



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

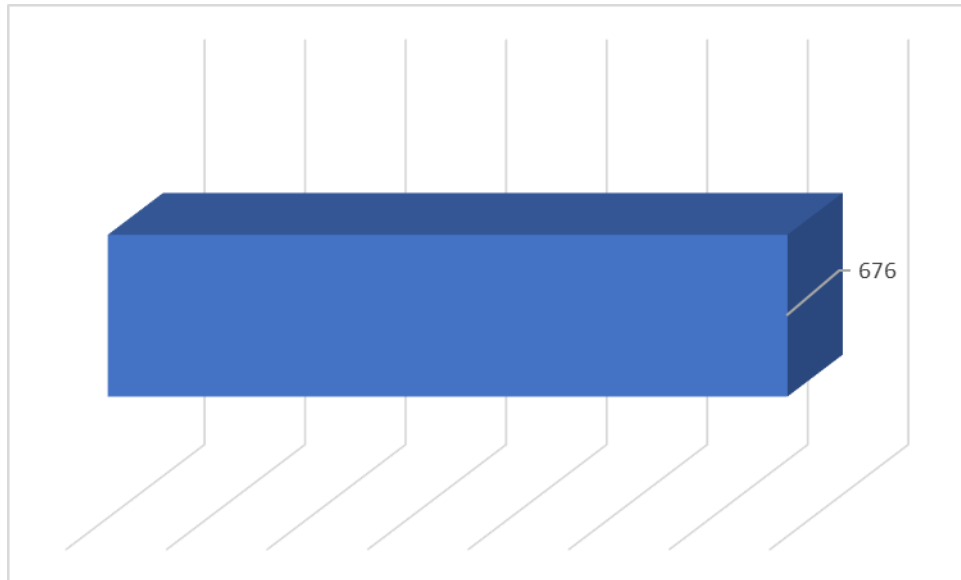
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., junio de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 676

En el mes de junio de 2019 ingresaron 676 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:

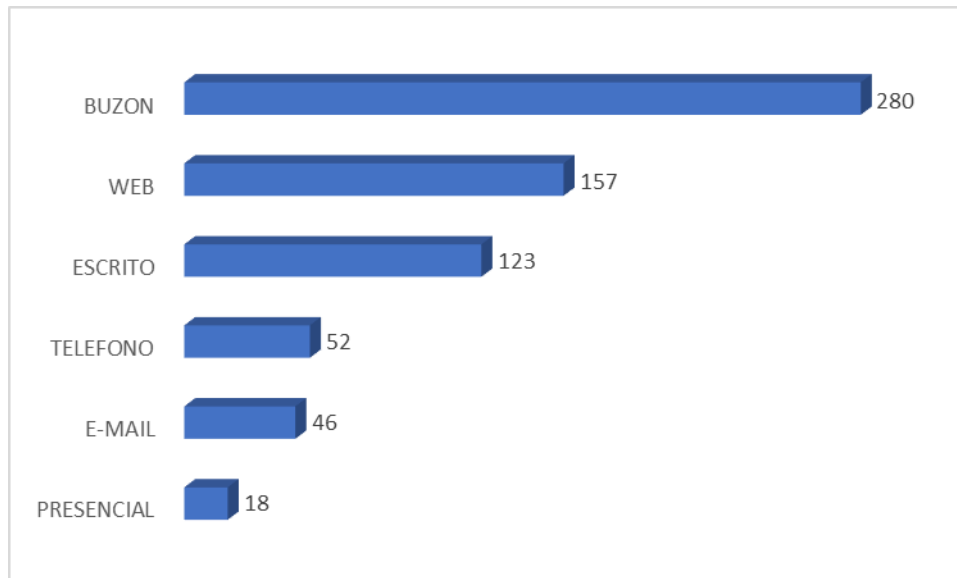
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

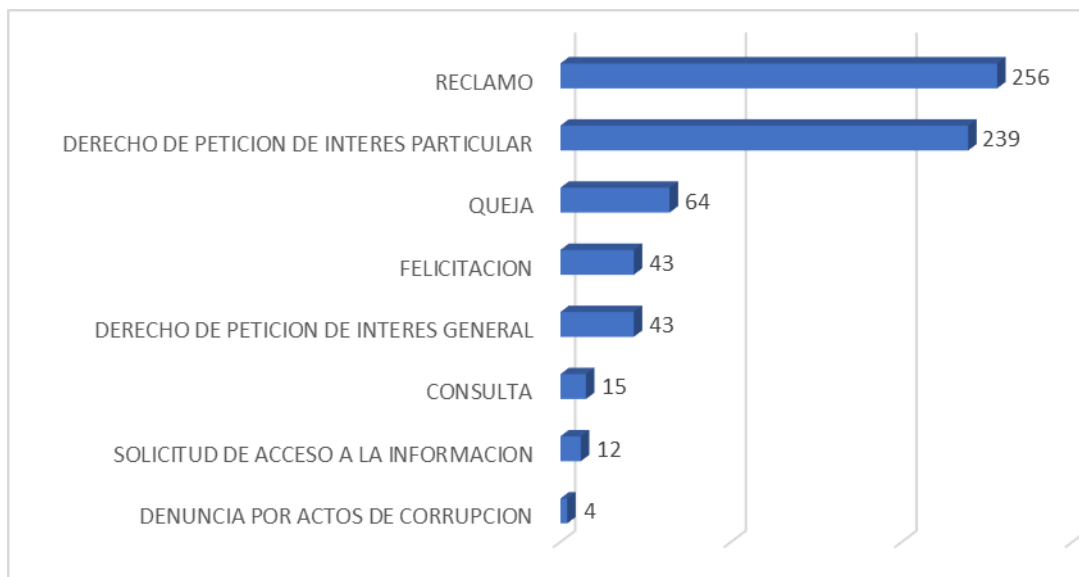


Total peticiones 676

El canal más utilizado en el mes de junio de 2019 sigue siendo el buzón con 280 peticiones que corresponde al 41%, seguido por 157 (23%) peticiones vía Web, 123 (18%) peticiones de forma escrita, 52 (8%) peticiones vía teléfono, 46 (7%) peticiones vía E-mail, y 18 (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 676 peticiones que ingresaron en el mes de junio del año en curso, se discriminan así: Reclamos: 256 - 38%, Derechos de petición de interés particular: 239 - 35%, Quejas: 64 - 9%, Felicitaciones: 43 – 6%, Derechos de petición de interés general: 43 – 6%, Consultas: 15 – 2%, Solicitudes de acceso a la información: 12 – 1,8%, y Denuncia por actos de corrupción 4 – 1%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	N° de Peticiones
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	3
	b. Ambulatorio	32
	e. Hospitalización	5
	f. Proceso administrativo	3
	i. Urgencias.	11
Total 1. Atención Deshumanizada		54
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1
	d. Hospitalizacion	1
Total 10. Presunto Evento Adverso		2

Tema	Subtema	N° de Peticiones
11. Problemas Recursos Economicos	c. Inconformidad cobro servicios	2
Total 11. Problemas Recursos Economicos		2
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientacion	28
	c. Problemas contratacion asegurador-prestador	1
	d. Problemas recursos fisicos humanos dotacion	78
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		107
7. Negación Servicios	b.Ambulatorio	4
Total 7. Negación Servicios		4
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	1
	b. Ambulatorio C. Externa General	25
	c. Ambulatorio medicina General	3
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	52
	f. Hospitalizacion	9
	g. Quirugicas	17
	i. Urgencias	11
	j.Apoyo Dx.Especializado.	2
	k.Apoyo Sx. Imagenologia Diag.	5
	l.Apoyo Dx. Laboratorio Clinico.	12
Total 8. No Oportunidad Servicios		137
9. No Suministro Medicamentos	b. POS	2
Total 9. No Suministro Medicamentos		2
SALUD	Acceso a los servicio de salud	56
	Administracion del Talento Humano	4
	Aire Ruido y Radiacion Electromagnetica	11
	Alimentos Sanos y Seguros	41
	Asignacion de cita para la prestacion de servicios en salud	9
	Atención Psicosocial y Salud Integral población victima del conflicto armado	4
	Calidad del Agua y Saneamiento Basico	66
	Certificado de paz y salvo	3
	Concepto sanitario	57
	Control de vectores	10
	Establecimientos veterinarios o afines	3
	Estudio de casos especiales y/o visitas	1
	Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz	3
	Historia clínica	3

Tema	Subtema	N° de Peticiones
	Medicamentos Seguros	5
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	5
	Personas Desaparecidas	10
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	8
	Proyectos de inversion-ejecucion en infraestructura-dotacion hospitalaria-estado de obras	1
	Seguridad Química	9
	Temas Administrativos y Financieros	8
	Temas de contratacion personal natural juridicos y recursos fisicos	1
	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	3
	Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI	1
	Vigilancia Epidemiologica	2
Total SALUD		367
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	44
Total general		676

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
POLICIA METROPOLITANA	1	33%
SECRETARIA DE SALUD	1	33%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	33%
Total traslados por no competencia	3	100%

Durante el mes de junio de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 3 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	4	4	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	442	249	56%
Salud Pública	222	69	31%
Servicio a la Ciudadanía	8	4	50%
Total general	676	326	48%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	194	194	100%
Salud Publica	150	150	100%
Servicio a la Ciudadanía	3	3	100%
Total general	347	347	100%

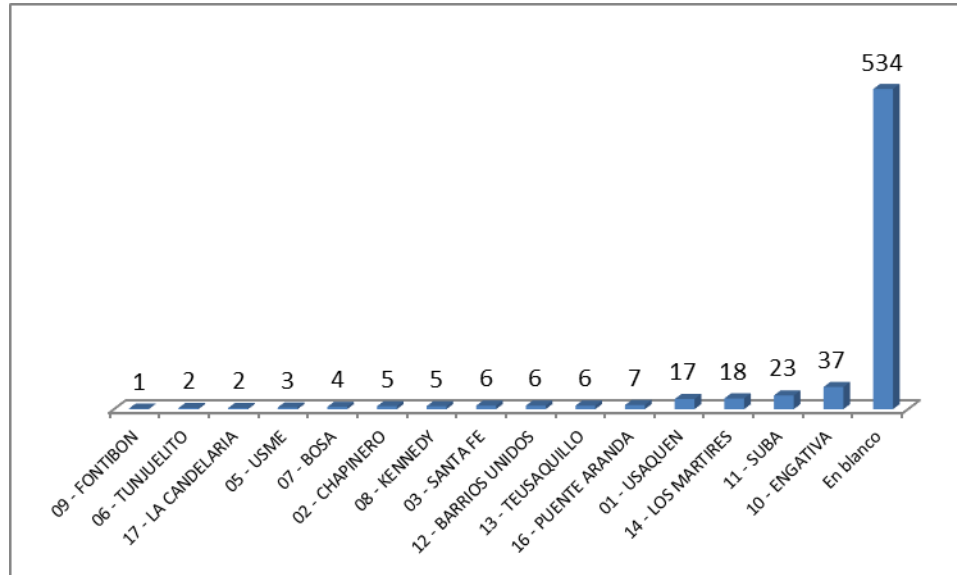
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

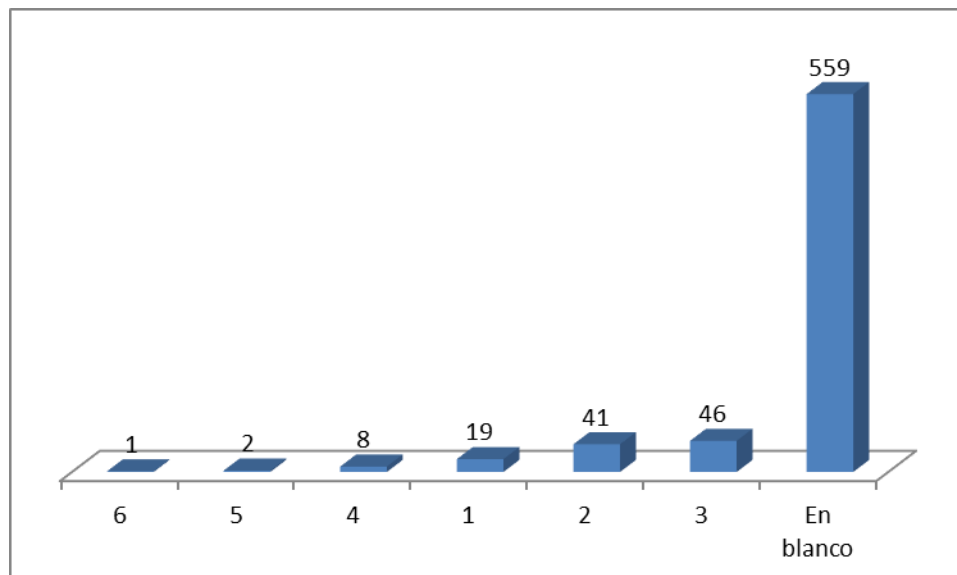
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		2		2					2
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	9		10	9	6	8	8	5	8
Salud Publica	5		10	12		12	11		11
Servicio a la Ciudadanía				1					1
Total general	6	2	10	11	6	9	8	5	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:

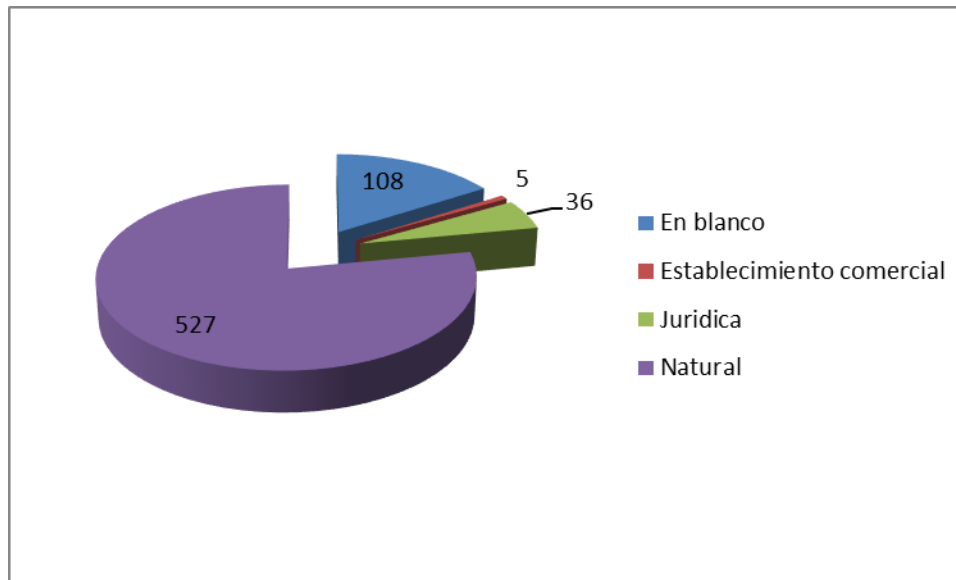


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	564	83%
Anónimo	112	17%
Total	676	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.