%), 7 (2,1%) solicitudes de información y por último una (0,3%) denuncia por posibles 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 marzo del 2017:

Tema	Subtema	Total	%
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias	1	22%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	54	
	c. Atención domiciliaria	1	
	d. Hospitalización	6	
	g. Urgencias	9	
	i. Medicina Especializada	2	
<b>Total 8. No Oportunidad Servicios</b>		<b>73</b>	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	9	13%
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	36	
<b>Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</b>		<b>45</b>	
Salud Pública	Concepto sanitario		13%
<b>Total Salud Pública</b>		<b>44</b>	
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	26	10%
	e. Hospitalización	4	



Tema	Subtema	Total	%
	h. Urgencias	5	
<b>Total 1. Atención Deshumanizada</b>		<b>35</b>	
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	23	7%
<b>Total Felicitaciones</b>		<b>23</b>	
<b>Total 5 Subtemas</b>		<b>220</b>	<b>66%</b>
Otros Subtemas		115	<b>34%</b>
<b>Total general</b>		<b>335</b>	<b>100%</b>

El primer top 5 de los subtemas y o problemas de acceso corresponde a la no oportunidad de servicios con un 22%, seguido de dificultad en la accesibilidad administrativa con el 13% al igual de la solicitud de concepto sanitario 13%, a continuación, atención deshumanizada con el 10% y continua en los cinco motivos reiterativos el Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios con un 7%.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE SALUD	3	33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	22%
SUBRED SUR (NUEVA)	1	11%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	11%
CAPITAL SALUD EPS	1	11%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	11%
<b>TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



Durante el mes de marzo de 2017, por considerar competencia a otras entidades se trasladaron nueve peticiones.

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

Durante este periodo no se registraron peticiones con subtema veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

**Tabla 1.**

Dependencia	Total peticiones recibidos periodo actual	Total peticiones cerrados periodo actual	%
Oficina Control Interno Disciplinario	3	0	0
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	208	95	28.36
Salud Pública	103	40	11.94
Servicio a la Ciudadanía	21	3	0.90
Total general	335	138	41,19

**Tabla 2.**

Dependencia	Total peticiones pendientes periodos anteriores	Total peticiones cerradas periodos anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	0	0.00
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	141	141	39.06
Salud Pública	216	214	59.28
Servicio a la Ciudadanía	3	3	0.83



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios

Total general	361	358	99.17
---------------	-----	-----	-------

En este periodo, se dio cierre a 496 peticiones, de los cuales 138 del periodo actual y 358 de periodos anteriores.

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

En este periodo el tiempo promedio de respuesta mejoro, aunque todavía se encuentran peticiones con respuesta fuera de términos.

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		3.7	4.4	3.7	4.8	3.7	7	1.7	4.1
Salud Pública	5	5.1	4.6		4.5	4.3	13	1.0	4.7
Servicio a la Ciudadanía		0.7	0.7		0.7	0.8	1	1.0	0.7
Total general	5	2.9	2.7	3.7	4.2	3.2	4.5	1.4	3.1

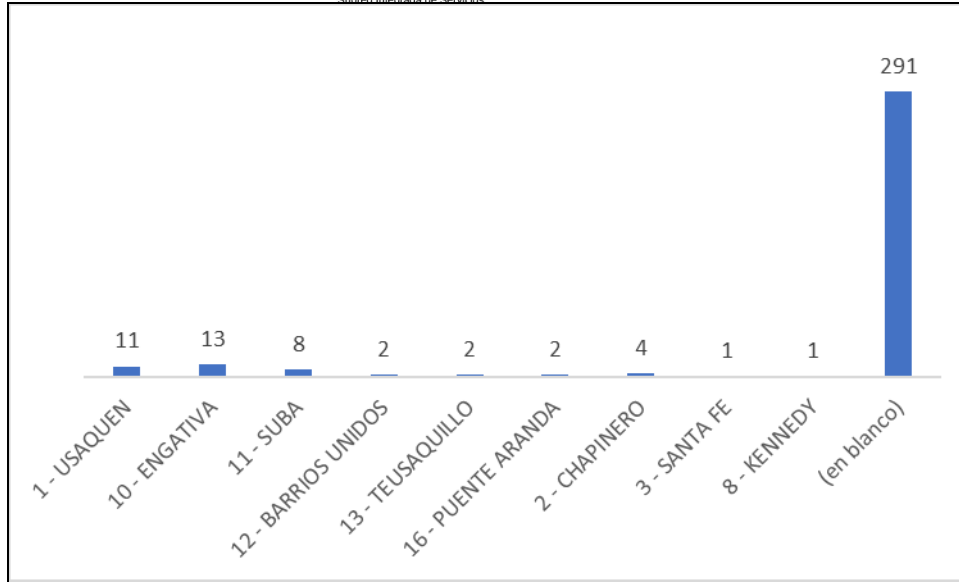
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Se observa que los peticionarios no registran la localidad de los hechos o residencia de los peticionarios.

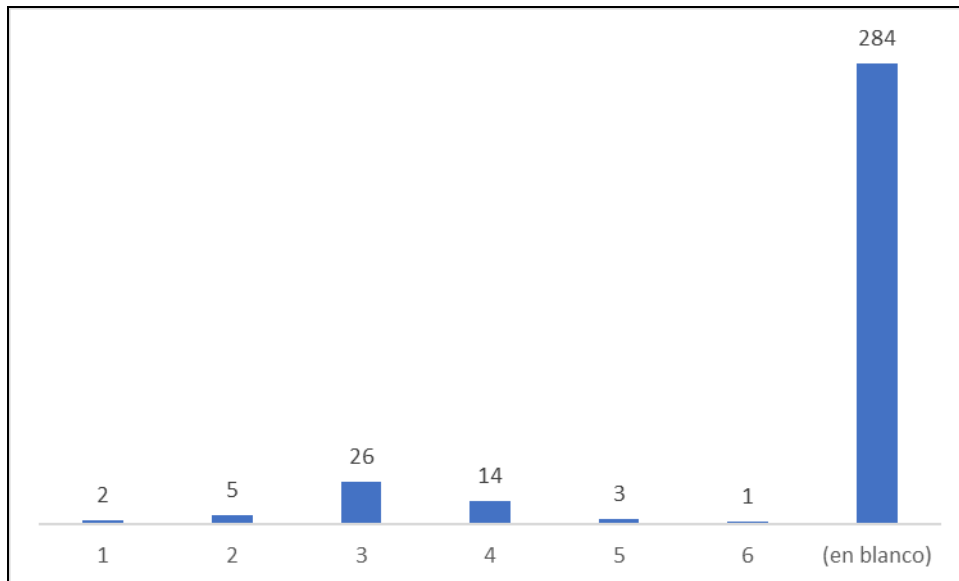


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SALUD  
Subred Integrada de Servicios



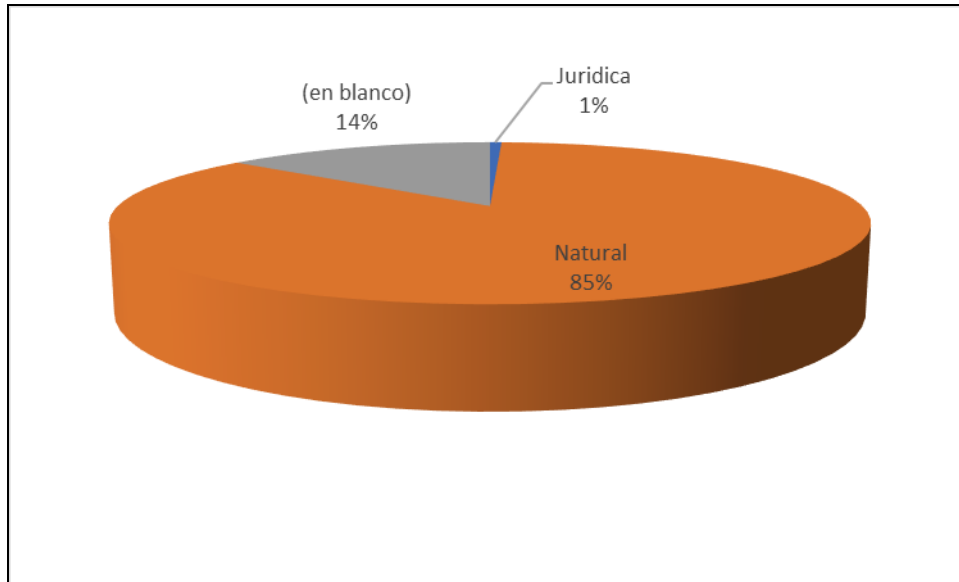
#### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.



Al igual que el numeral anterior, se observa que los peticionarios no registran el estrato de la residencia de los peticionarios.

En cuanto al tipo de peticionario, son presentados en su mayoría por personas naturales 85%:





## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

La gran mayoría de los peticionarios se identifican, como se observa a continuación:

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	310	92.54
Anónimo	25	7.46
Total	335	100

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la subred integrad de servicios de Salud Norte E.S.E., se da cumplimiento, 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.

Continuar mejorando la clasificación de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema y subtema, a fin de contar con datos precisos de las no conformidades para adelantar acciones correctivas o de mejora.

Fortalecer el procedimiento para alcanzar la meta que es tener el 100% de las peticiones con respuestas oportunas e integrales.