



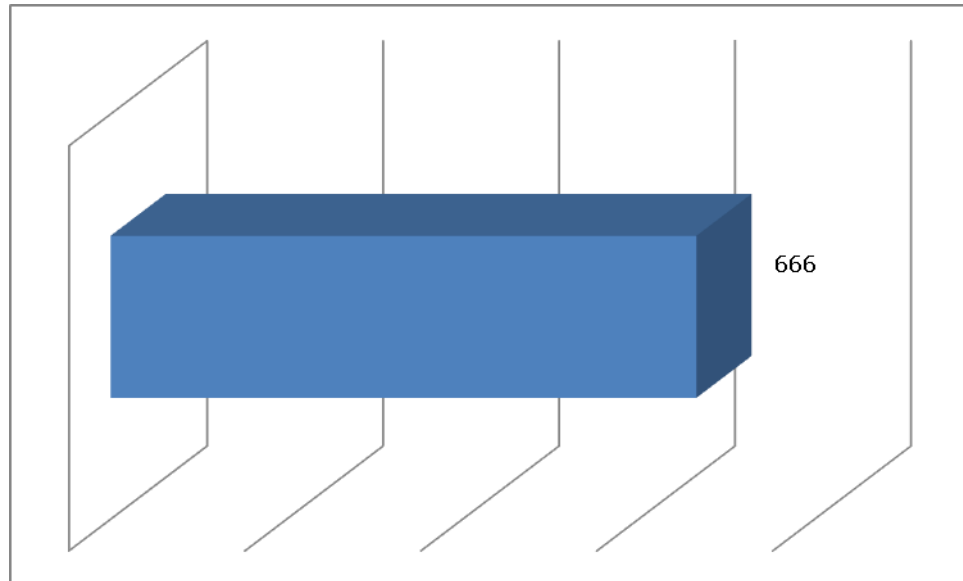
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., noviembre de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 666

En el mes de noviembre de 2019 ingresaron 666 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:

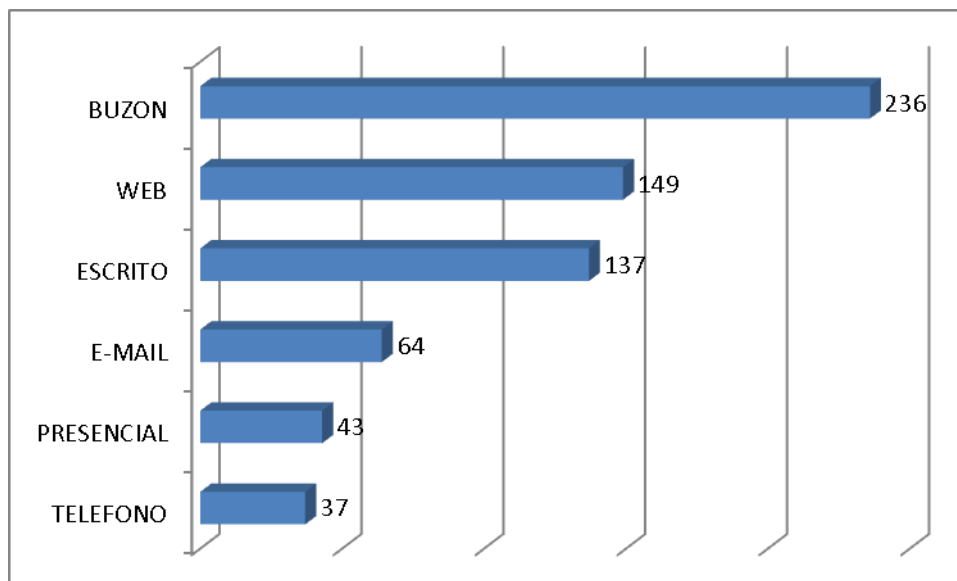
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

Correo electrónico institucional: liderAtencionusuario@subrednorte.gov.co

Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

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

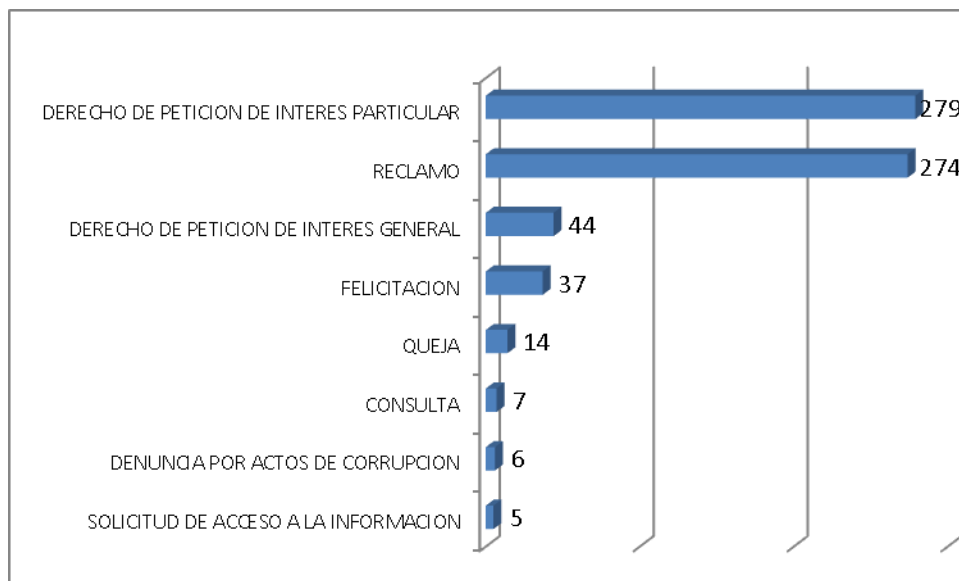


Total peticiones 666

El canal más utilizado en el mes de noviembre de 2019 sigue siendo el buzón con 236 peticiones que corresponde al 35,5%, seguido por 149 (22,3%) peticiones via Web, 137 (20,5%) peticiones de forma escrita, 64 (9,7%) peticiones via E-mail, 43 (6,5%) peticiones de forma presencial y 37 (5,5%) peticiones vía telefono.

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 666 peticiones que ingresaron en el mes de noviembre del año en curso, se discriminan así:

Derechos de petición de interés particular: 279 – 41,7%, Reclamos: 274 – 41,3%, Derechos de petición de interés general: 44 – 6,6%, Felicitaciones: 37 – 5,6%, Quejas: 14 – 2,1%, Consultas: 7 – 1,1%, Denuncia por actos de corrupción 6 – 0,9% y Solicitudes de acceso a la información: 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 octubre del 2019:

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	1	2%
	b. Ambulatorio	6	
	e. Hospitalización	3	
	f. Proceso administrativo	3	
	i. Urgencias.	1	
Total 1. Atención Deshumanizada		14	
10. Presunto Evento Adverso	f. Urgencias	1	0,2%
Total 10. Presunto Evento Adverso		1	
11. Problemas Recursos Económicos	c. Inconformidad cobro servicios	3	0,5%
Total 11. Problemas Recursos Económicos		3	

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	34	10%
	d. Problemas recursos físicos humanos dotación	34	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		68	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio C. Externa General	33	31%
	c. Ambulatorio medicina General	1	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	79	
	f. Hospitalización	5	
	g. Quirúrgicas	59	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	1	
	i. Urgencias	10	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	2	
	k. Apoyo Sx. Imagen logia Diag.	10	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	4	
Total 8. No Oportunidad Servicios		204	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	1	1%
	b. POS	7	
Total 9. No Suministro Medicamentos		8	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia Clínica	1	0,2%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		1	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Presuntas conductas indebidas de los servidores	4	1%
Total ASUNTOS DISCIPLINARIOS		4	
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	Estadísticas Vitales (Mortalidad Natalidad Discapacidad)	1	2%
	Informes atención ciudadanos por diferentes canales	1	
	Personas Desaparecidas	10	
Total ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS		12	
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	85	13%
	Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	2	
	Atención psicosocial y salud integral población víctima de conflicto armado	1	

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
Total ORIENTACION EN SALUD		88	
SALUD PUBLICA	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	6	33%
	Alimentos Sanos y Seguros	46	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	90	
	Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques	35	
	Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz	6	
	Lineamientos Salud Publica	2	
	Medicamentos Seguros	11	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	1	
	Seguridad Química	14	
	Vacunación antirrábica para caninos y felinos	2	
	Zoonosis	6	
Total SALUD PUBLICA		219	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	2	6%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	36	
	Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	5	
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		43	
Total general		666	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SUBRED SUR OCCIDENTE	4	33%
SECRETARIA DE SALUD	3	25%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	16%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	9%
SUBRED SUR	1	9%
Total traslados por no competencia	12	100%

Durante el mes de noviembre de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 12 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	3	3	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	439	227	52%
Salud Publica	215	100	47%
Servicio a la Ciudadanía	9	0	0%
Total general	666	330	50%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participacion Social y Atencion al Usuario	154	154	100%
Salud Publica	235	235	100%
Total general	389	389	100%

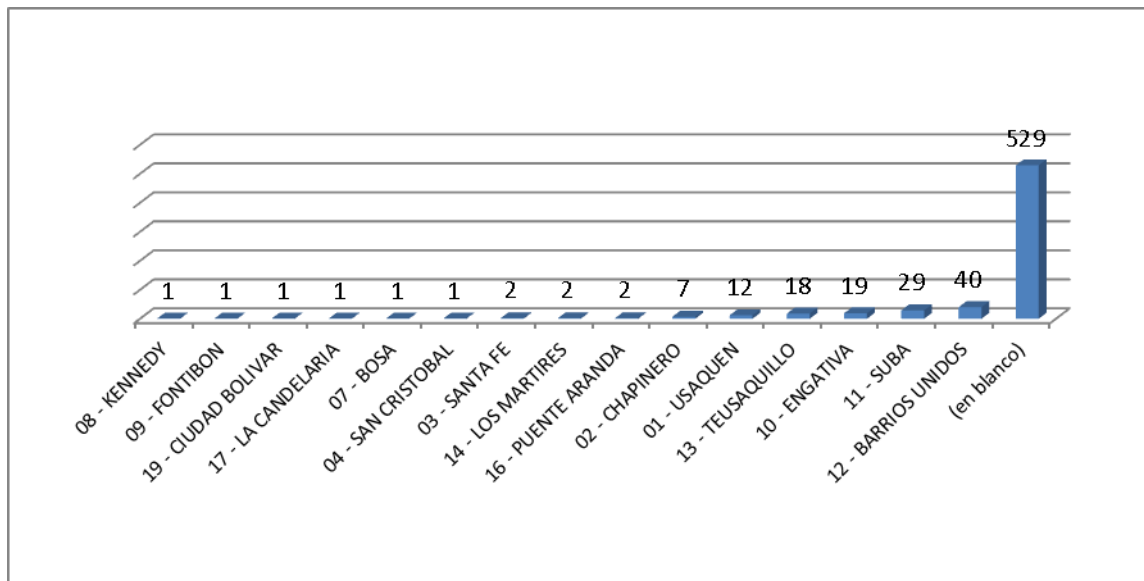
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta va a 13 días.

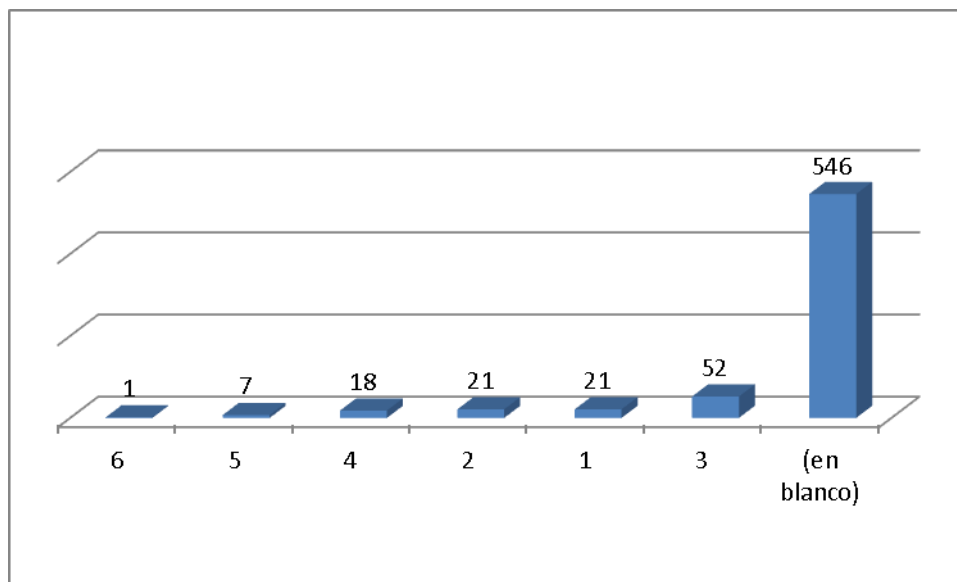
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		1							1
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	28		13	13	13	13	13	8	13
Salud Publica		13	13	13					13
Total general	28	4	13	13	13	13	13	8	13

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

Se observa que para las peticiones no se registra la localidad a la que pertenecen los requirentes:

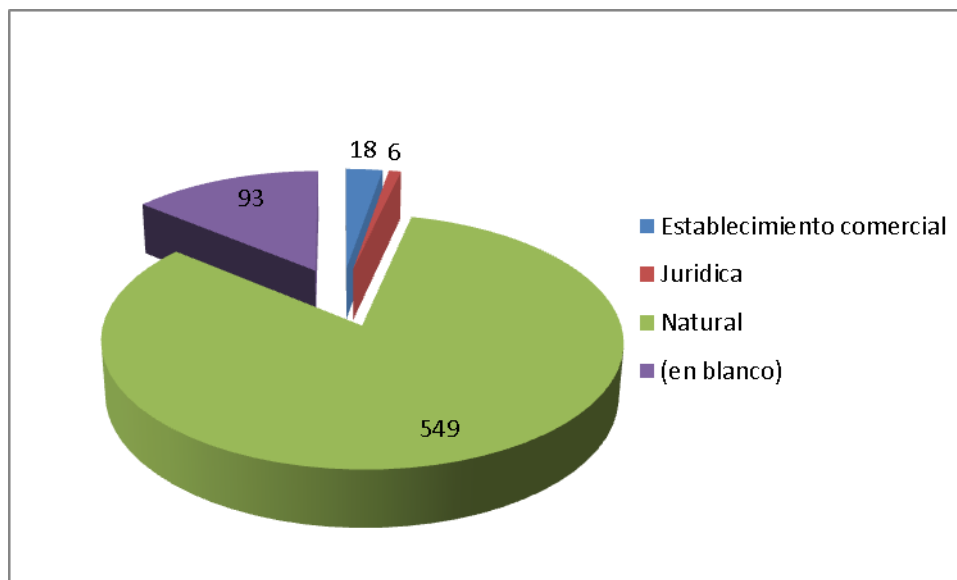


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	572	86%
Anónimo	94	14%
Total	666	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.