



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

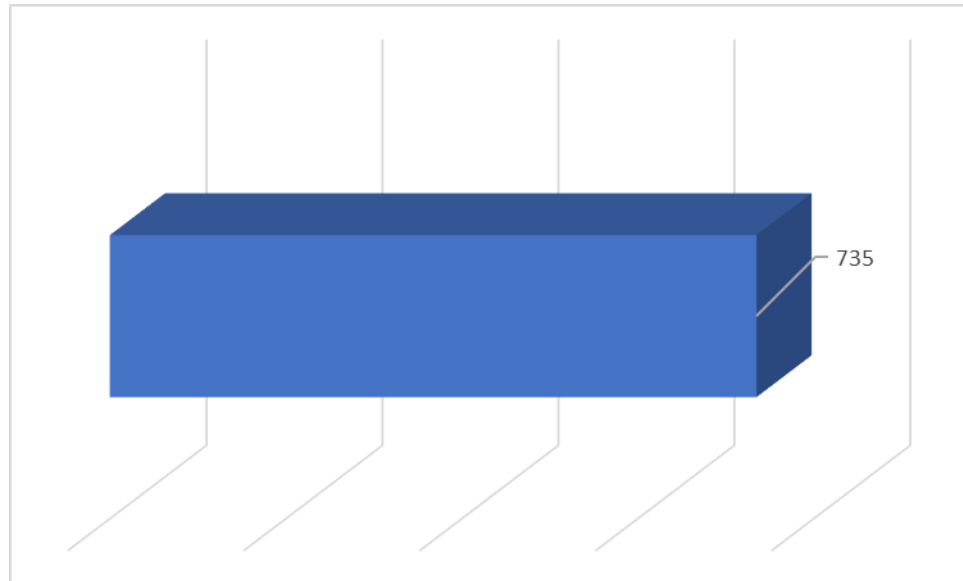
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., agosto de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 735

En el mes de agosto de 2019 ingresaron 735 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:

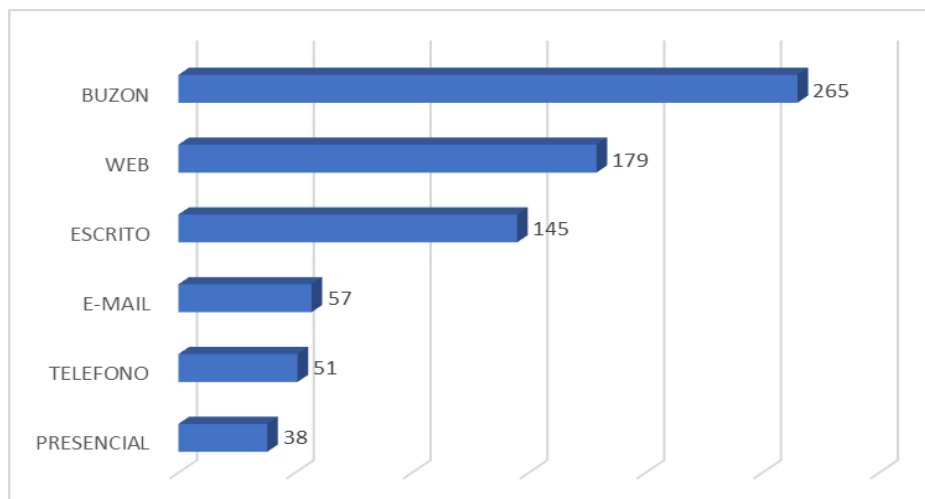
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

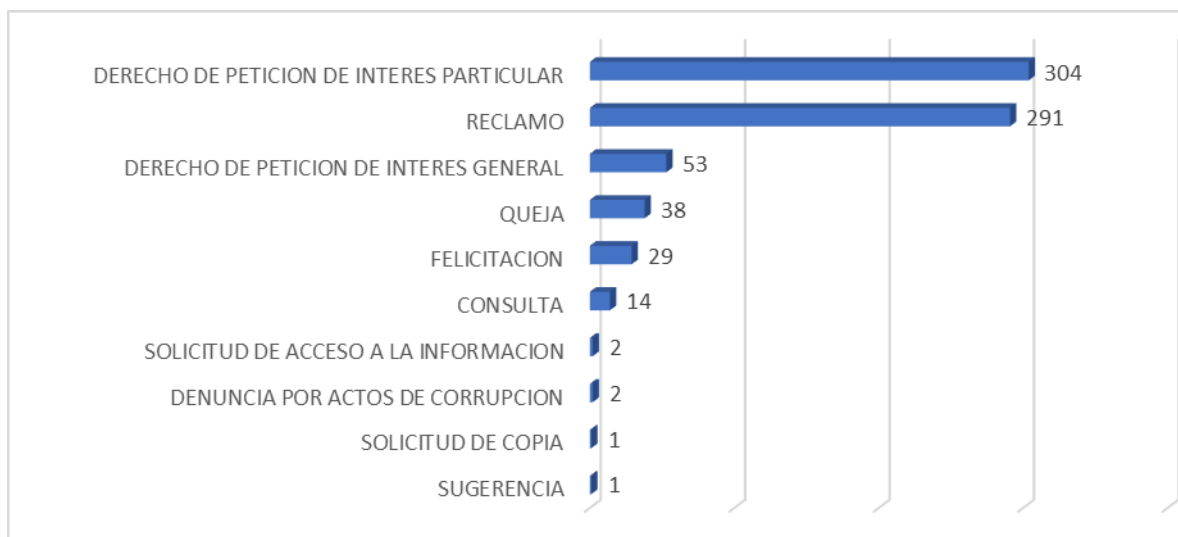


Total peticiones 735

El canal más utilizado en el mes de agosto de 2019 sigue siendo el buzón con 265 peticiones que corresponde al 36%, seguido por 179 (24%) peticiones vía Web, 145 (20%) peticiones de forma escrita, 57 (8%) peticiones vía E-mail, 51 (7%) peticiones vía teléfono, y 38 (5%) peticiones de forma presencial.

3. TIPOLOGÍAS 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 735 peticiones que ingresaron en el mes de agosto del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 304 - 41%, Reclamos: 291 - 40%, Derechos de petición de interés general: 53 - 7%, Quejas: 38 - 5%, Felicitaciones: 29 - 4%, Consultas: 14 - 2%, Denuncia por actos de corrupción 2 - 0,3%, Solicitudes de acceso a la información: 2 - 0,3%, Solicitud de copia 1 - 0,1%, Sugerencias 1 - 0,1%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	14	5%
	e. Hospitalización	4	
	f. Proceso administrativo	17	
	i. Urgencias.	5	
Total 1. Atención Deshumanizada		40	
10. Presunto Evento Adverso	d. Hospitalización	1	0.3%
	f. Urgencias	1	
Total 10. Presunto Evento Adverso		2	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	29	18%
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	104	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		133	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	16	20%
	c. Ambulatorio medicina General	3	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	76	
	f. Hospitalización	5	
	g. Quirúrgicas	19	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	2	
	i. Urgencias	18	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	2	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	5	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	3	
Total 8. No Oportunidad Servicios		149	

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	1	2%
	b. POS	11	
Total 9. No Suministro Medicamentos		12	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia clínica	5	1%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		5	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Presuntas conductas indebidas de los servidores	1	0.1%
Total ASUNTOS DISCIPLINARIOS		1	
CERTIFICACIONES	Certificaciones laborales	1	0.1%
Total CERTIFICACIONES		1	
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD	Procesos de calidad de la Entidad	1	0.1%
Total DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD		1	
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	Personas Desaparecidas	10	1.4%
Total ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS		10	
GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	Campanas Eventos Invitaciones Publicaciones redes sociales	1	0.1%
Total GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES		1	
GESTION FINANCIERA	Programación y seguimiento presupuestal de la entidad	1	0.1%
Total GESTION FINANCIERA		1	
ORIENTACION EN SALUD	Acceso y orientación sobre servicios de salud	46	7%
	Atención Inicial de Urgencias	1	
	Atención pre hospitalaria - APH en SALUD, H.C.	1	
	Autorizacion-informacion de servicios de salud	2	
	Revision-respuesta peticiones	1	
Total ORIENTACION EN SALUD		51	
SALUD PUBLICA	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	12	40%



Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
	Alimentos Sanos y Seguros	62	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	74	
	Caracterización de las Personas con Discapacidad	1	
	Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques	33	
	Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz	17	
	Inscripción Registro Para La Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad	2	
	Lineamientos Salud Publica	8	
	Medicamentos Seguros	4	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	44	
	Programas y Acciones de Interés en Salud Publica	1	
	Reporte Diagnóstico de Zoonosis para Establecimientos Veterinarios	1	
	Salud Publica Componentes y Espacios	4	
	Seguridad Química	11	
	Vacunación antirrábica para caninos y felinos	5	
	Vigilancia Epidemiológica	2	
	Zoonosis	10	
Total SALUD PUBLICA		291	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Administración del talento humano, semanas reclamaciones laborales, capacitaciones, solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	4	5%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	33	
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		37	
Total general		735	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	1	9%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	9%
SECRETARIA DE SALUD	1	9%
SUBRED SUR	4	36%
SUBRED SUR OCCIDENTE	4	36%
Total general	11	100%

Durante el mes de agosto de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 11 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	437	205	47%
Salud Publica	286	78	27%
Servicio a la Ciudadanía	10	6	60%
Total general	735	290	39%

Tabla 2.

Dependencia	Total Petitionen Pendientes Periodos Anteriores	Total Petitionen Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	204	204	100%
Salud Publica	144	144	100%
Servicio a la Ciudadanía	5	5	100%
Total general	353	353	100%

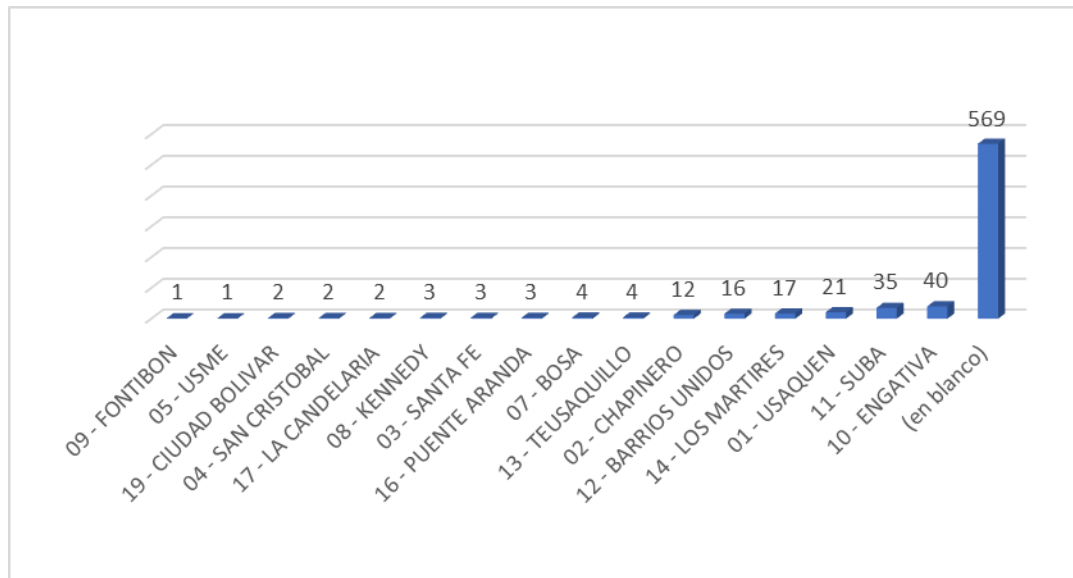
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

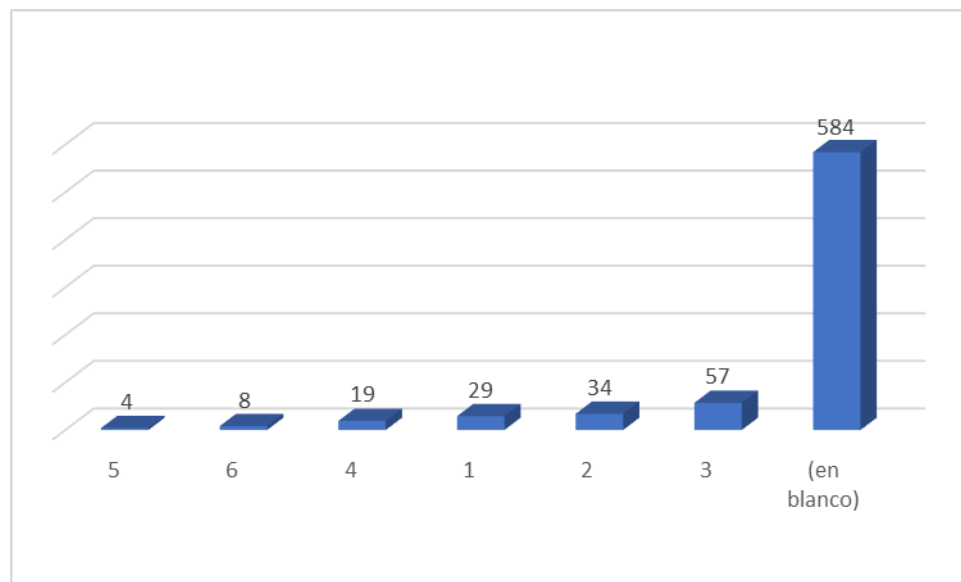
Dependencia	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario	3								3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario		8	8	7	7	9	9	7	8
Salud Publica		14	13						13
Servicio a la Ciudadanía			2		1	8			4
Total general	3	12	11	7	7	9	9	7	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:

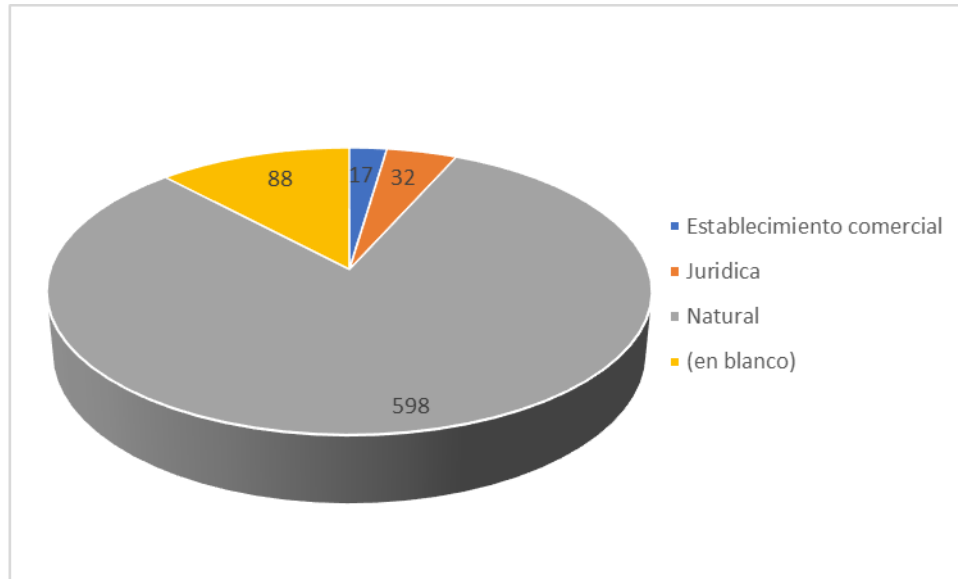


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	646	88%
Anónimo	89	12%
Total	735	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.