



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

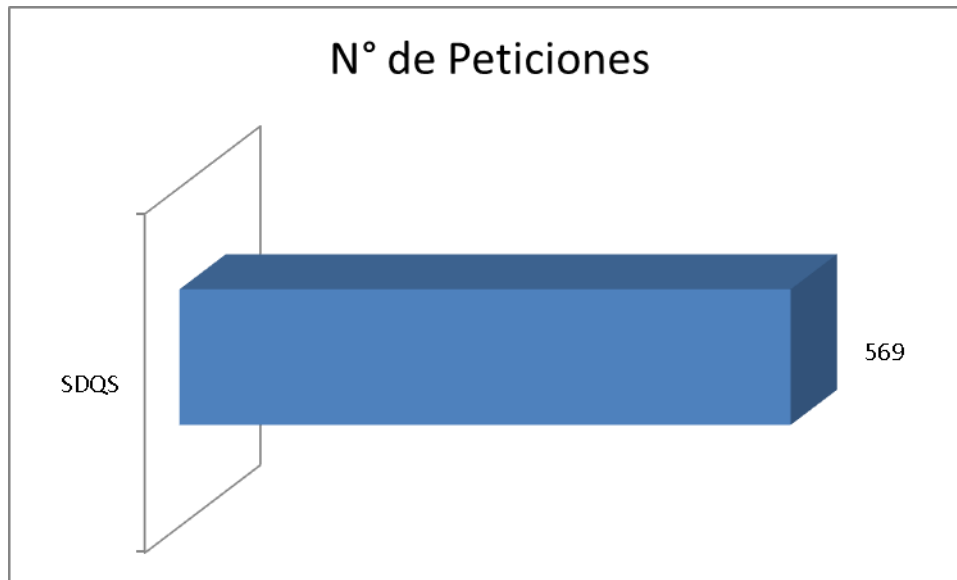
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

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

Bogotá D.C., octubre de 2017



1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 569

En el mes de octubre de 2017 ingresaron 569 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:

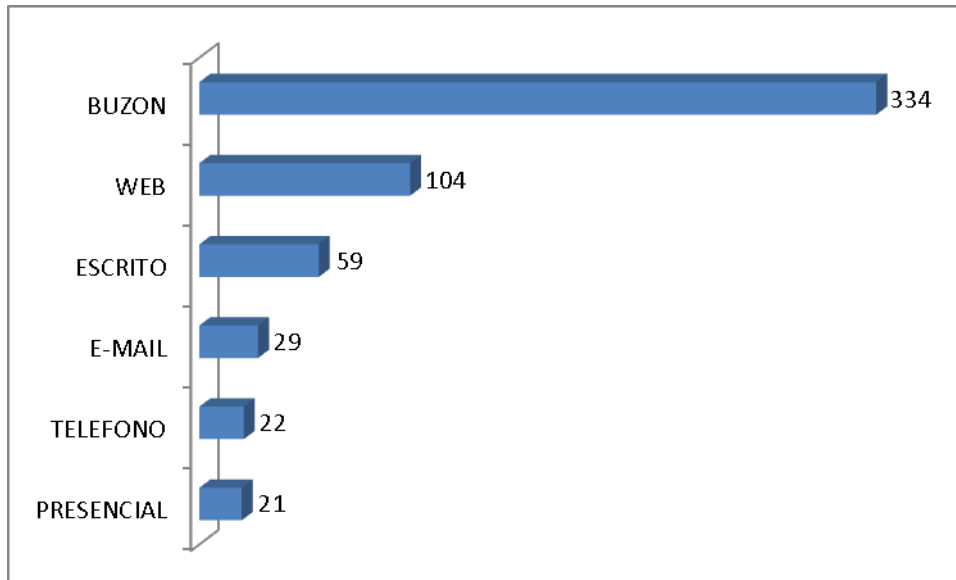
Buzones de Opiniones y Sugerencias: 71 ubicados estratégicamente en las 31 Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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>

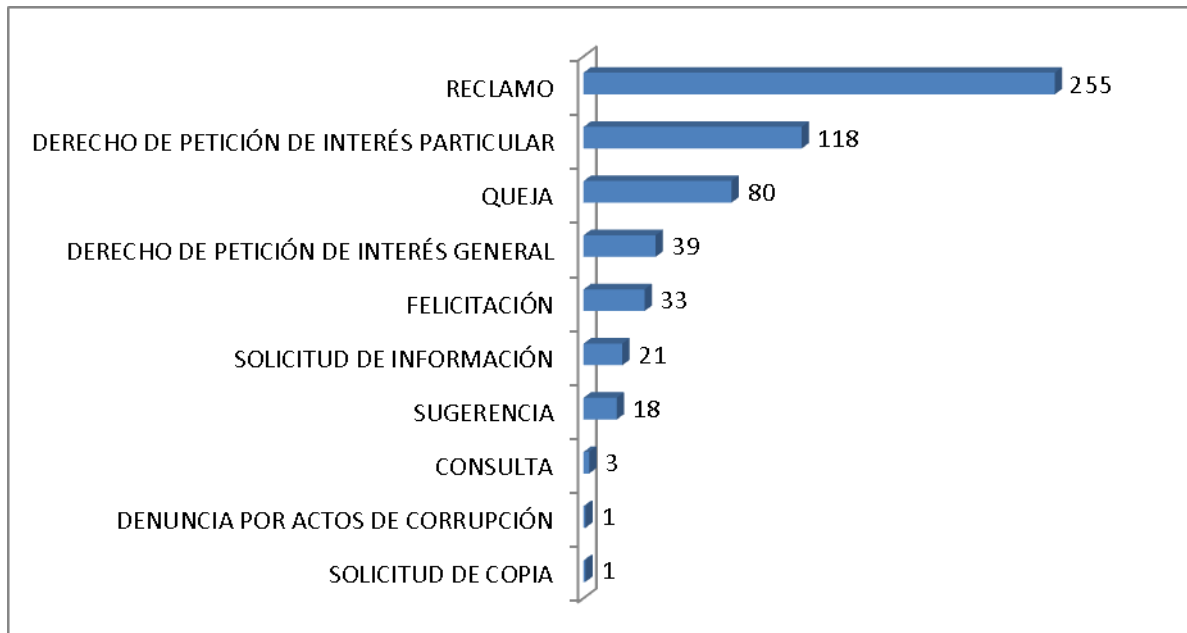


Total peticiones 569

El canal más utilizado en el mes de octubre de 2017, continua siendo el buzón con 334 peticiones que corresponde al 59%, seguido por 104 (18%) peticiones via Web, 59 (10%) peticiones de forma escrita, 29 peticiones via E-mail (5%), 22 (4%) peticiones vía telefono y 21 (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.



De las 569 peticiones que ingresaron en el mes de octubre del año en curso, 225 (44,8%) corresponde a reclamos, seguido de 118 (20,7%) derechos de petición de interés particular, 80 (14%) quejas, 39 (7%) derechos de petición de interés general, 33 (3%) felicitaciones, 21 (3,69%) solicitudes de información, 18 (3,16%) sugerencias, 3 (0,53%) consultas, 1 (0,18 %) solicitud de copia y por último 1 denuncia por presunto acto de corrupción (0,18%).

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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



Tema	Subtema	Total	%
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	54	13,71
	e. Hospitalización	8	
	f. Proceso administrativo	8	
	h. Quirúrgicas	1	
	i. Urgencias	7	
Total 1. Atención Deshumanizada		78	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	40	25,31
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	104	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		144	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias	1	16,17
	b. Ambulatorio – C. Externa General	39	
	c. Ambulatorio medicina General	19	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	22	
	f. Hospitalización	2	
	g. Quirúrgicas	4	
	i. Urgencias	4	
	i. Urgencias	1	
Total 8. No Oportunidad Servicios		92	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	41	7,21
SALUD	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	32	5,62
Total 5 Subtemas		387	68,01
Total otros Subtemas		182	31,99
Total general		569	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	100%
Total traslados por no competencia	1	100%



Durante el mes de octubre de 2017, por considerar competencia a otra entidad se traslada una 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	2	2	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	430	407	95%
Salud Pública	130	130	100%
Servicio a la Ciudadanía	7	7	100%
Total general	569	546	96%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	201	201	100%
Salud Pública	86	86	100%
Servicio a la Ciudadanía	7	7	100%
Total general	294	294	100%



En este periodo, se dio cierre a 839 peticiones, de los cuales 546 del periodo actual y 294 de periodos anteriores.

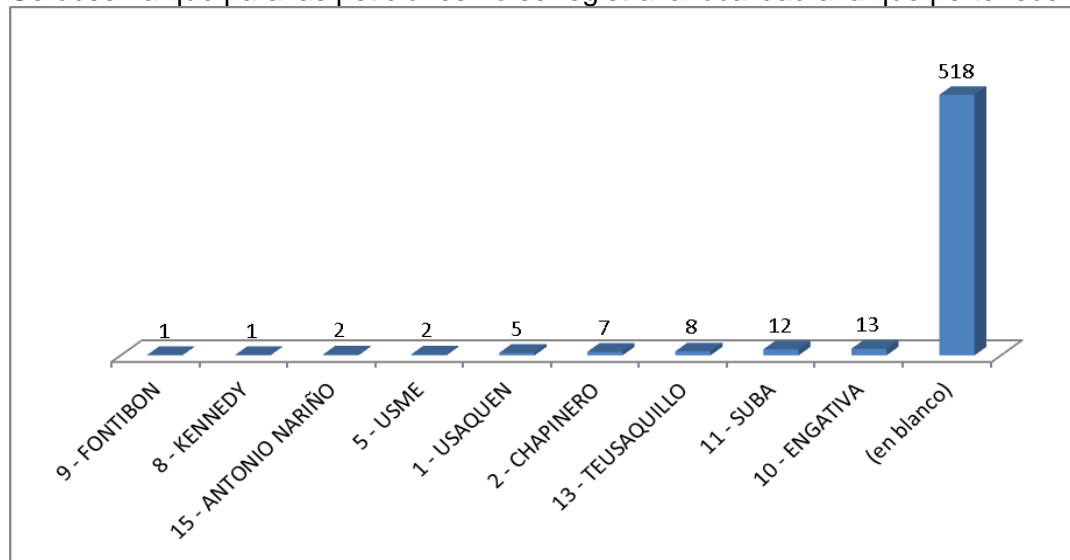
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 11 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 COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		0				2					1
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	11	13	10	11	11	12	12	7	7	12	12
Salud Pública	19		10	11		9	11		7	11	11
Servicio a la Ciudadanía			1	13		7	8		6	3	8
Total general	14	7	10	11	11	11	12	7	7	12	11

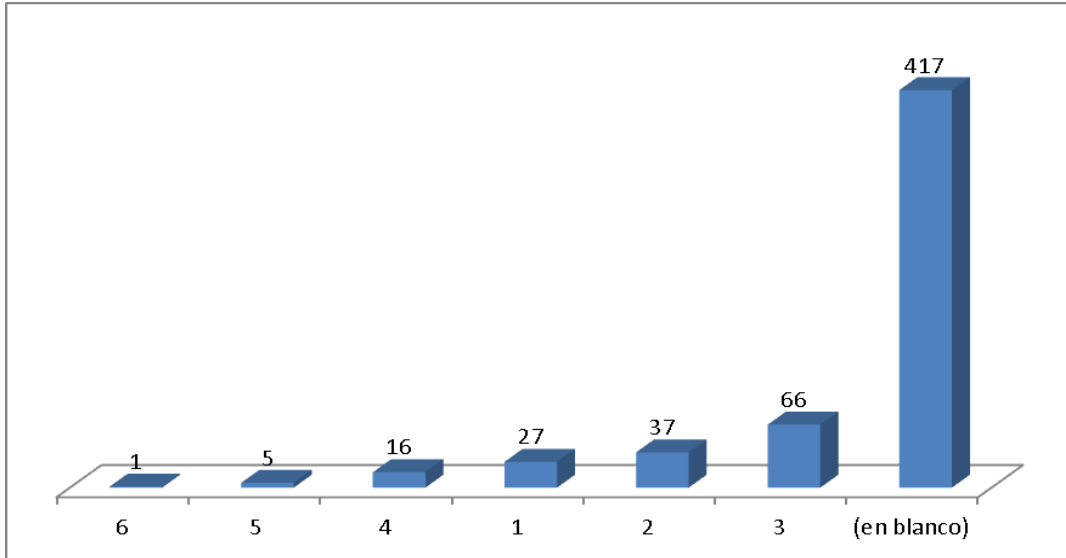
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

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



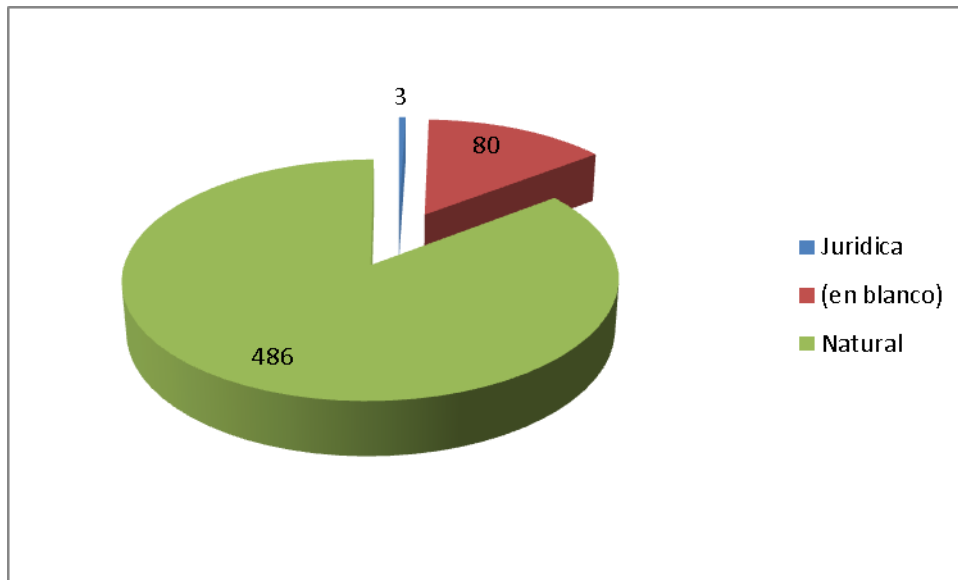


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.



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	485	85%
Anónimo	84	15%
Total	569	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.