

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. OFICINA DE
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**



I INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2023

I INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2023

GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO

El proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene por objetivo garantizar la atención integral de los usuarios y sus familias, mejorando el acceso y la continuidad de la atención, promoviendo ambientes humanizados, fortaleciendo la participación social en salud, el control y la exigibilidad del derecho con el fin de impactar en la satisfacción de los usuarios internos, externos y las familias que solicitan servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de la misión institucional, en el marco de los principios y valores establecidos por la entidad.

Parte fundamental de nuestro proceso lo constituye la recepción y gestión de las peticiones que presentan los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad y logrando respuestas efectivas y oportunas a fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

En lo concerniente al marco normativo, el ejercicio del derecho de petición inicia cuando los ciudadanos presentan las peticiones ante la entidad sin que sea necesario invocarlo, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

La Subred Norte E.S.E., en el primer trimestre del año 2023, tramita 2530 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Distribución de peticiones tramitadas

Estado petición final	ene	feb	mar	I Trim 2023
Solucionado - Por respuesta definitiva	685	807	957	2449
Solucionado - Por traslado	12	18	11	41
Cerrado - Por no competencia	3	10	8	21
En trámite - Por respuesta parcial			6	6
Cancelado - Por no petición	2		3	5
Cerrado - Sin recurso de reposición	2	2		4
Notificado - Para recurso de reposición			3	3
Cierre por desistimiento expreso		1		1
I Trim 2023	704	838	988	2530

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Para efectos del presente informe se toman las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite con corte al 26 de abril del año en curso, lo cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Distribución de peticiones en gestión

Estado petición final	ene	feb	mar	I Trim 2023
Solucionado - Por respuesta definitiva	685	807	957	2449
En trámite - Por respuesta parcial			6	6
Notificado - Para recurso de reposición			3	3
I Trim 2023	685	807	966	2458

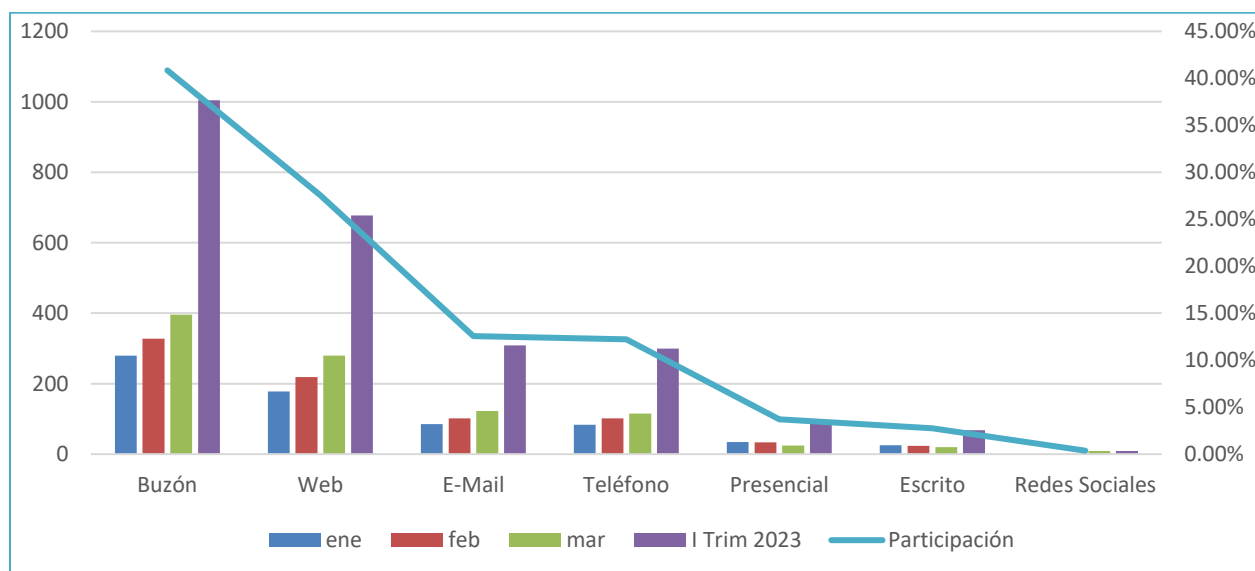
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 2458.

CANALES DE ATENCIÓN

La subred integrada de servicios de salud Norte con el fin de facilitar el acercamiento del usuario con los servicios de salud, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas.

Grafica 1. Distribución de peticiones según canales de atención

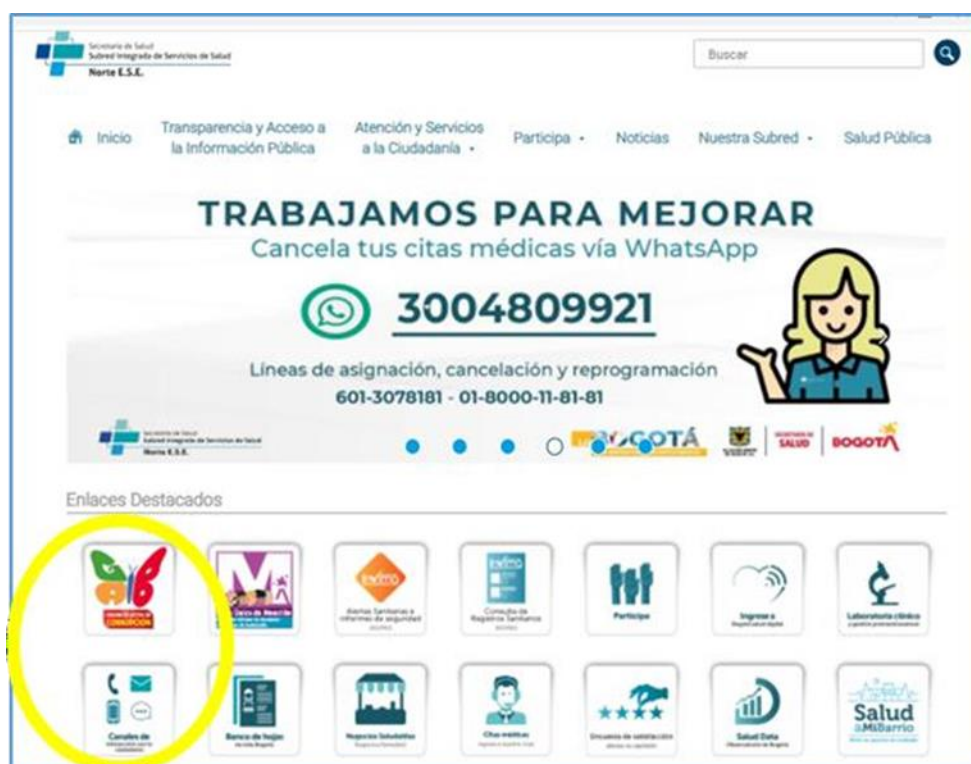


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

La gráfica muestra los diferentes canales dispuestos y las peticiones recepcionadas a través de cada uno de ellos, se evidencia que de las 2458 peticiones recepcionadas, el comportamiento del uso de los mecanismos de escucha muestra como canal más utilizado, los buzones con 1004 - 40.85%, seguido de la Web 677 - 27.54%, E-Mail 309 - 12.57%, Teléfono 300 - 12.21%, Presencial 91 - 3.70%, Escrito 68 - 2.77%, Redes Sociales 9 - 0.37%.

La Subred Norte, continua la socialización de los canales de interacción con la ciudadanía desde la página web institucional y en cumplimiento a la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Secretaría Jurídica Distrital, se dispone el botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción.

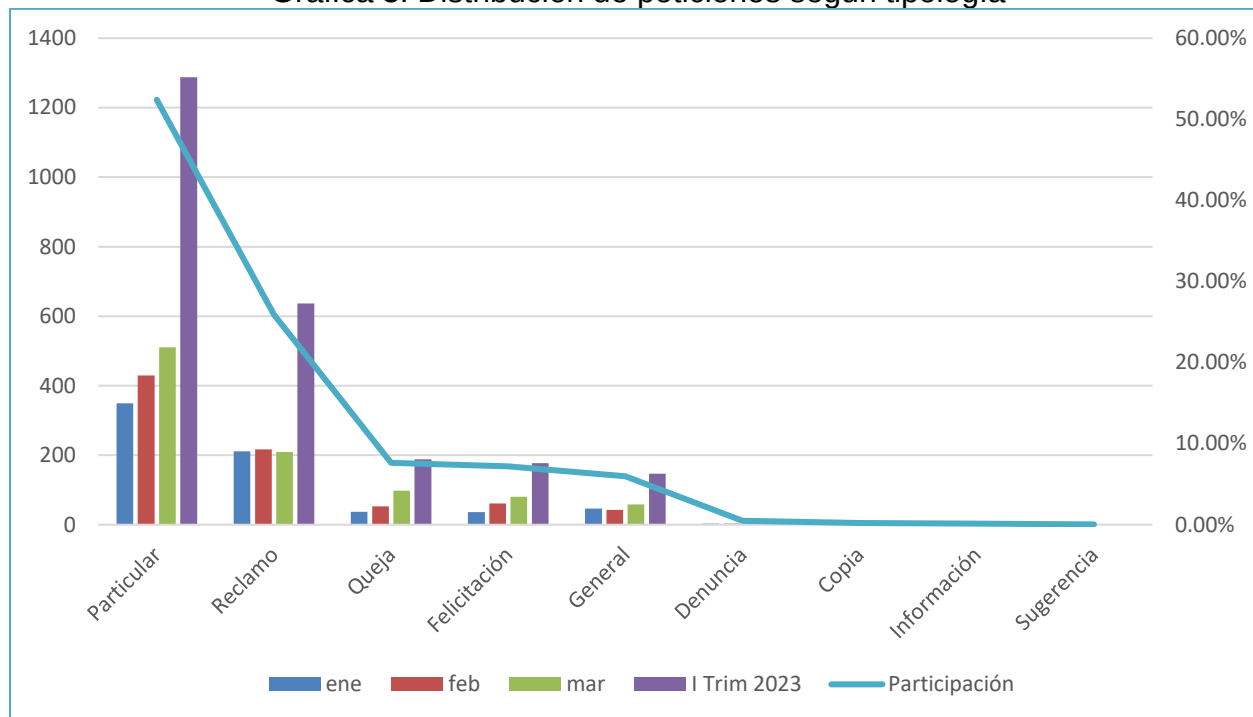
Imagen 1. Canales de interacción con la ciudadanía



Fuente: Archivo gráfico Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

TIPOLOGIA

Gráfica 3. Distribución de peticiones según tipología



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

De acuerdo a la tipología o modalidad de las peticiones 2458, en escala de mayor a menor participación se observa:

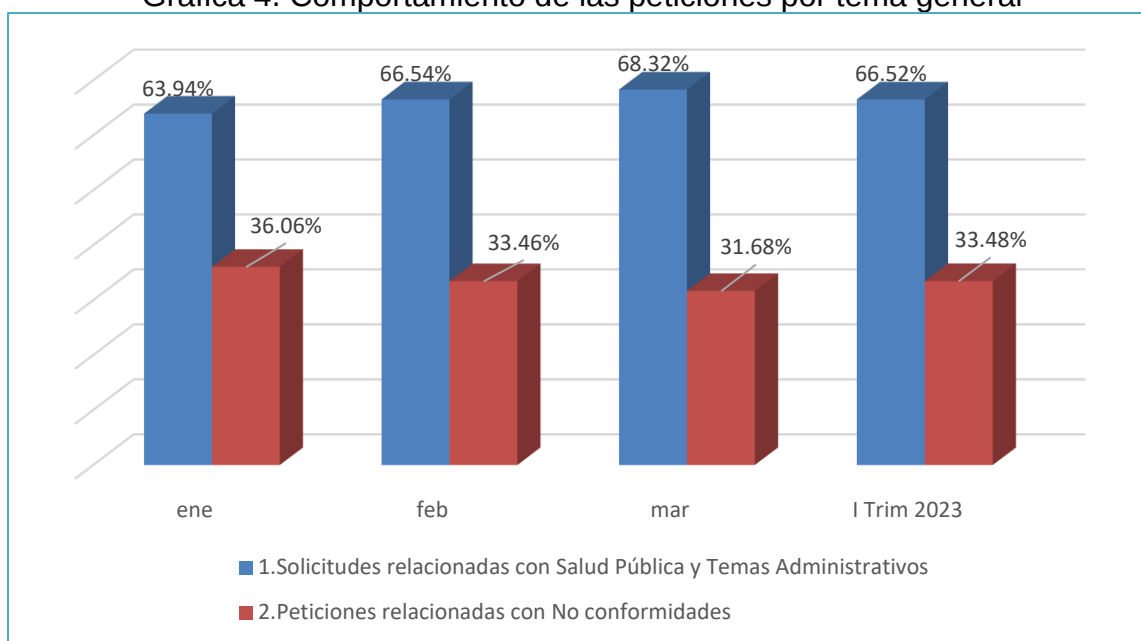
- Derecho de Petición de Interés Particular: 1288 - 52.40%
- Reclamo: 637 - 25.92%
- Queja: 188 - 7.65%
- Felicitación: 177 - 7.20%
- Derecho de Petición de Interés General: 147 - 5.98%
- Denuncia por Actos de Corrupción: 12 - 0.49%
- Solicitud de Copia: 5 - 0.20%
- Solicitud de Acceso a la Información: 3 - 0.12%
- Sugerencia: 1 - 0.04%

MOTIVOS DE PETICIONES

En análisis de los temas contemplados en cada una de las tipologías descritas anteriormente y que hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (SDGPC - BTE), se presenta a continuación el cuadro con el detalle desglosando los temas en dos categorías: las relacionadas con Solicitudes de salud pública y administrativas, y las No conformidades o peticiones PQRSD.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR TEMA

Gráfica 4. Comportamiento de las peticiones por tema general



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

El gráfico registra el comportamiento, tanto de las solicitudes administrativas como de las no conformidades evidenciando que las solicitudes se mantienen mientras que las peticiones relacionadas con no conformidades siempre son menores.

El primer tema se desglosa en la siguiente tabla y el segundo tema de peticiones relacionadas con no conformidades, se ira detallando durante el presente informe.

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

Motivo de las Peticiones	ene	feb	mar	I Trim 2023	Participación
1.Solicitudes relacionadas con Salud Pública y Temas Administrativos	438	537	660	1635	66.52%
SALUD PUBLICA: Normatividad y Requisitos Sanitarios, Alimentos Sanos y Seguros, Eventos Trasmisibles Origen Zoonótico - Etoz, Componentes y Espacios, Aire Ruido y Radiación Electromagnética, Programas y Acciones de interés en Salud Publica, entre otros	212	227	300	739	30.07%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención prehospitalaria, Atención Inicial de Urgencias, entre otros	163	222	244	629	25.59%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación y Administración del talento humano	20	13	7	40	1.63%
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	36	62	80	178	7.24%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	2	5	15	22	0.90%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios, Presuntas conductas indebidas de los servidores	2	3	7	12	0.49%
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD: Procesos de calidad de la Entidad	1	1	4	6	0.24%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	2	1	2	5	0.20%
RECURSOS FISICOS		1		1	0.04%
ASUNTOS JURIDICOS			1	1	0.04%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas		1		1	0.04%
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION		1		1	0.04%
2.Peticiones relacionadas con No conformidades	247	270	306	823	33.48%
I Trim 2023	685	807	966	2458	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que se corresponden al 66,52% del total de peticiones del primer trimestre de 2023; además, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el 30,07% del total gestionado

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

Tabla 4. Distribución de peticiones atendiendo a los motivos de no conformidad

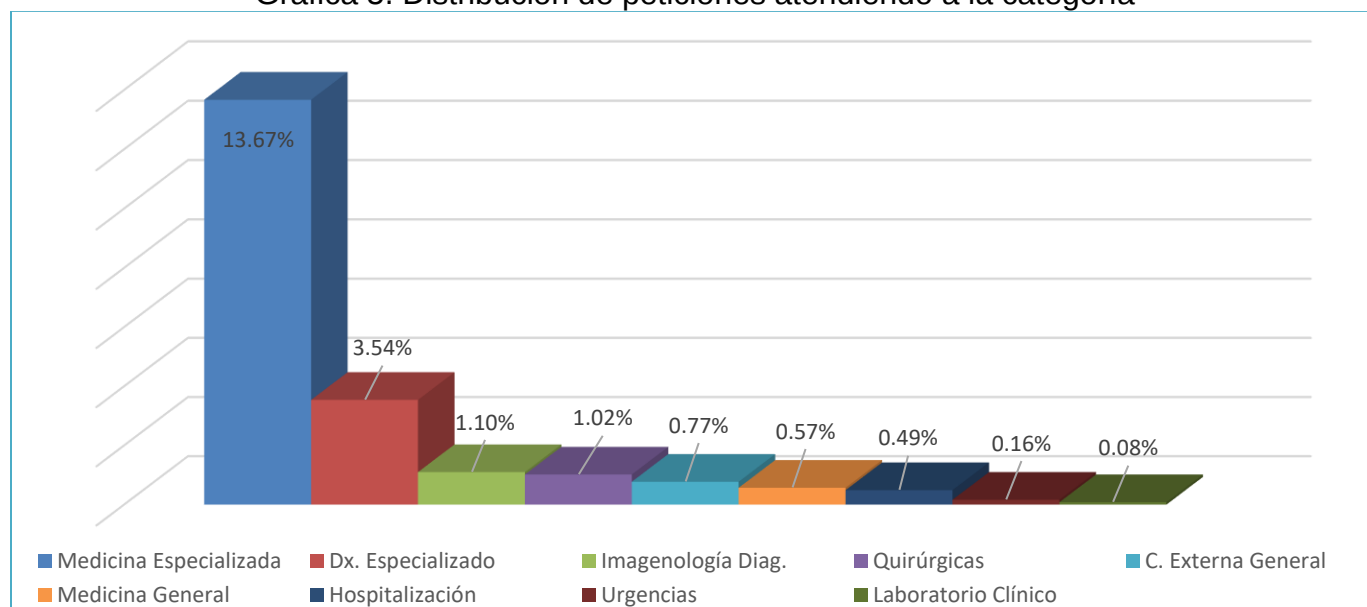
Peticiones por No Conformidad	ene	feb	mar	I Trim 2023	Participación
No Oportunidad Servicios	180	185	161	526	21.40%
Atención Deshumanizada	32	51	96	179	7.28%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	31	32	44	107	4.35%
No Suministro Medicamentos	3	2	5	10	0.41%
Problemas Recursos Económicos	1			1	0.04%
1.Solicitudes relacionadas con Salud Pública y Temas Administrativos	438	537	660	1635	66.52%
I Trim 2023	685	807	966	2458	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

A continuación, se muestra el comportamiento de las peticiones relacionadas con inconformidades con mayor participación:

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS 526 – (21.40%)

Gráfica 5. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Las especialidades con mayor incidencia son: Oftalmología, Reumatología, Neurología, Dermatología, Cardiología, **Ortopedia**, Urología, Cirugía Vascular, Gastroenterología, Otorrinolaringología, Medicina Interna, Ortopedia y Traumatología, Psiquiatría, Neumología, Oftalmología-Glaucoma, Oftalmología- Retina, Ginecología, Neurocirugía, Endocrinología, Cirugía Maxilofacial, entre otros.

Imágenes diagnósticas

Audiometría
Electrocardiograma
Logaudiometría
Resonancia
Colonoscopia
Ecografía
Ecocardiograma
Recuento de células endoteliales
Tomografía
Campo Visual
Interferometría
Espirometría
Polisomnografía
Rx de Torax

Apoyo diagnóstico

Imitación acústica
Potenciales evocados
Angiografía Ocular
Biometría Ocular
Holter
Electromiografía
Tac
Esofagogastroduodenoscopia
Nasofibrolaringoscopia

Procedimientos de oftalmología, procedimientos de ortopedia,

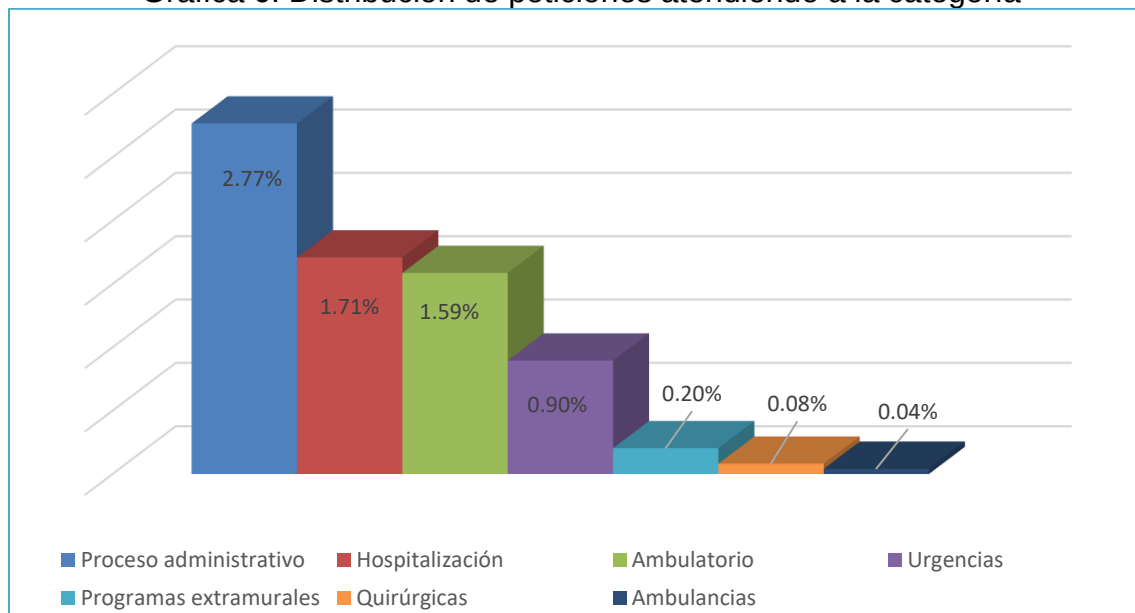
En Consulta externa, se menciona no oportunidad para la atención en Terapia Física, Odontología, Nutrición, Terapia Ocupacional, Psicología, Terapia de lenguaje y Vacunación PAI.

En Hospitalización no oportunidad de atención de enfermería.

No oportunidad en la atención en el servicio de urgencias y demora en la atención en el servicio de laboratorio.

ATENCION DESHUMANIZADA (179 – 7.28%)

Gráfica 6. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Proceso Administrativo: Facturación, Servicio al Ciudadano, Guardas de Seguridad, Gestión Documental

Hospitalización: Enfermería, terapia respiratoria.

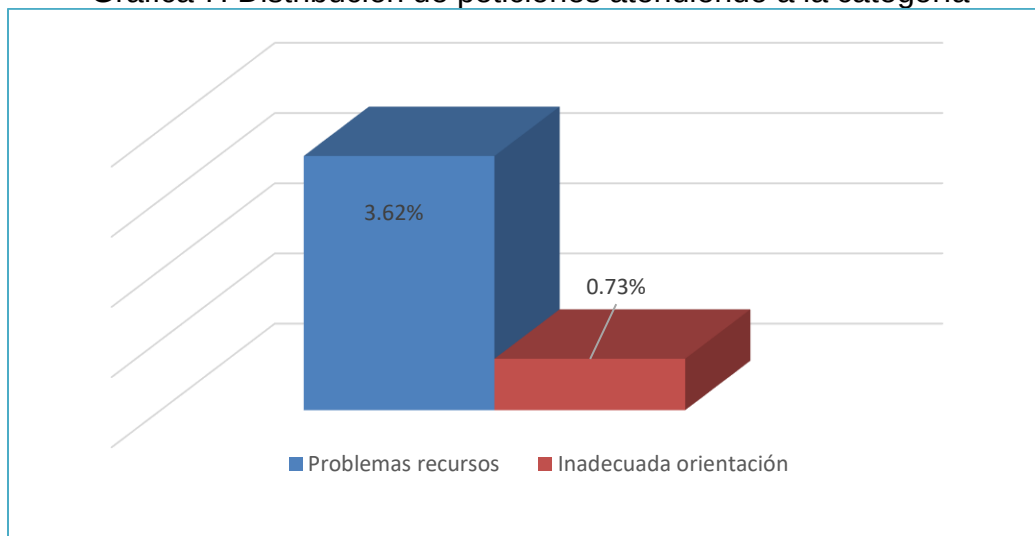
Ambulatorios: Fisiatría, Psiquiatría, Psiquiatría Infantil, Medicina Interna, Reumatología, Ginecoobstetricia, traumatología, Pediatría, Medicina General, Enfermería, Auxiliar de laboratorio clínico y Odontología

Urgencias

Extramural: Calidad de agua y saneamiento básico, Entorno cuidador hogar

DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (107 – 4.35%)

Gráfica 7. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



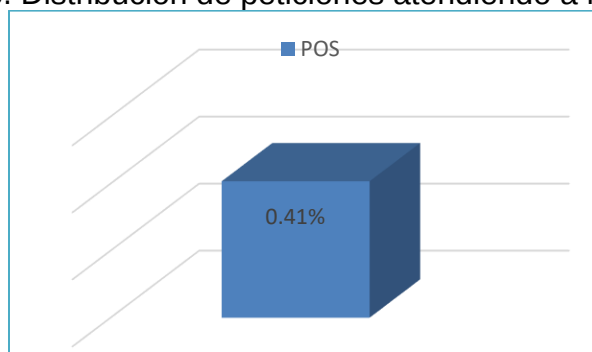
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En Problemas recursos físicos, humanos y dotación se relaciona con demora en la atención por parte de facturación, suministro de alimentación intrahospitalaria, fallas del sistema de información, falta mantenimiento, aseo instalaciones, pérdida de pertenencias y accesibilidad población con discapacidad.

La inadecuada orientación está relacionada con insuficiente información y orientación por parte del personal de la institución en la interacción con los usuarios, familia o responsable de los pacientes en el proceso de atención respecto a su estado de salud y trámites administrativos por parte de facturación, ayudas diagnósticas, asignación de citas y de los guardas de seguridad.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (10 – 0.41%)

Gráfica 8. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Corresponde a la inoportunidad en el suministro y entrega de medicamentos o fallas en la completitud de la entrega.

EN ATENCION A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA – LEY 1712 DE 2014

Tabla 5. Solicitud de Acceso a la Información – I Trimestre 2.023

Dependencia	N° de Solicitud	Mes	Tiempo de respuesta (días)
Salud Publica	281852023	Enero	9
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1243172023	Marzo	10
	1504012023	Marzo	9

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 6. Promedio oportunidad de respuesta – I Trimestre 2023

NOMBRE		FÓRMULA	
		NUMERADOR	DENOMINADOR
Periodo 2023	Oportunidad en la respuesta de las peticiones (días)	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la radicación de la petición y la respuesta a la misma.	N° Total de PQR recibidas en el periodo
I Trimestre	11	28379	2530

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Tabla 7. Oportunidad de respuesta – I Trimestre 2023

Periodo 2023	Total PQRD	Oportunas	% Oportunas	Inoportunas	% Inoportunas
I Trimestre	2530	2530	100%	0	0%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD NORTE E.S.E.

SATISFACCION CON LA RESPUESTA

Evaluación de la satisfacción de las respuestas generadas a los usuarios de acuerdo a muestreo aleatorio mediante tele auditoría

Tabla 8. Usuarios satisfechos con la respuesta – I trimestre 2023

Total Usuarios Satisfechos	Total Usuarios Encuestados
232	240
96,67%	

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En cuanto a la medición de la satisfacción de las respuestas, se procura la resolución ante las observaciones realizadas por los encuestados, explicando la gestión hecha y el alcance de la misma.

LILIANA LOZANO MATEUS

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano(E)
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE