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

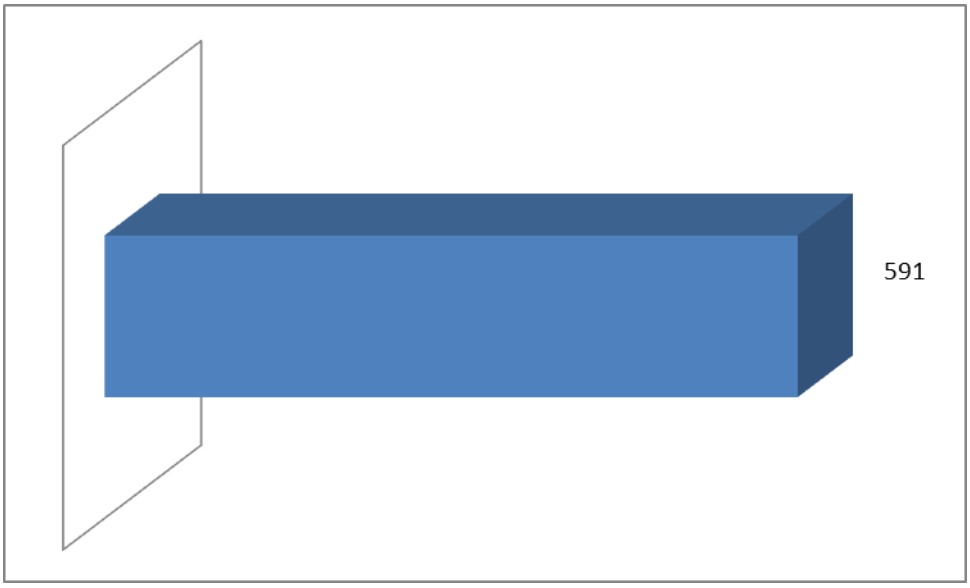
INFORME PQRS DICIEMBRE 2018
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Bogotá D.C., diciembre de 2018

Cra. 6 A No. 119B-14
Código postal: 110111
Tel.: 6583030
www.subrednorte.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 591

En el mes de diciembre de 2018 ingresaron 591 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:

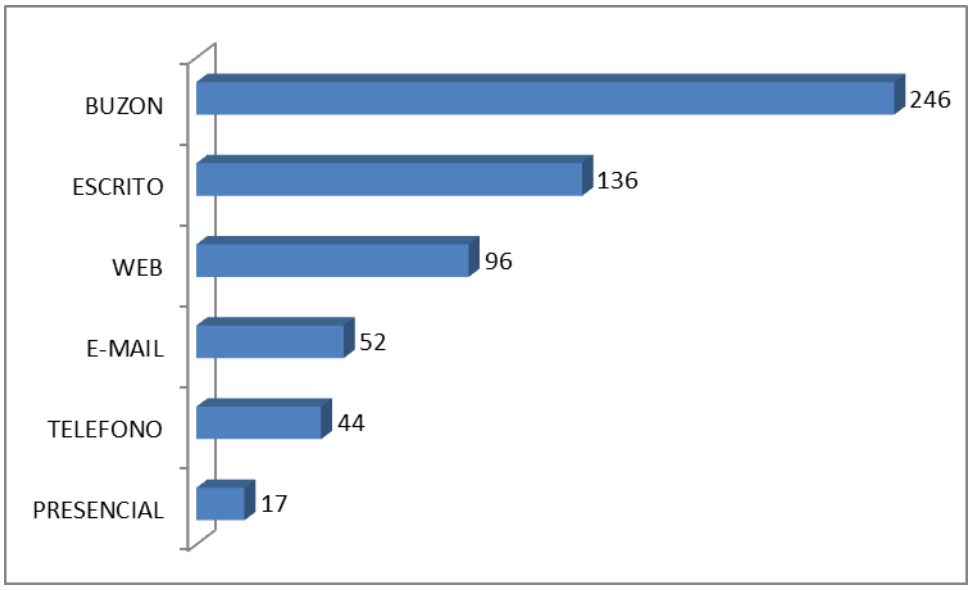
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estrategicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

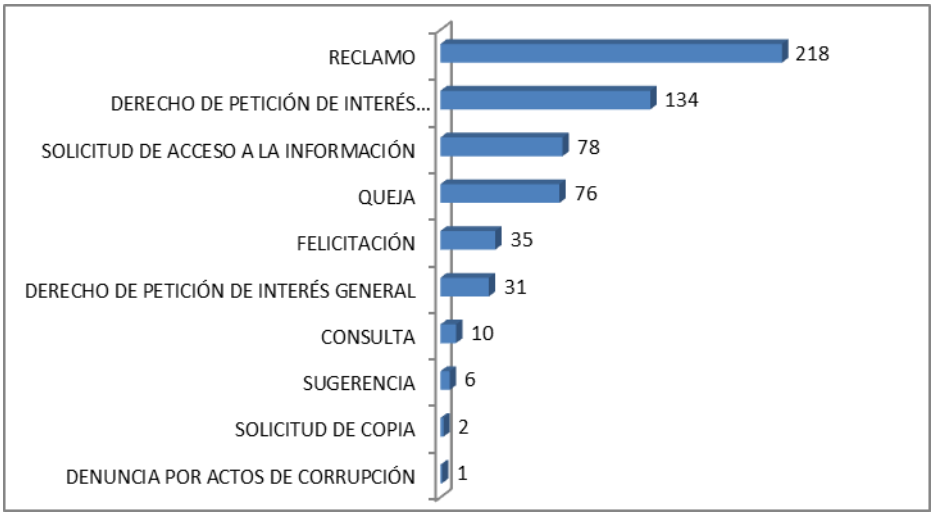


Total peticiones 591

El canal más utilizado en el mes de diciembre de 2018 sigue siendo el buzón con 246 peticiones que corresponde al 42%, 136 (23%) peticiones de forma escrita, seguido por 96 (16%) peticiones via Web, 52 (9%) peticiones via E-mail, 44 (7%) peticiones vía telefono y 17 (3%) 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 591 peticiones que ingresaron en el mes de diciembre del año en curso, se discriminan así: Reclamos: 218 - 37%, Derechos de petición de interés particular: 134 - 23%, Solicitudes de acceso a la información: 78 – 13,2%, Quejas: 76 - 13%, Felicitaciones: 35 - 6%, Derechos de petición de interés general: 31 - 5%, Consultas: 10 – 2%, Sugerencias:6- – 1% y Denuncias por actos de corrupción: 2 – 0,3%

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas más reiterativos identificados en el mes de diciembre del 2018:

Subtema	Total	%
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	95	16%
Personas Desaparecidas	60	10%
Alimentos Sanos y Seguros	57	10%
d. Ambulatorio Medicina Especializada	53	9%
Concepto sanitario	42	7%
Total 5 Subtemas	**307**	52%
Total otros Subtemas	284	48%
Total general	**591**	100%

A continuación se presenta los temas y subtemas más reiterativos identificados en el mes de diciembre del 2018:

Tema	Subtema	Total	%
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	1	20%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	14	
	c. Ambulatorio medicina General	4	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	53	
	f. Hospitalización	4	
	g. Quirúrgicas	8	
	i. Urgencias	8	
	j.Apoyo Dx.Especializado.	1	
	k.Apoyo Sx. Imagenologia Diag.	12	
	l.Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	11	
Total 8. No Oportunidad Servicios		116	

Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	11	18%
	b. Inoportunidad autorizaciones	2	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	95	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		108	
Salud	Personas Desaparecidas	60	10%
	Alimentos Sanos y Seguros	57	10%
	Concepto sanitario	42	7%
Total 5 Subtemas		**383**	**65%**
Total otros Subtemas		208	35%
Total general		**591**	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	1	13%
Secretaria de Gobierno	1	13%
Secretaria de Integración Social	1	13%
Secretaria de Salud	2	25%
Subred Sur Occidente	3	38%
Total traslados por no competencia	8	100%

Durante el mes diciembre de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 8 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 Participación Social y Atención al Usuario	387	231	60%
Salud Pública	167	64	38%
Servicio a la Ciudadanía	37	11	30%
Total general	591	306	30%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	189	189	100%
Salud Pública	153	153	100%
Servicio a la Ciudadanía	1	1	100%
Total general	344	344	100%

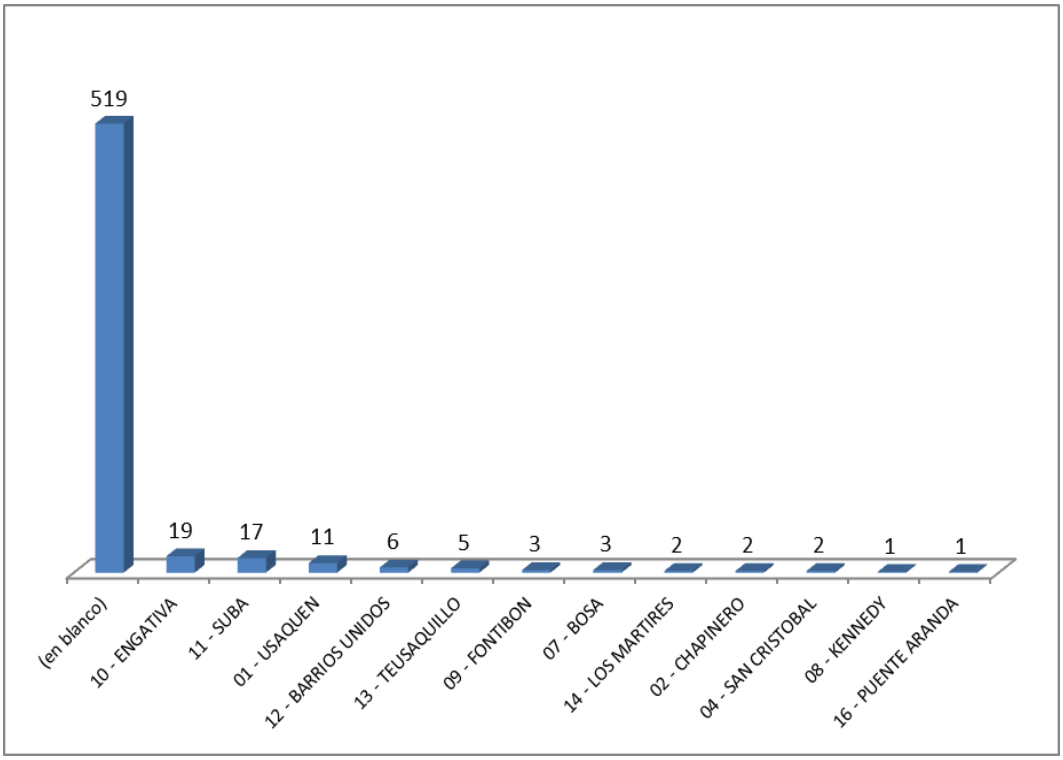
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 11 días.

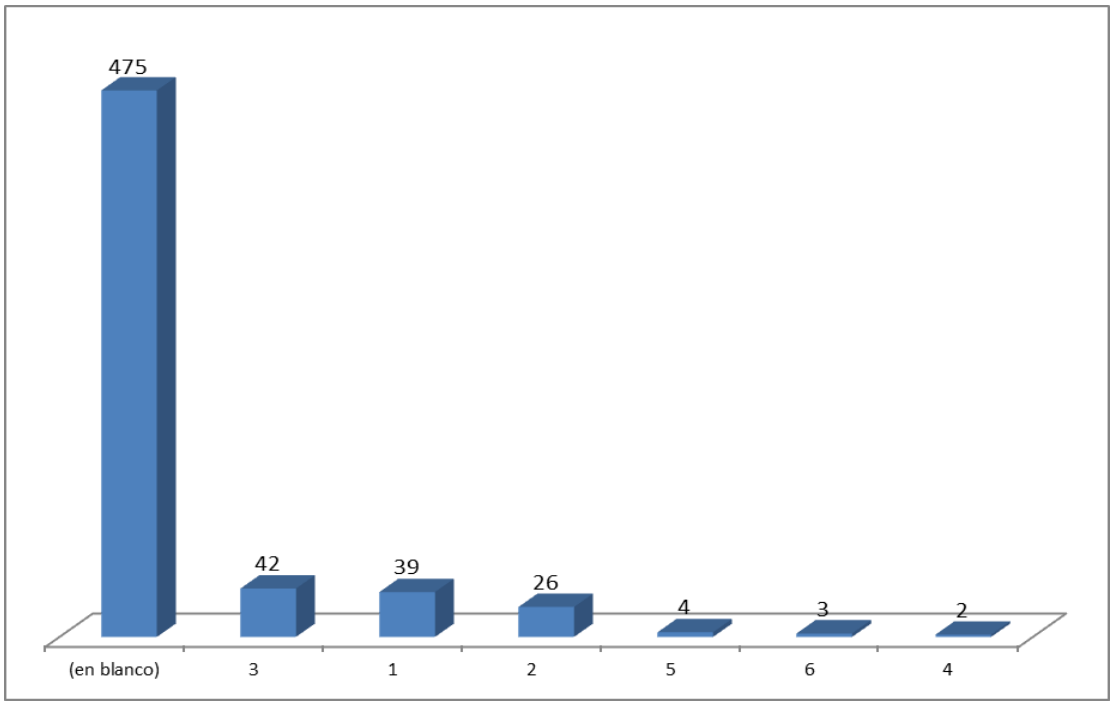
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		3									3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	22		11	11	8	7	9	7	9	11	9
Salud Pública	25		11	13		12	13	9		10	13
Servicio a la Ciudadanía				1							1
Total general	25	3	11	12	8	10	9	8	9	11	11

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:

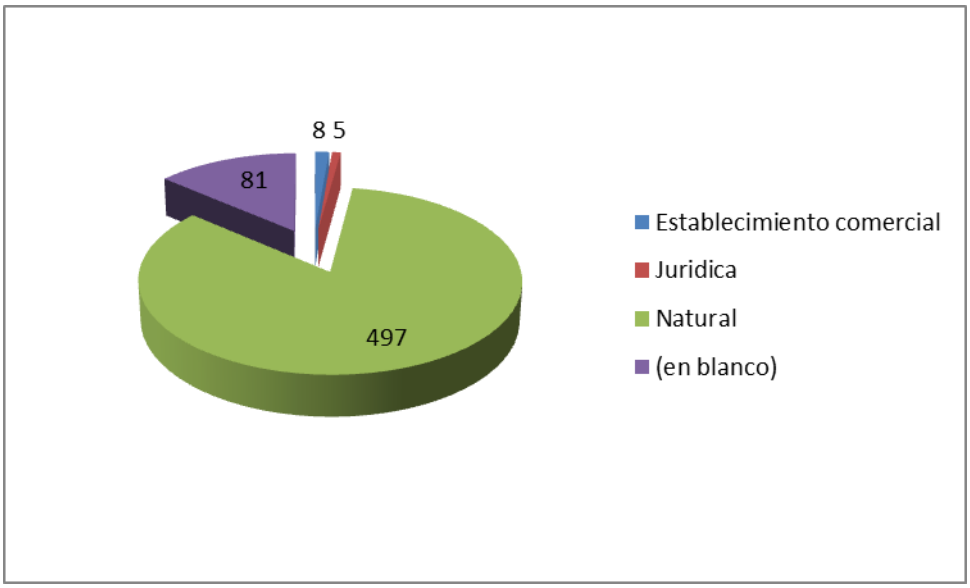


10. PARTICIPACIÒN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	509	86%
Anónimo	82	14%
Total	591	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.