



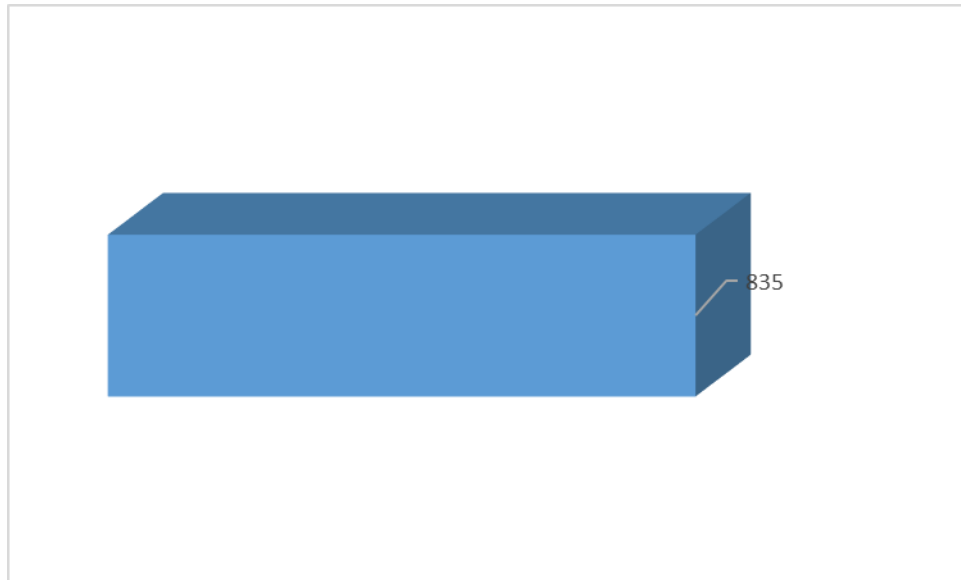
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., marzo de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 835

En el mes de marzo de 2019 ingresaron 835 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:

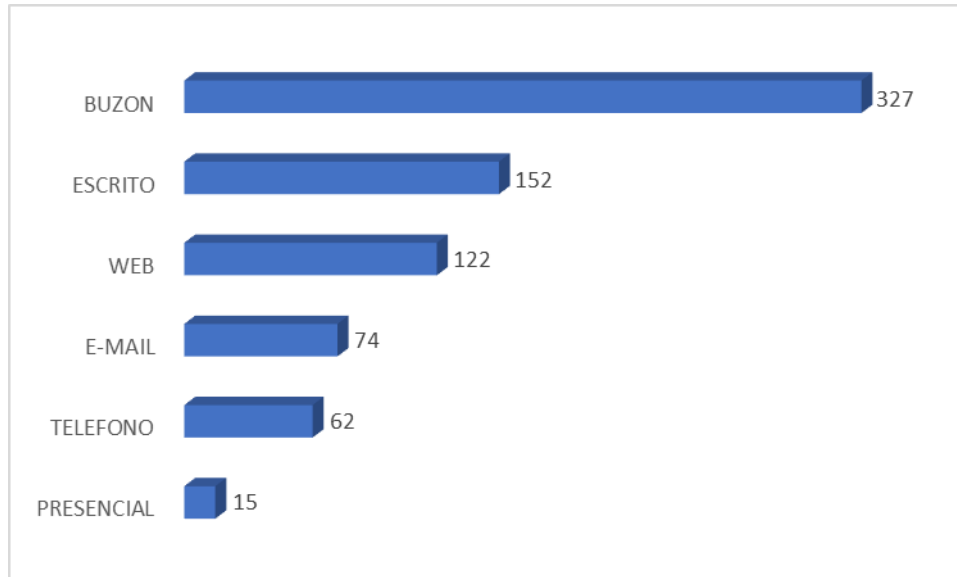
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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/sdgs> - Bogotá Te Escucha

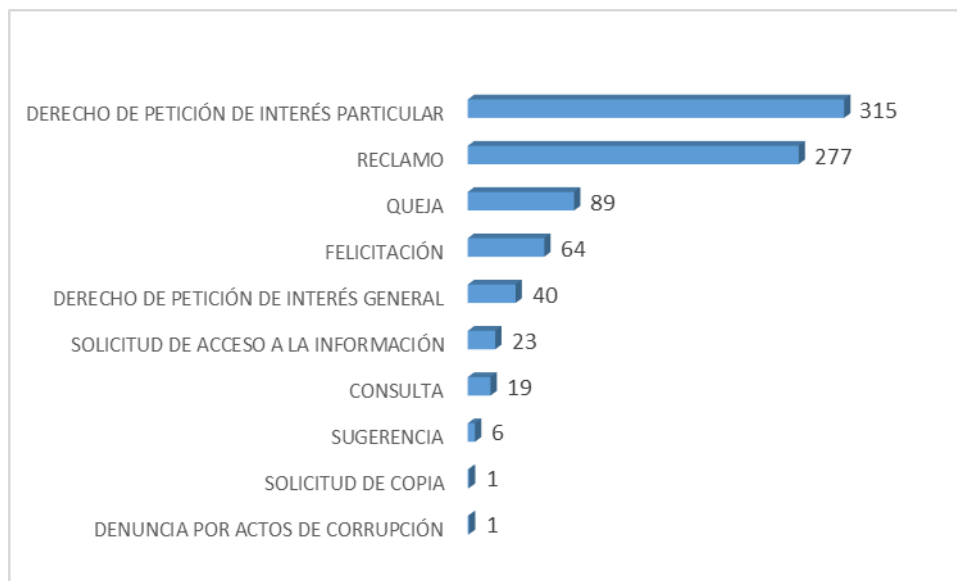


Total peticiones 835

El canal más utilizado en el mes de marzo 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 835 peticiones que ingresaron en el mes de marzo del 2019, Reclamos: 277 - 33%, Quejas: 89 - 11%, Felicitaciones: 64 - 8%, Derechos de petición de interés general: 40 - 5%, Solicitudes de acceso a la información: 23 - 3%, Consultas: 19 - 2%, Sugerencias: 6 - 1%, Solicitud de copia 1 - 0,1% y Denuncia por actos de corrupción 1 - 0,1%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Subtema	Total	%
Concepto sanitario	155	19%
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	91	11%
d. Ambulatorio Medicina Especializada	84	10%
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	65	8%
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	54	6%
Total 5 Subtemas	449	54%
Total otros Subtemas	386	46%
Total general	835	100%

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

Tema	Subtema	Total	%
8. No Oportunidad Servicios	d. Ambulatorio Medicina Especializada	84	22%
	g. Quirugicas	21	
	i. Urgencias	20	
	b. Ambulatorio – C. Externa General	17	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	14	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	10	
	c. Ambulatorio medicina General	7	
	f. Hospitalización	7	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	1	
	a. Ambulancias.	1	
	e. Atención Domiciliaria	1	
Total 8. No Oportunidad Servicios		183	
SALUD	Concepto sanitario	155	19%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	91	13%
	a. Inadecuada orientación	20	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		111	
SALUD	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	65	8%
SALUD	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	54	6%
Total 5 Subtemas		568	68%
Total otros Subtemas		267	32%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Subred Sur	6	43%
Secretaría De Salud	4	29%
Subred Sur Occidente	3	21%
Subred Centro Oriente	1	7%
Total traslados por no competencia	14	100%

Durante el mes de marzo de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 14 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	502	500	99,6%
Salud Pública	316	311	98,4%
Servicio a la Ciudadanía	17	17	100%
Total general	835	828	99%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	35	35	100%
Salud Pública	13	13	100%
Servicio a la Ciudadanía	1	1	100%
Total general	49	49	100%

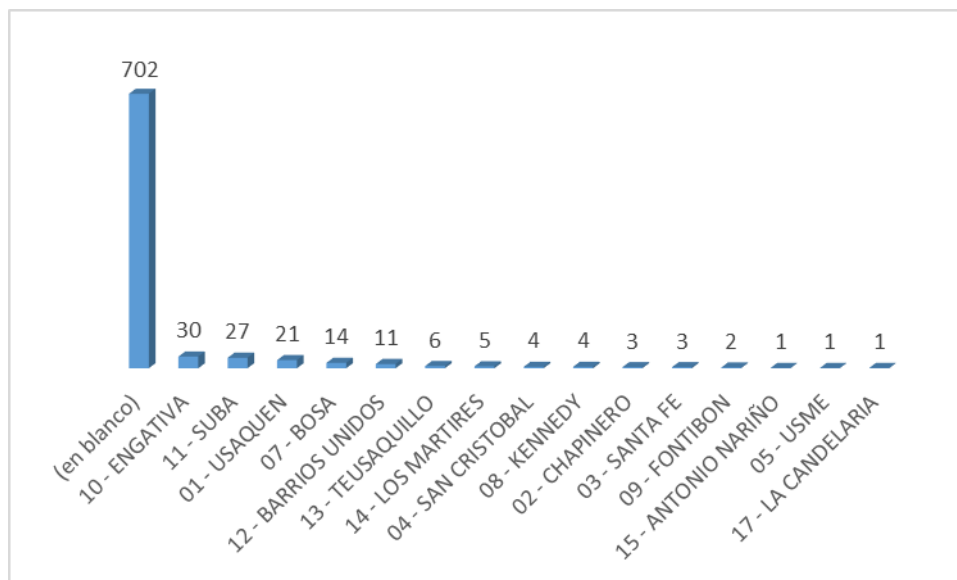
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

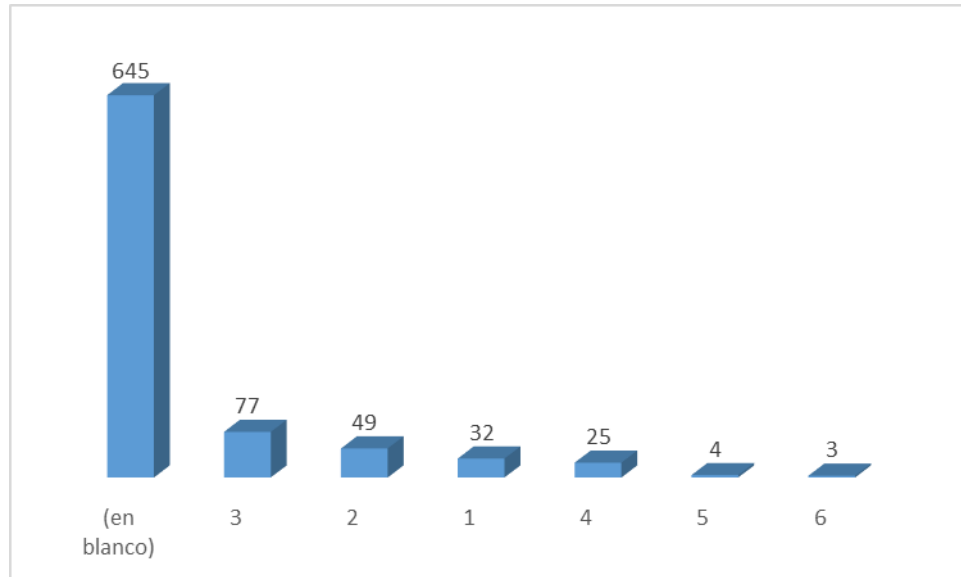
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	13		12	9	6	9	10	5		9	9
Salud Pública	19	12	12	12		12	11	8	8	12	12
Servicio a la Ciudadanía			1	3		2	8	5			5
Total general	19	12	12	11	6	10	10	6	8	10	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:

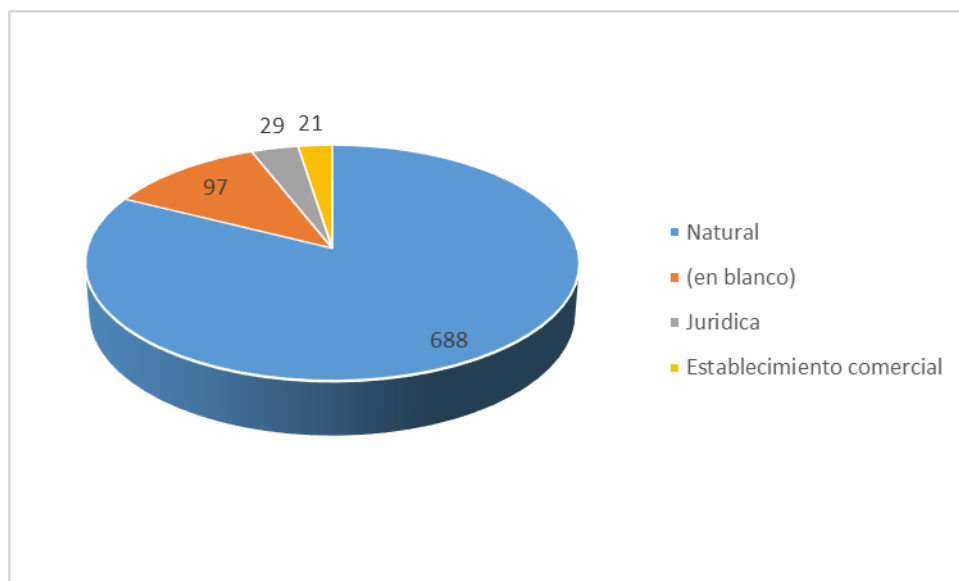


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	737	88%
Anónimo	98	12%
Total	835	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.