



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

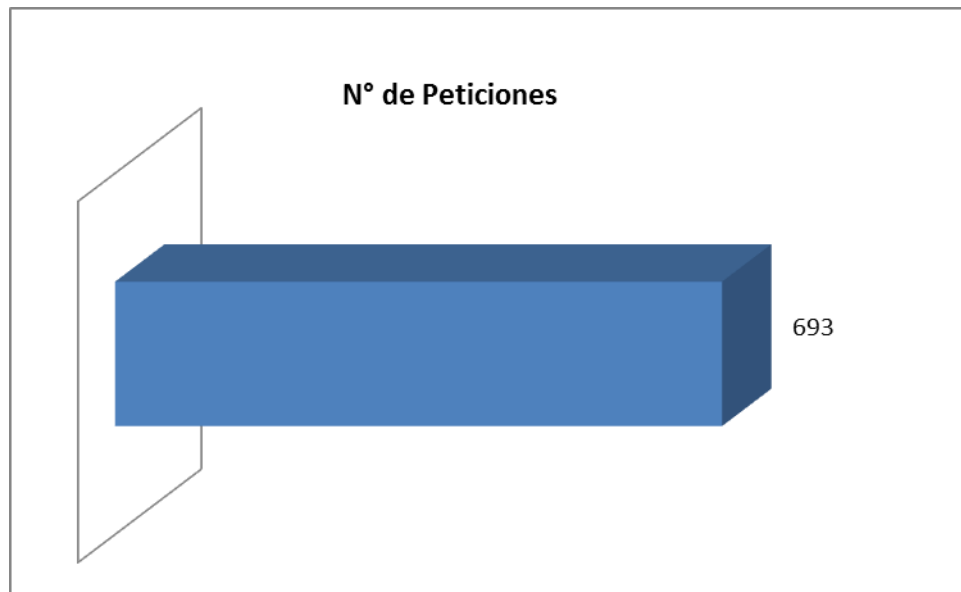
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., octubre de 2018

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 693

En el mes de octubre de 2018 ingresaron 693 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:

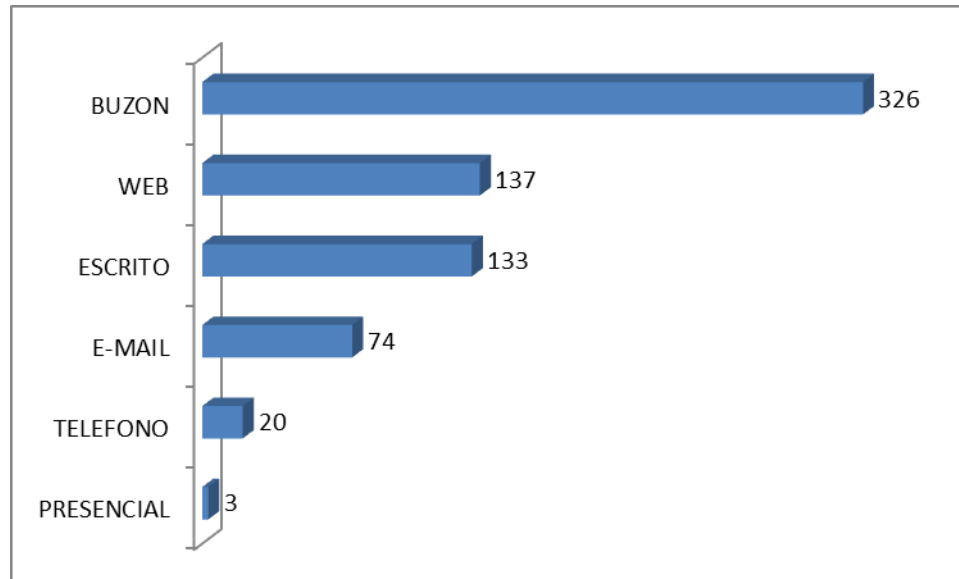
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

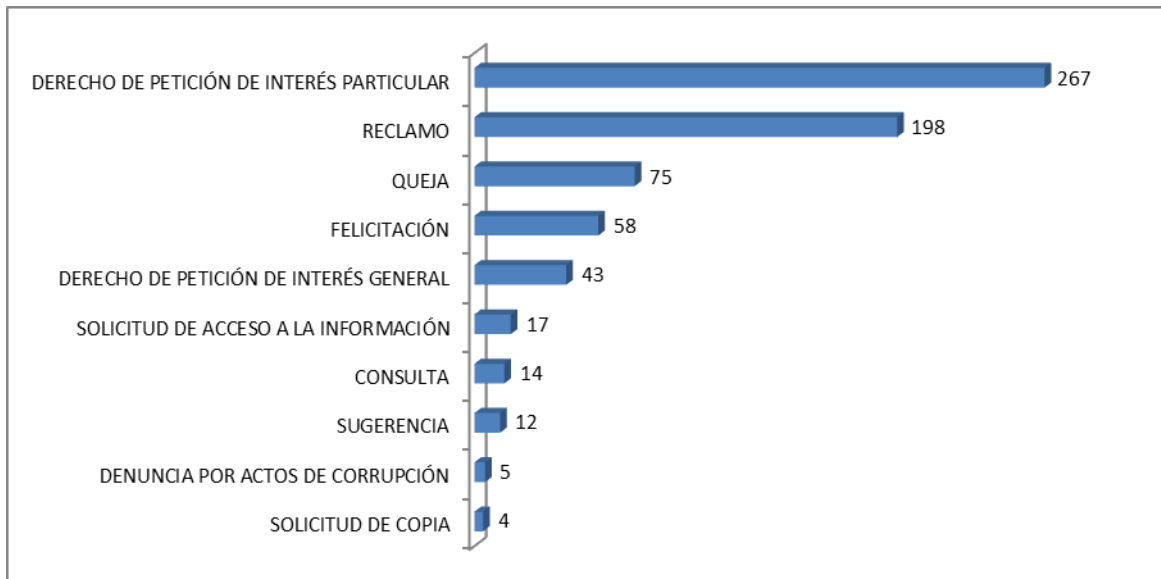


Total peticiones 693

El canal más utilizado en el mes de octubre de 2018, y aumentando sigue siendo el buzón con 326 peticiones que corresponde al 47%, seguido por 137 (20%) peticiones vía Web, 133 (19%) peticiones de forma escrita, 74 (11%) peticiones vía E-mail, 20 (3%) peticiones vía teléfono y 3 (0,4%) 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.



Total peticiones 693

Las 693 peticiones que ingresaron en el mes de octubre del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 267 - 39%, Reclamos: 198 - 29%, Quejas: 75 - 11%, Felicitaciones: 58 - 8%, Derechos de petición de interés general: 43 - 6%, Solicitudes de acceso a la información: 17 - 2%, Consultas: 14 - 2%, Sugerencias: 12 - 2%, Denuncias por actos de corrupción: 5 - 1% y Solicitud de copia 4 - 1%

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	Total	%
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	35	25%
	c. Problemas contratación asegurador-prestador	2	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	135	
	Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	172	
8. No	a. Ambulancias.	1	15%

Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	17	
	c. Ambulatorio medicina General	3	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	47	
	f. Hospitalización	2	
	g. Quirúrgicas	7	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	1	
	i. Urgencias	15	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	2	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	9	
Total 8. No Oportunidad Servicios		104	
Salud	Alimentos Sanos y Seguros	76	11%
	Concepto sanitario	54	7,8%
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	58	8,4%
Total 5 Subtemas			67%
Total otros Subtemas			33%
Total general			100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
CAPITAL SALUD EPS	1	11%
IDPYBA	1	11%
SECRETARIA DE SALUD	2	22%
SUBRED SUR	2	22%
SUBRED SUR OCCIDENTE	3	33%
Total traslados por no competencia	9	100%

Durante el mes octubre de 2018, por considerar competencia a otra entidad se traslada 9 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	3	3	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	427	286	67%
Salud Pública	238	87	37%
Servicio a la Ciudadanía	25	9	36%
Total general	693	385	56%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	153	153	100%
Salud Pública	106	106	100%
Servicio a la Ciudadanía	10	10	100%
Total general	270	270	100%

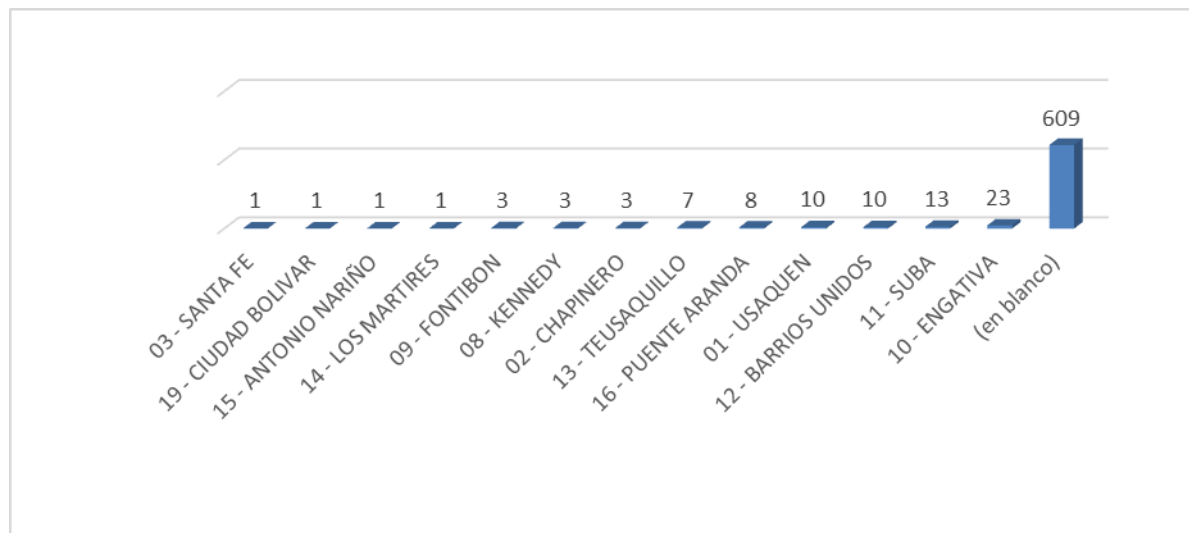
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

En este periodo el tiempo promedio de respuesta corresponde a 7 días.

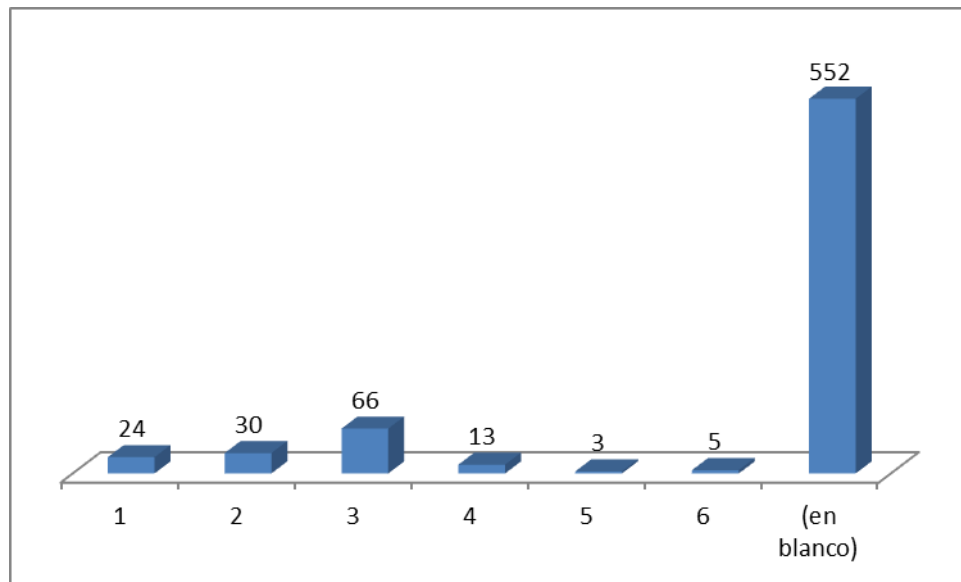
Dependencia	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario	3		2		4					3
Oficina Participación Social y Atención al Usuario		7	8	5	7	7	6	5	5	7
Salud Pública	11	10	11		11	12	7	7		10
Servicio a la Ciudadanía			2					1		2
Total general	9	10	9	5	8	7	6	5	5	7

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:

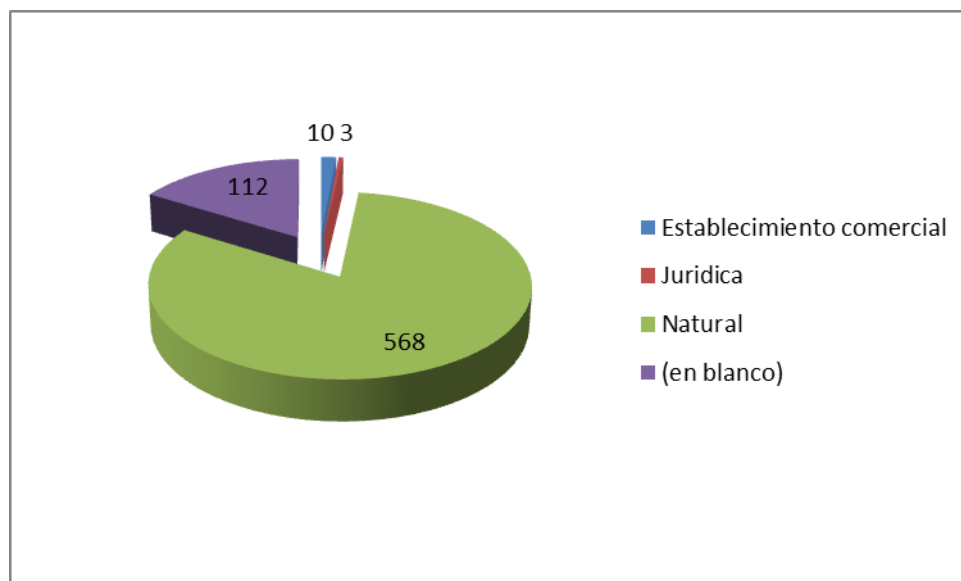


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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	579	84%
Anónimo	114	16%
Total	693	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.