



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

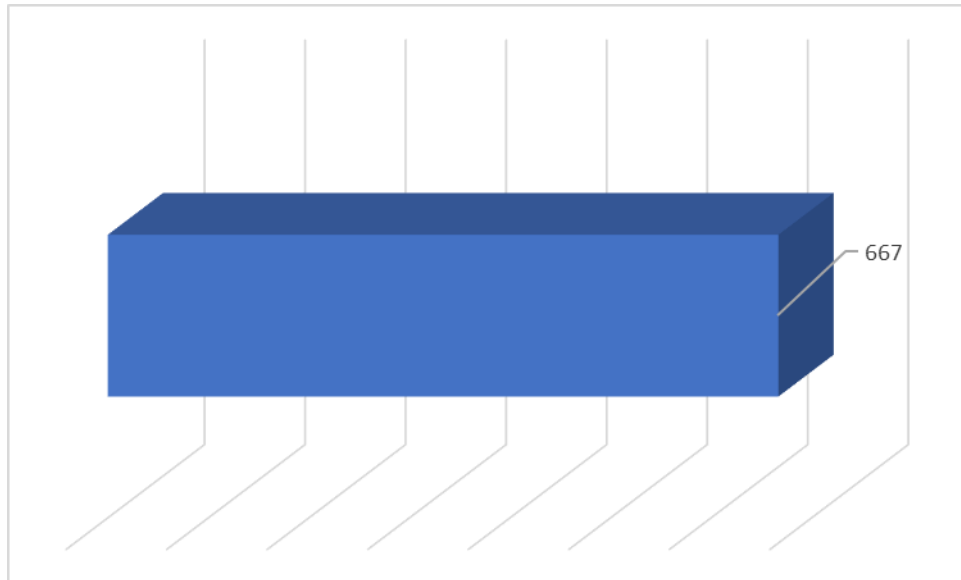
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., julio de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 667

En el mes de julio de 2019 ingresaron 667 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:

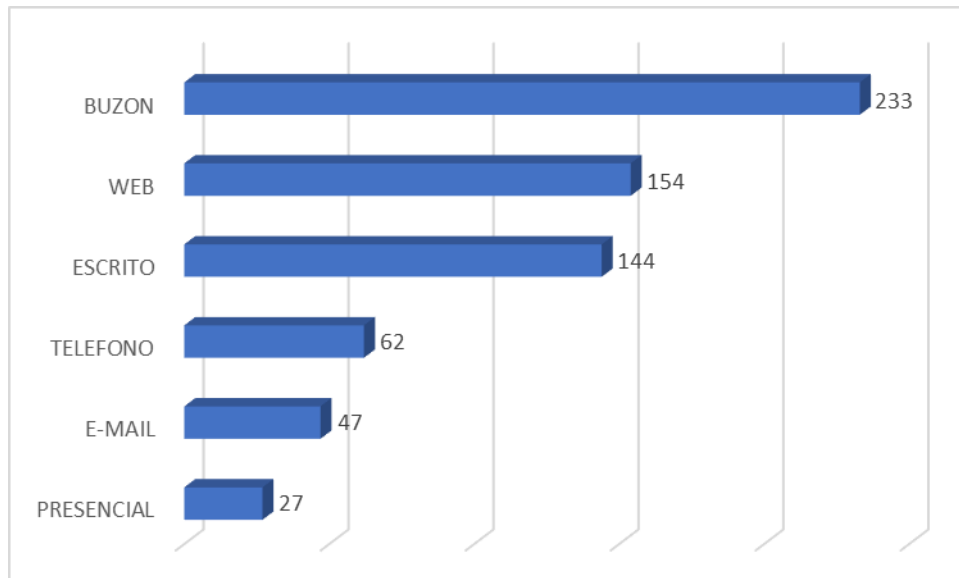
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

Pagina Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: liderAtencionUsuario@subrednorte.gov.co

Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

Herramienta distrital: <http://www.bogota.gov.co/sdgs> - Bogotá Te Escucha

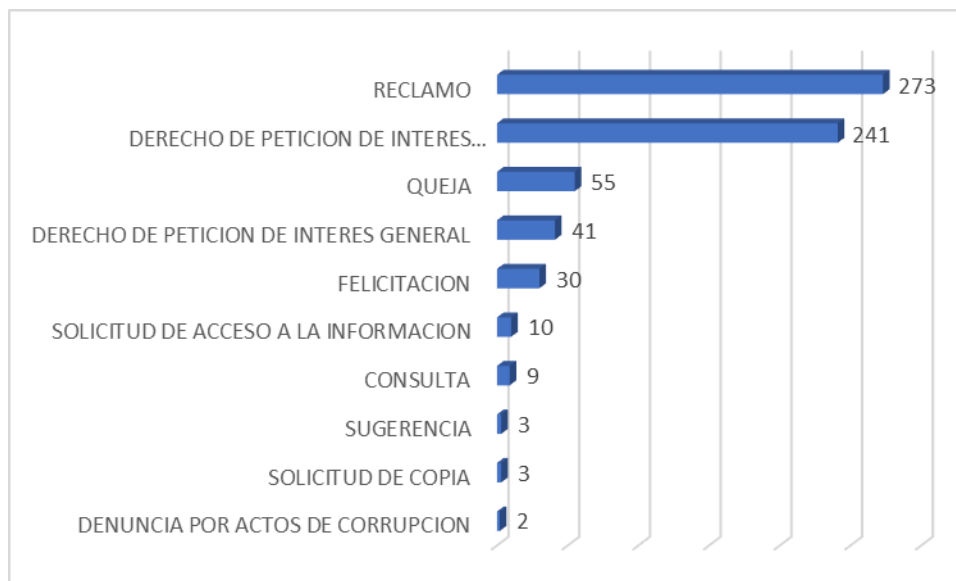


Total peticiones 667

El canal más utilizado en el mes de julio de 2019 sigue siendo el buzón con 233 peticiones que corresponde al 35%, seguido por 154 (23%) peticiones vía Web, 144 (22%) peticiones de forma escrita, 62 (9%) peticiones vía teléfono, 47 (7%) peticiones vía E-mail, y 27 (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 667 peticiones que ingresaron en el mes de julio del año en curso, se discriminan así: Reclamos: 273 - 41%, Derechos de petición de interés particular: 241 - 36%, Quejas: 55 – 8,2%, Derechos de petición de interés general: 41 – 6,1%, Felicitaciones: 30 – 4,5%, Solicitudes de acceso a la información: 10 – 1%, Consultas: 9 – 1,3%, Solicitud de copia 3 – 0,4%, Sugerencias 3 – 0,4% y Denuncia por actos de corrupción 2 – 0,3%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	3	7%
	b. Ambulatorio	20	
	e. Hospitalización	7	
	f. Proceso administrativo	4	
	g. Programas extramurales	1	
	i. Urgencias.	12	
Total 1. Atención Deshumanizada		47	
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1	0.4%
	d. Hospitalización	1	
	f. Urgencias	1	
Total 10. Presunto Evento Adverso		3	



Tema	Subtema	Nº de Peticiones	%
11. Problemas Recursos Económicos	c. Inconformidad cobro servicios	2	0.3%
Total 11. Problemas Recursos Económicos		2	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	9	14.2 %
	d. Problemas recursos físicos humanos dotación	85	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	1	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		95	
7. Negación Servicios	b. Ambulatorio	1	0.4%
	d. Hospitalización.	1	
	i. Apoyo Sx. Imagenología Diagnostica	1	
Total 7. Negación Servicios		3	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	1	26%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	1	
	b. Ambulatorio ? C. Externa General	17	
	c. Ambulatorio medicina General	3	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	98	
	f. Hospitalización	7	
	g. Quirúrgicas	14	
	i. Urgencias	8	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	3	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	10	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	10	
Total 8. No Oportunidad Servicios		172	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	2	0.6%
	b. POS	2	
Total 9. No Suministro Medicamentos		4	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia Clínica	3	0.4%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		3	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Expedientes Disciplinarios	2	0.4%
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	1	
Total ASUNTOS DISCIPLINARIOS		3	
CERTIFICACIONES	Certificaciones laborales	1	0.1%
Total CERTIFICACIONES		1	
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	Estadísticas Vitales (Mortalidad	2	3%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

Tema	Subtema	Nº de Peticiones	%
	Natalidad Discapacidad)		
	Informes Atención ciudadanos por diferentes canales	2	
	Personas Desaparecidas	13	
Total ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS		17	
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	40	7%
	Acceso y orientación sobre servicios de salud	1	
	Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	3	
	Atención psicosocial y salud integral población víctima de conflicto armado	3	
	Autorizacion-informacion de servicios de salud	1	
Total ORIENTACION EN SALUD		48	
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	Políticas de la entidad	1	0.1%
Total POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS		1	
PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Seguridad del Paciente	1	0.1%
Total PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD		1	
SALUD PUBLICA	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	8	34%
	Alimentos Sanos y Seguros	58	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	44	
	Concepto sanitario y refrendacion para empresas aplicadoras de plaguicidas	3	
	Concepto Sanitario y Refrendacion Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques	8	
	Curso de manipulación higiénica de alimentos	1	
	Dispensación De Medicamentos y Dispositivos Medico	2	
	Eventos Trasmisibles Origen	37	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

Tema	Subtema	Nº de Peticiones	%
	Zoonotico-Etoz		
	Hogares Geriátricos y Gerontológicos	1	
	Lineamientos Salud Publica	16	
	Medicamentos Seguros	3	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	17	
	Programas y Acciones de Interés en Salud Publica	1	
	Salud Publica Componentes y Espacios	1	
	Seguridad Química	16	
	Vacunación antirrábica para caninos y felinos	2	
	Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI	1	
	Vigilancia Epidemiológica	2	
	Zoonosis	4	
Total SALUD PUBLICA		225	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	2	5.7%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	31	
	Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	5	
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		38	
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	Traslado a entidades distritales	3	0.4%
Total TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA		3	
Total general		667	100 %

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	1	8%
IDCBIS	1	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	8%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	8%
SUBRED SUR	7	54%
SUBRED SUR OCCIDENTE	2	15%
Total traslados por no competencia	13	100%

Durante el mes de julio de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 13 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	2	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	429	253	59%
Salud Publica	214	94	44%
Servicio a la Ciudadanía	22	4	18%
Total general	667	353	53%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	208	208	100%
Salud Publica	183	183	100%
Servicio a la Ciudadanía	2	2	100%
Total general	393	393	100%

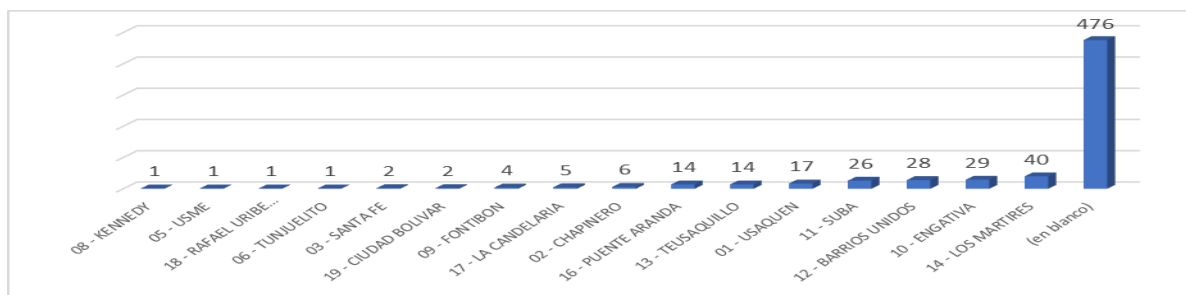
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

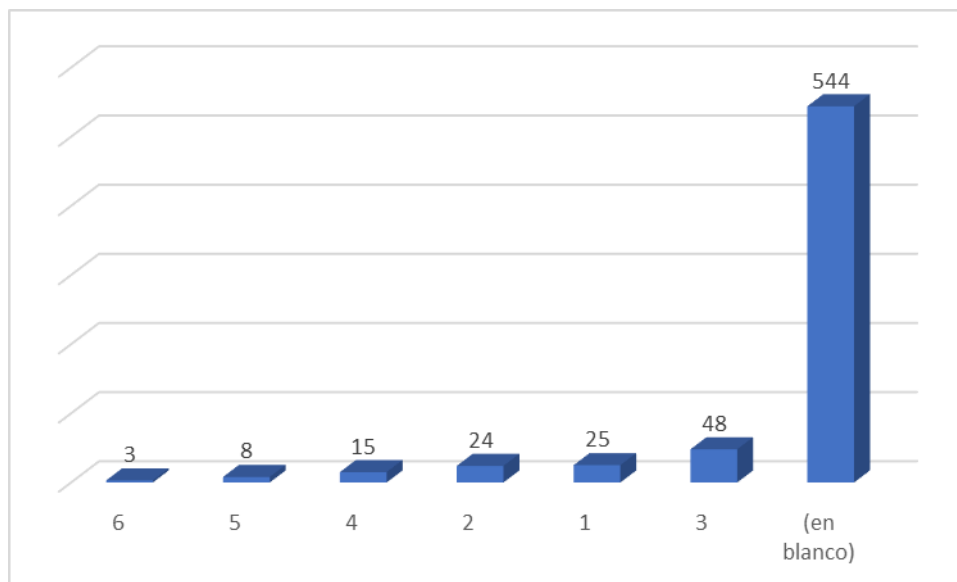
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		2							2		2
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	9		14	9	7	9	9	5	7	12	9
Salud Publica	19	11	13	13		13	13				13
Servicio a la Ciudadanía	29		8	9			14	10			11
Total general	17	7	13	11	7	9	9	6	5	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:

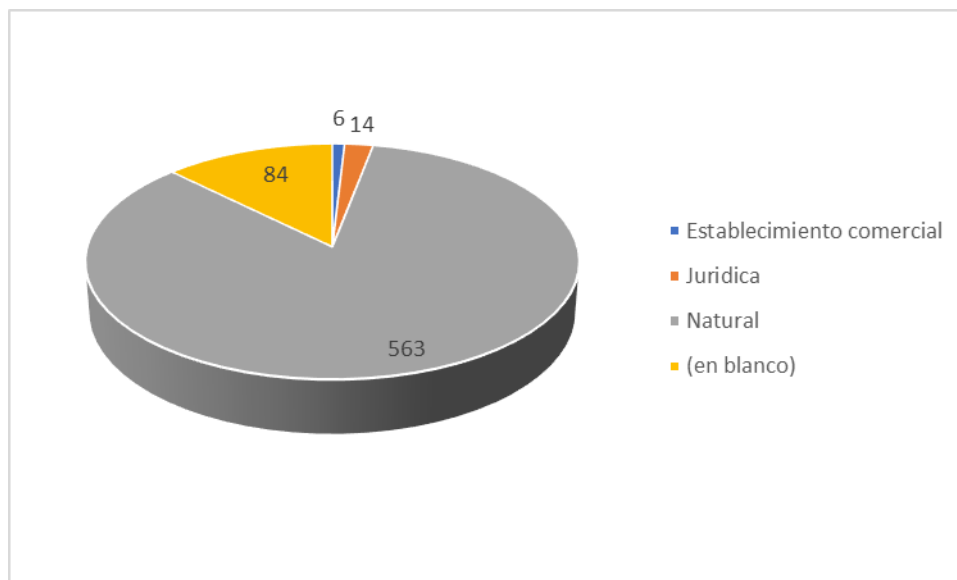


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	579	87%
Anónimo	88	13%
Total	667	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.