



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

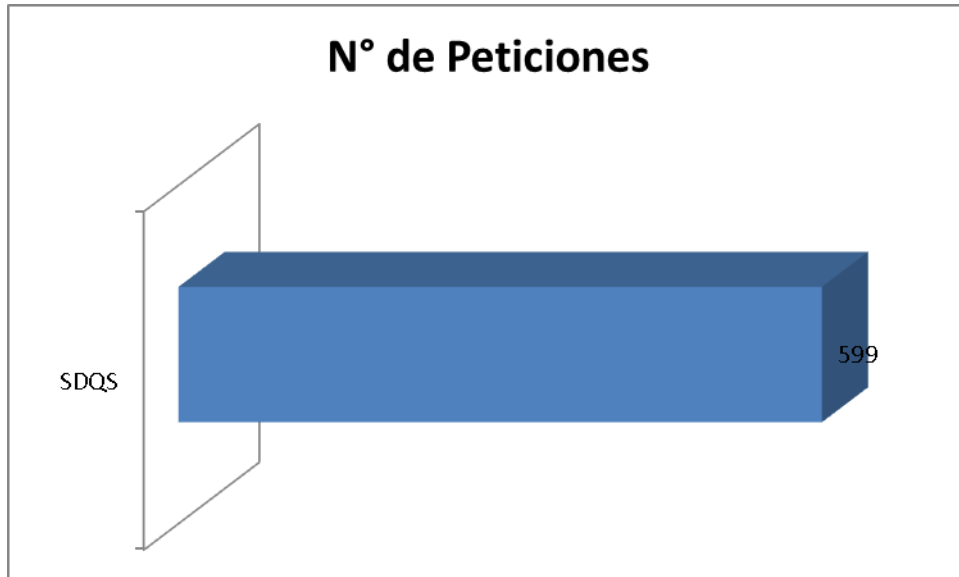
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., marzo de 2018



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 599

En el mes de marzo de 2018 ingresaron 599 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.

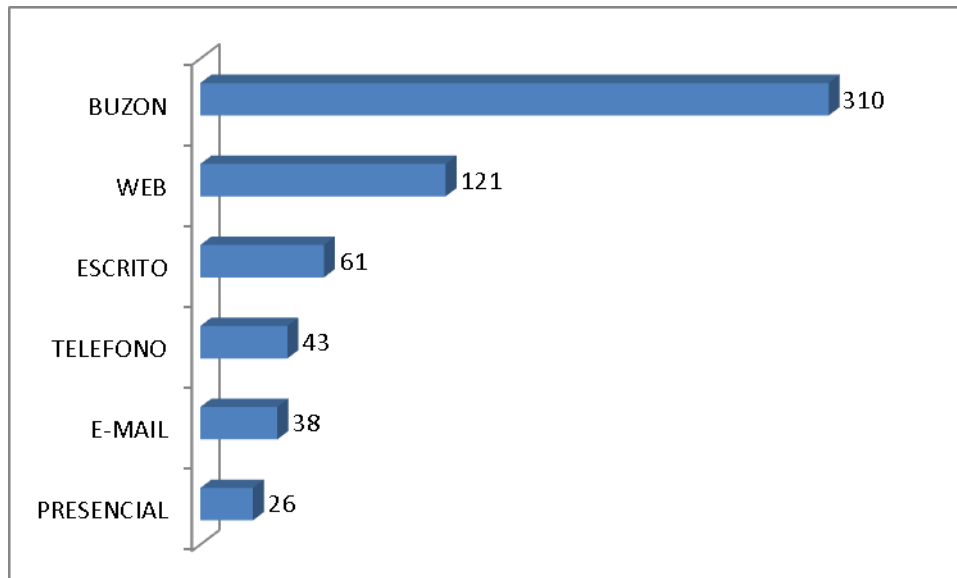
Pagina Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

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 599

El canal más utilizado en el mes de marzo de 2018, continua siendo el buzón con 310 peticiones que corresponde al 52%, seguido por 121 (20%) peticiones via Web, 61 (10%) peticiones de forma escrita, 43 (7%) peticiones vía telefono, 38 peticiones via E-mail (6%) y 26 (4%) 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 599

De las 599 peticiones que ingresaron en el mes de marzo del año en curso, 260 (43,4%) corresponde a reclamos, seguido de 196 (32,7%) derechos de petición de interés particular, quejas 41 (6,8%), 34 (5,7%) derechos de petición de interés general, 25 (4,2%) felicitaciones, 24 (4%) solicitudes de acceso a la información, 13 (2,2%) sugerencias, 5 (0,8%) Consultas 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 marzo del 2018:

Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	1	8%
	b. Ambulatorio	38	
	e. Hospitalización	2	
	f. Proceso administrativo	1	
	i. Urgencias	7	
Total 1. Atención Deshumanizada		49	



Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	51	25%
	c. Problemas contratación asegurador-prestador	1	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	99	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		151	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	53	19%
	c. Ambulatorio medicina General	2	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	29	
	f. Hospitalización	6	
	g. Quirúrgicas	2	
	i. Urgencias	19	
Total 8. No Oportunidad Servicios		111	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	45	8%
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	41	7%
Total 5 Subtemas		397	66%
Total otros Subtemas		202	34%
Total general		599	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	2	50%
SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	2	50%
Total traslados por no competencia	4	100%

Durante el mes marzo de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 4 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	378	117	31%
Salud Pública	182	74	41%
Servicio a la Ciudadanía	38	1	3%
Total general	599	193	32%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	199	199	100%
Salud Pública	112	112	100%
Servicio a la Ciudadanía	2	2	100%
Total general	314	314	100%



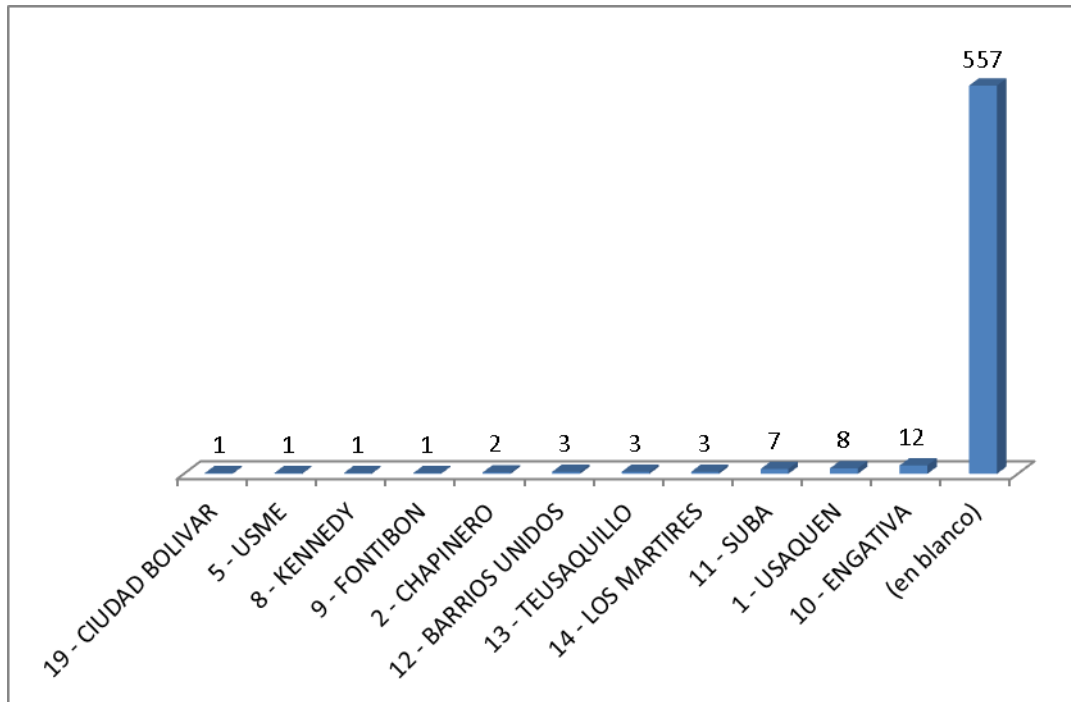
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 10 días.

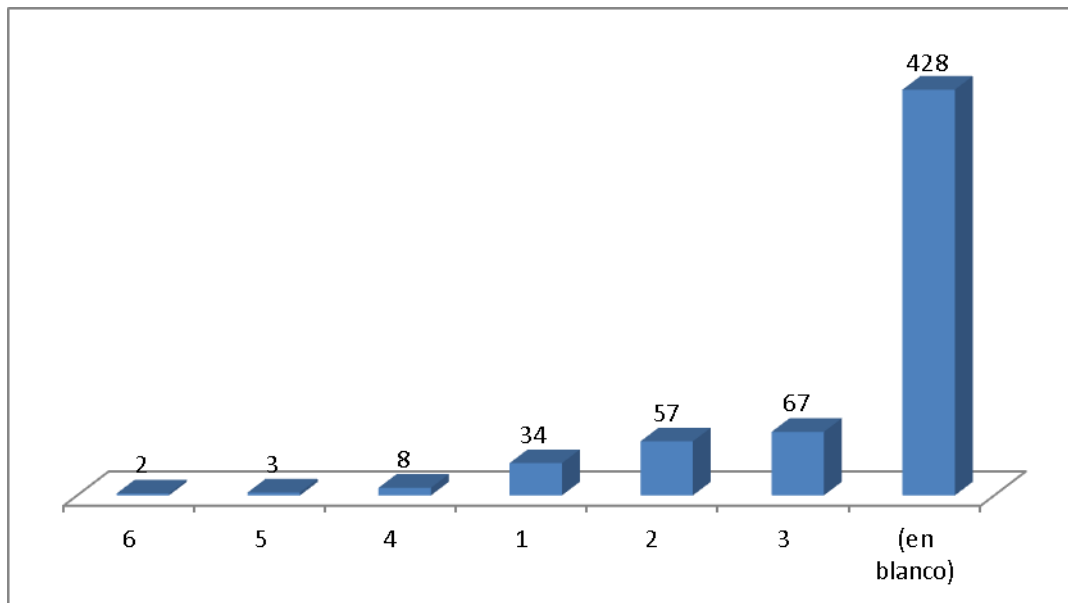
Dependencia	CONSULTA	DEMANDA POR ACTOS DE CORUPCIÓN	PETICIÓN DE INTERÉS	PETICIÓN DE INTERÉS	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario				3						3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	13		12	9	8	11	11	6	12	10
Salud Pública		7	10	9		11	11	9		10
Servicio a la Ciudadanía	16		8	9		14	11	6		10
Total general	15	7	10	7	8	12	11	7	12	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 los requirentes:

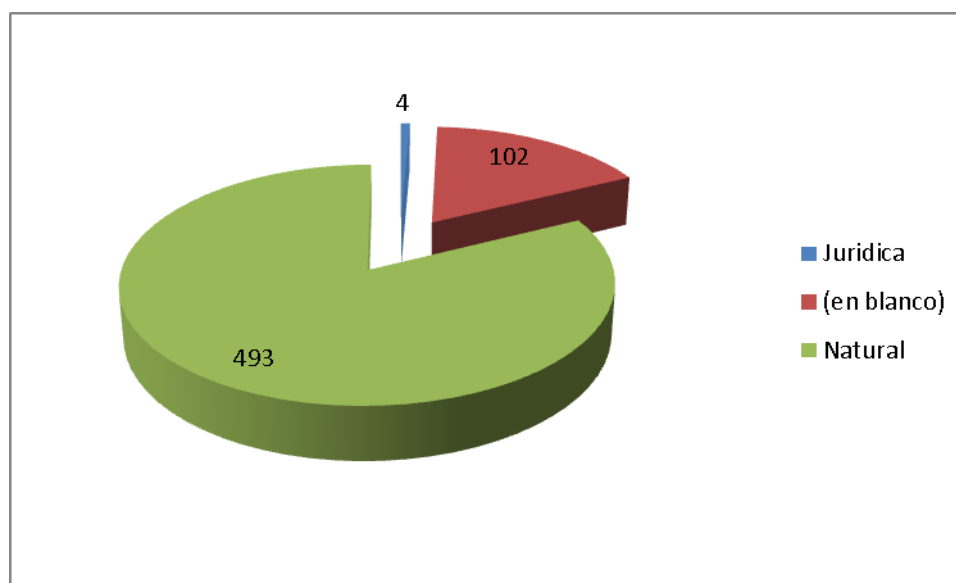


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	492	82%
Anónimo	107	18%
Total	599	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.