



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

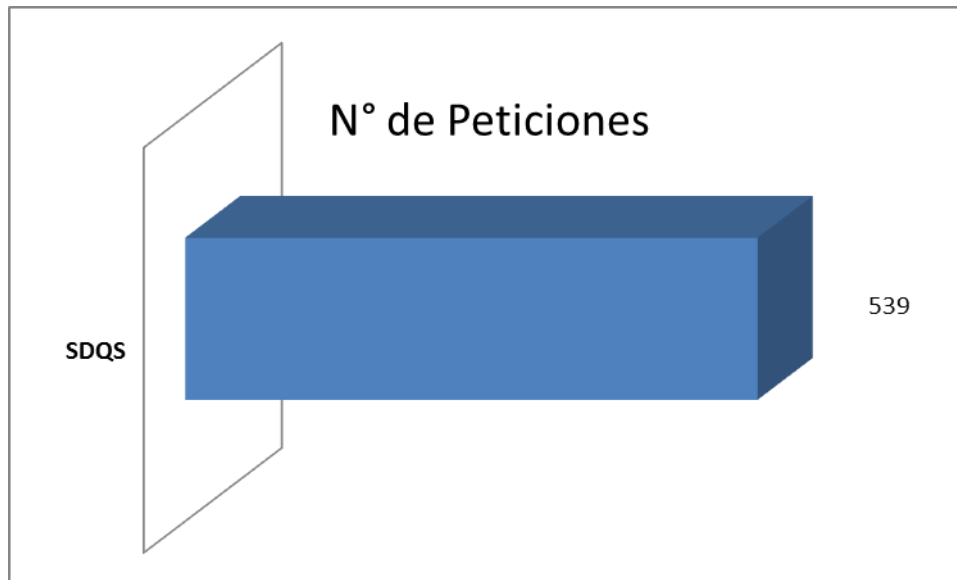
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., noviembre de 2017



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 539

En el mes de noviembre de 2017 ingresaron 539 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.

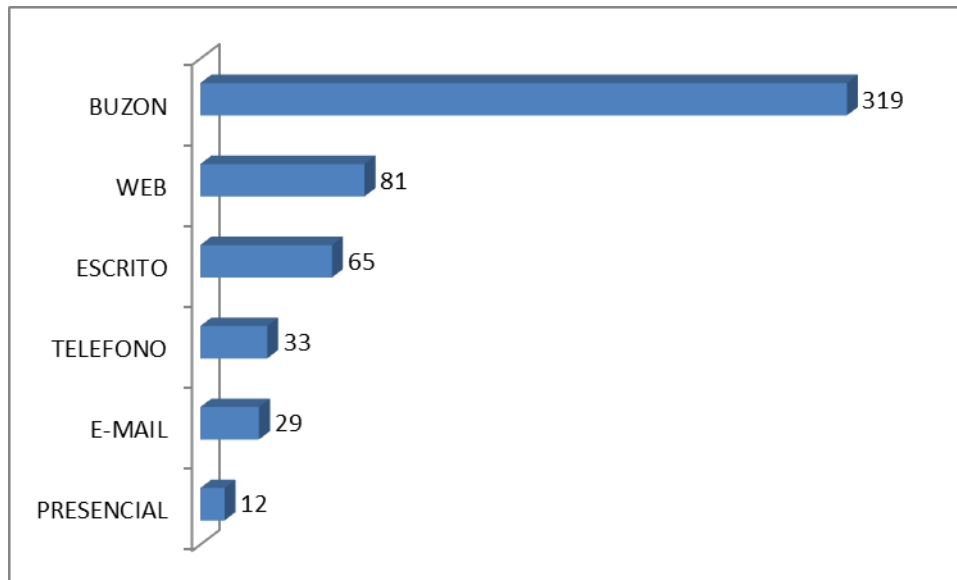
Pagina Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co



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

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

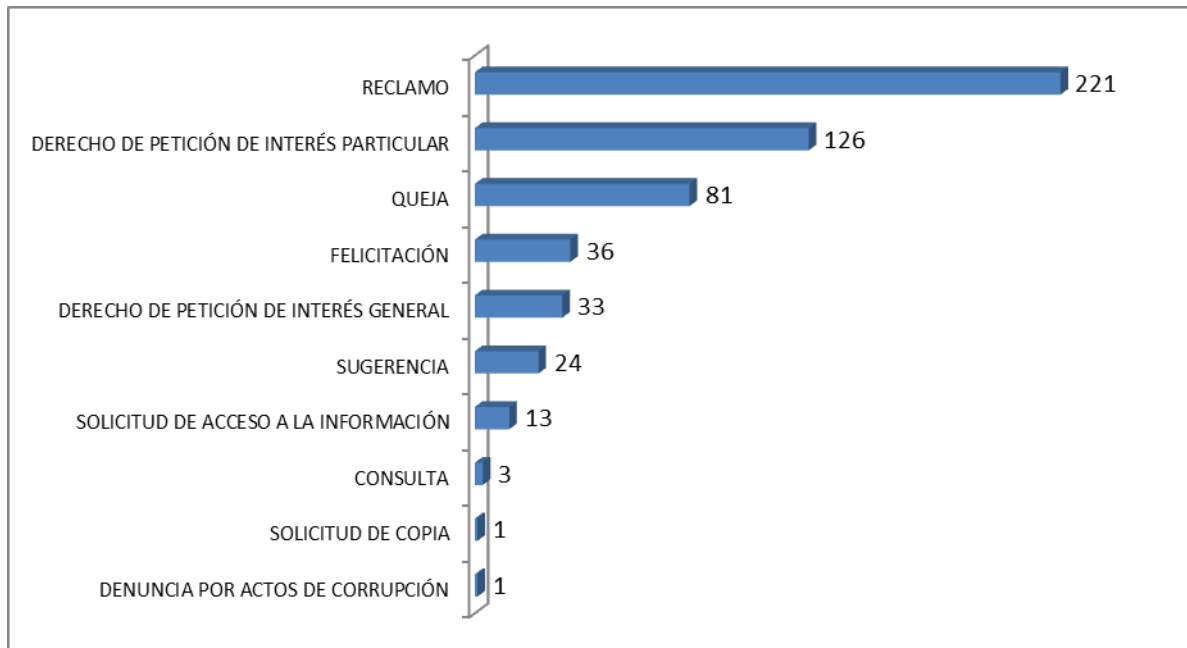


Total peticiones 539

El canal más utilizado en el mes de noviembre de 2017, continua siendo el buzón con 319 peticiones que corresponde al 59%, seguido por 81 (15%) peticiones via Web, 65 (12%) peticiones de forma escrita, 33 (6%) peticiones vía telefono 29, peticiones via E-mail 29 (5%), y 12 (2%) 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 539

De las 539 peticiones que ingresaron en el mes de noviembre del año en curso, 221(41%) corresponde a reclamos, seguido de 126 (23,4%) derechos de petición de interés particular, 81 (15%) quejas, 36 (7%) felicitaciones, 33 (6%) derechos de petición de interés general, 24 (4,5%) sugerencias, 13 (2,4%) solicitudes de información, 3 (0,6 %) consultas, 1 (0,2%) denuncia por presunto acto de corrupción y con igual participación 1 (0,2%) solicitud de copia.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas y o problemas de acceso más reiterativos identificados en el mes de noviembre del 2017:



Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	1	14,47%
	b. Ambulatorio	55	
	c. Asegurador	1	
	e. Hospitalización	7	
	f. Proceso administrativo	5	
	i. Urgencias	9	
Total 1. Atención Deshumanizada		78	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	42	20,96%
	b. Inoportunidad autorizaciones	1	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	70	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		113	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	30	13,91%
	c. Ambulatorio medicina General	5	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	23	
	f. Hospitalización	3	
	g. Quirúrgicas	2	
i. Urgencias	12		
Total 8. No Oportunidad Servicios		75	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	54	10,02%
SALUD	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	36	6,68%
Total 5 Subtemas		356	66,05%
Total otros Subtemas		183	33,95%
Total general		539	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
SUBRED SUR	3	42,9%
CAPITAL SALUD EPS	2	28,6%
IDPYBA	1	14,3%
SECRETARIA DE SALUD	1	14,3%
Total traslados por no competencia		100%



Durante el mes de noviembre de 2017, por considerar competencia a otra entidad se traslada 7 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	362	263	73%
Salud Pública	141	117	83%
Servicio a la Ciudadanía	35	27	77%
Total general	539	408	76%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	263	263	100%
Salud Pública	96	96	100%
Servicio a la Ciudadanía	3	3	100%
Total general	362	362	100%

En este periodo, se dio cierre a 770 peticiones, de los cuales 408 del periodo actual y 362 de periodos anteriores.



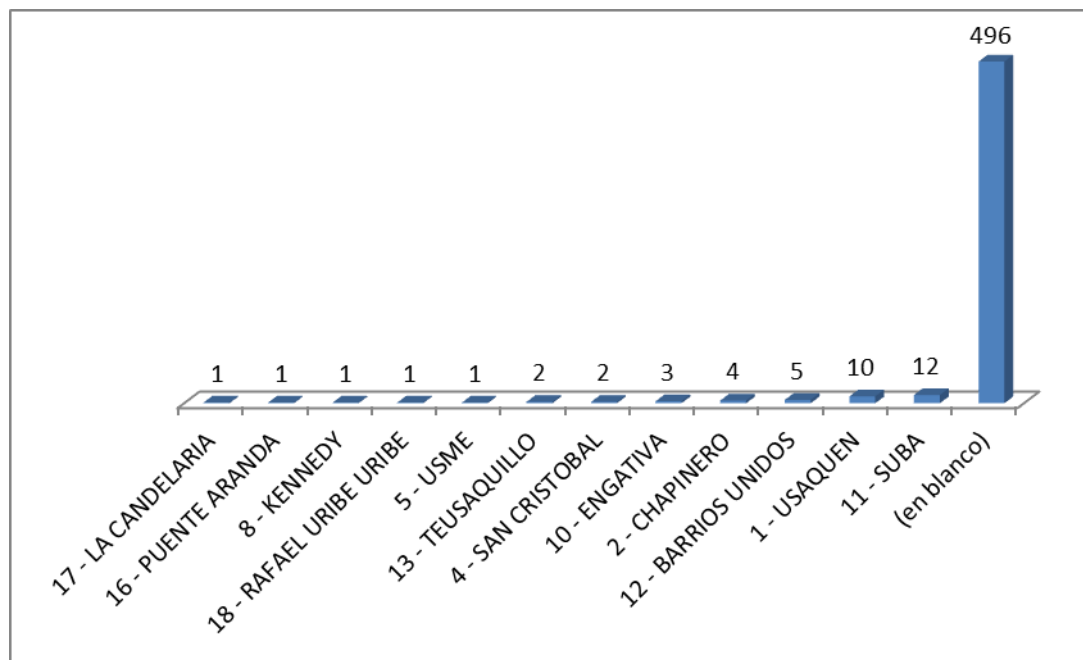
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

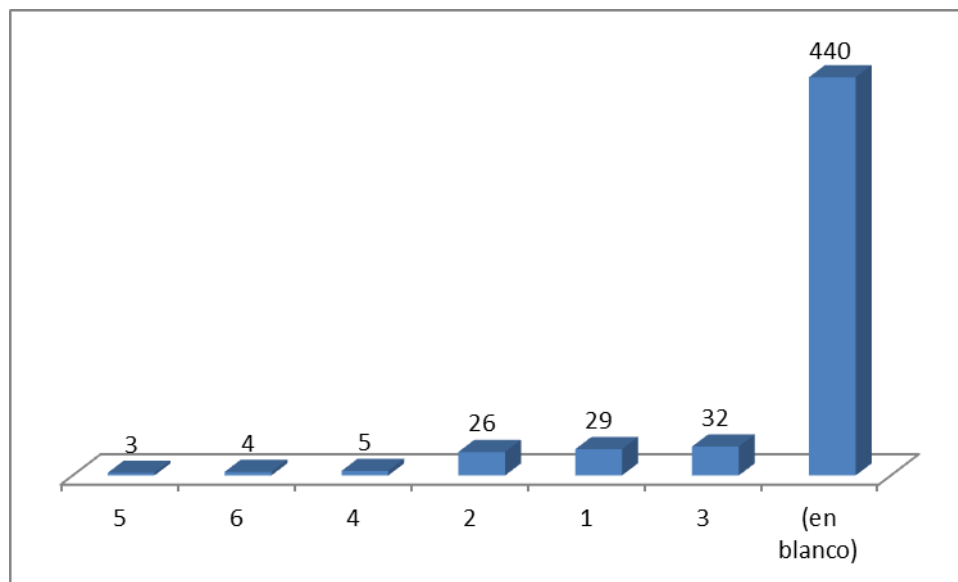
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		4								4
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	29		12	4	8	11	9	4	9	9
Salud Pública			7	6		6	3	8		6
Servicio a la Ciudadanía			1	3		12	5	2		5
Total general	29	4	7	6	8	10	9	4	9	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:

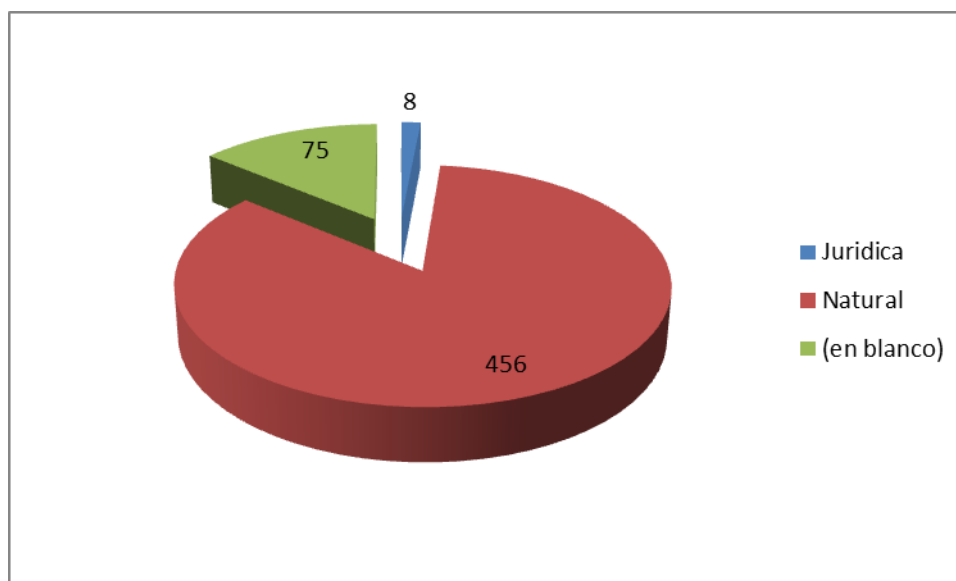


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	460	85%
Anónimo	79	15%
Total	539	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., avanzamos significativamente en el cumplimiento de tiempos de respuesta de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

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

Continuamos avanzando en la clasificación de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema y subtema, no obstante es necesario 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.

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.