



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

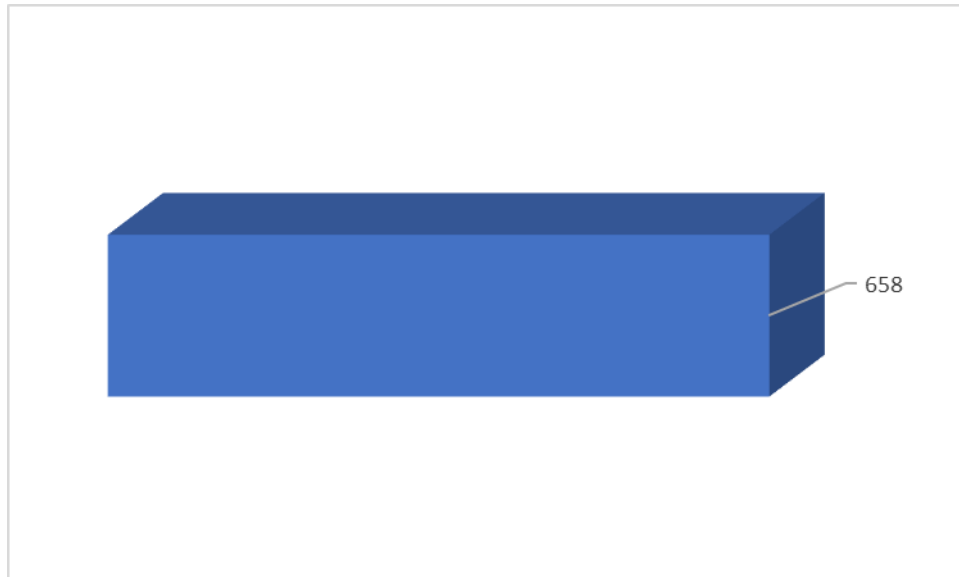
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

**INFORME PQRS ENERO 2019
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., enero de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 658

En el mes de enero de 2019 ingresaron 658 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:

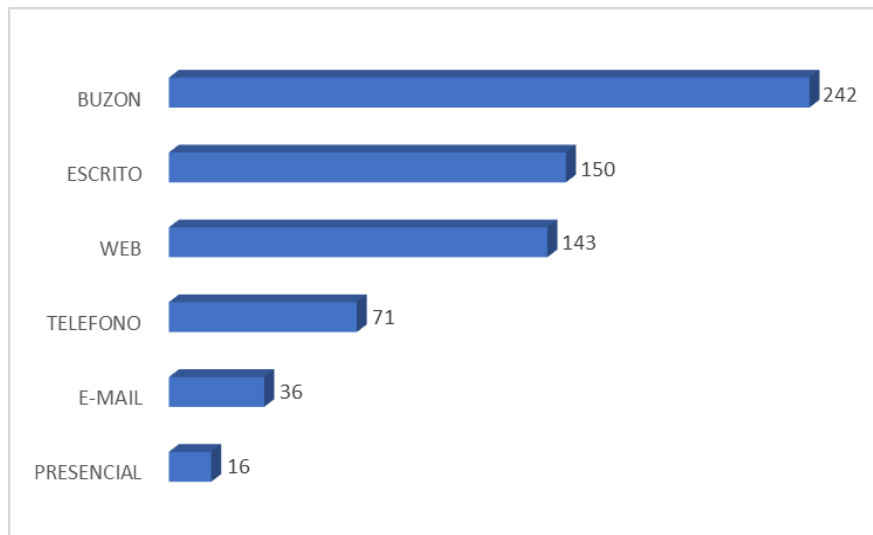
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

Página 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

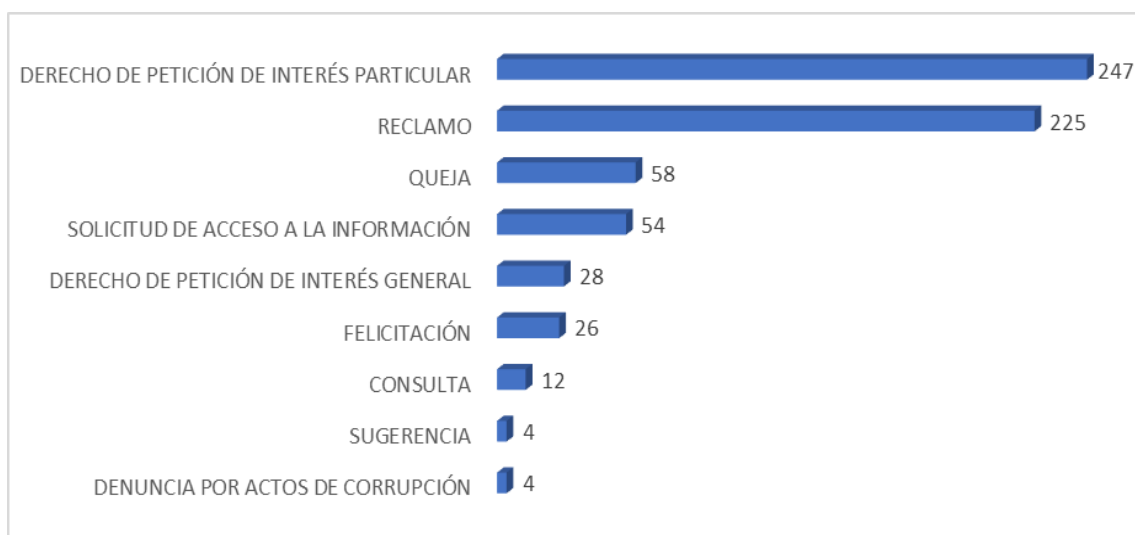


Total peticiones 658

El canal más utilizado en el mes de enero de 2019 sigue siendo el buzón con 242 peticiones que corresponde al 37%, 150 (23%) peticiones de forma escrita, seguido por 143 (22%) peticiones via Web, 71 (11%) peticiones vía telefono, 36 (5%) peticiones via E-mail, y 16 (2%) 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 658 peticiones que ingresaron en el mes de enero del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 247 - 38%, Reclamos: 225 - 34%, Quejas: 58 - 9%, Solicitudes de acceso a la información: 54 - 8%, Derechos de petición de interés general: 28 - 4,3%, Felicitaciones: 26 - 4%, Consultas: 12 - 2%, Denuncias por actos de corrupción: 4 - 1% y Sugerencias: 4 - 1%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Subtema	Total	%
Concepto sanitario	139	21%
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	84	13%
d. Ambulatorio Medicina Especializada	50	8%
Alimentos Sanos y Seguros	41	6%
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	40	6%
Total 5 Subtemas	354	54%
Total otros Subtemas	304	46%
Total general	658	100%

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

Tema	Subtema	Total	%
Salud	Concepto sanitario	139	21%
8. No Oportunidad Servicios	d. Ambulatorio Medicina Especializada	50	18%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	15	
	i. Urgencias	13	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	13	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	9	
	g. Quirúrgicas	6	
	f. Hospitalización	4	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	3	
	Historia clínica	2	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	2	
	1. Atención Deshumanizada	1	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	1	
Total 8. No Oportunidad Servicios		119	

Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	84	17%
	a. Inadecuada orientación	26	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		110	
Salud	Alimentos Sanos y Seguros	41	6%
Salud	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	40	6%
Total 5 Subtemas		449	68%
Total otros Subtemas		209	32%
Total general		658	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaria de Salud	3	43%
Subred Sur Occidente	2	29%
Secretaria de Gobierno	1	14%
Subred Centro Oriente	1	14%
Total traslados por no competencia	7	100%

Durante el mes de enero de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 7 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	5	5	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	373	368	99%
Salud Pública	270	264	98%
Servicio a la Ciudadanía	10	9	90%
Total general	658	646	98%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	131	131	100%
Salud Pública	85	85	100%
Servicio a la Ciudadanía	2	2	100%
Total general	218	218	100%

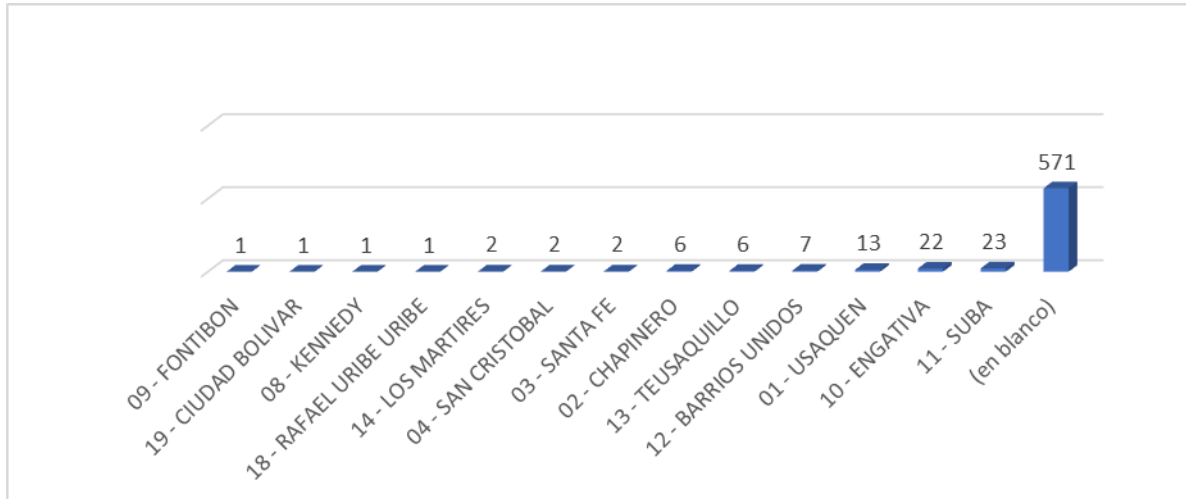
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 10 días.

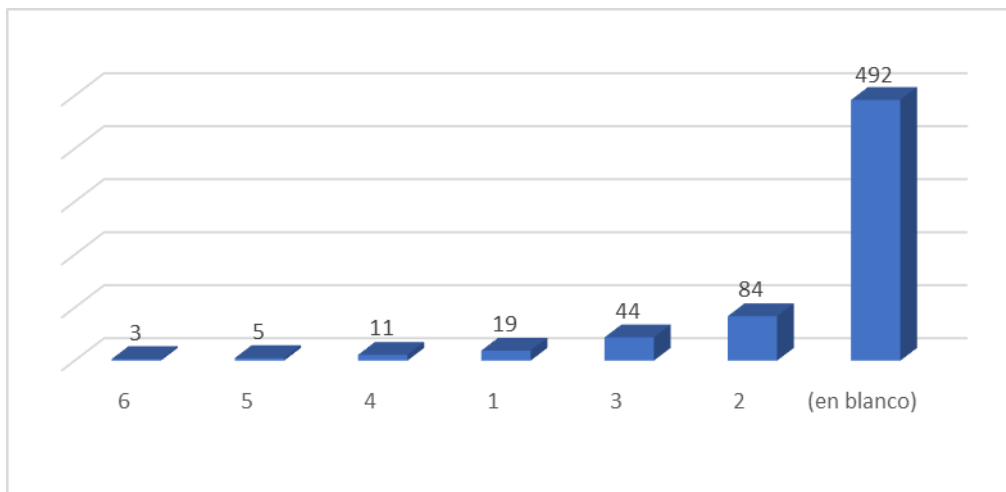
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		6		3						5
Oficina Participación Social y Atención al Usuario			10	8	5	9	9	5	12	8
Salud Pública	15		12	12		12	11	7	12	11
Servicio a la Ciudadanía				13			11	7		12
Total general	15	6	12	11	5	10	9	7	12	10

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:

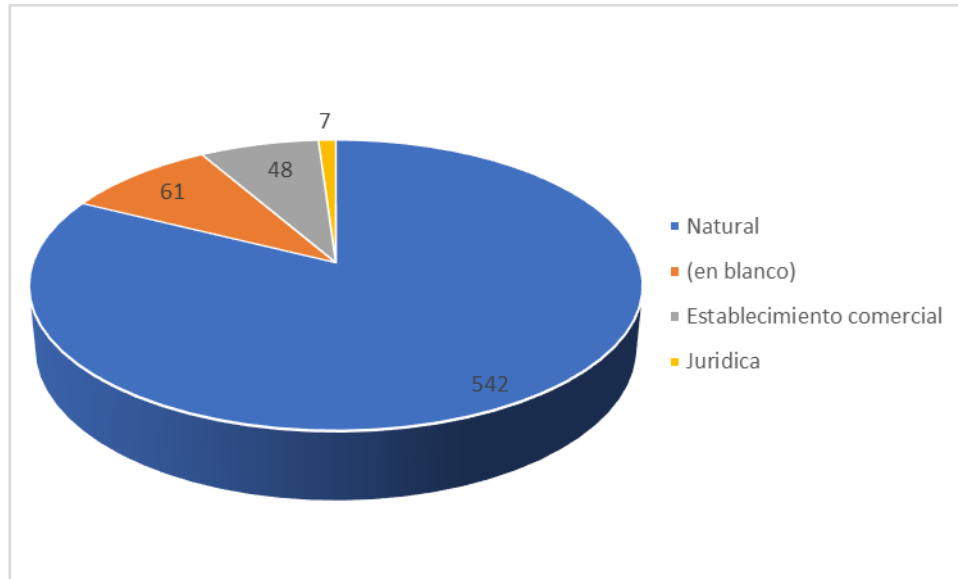


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	595	90%
Anónimo	63	10%
Total	658	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.