



**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 FEBRERO 2019
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., febrero de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 752

En el mes de febrero de 2019 ingresaron 752 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:

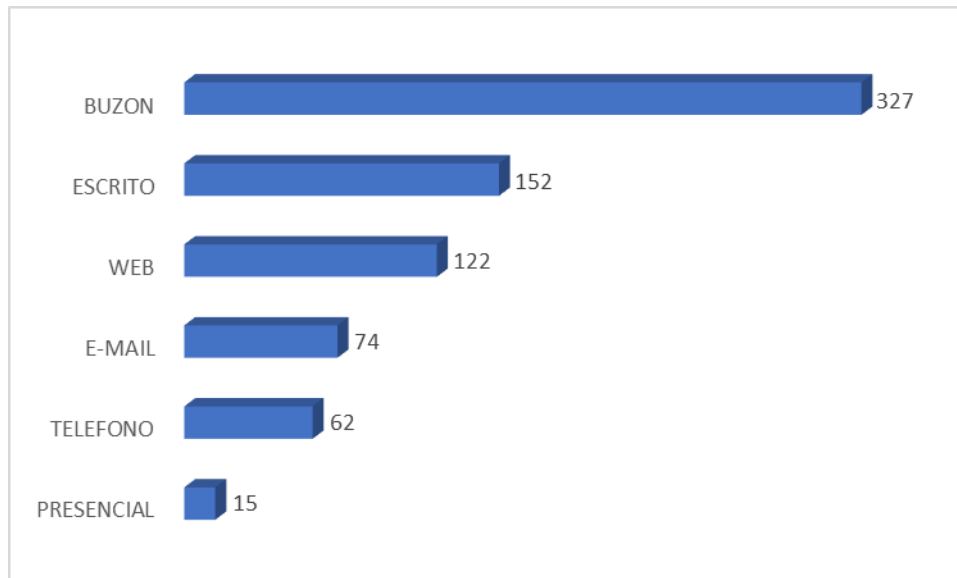
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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 752

El canal más utilizado en el mes de febrero de 2019 sigue siendo el buzón con 327 peticiones que corresponde al 43%, 152 (20%) peticiones de forma escrita, seguido por 122 (16%) peticiones via Web, 74 (10%) peticiones via E-mail, 62 (8%) peticiones vía telefono, y 15 (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 752 peticiones que ingresaron en el mes de febrero del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 307 - 41%, Reclamos: 267 - 36%, Quejas: 69 - 9%, Felicitaciones: 38 - 5,1%, Derechos de petición de interés general: 37 - 4,9%, Solicitudes de acceso a la información: 19 - 3%, Consultas: 8 - 1,1%, y Sugerencias: 7 - 0,9%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Subtema	Total	%
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	93	12%
Concepto sanitario	84	11%
d. Ambulatorio Medicina Especializada	67	9%
Alimentos Sanos y Seguros	54	7%
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	52	7%
Total 5 Subtemas	350	47%
Total otros Subtemas	402	53%
Total general	752	100%

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

Tema	Subtema	Total	%
8. No Oportunidad Servicios	d. Ambulatorio Medicina Especializada	67	36%
	i. Urgencias	25	
	k.Apoyo Sx. Imagenología Diag.	21	
	g. Quirugicas	20	
	b. Ambulatorio – C. Externa General	16	
	l.Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	13	
	c. Ambulatorio medicina General	9	
	f. Hospitalizacion	3	
	j.Apoyo Dx.Especializado.	2	
	b. Ambulatorio	1	
Total 8. No Oportunidad Servicios		177	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	93	25%
	a. Inadecuada orientación	29	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		122	
Salud	Concepto sanitario	84	17%
Salud	Alimentos Sanos y Seguros	54	11%
Salud	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	52	10,6%
Total 5 Subtemas		489	65%
Total otros Subtemas		263	35%
Total general		752	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Secretaría De Gobierno	1	17%
Secretaría De Salud	1	17%
Secretaría Del Hábitat	1	17%
Subred Centro Oriente	1	17%
Subred Sur	1	17%
Subred Sur Occidente	1	17%
Total traslados por no competencia	6	100%

Durante el mes de febrero de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 6 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	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	494	487	99%
Salud Pública	248	247	99,6%
Servicio a la Ciudadanía	9	9	100%
Total general	752	744	99%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	7	7	100%
Salud Pública	1	1	100%
Total general	8	8	100%

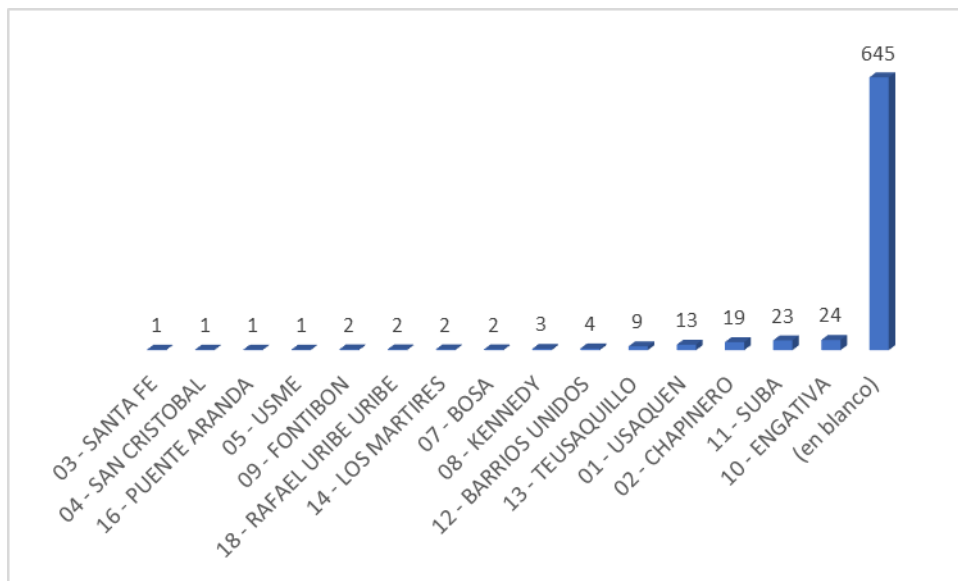
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

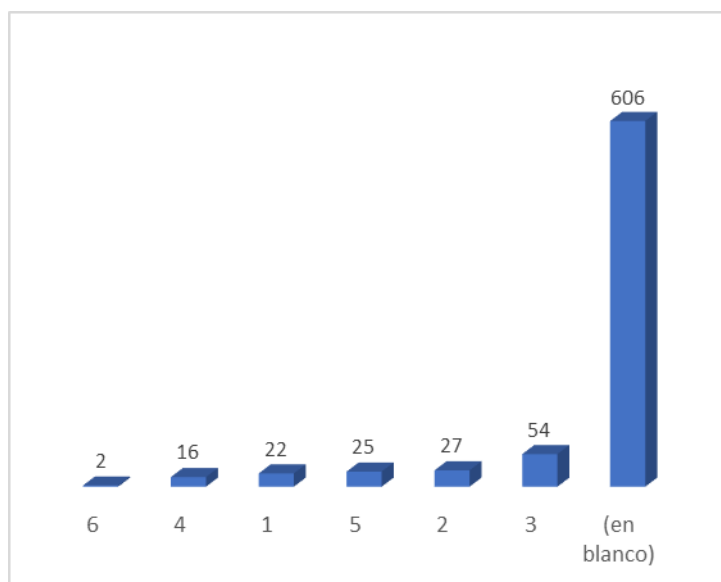
Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		4							4
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	12	10	10	8	9	10	6	12	10
Salud Pública	15	12	12		12	12	8		12
Servicio a la Ciudadanía			13	12	8				12
Total general	14	12	11	8	10	10	6	12	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:

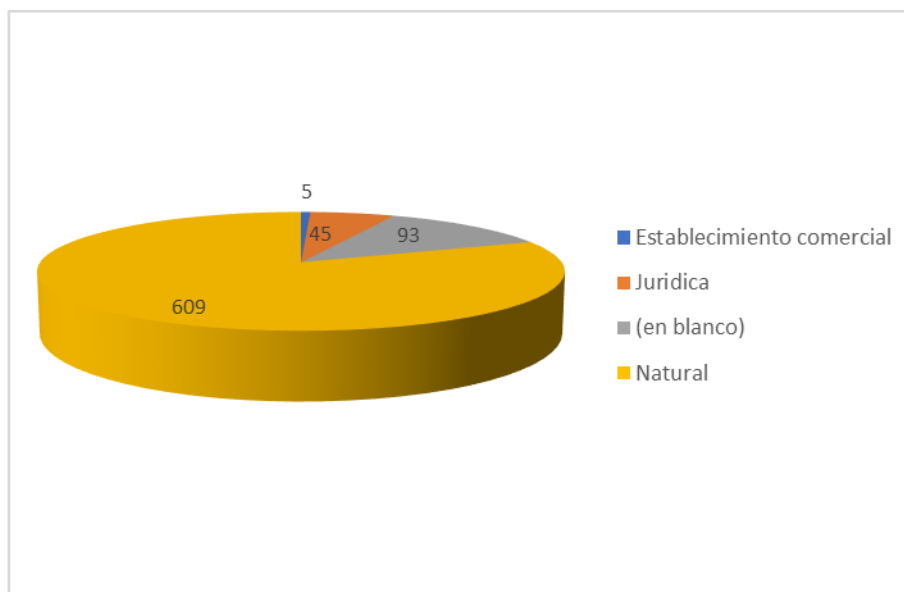


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	654	87%
Anónimo	98	13%
Total	752	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.