

OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

GESTION DE LA VOZ DEL USUARIO

INFORME I TRIMESTRE 2022

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 2022, tramita 1.828 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	Enero	Febrero	Marzo	I Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	449	593	493	1535
Cerrado - Por no competencia	11	13	9	33

Estado Petición	Enero	Febrero	Marzo	I Trim 2022
Solucionado - Por asignación			199	199
Solucionado - Por traslado	24	15	18	57
Cerrado por desistimiento tácito		1	2	3
En trámite - Por respuesta parcial		1		1
Total, general	484	623	721	1828

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 20 de abril del año en curso, lo cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Distribución de peticiones en gestión

Estado Petición	Enero	Febrero	Marzo	I Trim 2022
Solucionado - Por respuesta definitiva	449	593	493	1535
En trámite - Por asignación			199	199
En trámite - Por respuesta parcial		1		1
Total	449	594	692	1735

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

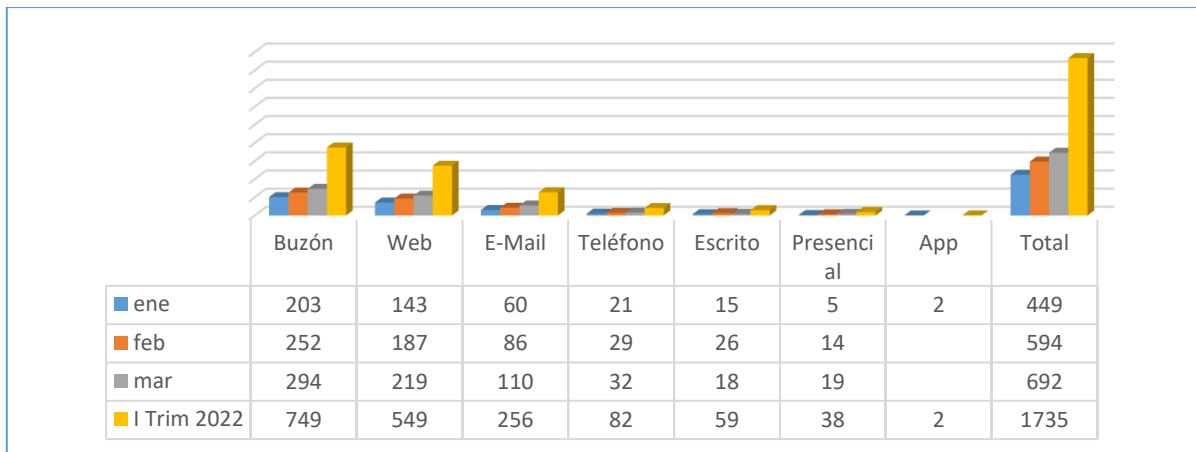
Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 1.735.

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 primer trimestre del año en curso: 1.735 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 43,2%, seguido por web 31,6%, e-mail 14,8%, teléfono 4,7%, escrito 3,4%, presencial 2,2% y App – aplicaciones móviles 0,1%.

La Subred Norte, continua la socialización de los canales de interacción con la ciudadanía desde la página web institucional:

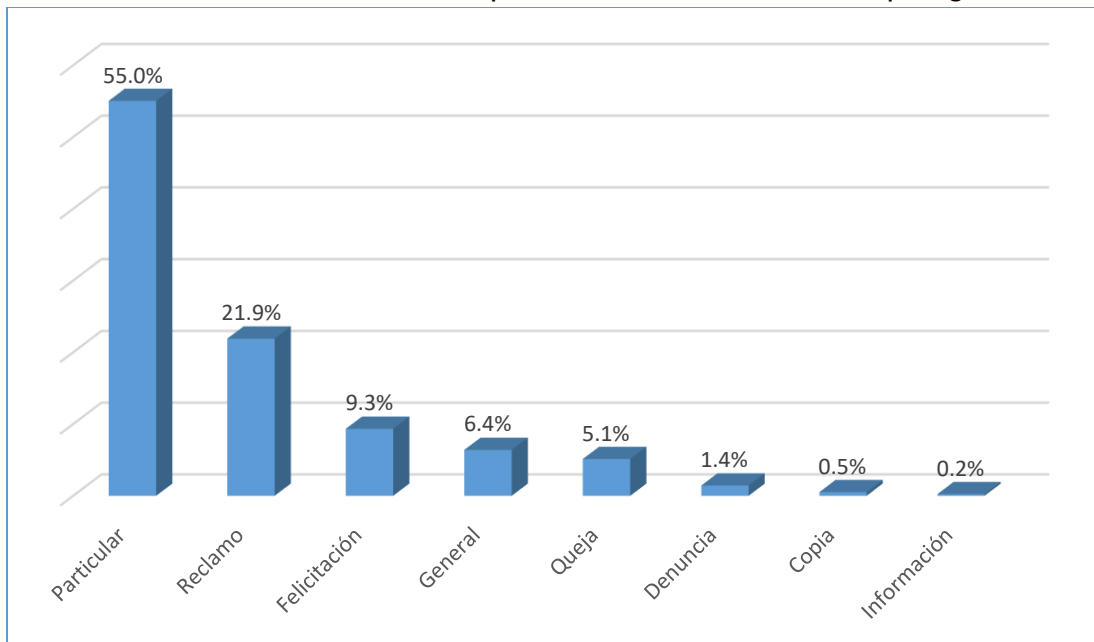
Imagen 1. Canales de interacción con la ciudadanía I Trimestre 2.022



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 1.735, en escala de mayor a menor participación peticiones se observa:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 955 - 55,0%
- Reclamo: 380 - 21,9%
- Felicitación: 162 - 9,3%
- Derecho de Petición de Interés General: 111 - 6,4%
- Queja: 89 - 5,1%
- Denuncia por Actos de Corrupción: 25 - 1,4%
- Solicitud de Copia: 9 - 0,5%
- Solicitud de Acceso a la Información: 4 - 0,2%

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	ene	feb	mar	I Trim 2022	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	308	437	529	1.274	73,43%
SALUD PUBLICA: Normatividad y Requisitos Sanitarios, Alimentos Sanos y Seguros, Concepto Sanitario, Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI, Aire Ruido y Radiación Electromagnética, entre otros.	137	200	242	579	33,37%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención Inicial de Urgencias y Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	119	142	184	445	25,65%
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	7	11	7	25	1,44%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	26	57	76	159	9,16%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios	1	17	9	27	1,56%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica, Gestión de Archivo sistema de correspondencia inventarios y corporativo	8	1	4	13	0,75%
EMERGENCIA COVID-19: Vacunación Covid-19, Carné de Vacunación Covid-19	2	3	1	6	0,35%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas, Informes atención ciudadanos por diferentes canales	1	3		4	0,23%
ASUNTOS JURIDICOS: Conceptos-Asesorías Jurídicos Sector Salud, Revisión Reconocimientos laborales, Revisión Conciliaciones SDS-FFDS	3		1	4	0,23%
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION		3	1	4	0,23%

TEMA	ene	feb	mar	I Trim 2022	%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA: Traslado a entidades distritales	1		1	2	0,12%
SISTEMAS DE INFORMACION: Tramites en Línea-SDS	2			2	0,12%
GESTION FINANCIERA: Programación y seguimiento presupuestal de la entidad, Informes salud -programas- presupuesto y ejecución	1		1	2	0,12%
GESTION TIC: Infraestructura y tecnológica en salud			1	1	0,06%
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD: Plan de Salud elaboración formulación ejecución y evaluación			1	1	0,06%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	141	157	163	461	26,57%
Total	449	594	692	1735	100%

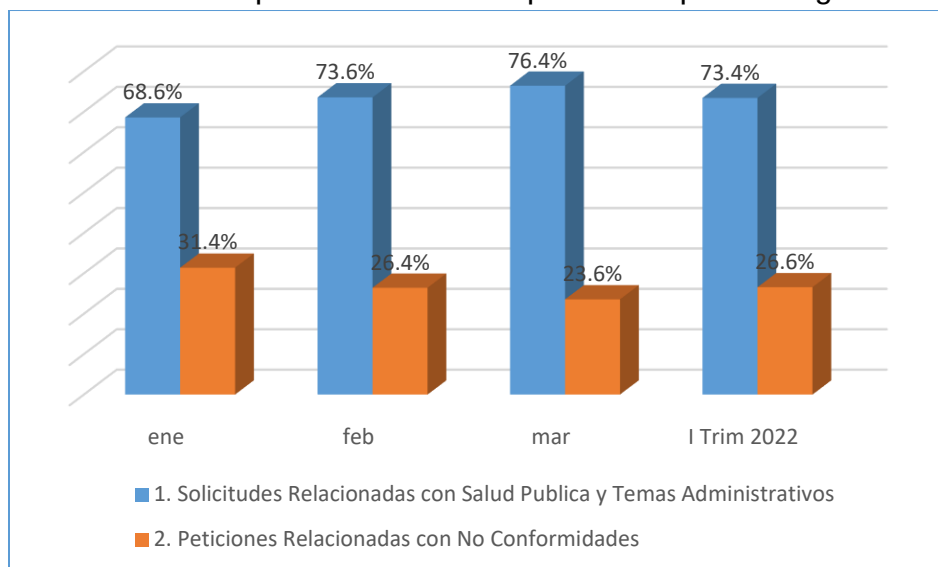
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

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 73,43% del total de peticiones del primer trimestre de 2022; sin embargo, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el 33,37% 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	ene	feb	mar	I Trim 2022	%
No Suministro Medicamentos: No POS y POS		3	8	11	0,63%
Problemas Recursos Económicos: Problemática socio-económica sin protección, Cobros indebidos		1	1	2	0,12%
Presunto Evento Adverso: Hospitalización	1			1	0,06%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	308	437	529	1274	73,43%
Total, Peticiones	449	594	692	1735	100%

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

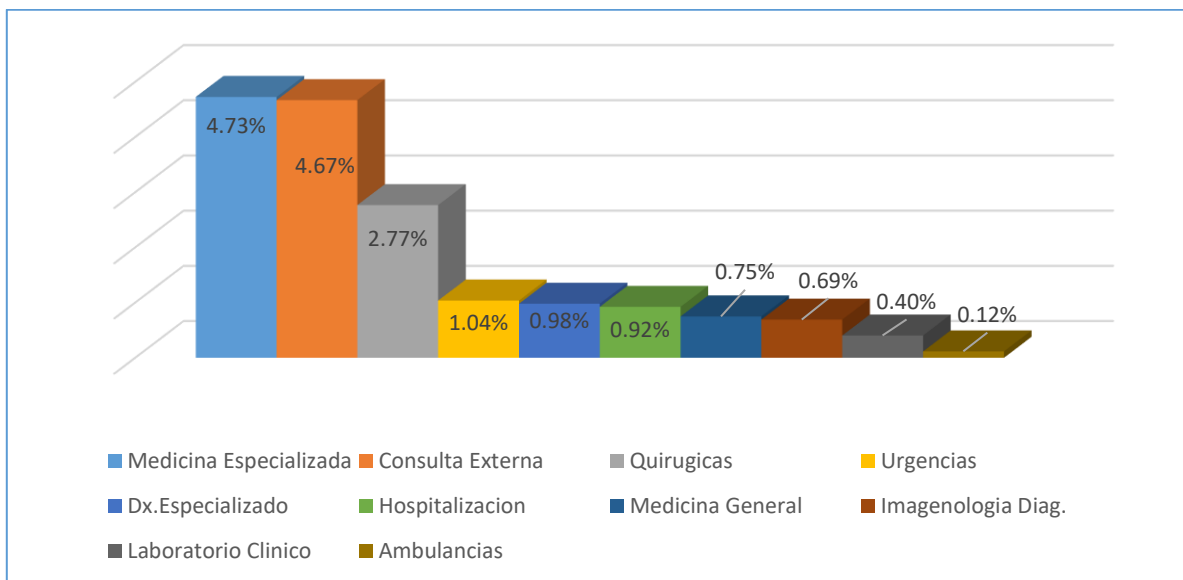
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- No Oportunidad Servicios: 296 – 17,06%
- Atención Deshumanizada: 79 – 4,55%
- Dificultad Accesibilidad Administrativa: 72 – 4,15%
- No Suministro Medicamentos: 11 - 0,63%
- Problemas Recursos Económicos: 2 – 0,12%
- Presunto Evento Adverso: 1 – 0,06%

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS 296 – (17,06%)

Gráfica 4. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



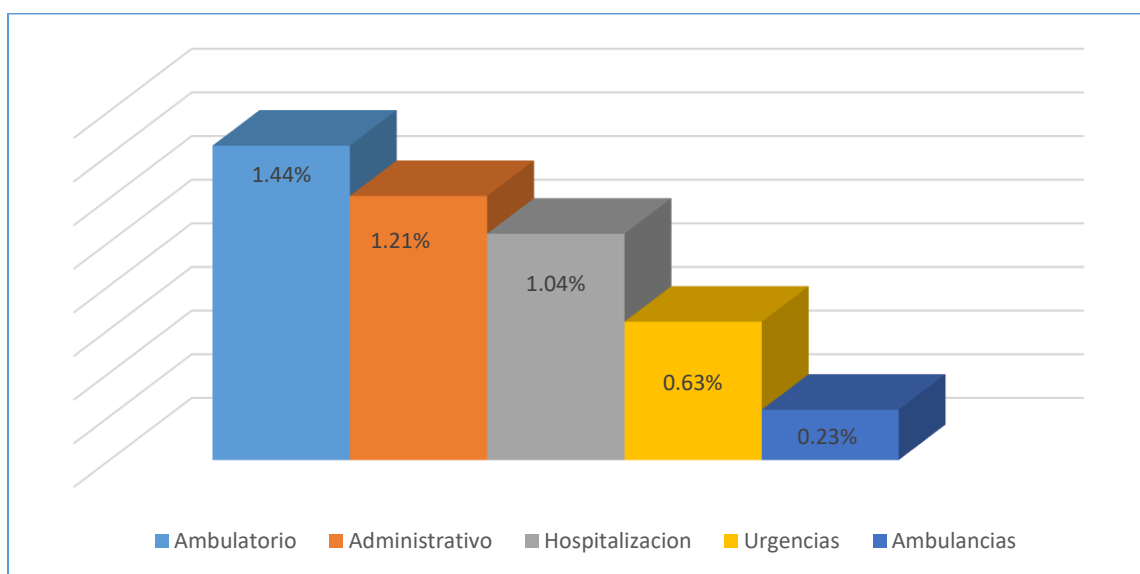
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Las especialidades con mayor incidencia son: cardiología, ortopedia, oftalmología, gastroenterología, oftalmología pediátrica, dermatología y medicina interna.

Procedimientos quirúrgicos, no oportunidad en la entrega de resultados de laboratorio.

- **ATENCION DESHUMANIZADA (79 – 4,55%)**

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 enfermería, facturación guardas de seguridad y urgencias

Tabla 5. Unidades y servicios - I trimestre 2022

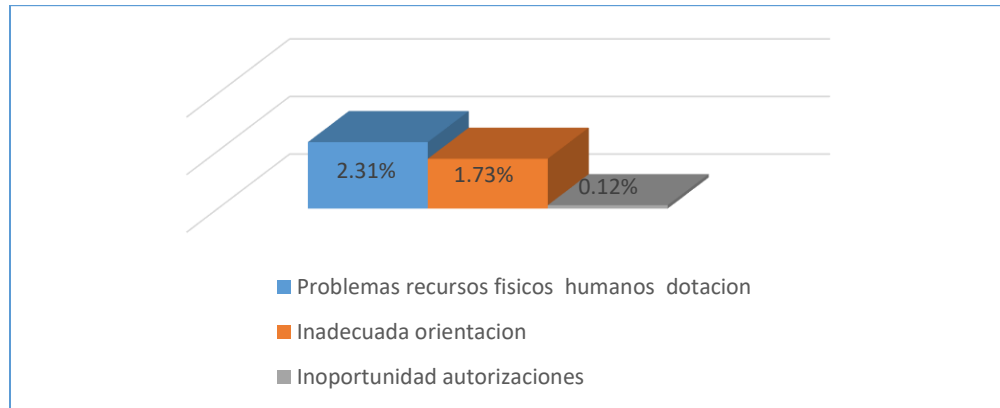
Sede	Servicio / Proceso	ene	feb	mar	I Trim 2022
CAPS Chapinero	Administrativa	2	1		3
	Ambulatorios	2	1	1	4
	Financiera	2	3		5
	Hospitalarios		1	1	2
	OPCSC		1		1
	Urgencias	1			1
CAPS Emaús	Financiera		1		1

Sede	Servicio / Proceso	ene	feb	mar	I Trim 2022
	OPCSC		1		1
CAPS Gaitana	Ambulatorios	1	1	1	3
	Complementarios		2		2
CAPS Rincón	Ambulatorios			2	2
CAPS Verbenal	Ambulatorios			1	1
Centro de Servicios Especializado	Complementarios			1	1
	Financiera	1			1
	Hospitalarios	2	1	3	6
	Urgencias		1		1
Engativá Calle 80	Administrativa	1	1	1	3
	Ambulatorios	1	1	2	4
	Financiera	3			3
	Hospitalarios		1	2	3
	OPCSC			2	2
	Urgencias	1	3		4
Fray Bartolomé de las Casas	Administrativa	2	1		3
	Ambulatorios		1		1
	OPCSC	1			1
Salud Pública	Gestión del Riesgo			1	1
Simón Bolívar	Administrativa	1			1
	Complementarios		1		1
	Financiera	1			1
	Hospitalarios	3	2	4	9
	Urgencias			1	1
Subred Norte	Contratación	1			1
	Atención pre hospitalaria - APH			2	2
USS Quirigua	Administrativa	1			1
	Ambulatorios		1		1
USS San Luis	Financiera		1		1
Total		27	27	25	79

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

- **DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (72 – 4,15%)**

Gráfica 6. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



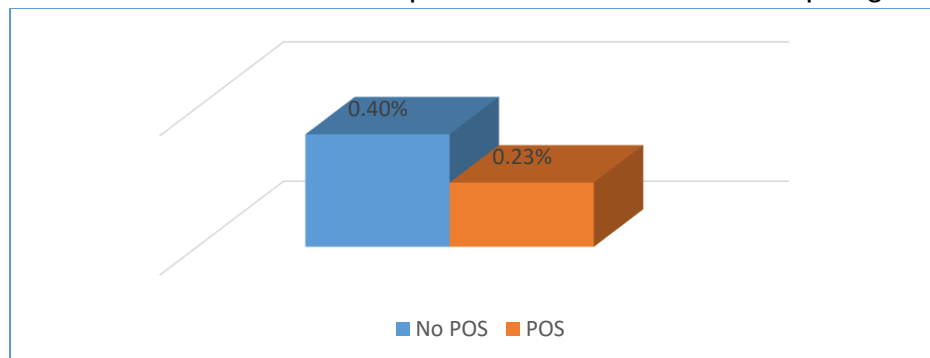
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

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 y trámites administrativos. Especialmente por parte 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 y pérdida de objetos de los pacientes, entre otros.

- **NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (11 – 0,63%)**

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.

RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS 159 (9,16%)

Tabla 6. Felicitaciones I Trimestre de 2022

Sede	Servicio / Proceso	ene	feb	mar	I Trim 2022
CAPS Boyacá Real	Ambulatorios			1	1
	Complementarios			1	1
	Financiera			1	1
CAPS Chapinero	Administrativa		1		1
	Ambulatorios	2	2		4
	Complementarios		1		1
	OPCSC	1	8	2	11
	Urgencias	1	1		2
CAPS Emaús	Ambulatorios	1			1
CAPS Gaitana	Ambulatorios			2	2
	Financiera			1	1
CAPS Garcés Navas	Ambulatorios			1	1
CAPS Rincón	Ambulatorios	1		1	2
Centro de Servicios Especializado	Ambulatorios			6	6
	Complementarios	1			1
	Hospitalarios	1	17	23	41
	OPCSC		1		1
Engativá Calle 80	Administrativa	3	1	2	6
	Ambulatorios		3	2	5
	Hospitalarios		3		3
	OPCSC		2		2

Sede	Servicio / Proceso	ene	feb	mar	I Trim 2022
	Urgencias			1	1
Fray Bartolomé de las Casas	Administrativa	1			1
	Ambulatorios	3	3	7	13
	Complementarios	4	2	1	7
	Financiera			2	2
	General	2			2
	OPCSC		2	4	6
Simón Bolívar	Administrativa	1			1
	Ambulatorios			2	2
	Hospitalarios	1		5	6
	OPCSC		1		1
	Urgencias			1	1
Subred Norte	Complementarios			1	1
	General	1			1
USS Álamos	Ambulatorios	1			1
USS Bachué	Ambulatorios		1		1
	General		1		1
USS Bella Vista	Ambulatorios	1			1
USS Codito	Ambulatorios			6	6
	Financiera			2	2
	OPCSC		2		2
USS Española	Ambulatorios		1		1
	General		1		1
USS Prado Veraniego	Administrativa		1		1
	Ambulatorios		1	1	2
USS Usaquén	Financiera		1		1
Total		26	57	76	159

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

En atención a la Ley de transparencia, Derecho de acceso a la información pública – Ley 1712 de 2014, Artículo 54 Ley 190 de 1995 y Decreto reglamentario 2641 del 2012

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

Dependencia	N° de Solicitudes recibidas	Tiempo de respuesta a cada solicitud
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	218292022	19
	227312022	16
	1192032022	11
Salud Publica	1011832022	12
Total	4	

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

Tabla 8. Solicitudes de Acceso a la Información trasladadas – I Trimestre 2.022

N° de Solicitudes trasladadas	N° de Solicitud	Entidad que recibe
1	208292022	Subred Sur Occidente
Total	1	

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

Tabla 9. Solicitudes de Acceso a la Información Negadas – I Trimestre 2.022

N° de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	N° de Solicitud	Observación
1	218292022	Parcial se negó el acceso a la información, porque se considera datos sensibles relativos a la salud los cuales están definidos en la ley 1581 de 2012 Artículo 5°. Datos sensibles y Artículo 6°. Tratamiento de datos sensibles
Total	1	

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 III Trimestre 2021 Subred Norte.

Fecha de la reunión: 28 de febrero 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 tercer trimestre del año 2021. (Anexos: Acta, Presentación y Registro de asistencia).

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.

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.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 10. Promedio oportunidad de respuesta – I 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.	N° Total de PQR recibidas en el periodo
I Trimestre	14	24762	1735

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

Tabla 11. Oportunidad de respuesta – I Trimestre 2022

Periodo 2022	Total PQRD	Oportunas	% Oportunas	Inoportunas	% Inoportunas
I Trimestre	1735	1733	99,88%	2	0,12%

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

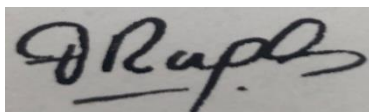
Forma parte de la Línea 4. Fortalecimiento de la Gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

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 12. Usuarios satisfechos con la respuesta - I trimestre 2022

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

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "F. Rugeles".

FANNY LUCIA RUGELES DE HERNÁNDEZ

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE