



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

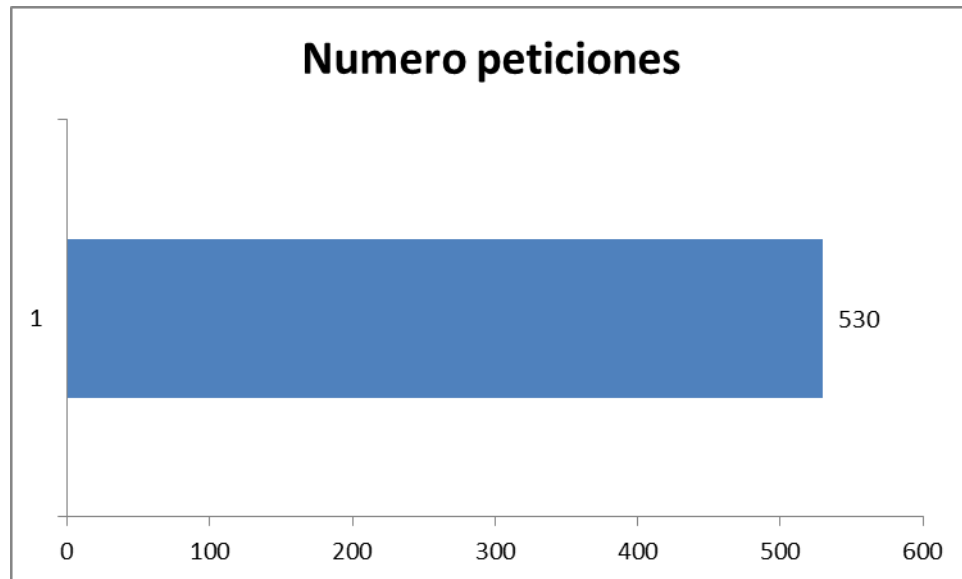
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2018
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., septiembre de 2018

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 530

En el mes de septiembre de 2018 ingresaron 530 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:

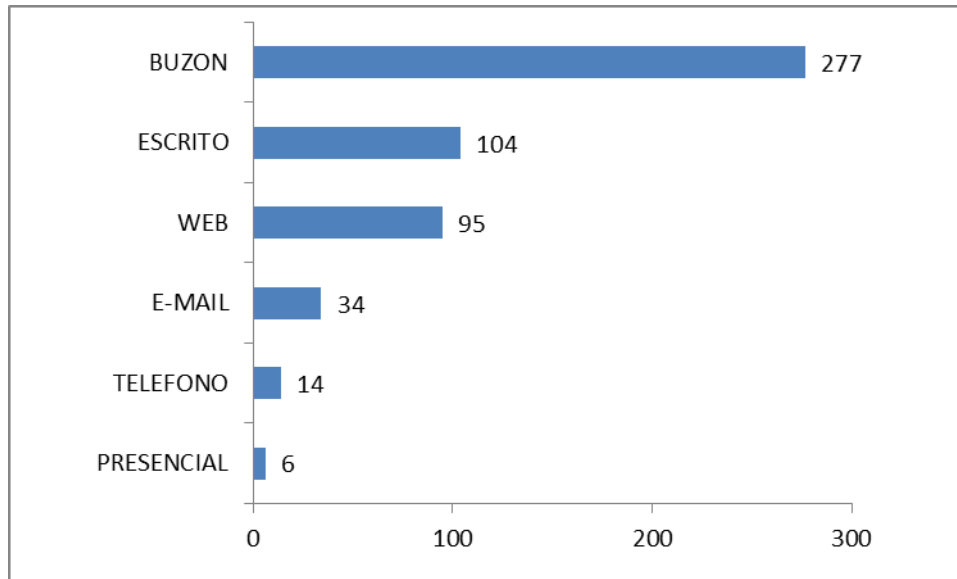
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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/sdgs> - Bogotá Te Escucha

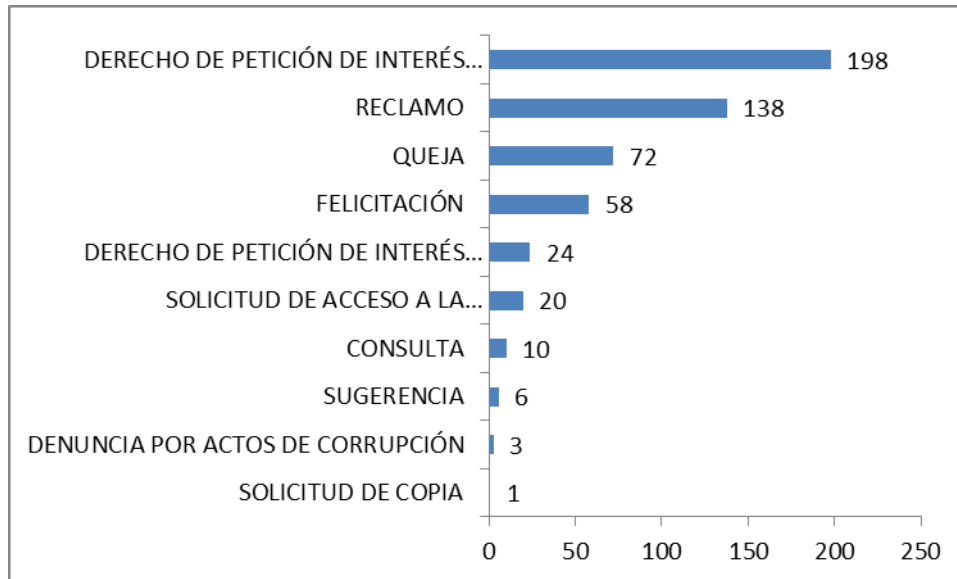


Total peticiones 530

El canal más utilizado en el mes de septiembre de 2018, y aumentando sigue siendo el buzón con 277 peticiones que corresponde al 52%, seguido por 104 (20%) peticiones de forma escrita, 95 (18%) peticiones via Web, 34 (6%) peticiones vía E-mail, peticiones via telefonico 14 (3%) y 6 (1%) peticiones de forma presencial.

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.



Total peticiones 530

Las 530 peticiones que ingresaron en el mes de septiembre del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 198 – (37%), Reclamos: 138 – (26%), Quejas: 72 – (14%), Felicitaciones: 58 – (11%), Derechos de petición de interés general: 24 – (5%), Solicitudes de acceso a la información: 20 – (4%), Consultas: 10 – (2%), Sugerencias: 6 – (1%), Denuncias por actos de corrupción: 3 – (0.8%) y solicitud de copia: 1 – (0.2%).

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas y o problemas de acceso más reiterativos identificados en el mes de septiembre del 2018:

Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	22	25%
	b. Inoportunidad autorizaciones	0	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	112	
	Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	134	
	b. Ambulatorio – C. Externa General	16	14%
	c. Ambulatorio medicina General	7	

	d. Ambulatorio Medicina Especializada	32	
	f. Hospitalización	2	
	g. Quirúrgicas	4	
	i. Urgencias	10	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	1	
Total 8. No Oportunidad Servicios		72	
SALUD	Alimentos Sanos y Seguros	61	
	Concepto sanitario	50	
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	58	
Total SALUD		169	32%
Total 5 Subtemas		375	71%
Total otros subtemas		155	29%
total general		530	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	2	20%
IDPYBA	2	20%
SECRETARIA DE SALUD	2	20%
SUBRED SUR	2	20%
SUBRED SUR OCCIDENTE	2	20%
Total general	10	100%

Durante el mes septiembre de 2018, 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	2	0,004
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	339	301	57%
Salud Pública	166	86	16%
Servicio a la Ciudadanía	23	15	3%
Total general	530	404	76%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	153	153	100%
Salud Pública	102	102	100%
Servicio a la Ciudadanía	2	2	100%
Total general	257	257	100%

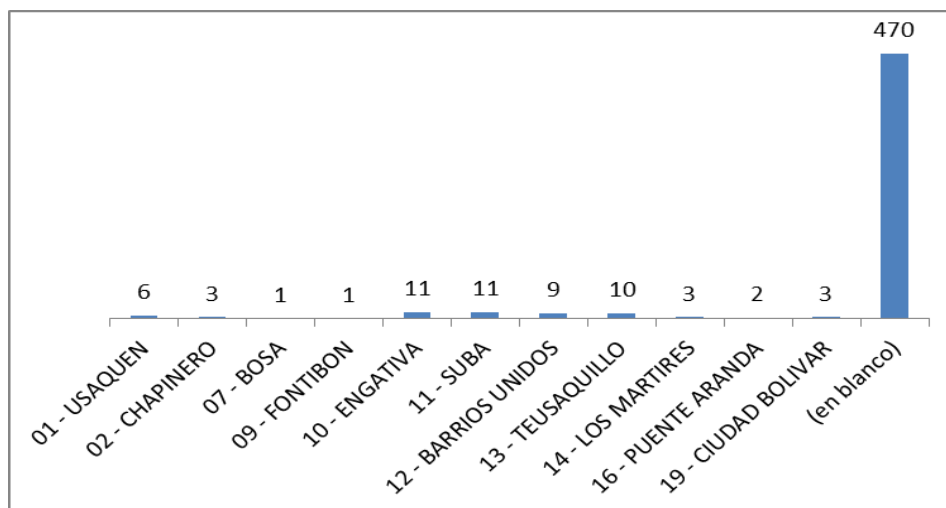
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 6 días.

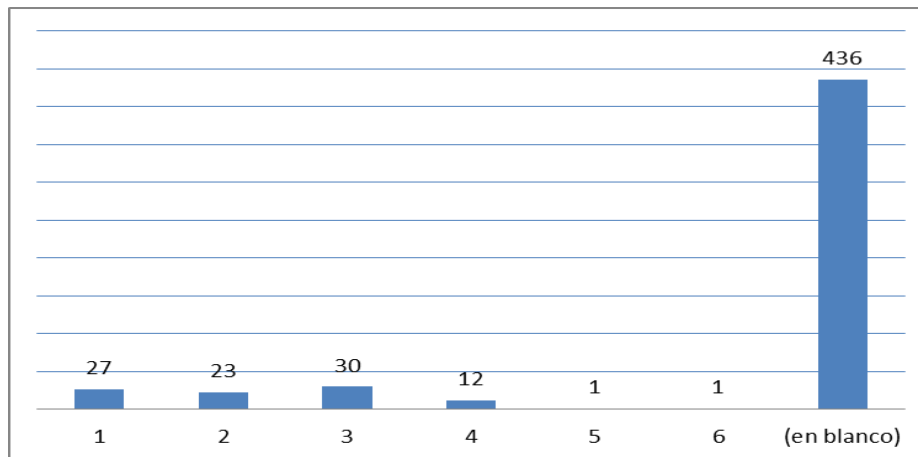
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		3									3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario			4	8	3	7	7	4	7	6	6
Salud Pública	8	4	9	10		8	10	8		6	8
Servicio a la Ciudadanía			2	4		2					3
Total general	8	3	8	9	3	7	7	5	7	6	6

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:

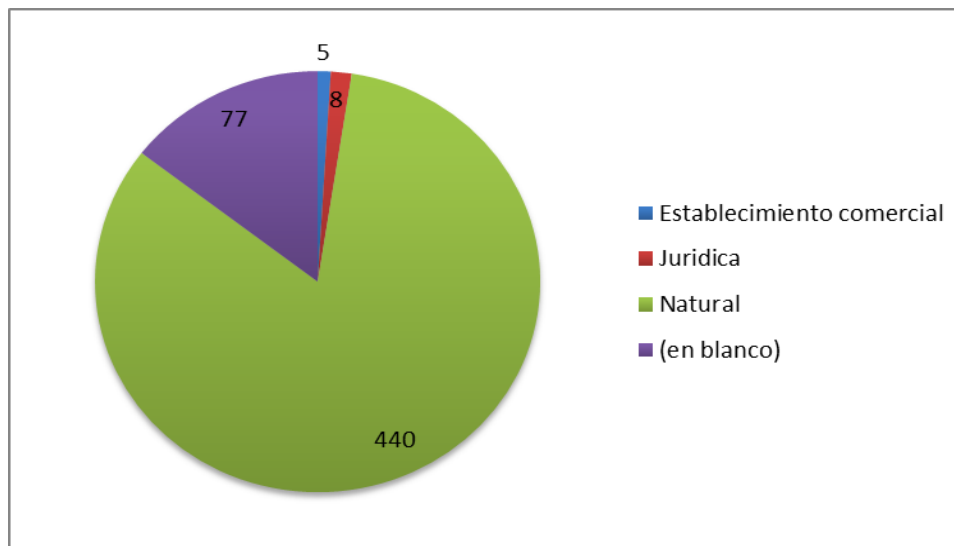


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	453	85%
Anónimo	77	15%
Total	530	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.