



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

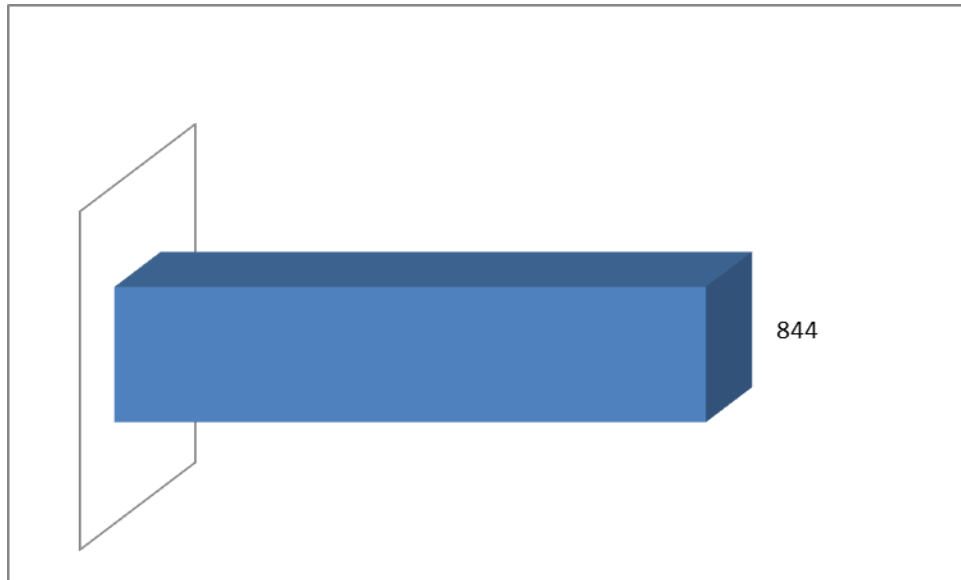
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., mayo de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 844

En el mes de mayo de 2019 ingresaron 844 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:

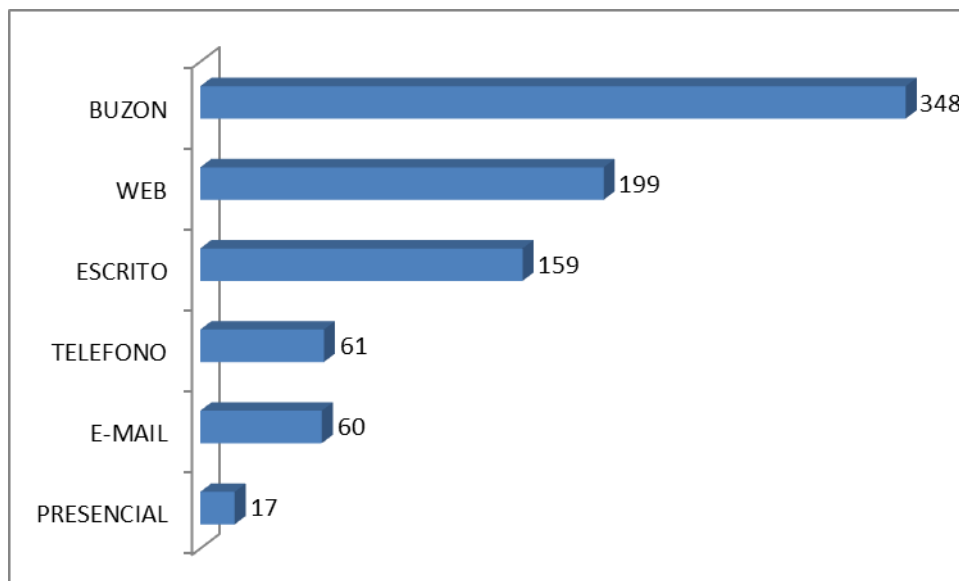
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

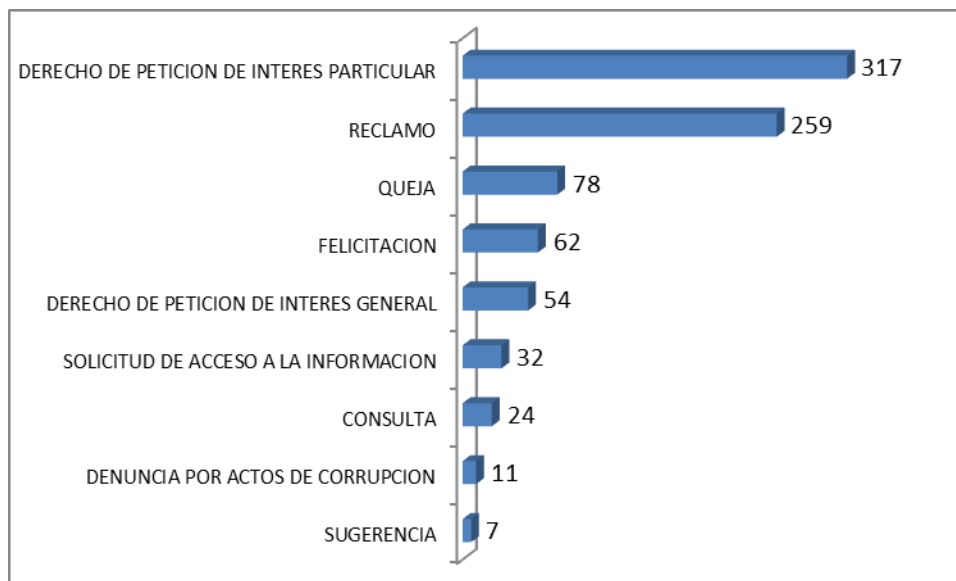


Total peticiones 844

El canal más utilizado en el mes de mayo de 2019 sigue siendo el buzón con 348 peticiones que corresponde al 41%, seguido por 199 (24%) peticiones via Web, 159(19%) peticiones de forma escrita, 61 (7%) peticiones vía telefono, 60 (7%) peticiones via E-mail, y 17 (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 844 peticiones que ingresaron en el mes de mayo del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 317 - 38%, Reclamos: 259 - 31%, Quejas: 78 - 9%, Felicitaciones: 62 - 7%, Derechos de petición de interés general: 54 - 6%, Solicitudes de acceso a la información: 32 - 4%, Consultas: 24 - 3%, Denuncia por actos de corrupción 11 - 1%, y Sugerencias: 7 - 0,8%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	Nº Petición
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	21
	e. Hospitalización	13
	f. Proceso administrativo	13
	i. Urgencias.	5
Total 1. Atención Deshumanizada		52
11. Problemas Recursos Económicos	a. Cobros indebidos	1
	b. Falta recursos económicos	2
	d. Problemática socio-económica sin protección	1
Total 11. Problemas Recursos Económicos		4



Tema	Subtema	Nº Petición
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	29
	c. Problemas contratacion asegurador-prestador	1
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	88
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		118
7. Negación Servicios	b.Ambulatorio	2
	d. Hospitalizacion.	3
	g. Urgencias	1
Total 7. Negación Servicios		6
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	4
	b. Ambulatorio – C. Externa General	25
	c. Ambulatorio medicina General	10
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	73
	f. Hospitalizacion	7
	g. Quirugicas	23
	h. Remision Inter-hospitalaria	1
	i. Urgencias	21
	j.Apoyo Dx.Especializado.	1
	k.Apoyo Sx. Imagenologia Diag.	7
	l.Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	20
Total 8. No Oportunidad Servicios		192
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	5
	b. POS	7
Total 9. No Suministro Medicamentos		12
SALUD	Acceso a los servicios de salud	39
	Administración del Talento Humano	6
	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	11
	Alimentos Sanos y Seguros	73
	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	10
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	55
	Certificado de defunción	2
	Certificado de paz y salvo	8
	Concepto sanitario	91
	Control de vectores	15
	Establecimientos veterinarios o afines	5
	Historia clínica	5
	Medicamentos Seguros	4
	Personas Desaparecidas	18

Tema	Subtema	Nº Petición
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	15
	Proyectos de inversion - ejecucion en infraestructura - dotacion hospitalaria	1
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	63
	Ruta de la salud	3
	Seguridad Química	6
	Temas Administrativos y Financieros	9
	Temas de Contratacion personal/recursos fisicos	5
	Traslado a entidades distritales	1
	Unidad de dolor y terapias alternativas	1
	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	8
	Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	1
	Vigilancia Epidemiológica	5
Total SALUD		460
Total general		844

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	20%
SECRETARIA DE SALUD	1	20%
SUBRED SUR	2	40%
TRANSMILENIO	1	20%
Total traslados por no competencia	5	100%

Durante el mes de mayo de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 5 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	9	9	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	546	542	99%
Salud Pública	285	274	96%
Servicio a la Ciudadanía	4	3	75%
Total general	844	828	98%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	141	141	100%
Salud Publica	175	171	98%
Servicio a la Ciudadanía	6	5	83%
Total general	322	317	98%

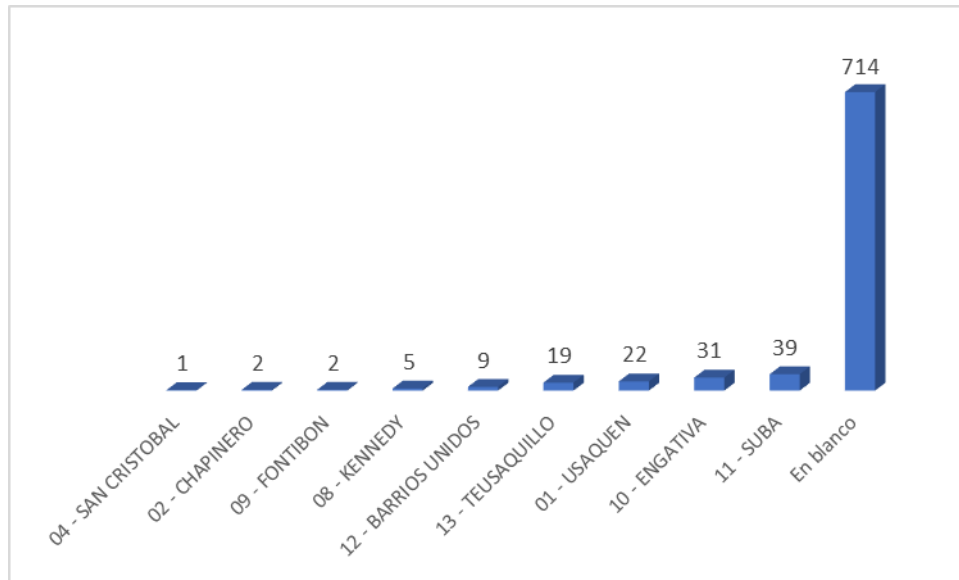
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

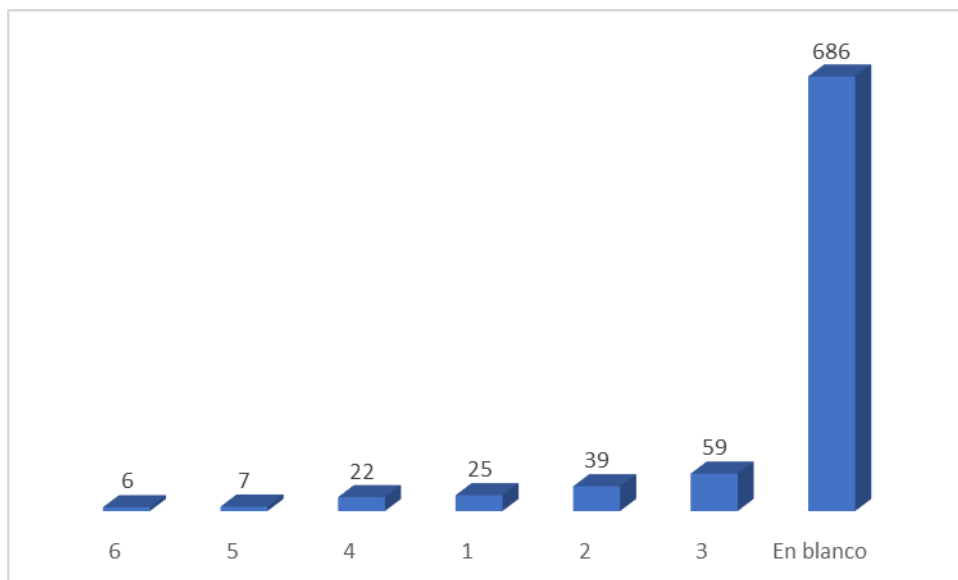
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPTION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		2								2
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	8	11	9	8	6	9	9	5	6	8
Salud Publica	23	8	12	12		11	11	8	10	12
Servicio a la Ciudadanía			1			1	4			2
Total general	22	4	10	10	6	9	9	6	7	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:

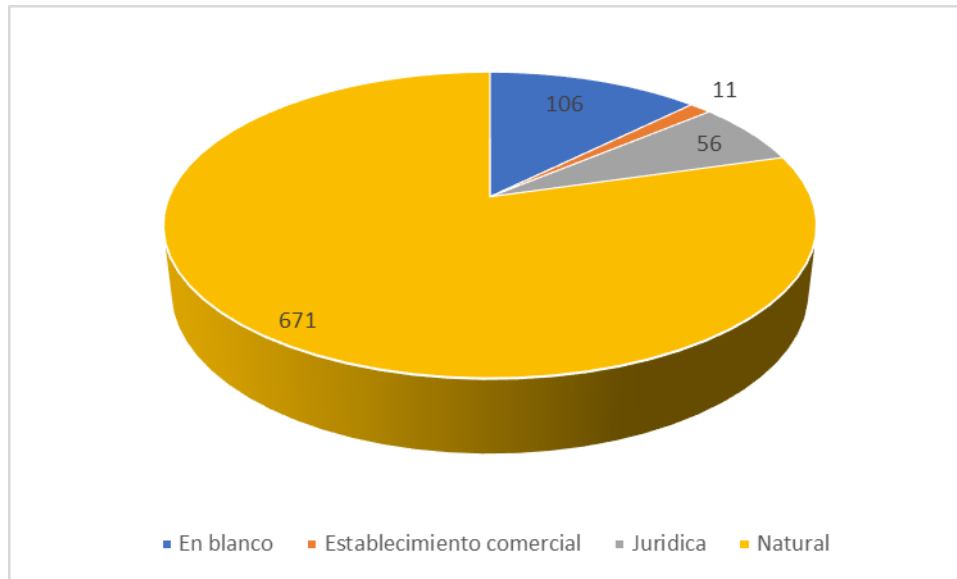


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	732	87%
Anónimo	112	13%
Total	844	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.