

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



II INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2023

BOGOTÁ JUNIO 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 segundo trimestre del año 2023, tramita 2858 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Total peticiones en el periodo

Total Peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total general
	840	1022	996	2858

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

Tabla 2. Distribución de peticiones tramitadas

Estado petición final	Abril	Mayo	Junio	Total general
Solucionado - Por respuesta definitiva	800	976	346	2122
Cancelado - Por no petición	1	1		2
Cerrado - Por no competencia	12	13	13	38
Cerrado - Sin recurso de reposición	1	2		3
Por ampliar - por solicitud ampliación		2	3	5
Solucionado - Por asignación		5	586	591
Solucionado - Por traslado	26	23	27	76
Solucionado por asignar - Trasladar			21	21
Total general II Trimestre	840	1022	996	2858

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

Tabla 3. Distribución de peticiones en gestión

Estado petición final	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre
Solucionado – salud publica y traslado			18	18
Solucionado - Por respuesta definitiva	800	976	346	2122
Por ampliar - por solicitud ampliación		2	3	5
Solucionado - Por asignación		5	568	573
Solucionado por asignar - Trasladar			21	21
II Trimestre	800	983	956	2739

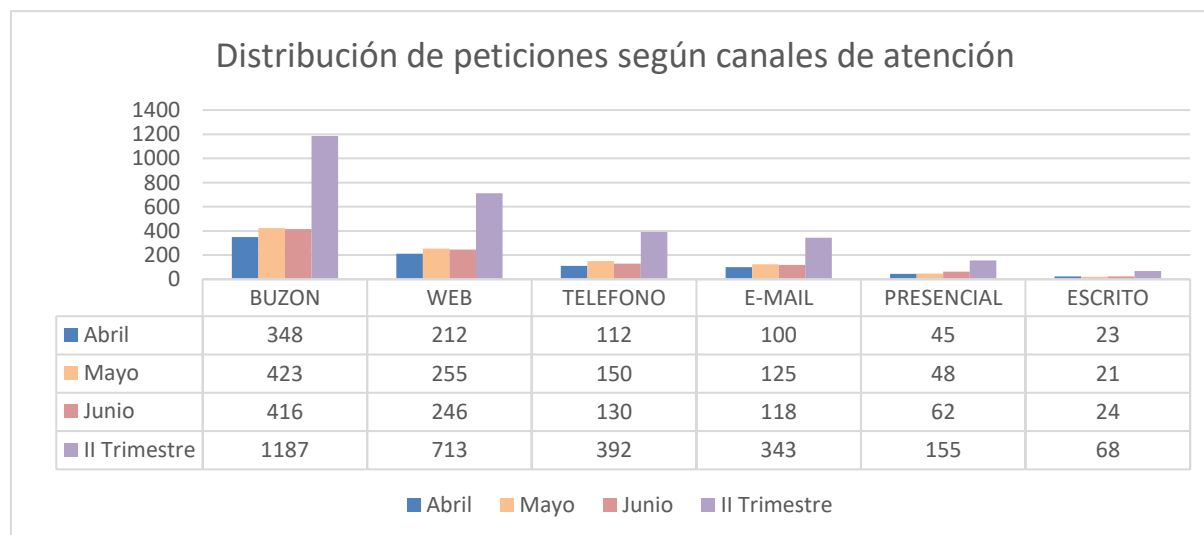
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 2.739.

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

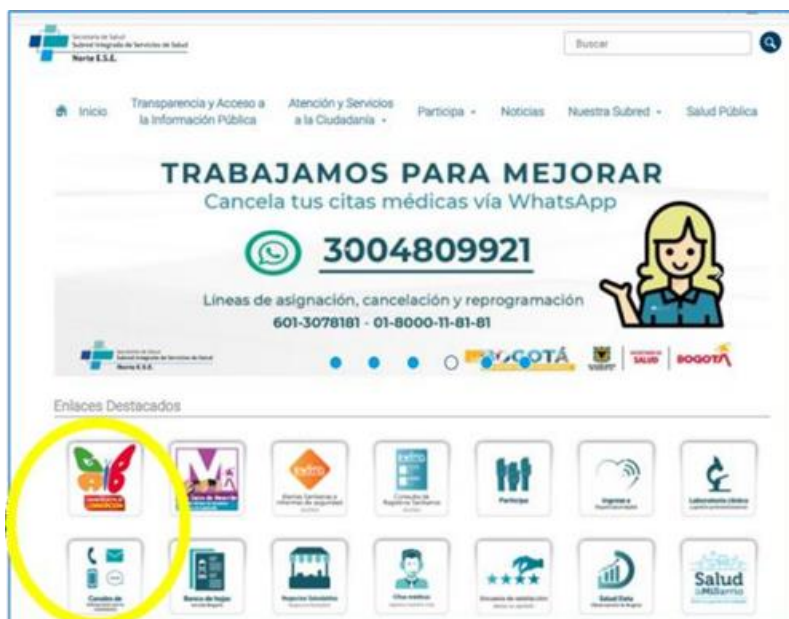


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

La gráfica muestra los diferentes canales dispuestos y las peticiones recepcionadas a través de cada uno de ellos, se evidencia que de las 2739 peticiones recepcionadas, el comportamiento del uso de los mecanismos de escucha muestra como canal más utilizado, los buzones con 1187 –

43.33%, seguido de la Web 733 – 26.03%, E-Mail 343 – 12.52%, Teléfono 392 – 14.31%, Presencial 155 – 5.65%, Escrito 68 - 2.48%.

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.

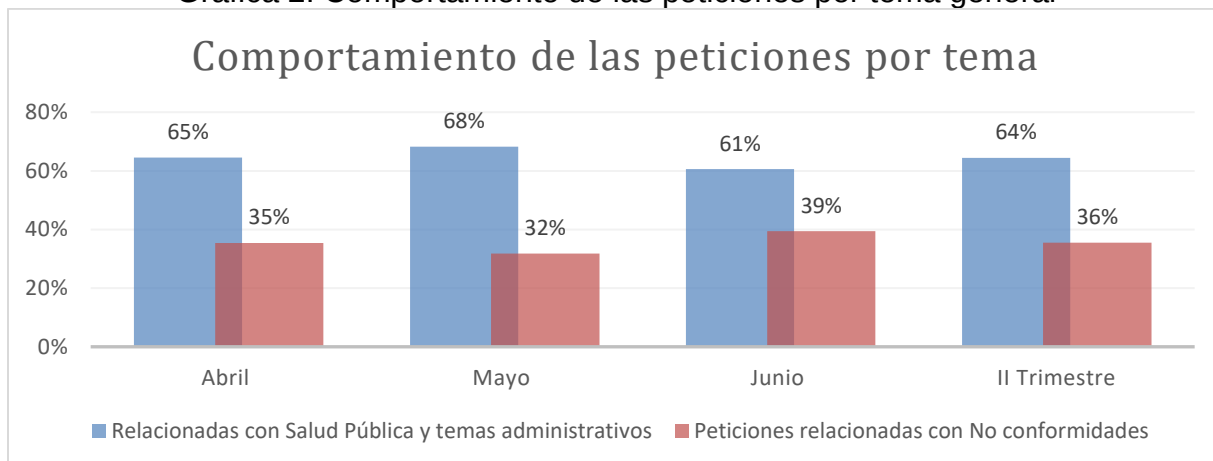


MOTIVOS DE PETICIONES

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 2. Comportamiento de las peticiones por tema general



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

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.

En la siguiente tabla se relaciona las solicitudes de salud pública y temas administrativos

Tabla 4. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

Motivo de las Peticiones	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre	Participación
1.Solicitudes relacionadas con Salud Pública y Temas Administrativos	512	672	582	1780	64,99%
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	243	310	277	830	46,63%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención prehospitalaria, Atención Inicial de Urgencias, entre otros	195	276	210	681	38,26%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación y Administración del talento humano	67	72	72	211	11,85%

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	2	3	8	13	0,73%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios, Presuntas conductas indebidas de los servidores	1	4	1	6	0,34%
GESTION TIC	2	1	0	3	0,17%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas	1	1	0	2	0,11%
RECURSOS FISICOS	0	2	0	2	0,11%
ASUNTOS JURIDICOS	0	2	0	2	0,11%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	0	1	0	1	0,06%
PROBLEMAS RECURSOS ECONOMICOS	1	0	0	1	0,06%
Traslado por competencia	10	1	16	27	1,52%
GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	0	0	1	1	0,06%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que se corresponden al 64.99% del total de peticiones del segundo trimestre de 2023; además, es relevante mencionar que lo relacionado con peticiones por no conformidad ocupa el 35,01% del total gestionado

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

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

<i>Peticiones relacionadas con No conformidades</i>	<i>abril</i>	<i>mayo</i>	<i>junio</i>	<i>II semestre</i>	<i>35,01%</i>
No Oportunidad Servicios	155	170	207	532	55%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	66	78	77	221	23%
atención Deshumanizada	57	60	79	196	20%
Presunto Evento Adverso	0	1	4	5	1%
No Suministro Medicamentos	0	1	4	5	1%
Total general	278	310	371	959	100%

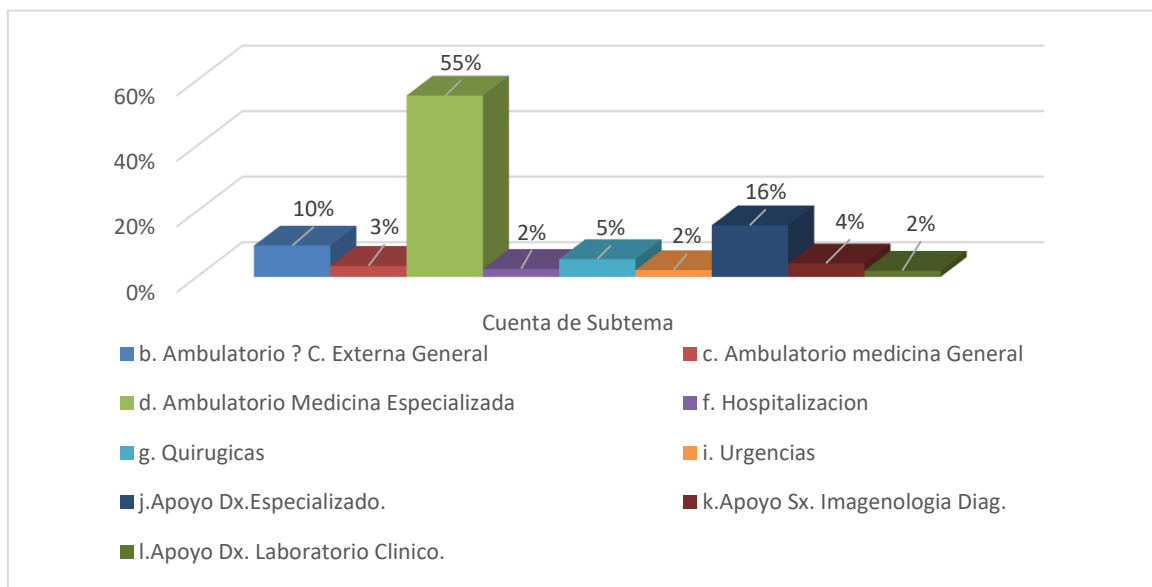
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS 532

55% del total de peticiones de no conformidad y 19% del total de las peticiones del periodo

Gráfica 5. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

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

Apoyo diagnóstico: Audiometría, Logoaudiometría, Imitancia acústica, Potenciales evocados, Electrocardiograma, Angiografía Ocular, Biometría Ocular, Holter, Electromiografía, Esofagogastroduodenoscopia, Nasofibrolaringoscopia, Colonoscopia, Ecografía, Ecocardiograma, Recuento de células endoteliales, Tomografía, Campo Visual, Interferometría, Espirometría, Polisomnografía, Rx de Torax, procedimientos de ortopedia,

Procedimientos de oftalmología, procedimientos de ortopedia,

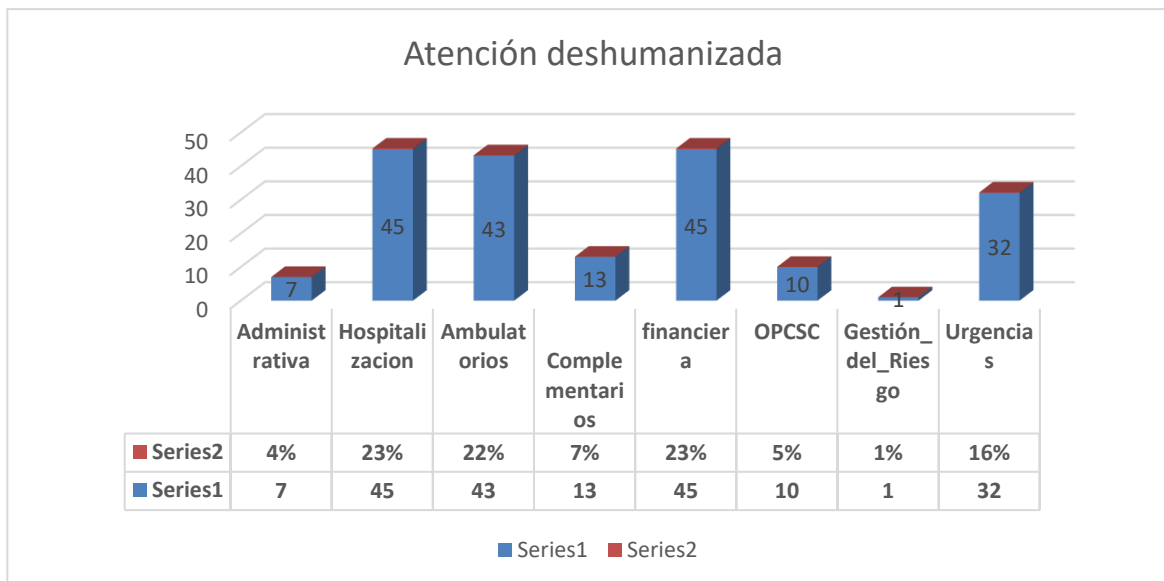
En Consulta externa, se menciona no oportunidad para la atención en Terapia Física, Odontología, Nutrición, Terapia Ocupacional, Psicología, Terapia de lenguaje y Vacunación PAI.

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.

ATENCIÓN DESHUMANIZADA (169 – 6.17%)

Gráfica 6. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

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

Hospitalización: Enfermería,

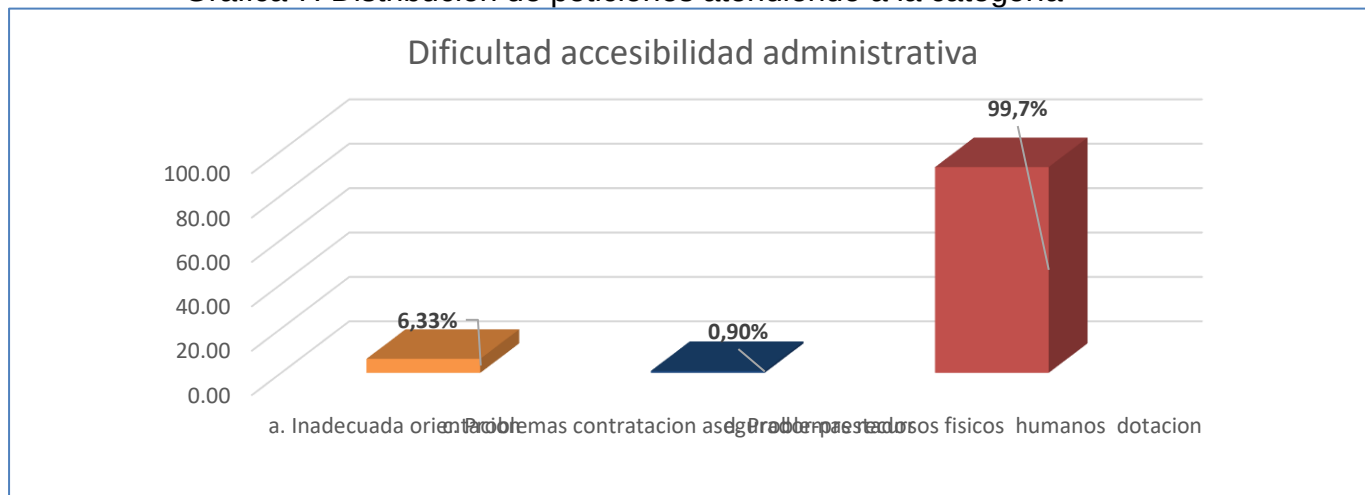
Ambulatorios: Medicina general, dermatología, imágenes diagnosticas, Neurologia, odontología, Psiquiatría, Medicina Interna, Reumatología, Ginecoobstetricia, traumatología, Enfermería, otorrinolaringología, oftalmología

Urgencias: Enfermería Medico General

Gestión del Riesgo: extramural: Entorno cuidador hogar.

DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (221 – 8.06%)

Gráfica 7. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

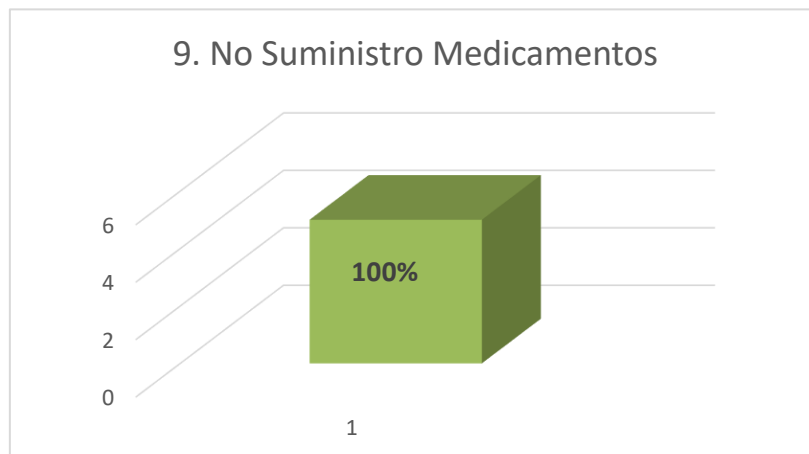
La inadecuada orientación está relacionada con insuficiente información y orientación por parte del personal de la institución en la interacción con los usuarios, familia o responsable de los pacientes en el proceso de atención respecto a su estado de salud y trámites administrativos por parte de facturación,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

Problemas de contratación asegurador – prestador se relaciona con la prestación del servicio en consulta externa al no cumplimiento de la atención a la cita asignada por encontrarse el médico con incapacidad y por razones que no se lograron comunicar con el usuario, se realiza la reprogramación de la cita. También se ve a la demora de egreso del paciente para realizar el acompañamiento para la salida.

En Problemas recursos físicos, humanos y dotación se relaciona con demora en la atención por parte de facturación, fallas del sistema de información, falta mantenimiento, aseo instalaciones, pérdida de pertenencias, demora para llegar a la ruta de la salud por la congestión vehicular y accesibilidad población con discapacidad.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (5 – 0.18%)

Gráfica 8. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



– Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

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 – II Trimestre 2023

Dependencia	Nº de Solicitud	Mes	Tiempo de respuesta (días)
Salud Publica	0	II trimestre	0
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	0	II trimestre	0

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

No se evidenciaron peticiones relacionadas en la base de la tabla 5. Solicitud de acceso a la información – II Trimestre 2023, dentro del canal de comunicación Bogotá te escucha

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 6. Promedio oportunidad de respuesta – II 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
II Trimestre	10.72	30652	2858

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

Tabla 7. Oportunidad de respuesta – II Trimestre 2023

Periodo 2023	Total PQRD	Oportunas	% Oportunas	Inoportunas	% Inoportunas
II Trimestre	2858	2858	100%	0	0%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha


MARIO JAIR GARZON JARA

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

Elaboro: Jenny Téllez, Profesional administrativo V