



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

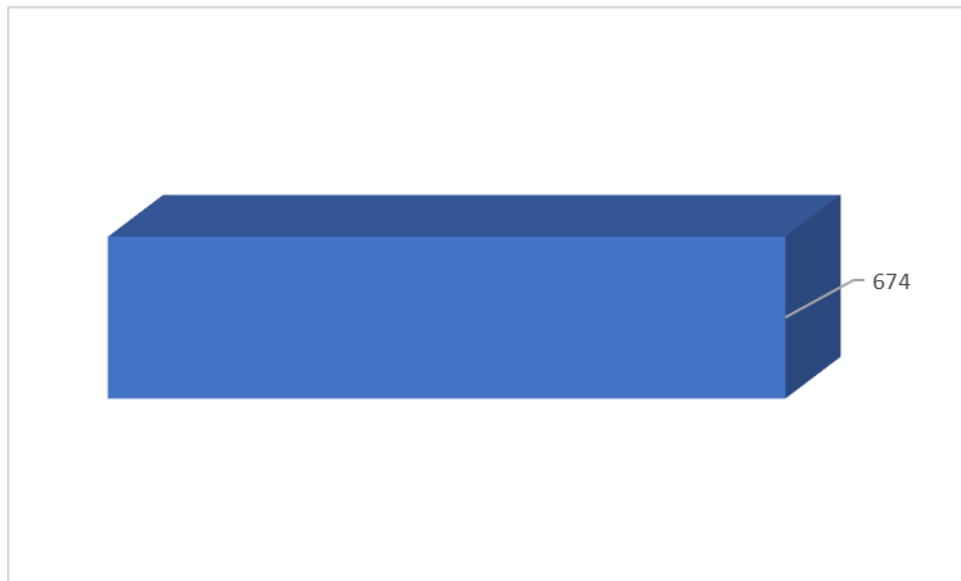
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., abril de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 674

En el mes de abril de 2019 ingresaron 674 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:

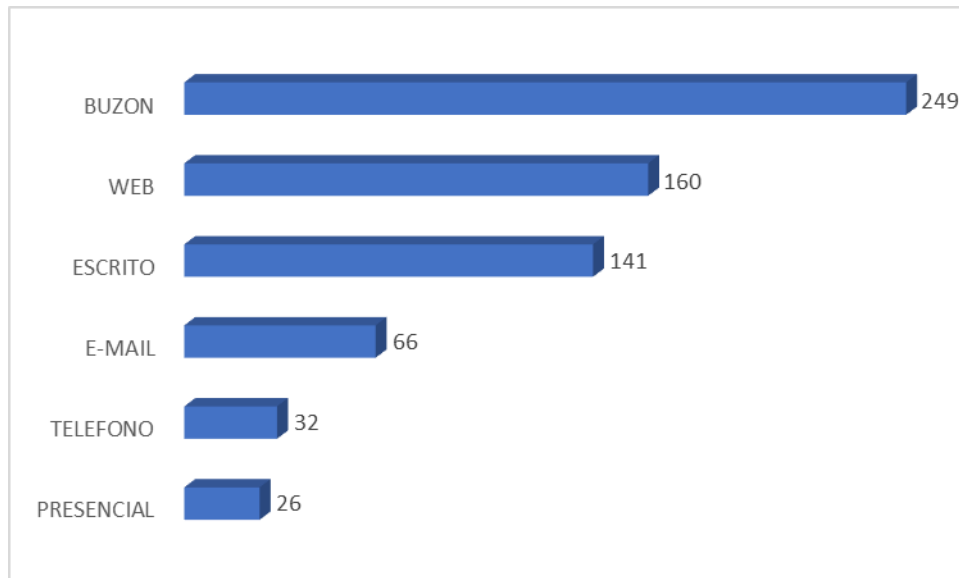
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

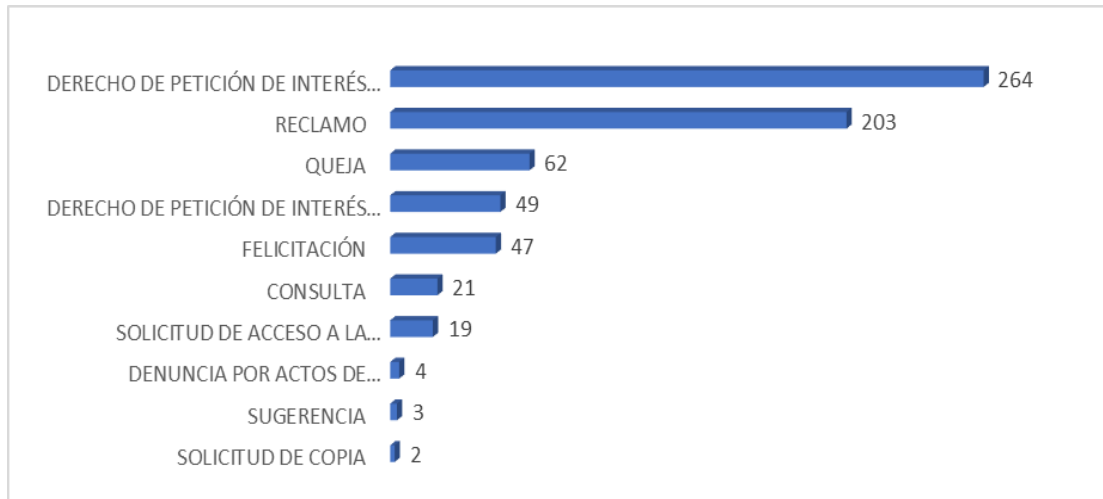


Total peticiones 674

El canal más utilizado en el mes de abril de 2019 sigue siendo el buzón con 249 peticiones que corresponde al 37%, seguido por 160 (24%) peticiones via Web, 141 (21%) peticiones de forma escrita, 66 (10%) peticiones via E-mail, 32 (5%) peticiones vía telefono, y 26 (4%) 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.



Las 674 peticiones que ingresaron en el mes de abril del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 264 - 39%, Reclamos: 203 - 30%, Quejas: 62 - 9%, Derechos de petición de interés general: 49 – 7,3%, Felicitaciones: 47 – 7%, Consultas: 21 – 3,1%, Solicitudes de acceso a la información: 19 – 2,8%, Denuncia por actos de corrupción 4 – 1%, Sugerencias: 3 – 0,4% y solicitud de copia: 2 – 0,3%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas más reiterativos identificados en el mes de abril del 2019

Subtema	Total	%
Concepto sanitario	93	14%
d. Ambulatorio Medicina Especializada	68	10%
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	66	10%
Alimentos Sanos y Seguros	61	9%
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	45	7%
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	45	7%
Total 5 Subtemas	378	56%
Total otros Subtemas	296	44%
Total general	674	100%

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

Tema	Subtema	Total	%
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	17	23%
	c. Ambulatorio medicina General	6	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	68	
	e. Atención Domiciliaria	1	
	f. Hospitalización	6	
	g. Quirúrgicas	18	
	i. Urgencias	24	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	6	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	12	
Total 8. No Oportunidad Servicios		158	
Salud	Concepto sanitario	93	14%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	21	13%
	c. Problemas contratación asegurador-prestador	1	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	66	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		88	
Salud	Alimentos Sanos y Seguros	61	9%
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	45	7%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	45	7%
Total 5 Subtemas		430	64%
Total otros Subtemas		244	36%
Total general		674	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Subred Sur	5	42%
Secretaria De Salud	2	17%
Subred Sur Occidente	1	8%
Secretaria De Planeacion	1	8%
Secretaria General	1	8%
Secretaria De Gobierno	1	8%
Subred Centro Oriente	1	8%
Total traslados por no competencia	12	100%

Durante el mes de abril 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	362	361	99,7%
Salud Pública	267	253	94,8%
Servicio a la Ciudadanía	42	42	100%
Total general	674	659	97,8%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	2	2	100%
Salud Pública	5	5	100%
Total general	7	7	100%

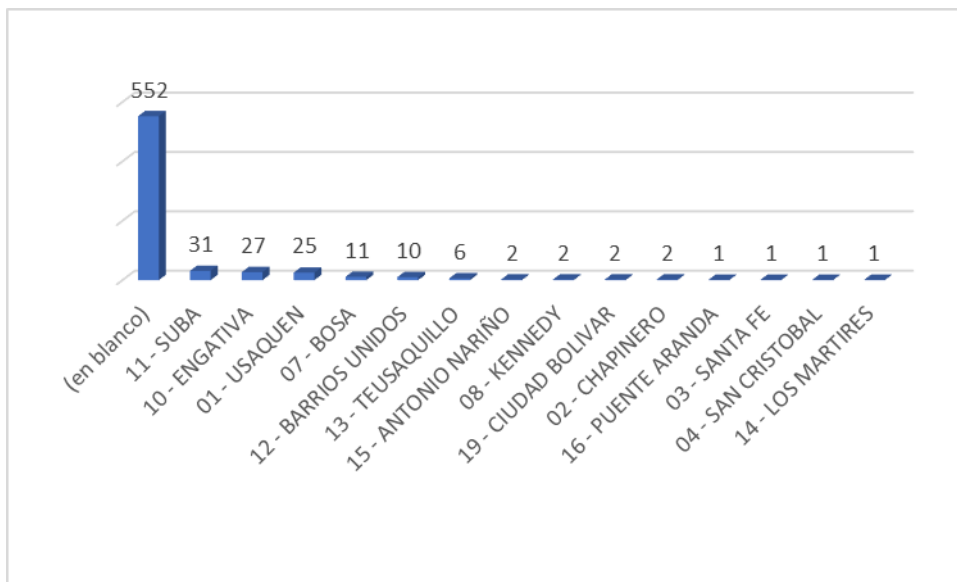
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 9 días.

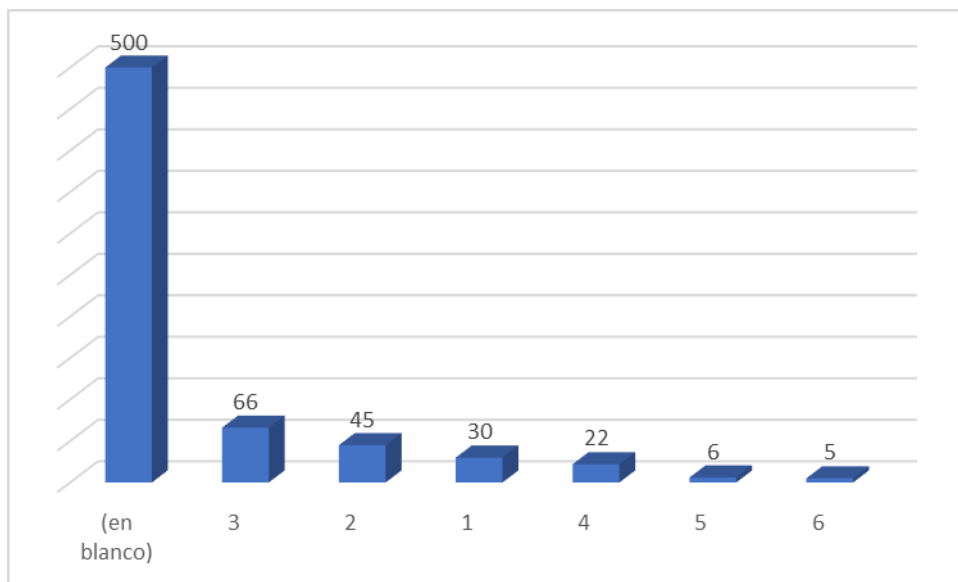
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		2				6					3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	17		8	8	6	8	9	6	8	9	8
Salud Pública	17	11	11	12		11	11	7	8		11
Servicio a la Ciudadanía	6		4	6	5	7	7	7			6
Total general	16	6	10	10	6	9	9	7	8	9	9

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:

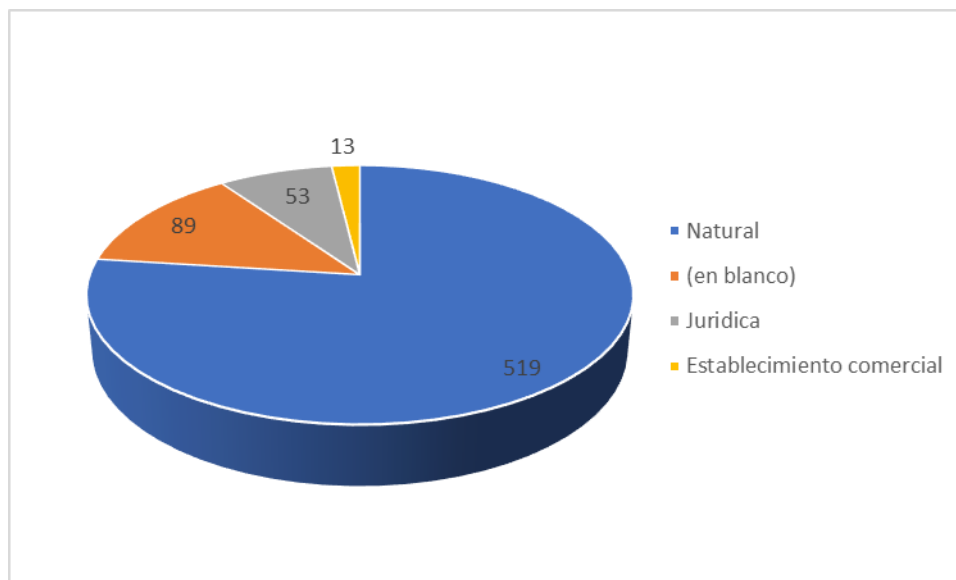


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	584	87%
Anónimo	90	13%
Total	674	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.