



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

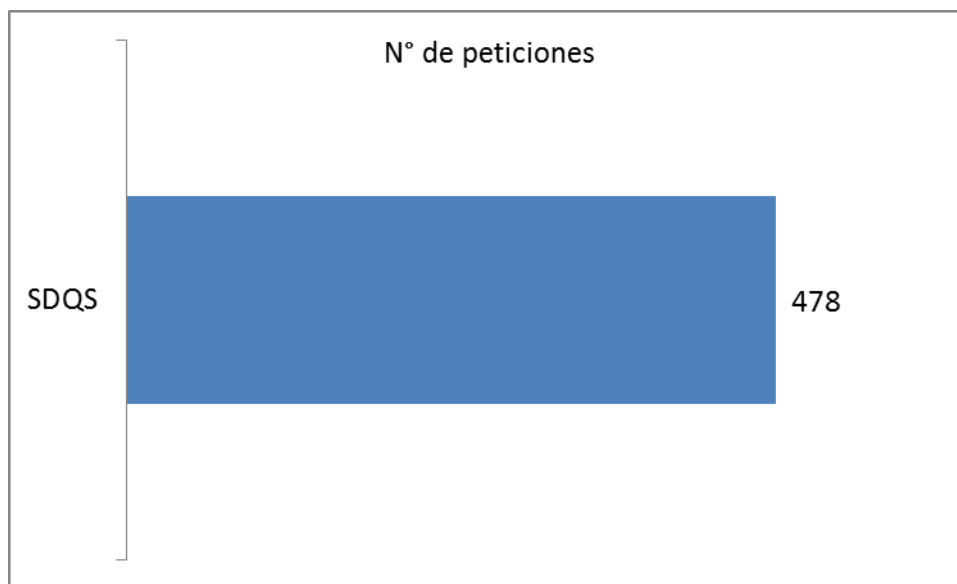
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

**INFORME PQRS MAYO 2017  
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

---

**Bogotá D.C., mayo de 2017**

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 478

En el mes de mayo de 2017 ingresaron 478 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:

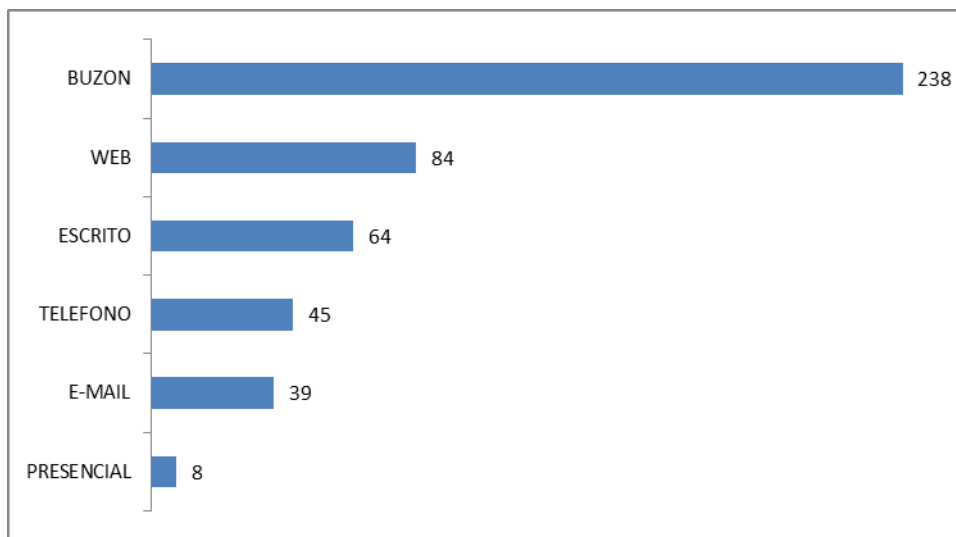
**Buzones de Opiniones y Sugerencias:** 71 ubicados estratégicamente en las 32 Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

**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/sdqs>

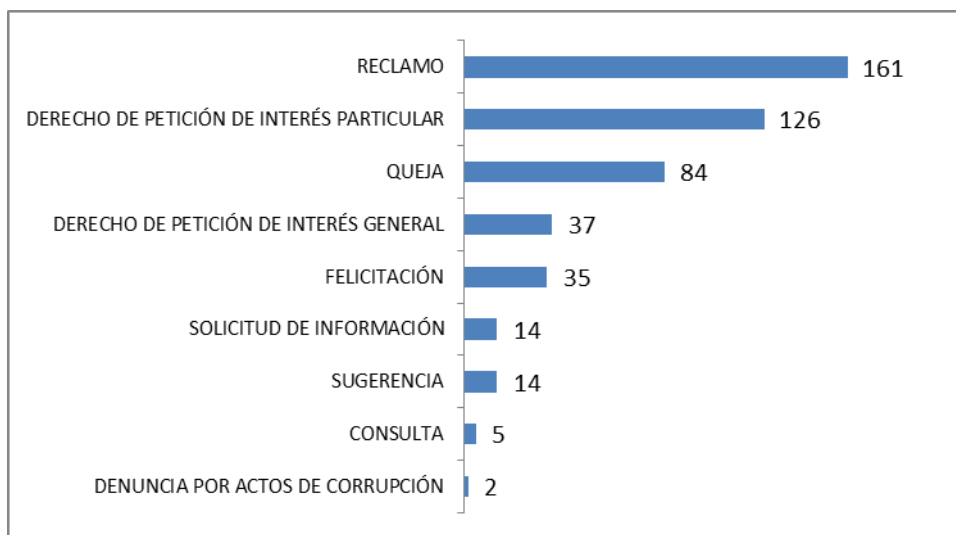


Total peticiones 478

El canal más utilizado en el mes de mayo de 2017, continua siendo el buzón con 238 peticiones que corresponden al 49,79%, seguido por 84 (17,57%) peticiones via Web, 64 (13,39%) peticiones de forma escrita, 45 (9,41%) peticiones vía telefono, 39 peticiones via E-mail (8,16%) y 8 (1,67%) 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 478

De las 478 peticiones que ingresaron en el mes de mayo del año en curso, 161 (33,7%) corresponden a reclamos, seguido de 126 (26,4%) derechos de petición de interés particular, 84 (17,6%) quejas, 37 (7,7%) derechos de petición de interés general, 35 (7,3%) felicitaciones 35 (7,3%), 14 (2,9%) solicitudes de información, 14 (2,9%) sugerencias, 5 (1,0%) consultas y por último 2 (0,4%) denuncias 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 mayo del 2017:

Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	29	9,83%
	h. Urgencias	10	
	e. Hospitalización	8	
<b>Total 1. Atención Deshumanizada</b>		<b>47</b>	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	115	29,50%
	a. Inadecuada orientación	26	
<b>Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa</b>		<b>141</b>	
Salud	Alimentos Sanos y Seguros	54	11,30%
<b>Total Alimentos Sanos y Seguros</b>		<b>54</b>	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	26	8,16%
	i. Medicina Especializada	6	
	g. Urgencias	3	
	h. Medicina General	1	
	d. Hospitalización	1	
	e. Remisión inter-hospitalaria	1	
<b>Total 8. No Oportunidad Servicios</b>		<b>39</b>	
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	37	7,74%
<b>Total Felicitaciones</b>		<b>37</b>	
<b>Total 5 Subtemas</b>		<b>318</b>	<b>66,53%</b>
Otros Subtemas		160	33,47%
<b>Total general</b>		<b>478</b>	<b>100%</b>

Los top 5 de los subtemas en orden corresponde a: dificultad en la accesibilidad administrativa 29,50%, alimentos sanos y seguros 11,30%, atención deshumanizada con el 9,83%, no oportunidad de servicios con un 8,16%, y continua en los cinco motivos reiterativos el Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios con un 7,74%.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	100%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	1	100%

Durante el mes de mayo de 2017, por considerar competencia a otra entidad se traslada una sola petición.

## 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	6	6	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	304	300	99%
Salud Pública	159	159	100%
Servicio a la Ciudadanía	9	8	89%
Total general	478	473	99%

**Tabla 2.**

Dependencia	Total peticiones recibidos periodos anteriores	Total peticiones cerrados periodos anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	4	4	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	184	184	100%
Salud Pública	91	91	100%
Servicio a la Ciudadanía	1	1	100%
Total general	280	280	100%

En este periodo, se dio cierre a 753 peticiones, de los cuales 473 del periodo actual y 280 de periodos anteriores.

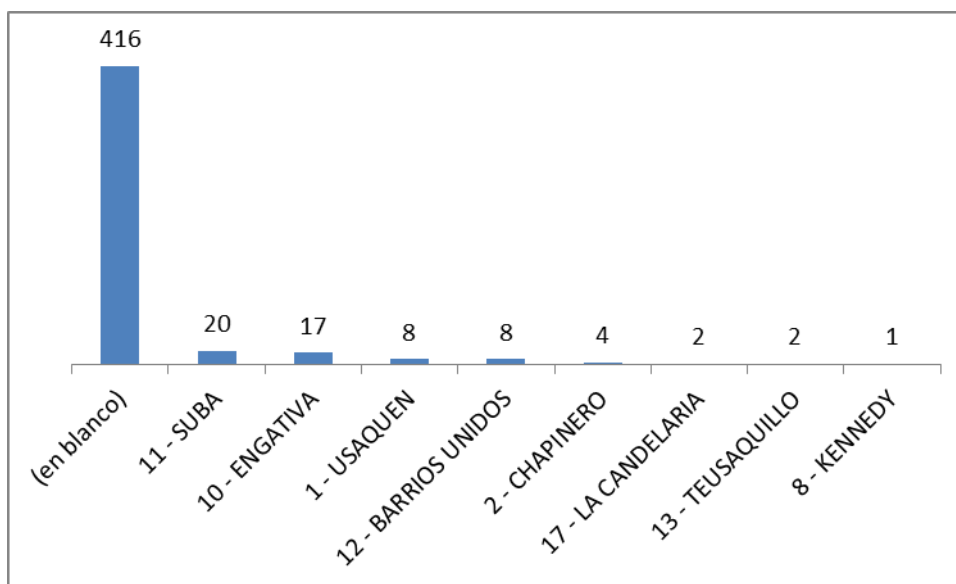
#### 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta es de 10 días, aún se encuentran peticiones con respuesta fuera de términos.

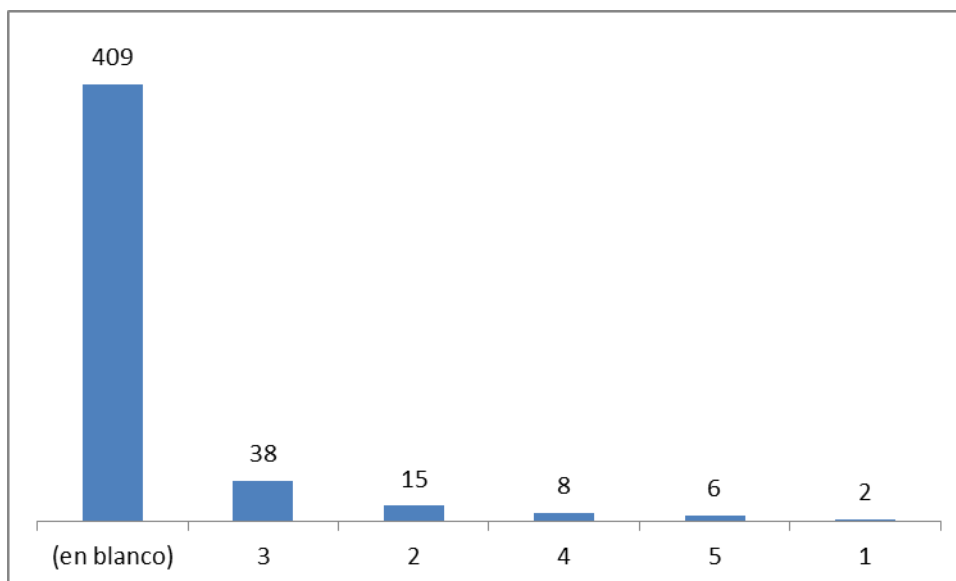
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		1				0				0
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	8		10	10	8	11	11	7	10	10
Salud Pública			12	10		9	10	7		10
Servicio a la Ciudadanía	9		7	4		15				8
Total general	9	1	11	10	8	10	11	7	10	10

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

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

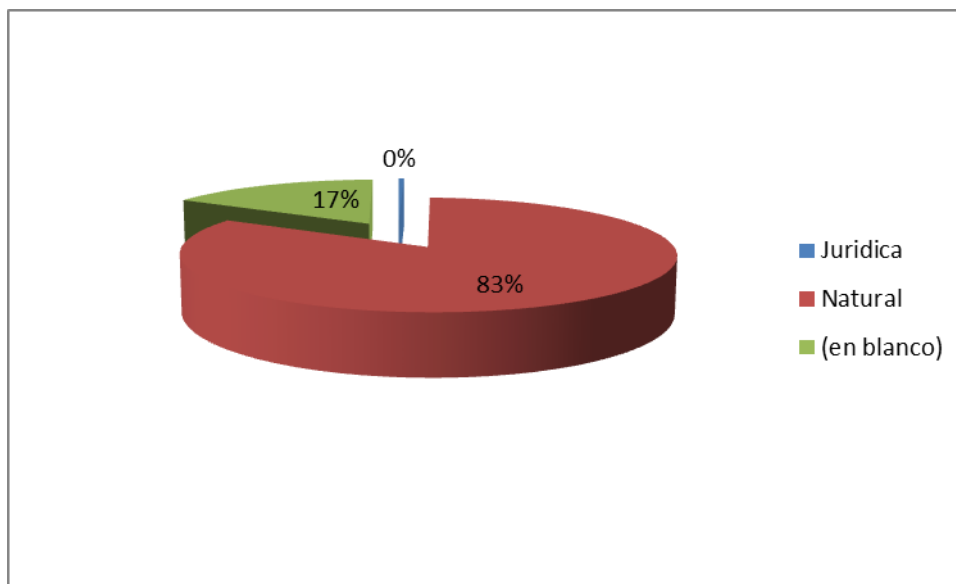


## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.



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

En cuanto al tipo de peticionario, son presentados en su mayoría por personas naturales 83%:



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	396	82,85%
Anónimo	82	17,15%
Total	478	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.

La gran mayoría de los peticionarios se identificacan, lo cual se considera valioso porque permite saber con claridad en el sector salud, las necesidades y acciones de mejora correspondientes.

En comparación con los meses anteriores en mayo se observa avance en la clasificación de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema y subtema, sin embargo es preciso 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.

Dentro de las acciones de mejora que se continuan implementando para garantizar la oportunidad y continuidad de la atención a nuestros usuarios:

1. Unificación de la oferta institucional de servicios de la subred
2. 32 centros de atención con disponibilidad de asignación permanente, de toda la oferta institucional de servicios generales y especializados
3. Fortalecimiento del talento humano entrenado para la asignación de citas
4. Capacitación del talento humano de atención al usuario y facturación, para el fortalecimiento de competencias en el servicio al ciudadano
5. Identificación y respuesta a la alta demanda de servicios
6. Ampliación de oferta para servicios con alta demanda
7. Asignación de citas todos los días y agendas abiertas

Dentro de las acciones de mejora propuestas:

1. Implementación del call center institucional
2. Implementación de solicitud de citas en página web
3. Implementación de cancelación de citas en página web.