



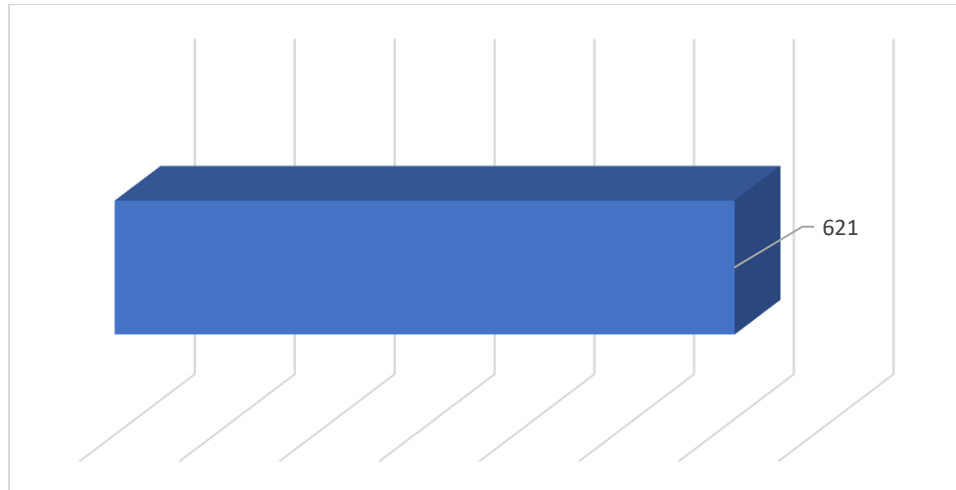
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

**INFORME PQR DICIEMBRE 2019
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., diciembre de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 621

En el mes de diciembre de 2019 se gestionaron 621 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:

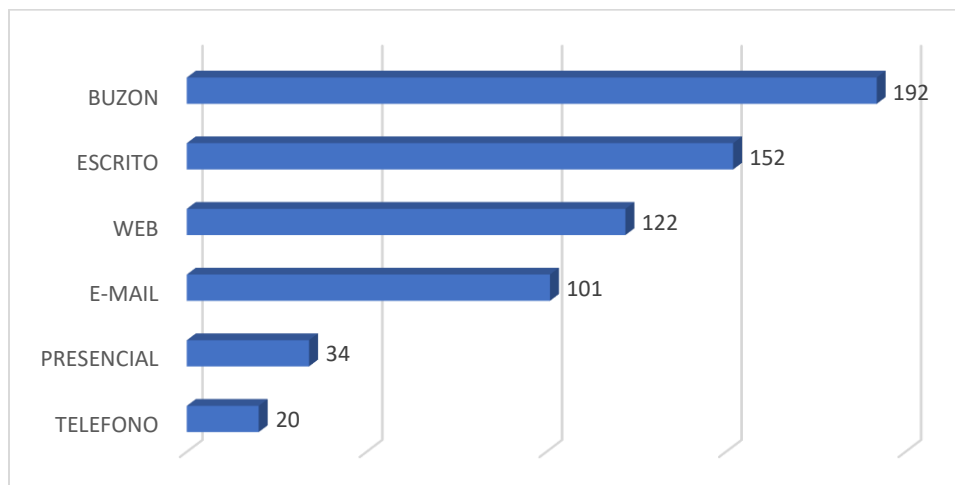
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

Pagina Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: liderAtencionalusuario@subrednorte.gov.co

Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

Herramienta distrital: <http://www.bogota.gov.co/sdqs> - Bogotá Te Escucha

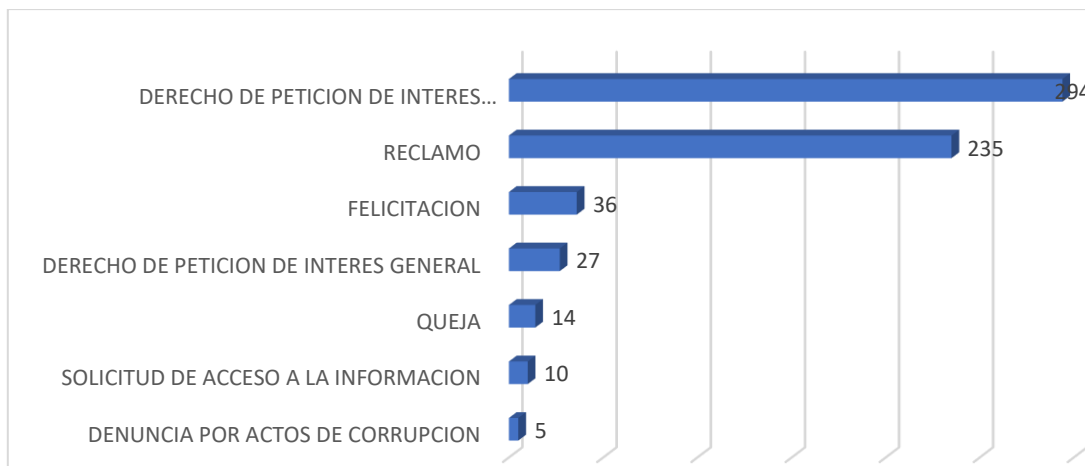


Total peticiones 621

El canal más utilizado en el mes de diciembre de 2019 sigue siendo el buzón con 192 peticiones que corresponde al 31%, seguido por 152 (24%) peticiones de forma escrita, 122 (20%) peticiones vía Web, 101 (16%) peticiones vía E-mail, 34 (5%) peticiones de forma presencial y 20 (3%) peticiones vía teléfono.

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 de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.



Las 621 peticiones que ingresaron en el mes de diciembre del año en curso, se discriminan así:

Derechos de petición de interés particular: 294 – 47%, Reclamos: 235 – 37,8%, Felicitaciones: 36 – 5,8%, Derechos de petición de interés general: 27 – 4,3%, Quejas: 14 – 2,3%, Solicitudes de acceso a la información: 10 – 1,6% y Denuncia por actos de corrupción 5 – 0,8%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

A continuación, se presenta los temas y subtemas más reiterativos identificados en el mes de diciembre de 2019:

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	5	2.3%
	e. Hospitalización	2	
	f. Proceso administrativo	4	
	i. Urgencias.	3	
Total 1. Atención Deshumanizada		14	
11. Problemas Recursos Económicos	a. Cobros indebidos	1	0.3%
	b. Falta recursos económicos	1	
Total 11. Problemas Recursos Económicos		2	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	22	8.2%
	d. Problemas recursos físicos humanos dotación	29	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		51	
7. Negación Servicios	g. Urgencias	1	0.2%
Total 7. Negación Servicios		1	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	1	28.2%
	b. Ambulatorio? C. Externa General	21	
	c. Ambulatorio medicina General	2	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	56	
	f. Hospitalización	11	
	g. Quirúrgicas	66	
	i. Urgencias	10	



Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
	j. Apoyo Dx. Especializado.	1	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	4	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	3	
Total 8. No Oportunidad Servicios		175	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	7	2.7%
	b. POS	10	
Total 9. No Suministro Medicamentos		17	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia clínica	1	0.2%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		1	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Expedientes disciplinarios	2	0.3%
Total ASUNTOS DISCIPLINARIOS		2	
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	Personas Desaparecidas	14	2.3%
Total ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS		14	
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad	1	0.2%
Total INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL		1	
ORIENTACION EN SALUD	Acceso y orientación sobre servicios de salud	81	14.2%
	Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	6	
	Atención psicosocial y salud integral población víctima de conflicto armado	1	
Total ORIENTACION EN SALUD		88	
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	Plan De Desarrollo SDS	1	0.2%
	Elaboración Formulación Ejecución y Evaluación		
Total POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS		1	
RECURSOS FISICOS	Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura - dotación hospitalaria-estado de obras	1	0.2%
Total RECURSOS FISICOS		1	
SALUD PUBLICA	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	9	34.6%
	Alimentos Sanos y Seguros	60	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	66	



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

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	1	
	Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas	3	
	Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques	45	
	Eventos Trasmisibles Origen Zoonótico - Etoz	4	
	Inscripción Registro Para La Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad	1	
	Lineamientos Salud Publica	5	
	Medicamentos Seguros	5	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	1	
	Programas y Acciones de Interés en Salud Publica	1	
	Seguridad Química	6	
	Vacunación antirrábica para caninos y felinos	5	
	Zoonosis	3	
Total SALUD PUBLICA		215	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	1	6.1%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	36	
	Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	1	
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		38	
Total general		621	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE SALUD	4	40%
SUBRED SUR	3	30%
SUBRED SUR OCCIDENTE	2	20%
CAPITAL SALUD EPS	1	10%
Total traslados por no competencia	10	100%

Durante el mes de diciembre de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 10 peticiones.

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	1	50%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	399	249	62%
Salud Publica	216	111	51%
Servicio a la Ciudadanía	4	4	100%
Total general	621	365	59%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	227	227	100%
Salud Publica	144	144	100%
Total general	371	371	100%

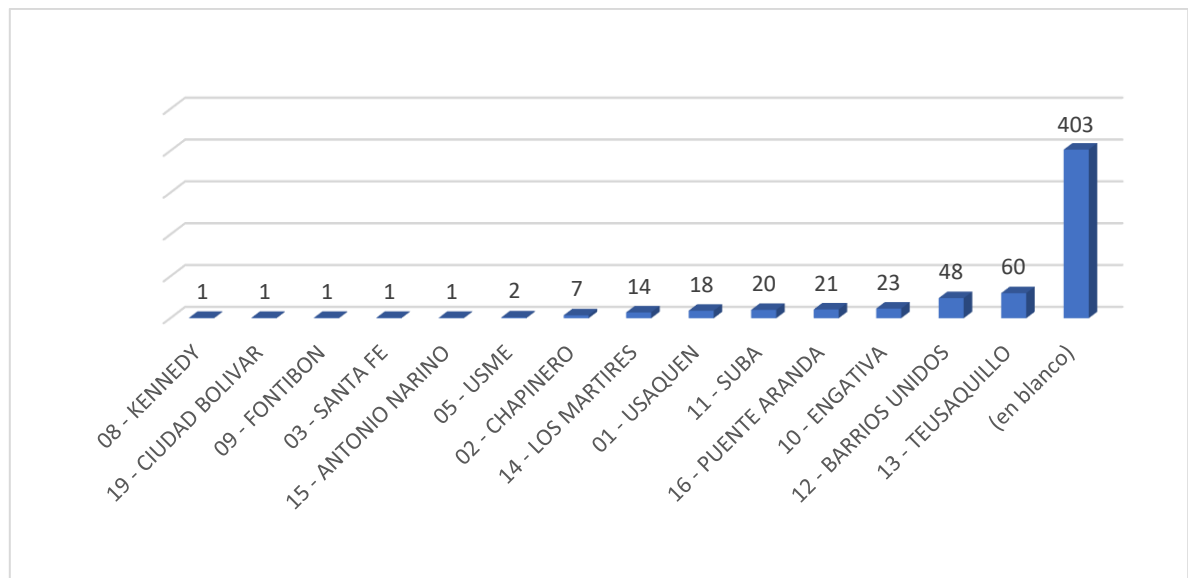
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta va a 8 días.

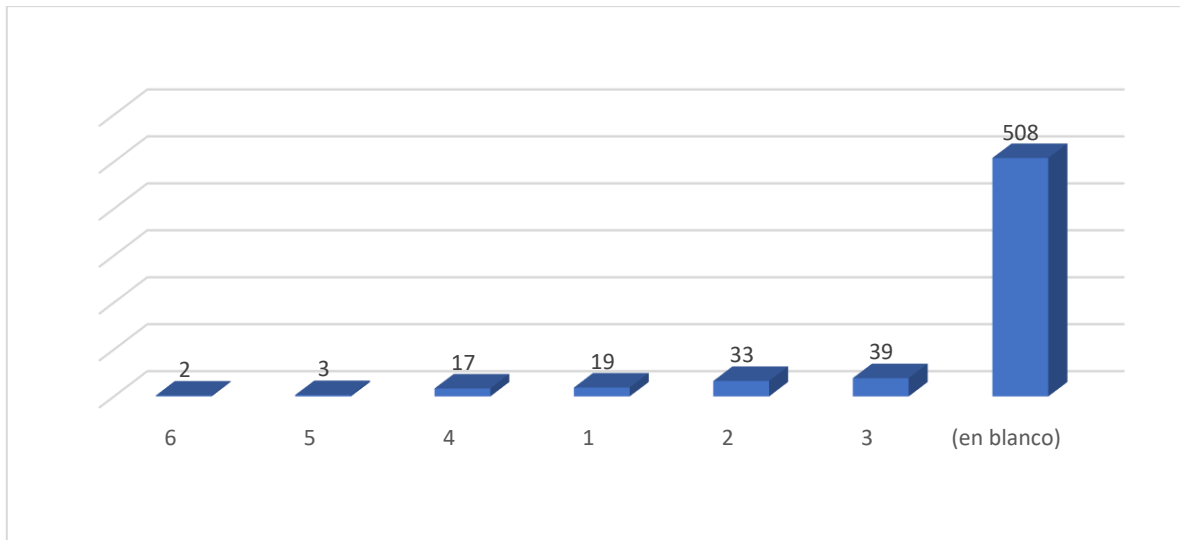
Dependencia	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario			3					3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario		8	7	7	7	7	6	7
Salud Publica	11	11	11			6		11
Servicio a la Ciudadanía		1	5					4
Total general	11	10	9	7	7	7	6	8

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

Se observa que para las peticiones no se registra la localidad de los hechos:

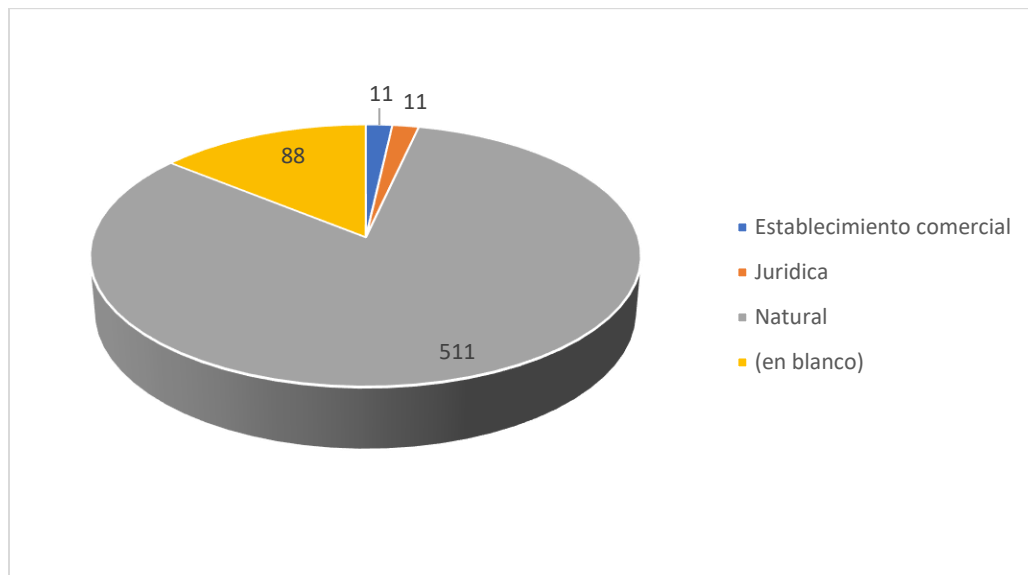


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



Al igual que el numeral anterior, se observa que los peticionarios no registran el estrato corresponde.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



La gran mayoría de los peticionarios se identifican, como se observa a continuación:

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	530	85%
Anónimo	91	15%
Total	621	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Continuamos en espera que los ajustes en el aplicativo entre otros aspectos, para evidenciar la trazabilidad de las peticiones, se requiere a la mayor brevedad posible ajustes y estabilidad del aplicativo, para obtener información precisa a través del reporte de gestión de peticiones con información completa de la gestión realizada, como es la fecha de finalización, estado de la petición, tema y subtema, ya que como es de conocimiento general, actualmente se realiza manualmente.

Aunado a lo anterior, desde la Subred Norte los servidores que manejan el aplicativo se requiere depurar permanentemente la clasificación y actualización de las peticiones de acuerdo a la tipología, tema, y subtema a fin de visibilizar adecuadamente las no conformidades para adelantar acciones correctivas o de mejora.