



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

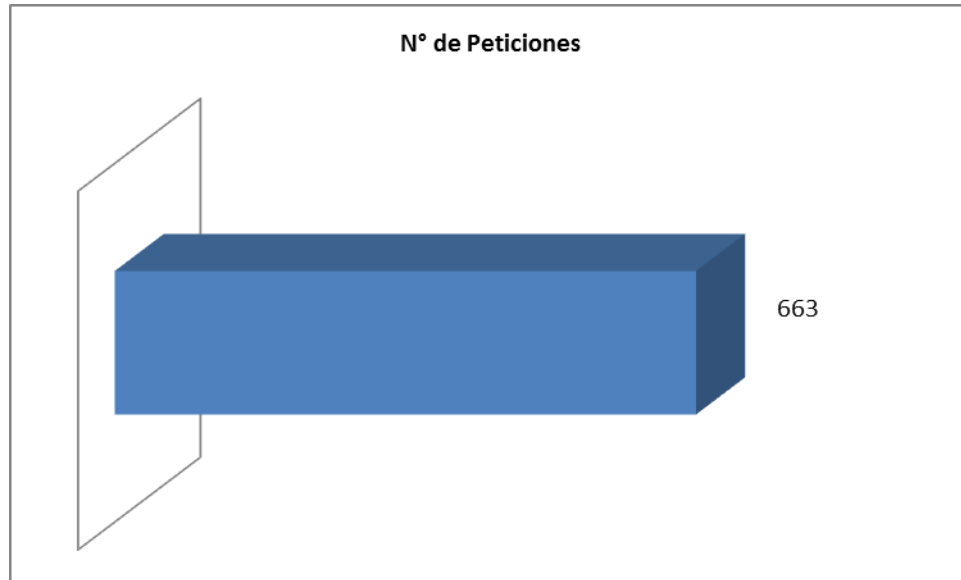
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

**INFORME PQRS NOVIEMBRE 2018
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., noviembre de 2018

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 663

En el mes de noviembre de 2018 ingresaron 663 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:

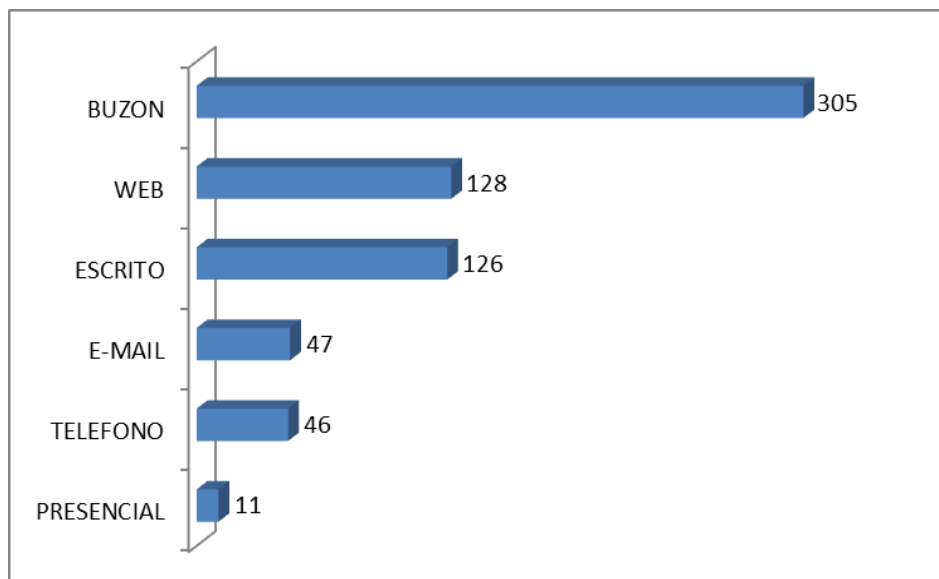
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

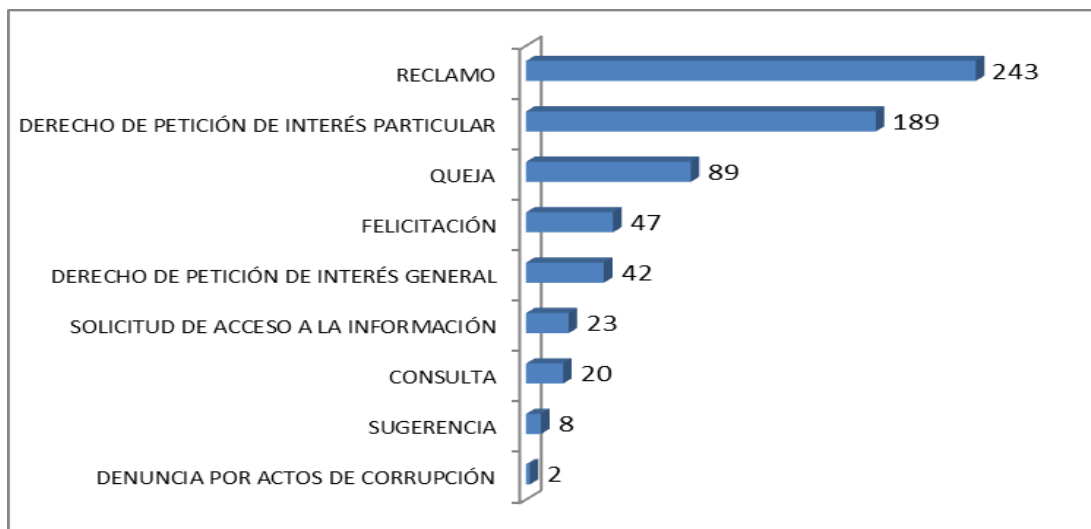


Total peticiones 663

El canal más utilizado en el mes de noviembre de 2018 sigue siendo el buzón con 305 peticiones que corresponde al 46%, seguido por 128 (19,3%) peticiones vía Web, 126 (19%) peticiones de forma escrita, 47 (7%) peticiones vía E-mail, 46 (6,9%) peticiones vía teléfono y 11 (2%) peticiones de forma presencial.

3. TIPOLOGÍAS 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 663 peticiones que ingresaron en el mes de noviembre del año en curso, se discriminan así: Reclamos: 243 - 37%, Derechos de petición de interés particular: 189 - 29%, Quejas: 89 - 13%, Felicitaciones: 47 - 7%, Derechos de petición de interés general: 42 - 6%, Solicitudes de acceso a la información: 23 - 3,5%, Consultas: 20 - 3%, Sugerencias: 8 - 1% y Denuncias por actos de corrupción: 2 - 0,3%

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

Los cinco subtemas y o problemas de acceso más reiterativos identificados en el mes de noviembre del 2018:

Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	27	23%
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	128	
	Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	155	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	23	19%
	c. Ambulatorio medicina General	2	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	48	
	f. Hospitalización	5	
	g. Quirúrgicas	6	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	1	
	i. Urgencias	19	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	3	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	8	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	8	
Referencia		1	
Total 8. No Oportunidad Servicios		124	
Salud	Alimentos Sanos y Seguros	66	10%
	Concepto sanitario	49	7,4%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	46	7%
1. Atención Deshumanizada		46	7%
Total 5 Subtemas		486	73%
Total otros Subtemas		177	27%
Total general		663	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
Capital Salud EPS	1	10%
Secretaria de Salud	4	40%
Secretaria Movilidad	1	10%
Subred Centro Oriente	1	10%
Subred Sur Occidente	3	30%
Total traslados por no competencia	10	100%

Durante el mes noviembre de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 10 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	421	330	78%
Salud Pública	218	100	46%
Servicio a la Ciudadanía	22	15	68%
Total general	663	447	67%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	156	155	99%
Salud Pública	170	166	98%
Servicio a la Ciudadanía	10	10	100%
Total general	336	331	99%

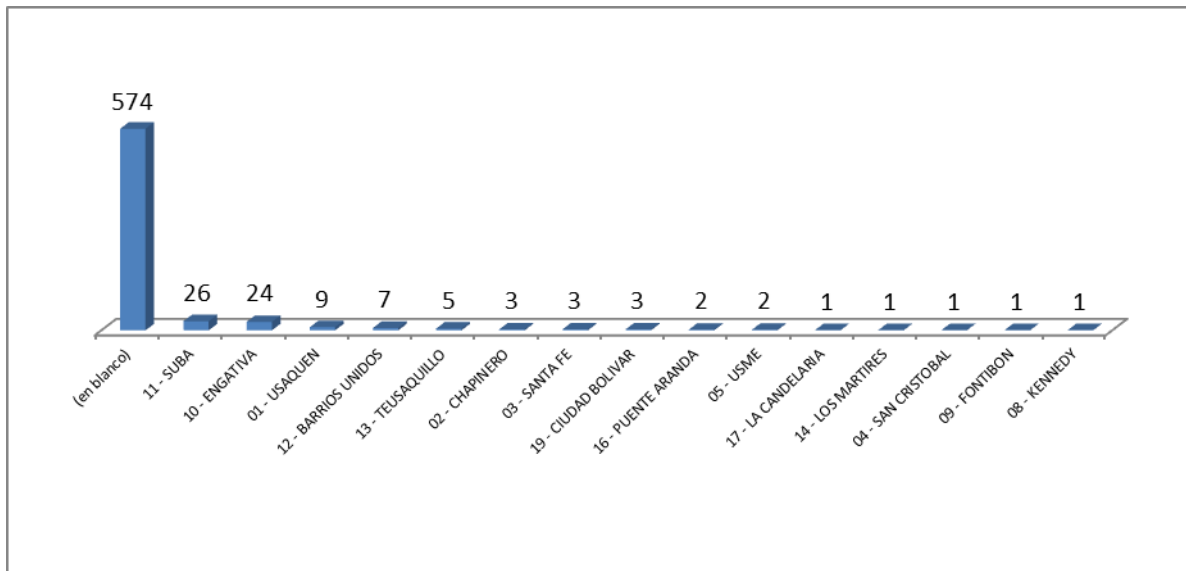
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 8 días.

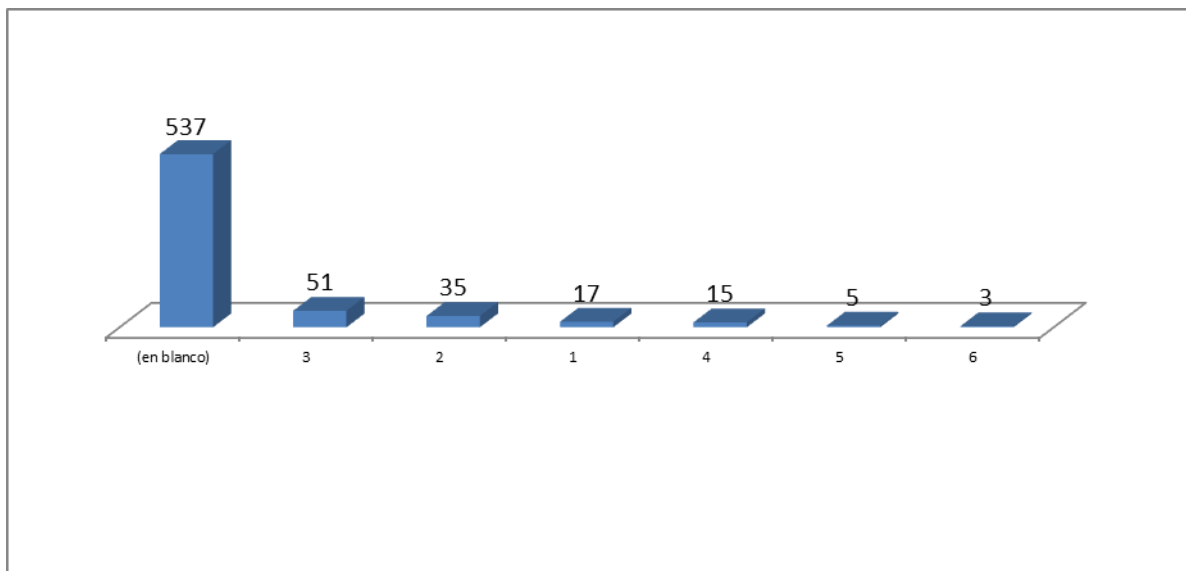
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		2								2
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	5		12	7	5	7	8	6	9	7
Salud Pública	10		12	12	12	12	12	6	13	12
Servicio a la Ciudadanía	1		2	2		1	2			2
Total general	6	2	10	9	5	9	8	6	9	8

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:

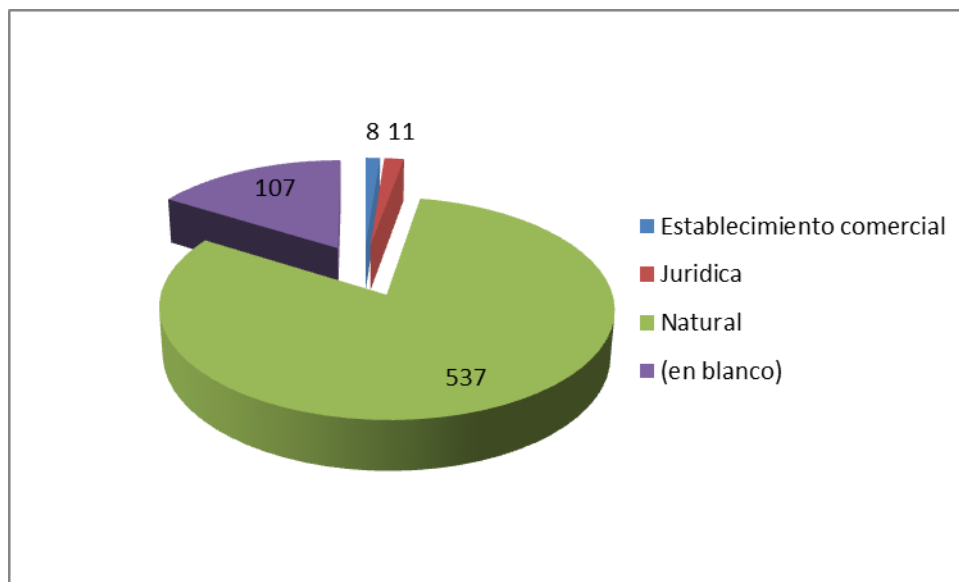


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	555	84%
Anónimo	108	16%
Total	663	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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.