

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



**Participación Comunitaria
& Servicio al Ciudadano**

III INFORME TRIMESTRAL AÑO 2.022
GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO

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 tercer trimestre del año 2022, tramita 2.173 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	jul	ago	sep	III Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	596	741	533	1870
Solucionado - Por asignación			220	220
Solucionado - Por traslado	26	18	13	57
Cerrado - Por no competencia	5	3	5	13
Cerrado - Sin recurso de reposición	2	2		4

Estado Petición	jul	ago	sep	III Trim 2022
Solucionado por asignar - Trasladar			4	4
Cerrado por desistimiento tácito		2		2
Cierre por desistimiento expreso		1		1
Cancelado - Por no petición			1	1
En trámite - Por respuesta parcial		1		1
Total general	629	768	776	2173

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 4 de octubre del año en curso, lo cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Distribución de peticiones en gestión

Estado Petición	jul	ago	sep	III Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	596	741	533	1870
Solucionado - Por asignación			220	220
Solucionado por asignar - Trasladar			4	4
En trámite - Por respuesta parcial		1		1
Total general	596	742	757	2095

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

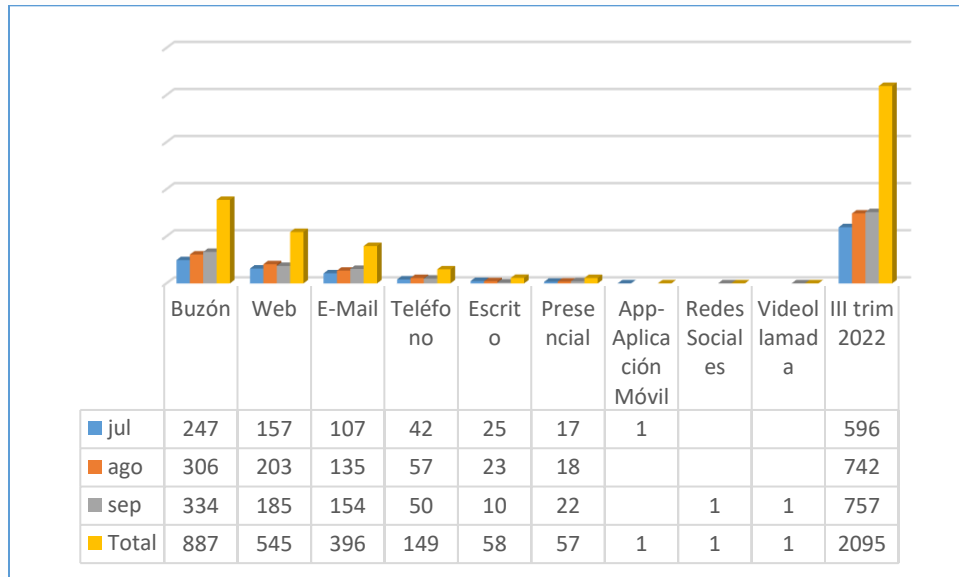
Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 2.095.

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.

La gráfica muestra los diferentes canales dispuestos y las peticiones recepcionadas a través de cada uno.

Gráfica 1. Canales de Atención

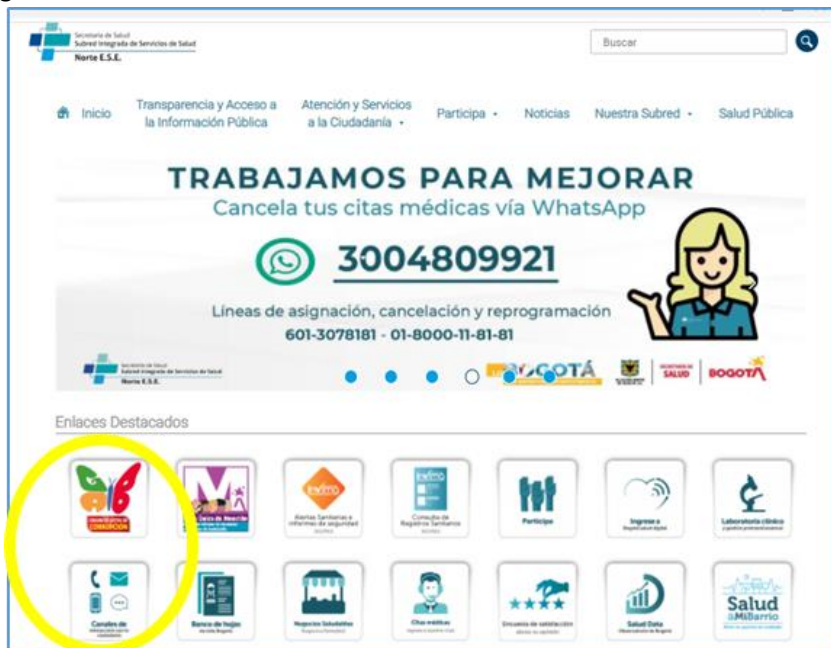


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

En el tercer trimestre del año en curso: 2095 peticiones recepcionadas, el comportamiento del uso de los mecanismos de escucha dispuestos para los usuarios y ciudadanos es similar al periodo anterior. En este trimestre el canal más utilizado por los usuarios son los buzones con 42,3%, seguido por web 26%, e-mail 18,9%, teléfono 7,1%, escrito 2,8%, presencial 2,7%, App – aplicaciones móviles, redes sociales y video llamada con igual participación del 0,05%.

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.

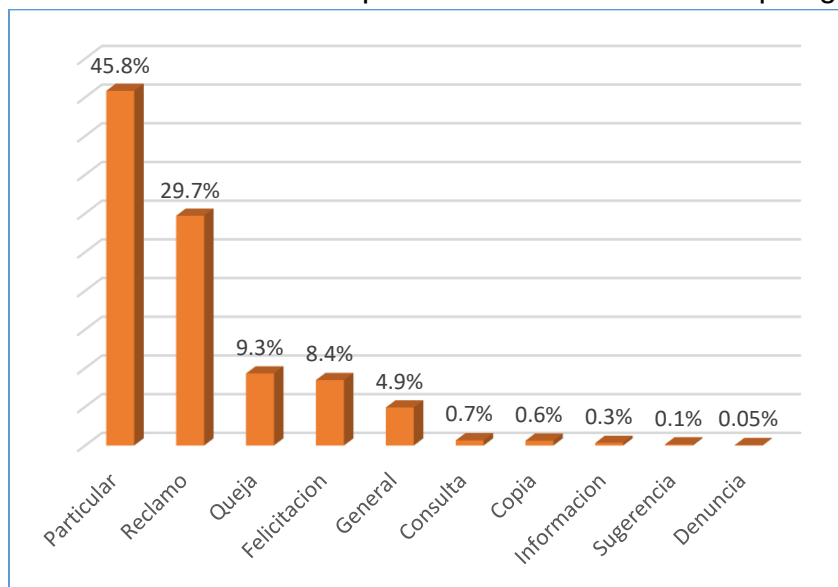
Imagen 1. Canales de interacción con la ciudadanía III Trimestre 2.022



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

TIPOLOGIA

Gráfica 2. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

De acuerdo a la clasificación de la tipología de las 2.095, en escala de mayor a menor participación peticiones se observa:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 960 – 45,8%
- Reclamo: 622 - 29,7%
- Queja: 195 – 9,3%
- Felicitación: 177 – 8,4%
- Derecho de Petición de Interés General: 103 – 4,9%
- Consulta: 14 - 0,7%
- Solicitud de Copia: 13 - 0,6%
- Solicitud de Acceso a la Información: 7 - 0,3%
- Sugerencia: 3 – 0.1%
- Denuncia por Actos de Corrupción: 1 - 0,05%

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	jul	ago	sep	III Trim 2022	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	390	463	455	1.308	62,43%
SALUD PUBLICA: Concepto Sanitario, Alimentos Sanos y Seguros, Normatividad Y Requisitos Sanitarios, Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI, entre otros.	222	268	251	741	35,37%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	103	113	107	323	15,42%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación y Maltrato y/o Acoso Laboral	9	9	14	32	1,53%

TEMA	jul	ago	sep	III Trim 2022	%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	49	63	64	176	8,40%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	4	7	4	15	0,72%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios		1	2	3	0,14%
GESTION FINANCIERA			3	3	0,14%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas		1	1	2	0,10%
EMERGENCIA COVID-19: Talento humano atención Covid-19, Campanas Bioseguridad Covid-19			2	2	0,10%
CERTIFICACIONES: Certificaciones laborales	2			2	0,10%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA: Traslado a entidades distritales, Traslado a entidades privadas			2	2	0,10%
RECURSOS FISICOS: Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura-dotación hospitalaria- estado de obras	1		1	2	0,10%
GESTION TIC: Página web y sistemas de información en salud			1	1	0,05%
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION			1	1	0,05%
ASUNTOS JURIDICOS			1	1	0,05%
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD		1		1	0,05%
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS			1	1	0,05%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	206	279	302	787	37,57%
Total	596	742	757	2095	100%

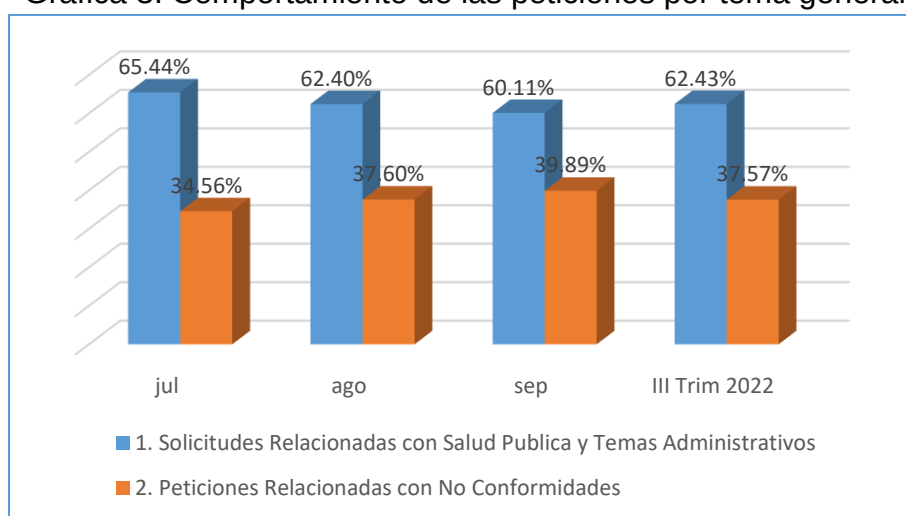
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

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

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que se corresponden al 62,43% del total de peticiones del tercer trimestre de 2022; además, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el 35,37% del total gestionado.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR TEMA

Gráfica 3. 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.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

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

TEMA	jul	ago	sep	III Trim 2022	%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	206	279	302	787	37,57%
No Oportunidad Servicios	129	170	196	495	23,63%

TEMA	jul	ago	sep	III Trim 2022	%
Atención Deshumanizada	41	61	61	163	7,78%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	30	36	35	101	4,82%
No Suministro Medicamentos	2	8	5	15	0,72%
Presunto Evento Adverso	1	3	3	7	0,33%
Problemas Recursos Económicos	2	1	2	5	0,24%
Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento	1			1	0,05%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	390	463	455	1.308	62,43%
Total	596	742	757	2095	100%

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

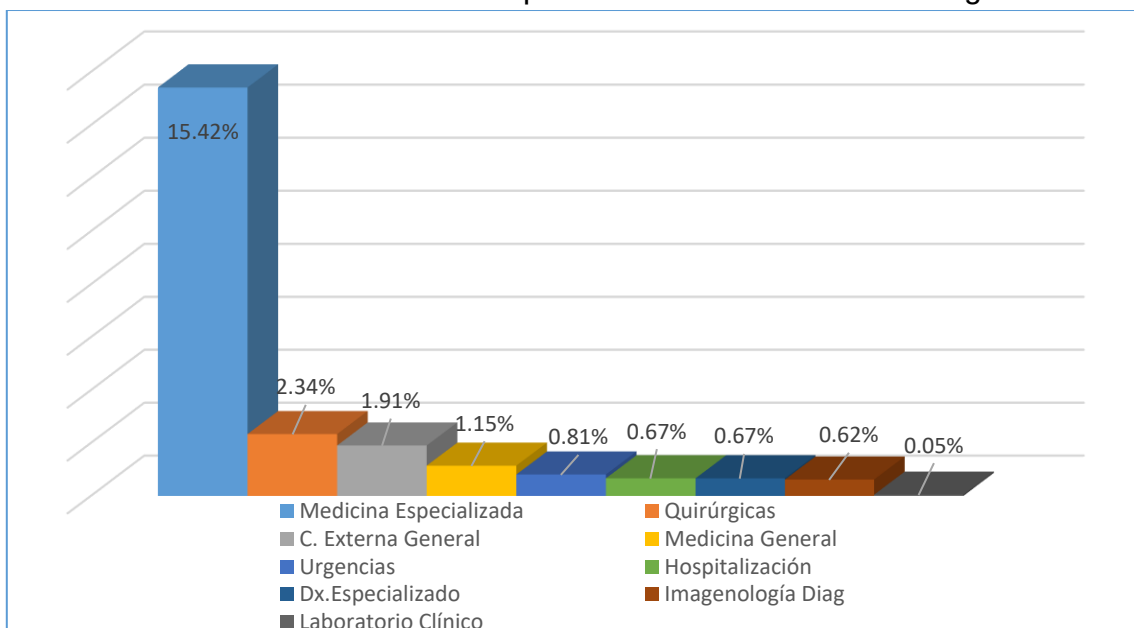
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- No Oportunidad Servicios: 495 – 23,63%
- Atención Deshumanizada: 163 – 7,78%
- Dificultad Accesibilidad Administrativa: 101 – 4,82%
- No Suministro Medicamentos: 15 – 0,72%
- Presunto Evento Adverso: 7 – 0,33%
- Problemas Recursos Económicos: 5 – 0,24%
- Inconsistencias Sistemas de Información-Aseguramiento: 1 – 0,05%

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS (495 – 23,63%)

Gráfica 4. 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, Odontología, Neurología, Neurología pediátrica, Urología, Endocrinología, Medicina Interna, Cirugía Vascular, Gastroenterología, Neumología, Hematología, Ortopedia, Pediatría, odontología, Neuropsicología, entre otras. Procedimientos de oftalmología, procedimientos de ortopedia, procedimientos de audiología, Doppler, ecografías, tomografía, resonancia magnética.

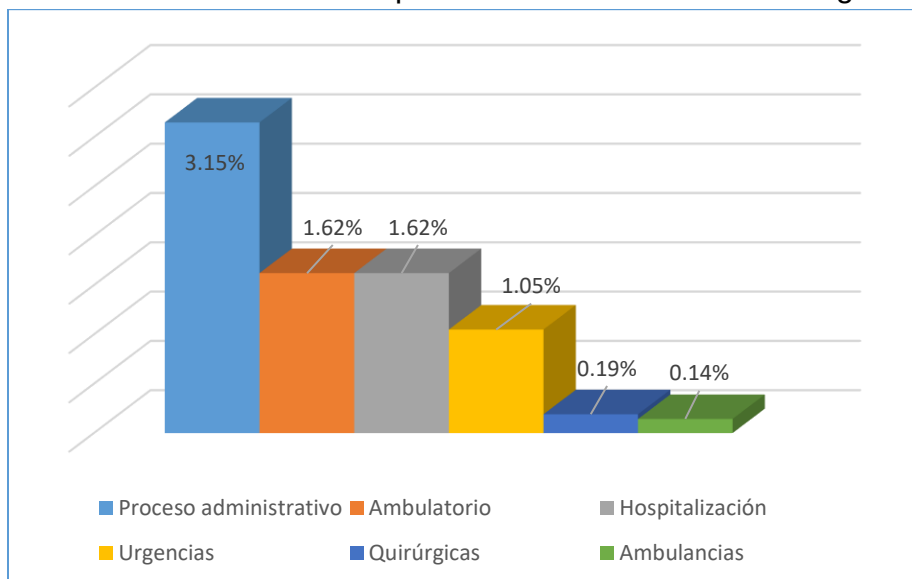
En Hospitalización no oportunidad en la administración de medicamentos, en atención de enfermería.

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

Servicios complementarios; Terapias físicas y de lenguaje.

- **ATENCION DESHUMANIZADA (163 – 7,78%)**

Gráfica 5. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



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

En el presente trimestre se identificaron inconformidades relacionadas con trato especialmente por parte de personal de Hospitalización (Enfermería), Financiera (facturación), Ambulatorios: Medicina especializada (Psiquiatría, medicina general) y Urgencias (Valoración Triage, Enfermería) Administrativa (vigilancia)

Tabla 6. Distribución por Sede y Servicio/Proceso

Sede	Servicio - Proceso	jul	ago	sep	Total
Simón Bolívar	Hospitalarios	10	8	5	23
	Financiera		6	3	9
	Ambulatorios	2	1	1	4
	Urgencias	1	2		3
	OPCSC			3	3
	Administrativa	1	1	1	3
	Complementarios			1	1
Total, Simón Bolívar		14	18	14	46
Engativá Calle 80	Financiera	2	5	4	11
	Hospitalarios	1	4	2	7
	Urgencias		3	2	5

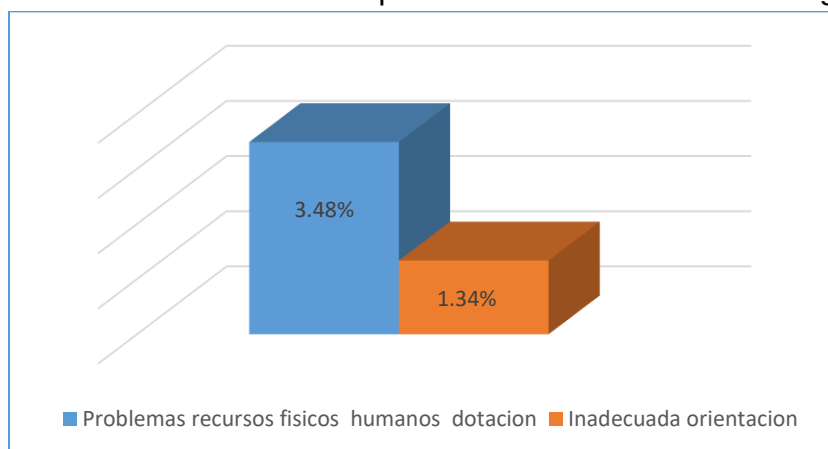
Sede	Servicio - Proceso	jul	ago	sep	Total
	Administrativa		3	1	4
	Ambulatorios		2		2
	Complementarios			2	2
Total, Engativá Calle 80		3	17	11	31
Chapinero	Ambulatorios	4	1	6	11
	Financiera	3		3	6
	Complementarios		2	1	3
	Urgencias	1	1	1	3
	Administrativa	1		2	3
	OPCSC	1			1
	Ambulatorios facturación			1	1
	Ambulatorios facturación OPCSC			1	1
Total, Chapinero		10	4	15	29
Centro de Servicios Especializado	Hospitalarios	2	3	3	8
	Urgencias	2	2	1	5
	Financiera	1	3		4
	Administrativa	1		1	2
	Ambulatorios			1	1
	Calidad	1			1
	Complementarios			1	1
Total, Centro de Servicios Especializado		7	8	7	22
Gaitana	Financiera	3		1	4
	Urgencias		1		1
	Complementarios		1		1
Total, Gaitana		3	2	1	6
Usaquén	Financiera		1	3	4
	Ambulatorios			1	1
Total, Usaquén			1	4	5
Subred Norte	Atención pre hospitalaria - APH		3		3
	Ruta de la Salud	1			1
	General			1	1
Total, Subred Norte		1	3	1	5

Sede	Servicio - Proceso	jul	ago	sep	Total
Rincón	OPCSC		2		2
	Complementarios		1		1
	Financiera		1		1
Total, Rincón			4		4
Total, Boyacá Real	Ambulatorios		2	2	4
Total, Emaús	Financiera	1		1	2
Garcés Navas	Financiera		1		1
	Ambulatorios			1	1
Total, Garcés Navas			1	1	2
Fray Bartolomé de las Casas	OPCSC	1			1
	Complementarios			1	1
Total, Fray Bartolomé de las Casas		1		1	2
Total, Orquídeas	Financiera		1		1
Total, Álamos	Ambulatorios			1	1
Total, San Cristóbal	Ambulatorios			1	1
Total, Bachué	Ambulatorios	1			1
Total, Buenavista	Financiera			1	1
	Administrativa				
Total, general		41	61	61	163

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

• DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA 101 – 4,82%

- Gráfica 6. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



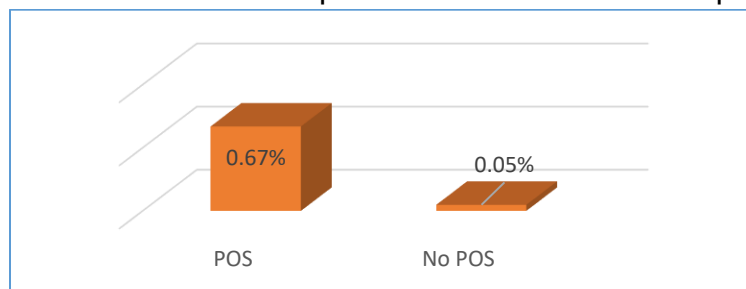
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

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 trámites administrativos y orientación para acceder a los servicios. Desde las áreas de facturación, ayudas diagnósticas, ambulatorios, hospitalización, enfermería.

Los problemas recursos físicos, humanos, dotación corresponde a demora en la atención demora en la atención en facturación, errores de agendamiento, servicios de vigilancia y perdida de objetos de los pacientes, entre otros.

- **NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (15 – 0.72%)**

Gráfica 7. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología

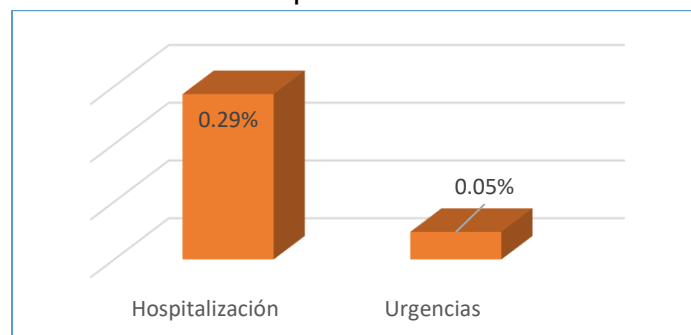


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

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

- **PRESUNTO EVENTO ADVERSO (7 – 0,33%)**

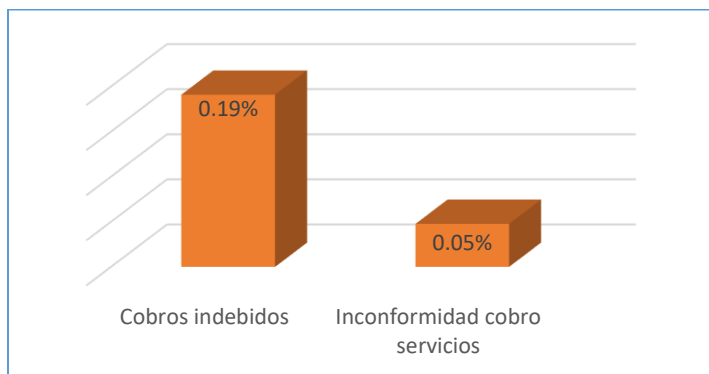
Gráfica 8. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

- **PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS: (5 – 0,24%)**

Gráfica 9. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS 176 (8,40%)

Tabla 6. Felicitaciones III Trimestre de 2022

Sede	Proceso - Área	jul	ago	sep	III trimestre 2022
Centro de Servicios Especializado	Hospitalarios	13	13	15	41
	Urgencias	2		3	5
	Ambulatorios			2	2
Total Centro de Servicios Especializado		15	13	20	48
Simón Bolívar	Hospitalarios	2	9	8	19
	Urgencias	3			3
	OPCSC	2			2
	Ambulatorios			1	1
	Administrativa	1			1
Total Simón Bolívar		8	9	9	26
Fray Bartolomé de las Casas	Complementarios	1	4	5	10
	Ambulatorios	2	4	3	9
	OPCSC	1	2	2	5
Total Fray Bartolomé de las Casas		4	10	10	24
Engativá Calle 80	Ambulatorios	6		1	7
	Hospitalarios	1	3	1	5

Sede	Proceso - Área	jul	ago	sep	III trimestre 2022
	Urgencias		1	3	4
	Administrativa		1	2	3
	Complementarios	2		1	3
	OPCSC		1		1
Total Engativá Calle 80		9	6	8	23
Gaitana	Financiera		7		7
	Urgencias		1	1	2
	Gestión del Riesgo		2		2
	Complementarios	1			1
	Ambulatorios			1	1
Total Gaitana		1	10	2	13
Chapinero	OPCSC	3	4		7
	Ambulatorios	2		1	3
	OPCSC radiología Vigilancia	1			1
	Financiera		1		1
Total Chapinero		6	5	1	12
Emaús	Ambulatorios	2		4	6
	Urgencias	1	1		2
Total Emaús		3	1	4	8
Orquídeas	Ambulatorios		1	2	3
Total Orquídeas			1	2	3
Boyacá Real	Ambulatorios			2	2
	Financiera			1	1
Total Boyacá Real				3	3
Usaquén	Administrativa		1		1
	Urgencias		1		1
	Ambulatorios			1	1
Total Usaquén			2	1	3
Buenavista	Ambulatorios		2		2
Total Buenavista			2		2
Garcés Navas		1		1	2

Sede	Proceso - Área	jul	ago	sep	III trimestre 2022
Total Garcés Navas		1		1	2
Codito	Financiera OPCSC			1	1
	Ambulatorios			1	1
Total Codito				2	2
Total Subred Norte	Atención pre hospitalaria - APH		1	1	1
Total Prado Veraniego	Ambulatorios		1		1
Total Álamos	Ambulatorios	1			1
Total San Cristóbal	Ambulatorios		1		1
Total Española	Ambulatorios		1		1
Total Bella Vista	Ambulatorios	1			1
Total general		49	63	64	176

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

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

Tabla 7. Solicitud de Acceso a la Información – III Trimestre 2.022

Dependencia	N° de Solicitud	Mes	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	2518242022	Julio	9
	3282052022	Septiembre	3
	3410012022	Septiembre	7
Salud Pública	3309372022	Septiembre	6
	3428512022	Septiembre	2
	3428522022	Septiembre	2
	3469702022	Septiembre	4

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

Socialización al Grupo de Gestión la Voz del Usuario de los informes de seguimiento a los criterios de calidad reportados por la secretaria de Salud y Secretaria General

Hace parte de la Línea 1. Fortalecimiento del reconocimiento de la Ciudadanía como sujetos del derecho a la salud. Objetivo: Facilitar la interlocución y atención efectiva de las necesidades presentadas por la ciudadanía en los servicios de Salud.

Reunión virtual Plataforma-Teams - Presentación de resultados seguimiento a la Oportunidad y Calidad de las respuestas II Trimestre 2022 Subred Norte.

Fecha de la reunión: 23 de septiembre de 2022

Objetivo de la reunión: Socialización de los resultados del seguimiento a la oportunidad, a la calidad de las respuestas y del manejo adecuado del Bogotá Te Escucha, de las peticiones gestionadas por la Subred Norte, correspondientes al segundo trimestre del año 2022. (Anexos: Acta, Presentación y Registro de asistencia).

Como soporte del trabajo adelantado se presenta:

Acta SDS Socialización Seguimiento Calidad Respuesta 23092022

Presentación SDS Seguimiento Calidad Respuesta 23092022

Registro de Asistencia Seguimiento calidad de las respuestas SDS 23092022

Realizar evaluación y trazabilidad de los criterios de calidad de las PQR de la Subred Integrada de Servicios de Salud y realizar las acciones de mejora de acuerdo a las necesidades

Hace parte de la Línea 4. Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía. Objetivo: Identificar las necesidades ciudadanas en la prestación de los servicios de salud para la toma de decisiones y la mejora continua en la calidad y oportunidad de la atención de acuerdo a las particularidades de la población.

Para el fortalecimiento de las competencias y adherencia al procedimiento de Gestión de la voz del usuario del grupo que gestiona y maneja la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, en este periodo:

Socialización Criterios de calidad: Oportunidad, Claridad, Coherencia y Calidez con los directivos como responsables de proyectar respuesta a los peticionarios 01/08/2022

Capacitación del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha 11/08/2022, Administradores Bogotá te escucha 18/08/2022 y Reportes Bogotá te escucha 15/09/2022, con la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá

Socialización Guía de Inducción y Reinducción en Servicio a la ciudadanía 29/09/2022, Lenguaje claro con directivos - Hablando claro Comunicación verbal empática 19/09/2022, Lenguaje Claro - Como escribir en lenguaje claro 29/09/2022, y Comunicación Empática 30/09/2022, con la ciudadanía con la Veeduría Distrital

Se desarrollaron con los directivos, mesas de socialización de los resultados de los sistemas de información: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, Si cuéntanos Bogotá y Evaluación de la satisfacción con la prestación de los servicios. Posterior a la socialización motivos inconformidad, se envía a través de correo electrónico a los líderes de los procesos la solicitud de plan de mejoramiento.

Como soporte del trabajo adelantado se presenta:

Actas de las mesas de socialización de resultados PQRD, Satisfacción y Sí Cuéntanos Bogotá para análisis y mejoramiento con los líderes de los procesos:

- Mesa Socialización Hospitalarios
- Mesa Socialización Ambulatorios
- Mesa Socialización Complementarios
- Mesa Socialización Financiera (Facturación y Admisiones)
- Mesa Socialización Salud Pública

Los datos complementarios a los generados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se registran en el drive de la Matriz Institucional, entre los cuales se incluye los criterios de calidad: Oportunidad, Claridad, Coherencia y Calidez, de las respuestas dadas al usuario dentro de los términos de ley.

Realizar seguimiento a la inoportunidad de las respuestas de las PQR en la Subred Integrada de Servicios de Salud.

De igual forma hace parte de la Línea 4. Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Es una labor permanente desarrollar acciones para el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las manifestaciones de los usuarios, y en concordancia, se realiza la socialización de motivos inconformidad para análisis y mejoramiento con los líderes y responsables de los procesos y se avanza en la articulación del Sistema de Gestión Documental con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Como soporte del trabajo adelantado se presenta:

- Socializaciones del seguimiento realizado por la Secretaria Distrital de Salud de la evaluación de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas.
- Socialización Criterios de calidad: Oportunidad, Claridad, Coherencia y Calidez con los directivos como responsables de proyectar respuesta a los peticionarios 01/08/2022
- Capacitación del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía 11/08/2022
- Mesas de socialización de resultados PQRD, Satisfacción y Sí Cuéntanos Bogotá para análisis y mejoramiento con los líderes de los procesos

El seguimiento permanente a la oportunidad y efectividad de las respuestas se realiza aplicando el procedimiento de Gestión de la Voz del Usuario, socializando los seguimientos que se realizan por parte de la Secretaria Distrital de Salud, avanzando en la articulación del Sistema de gestión documental – Orfeo con el manejo de las peticiones ciudadanas, capacitación en lenguaje claro, soportes que permiten mejorar la gestión y trazabilidad para el manejo adecuado de las peticiones.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 8. Promedio oportunidad de respuesta – III Trimestre 2022

NOMBRE		FÓRMULA	
		NUMERADOR	DENOMINADOR
Periodo 2022	Oportunidad en la respuesta de las peticiones (días)	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la radicación de la petición y la respuesta a la misma.	Nº Total de PQR recibidas en el periodo
III Trimestre	9	19338	2173

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

Tabla 9. Oportunidad de respuesta – III Trimestre 2022

Periodo 2022	Total PQRD	Oportunas	% Oportunas	Inoportunas	% Inoportunas
III Trimestre	2173	2168	99,77%	5	0,23%

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

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

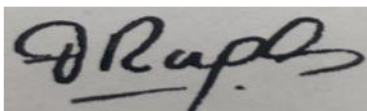
Forma parte de la Línea 4. Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Los datos complementarios a los generados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se registran en el drive de la Matriz Institucional, entre los cuales se incluye la evaluación de la satisfacción con las respuestas emitidas por la entidad.

Tabla 10. Usuarios satisfechos con la respuesta - III trimestre 2022

Total Usuarios Satisfechos	Total Usuarios Encuestados
231	240
96,3%	

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

**FANNY LUCIA RUGELES DE HERNÁNDEZ**Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE