



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

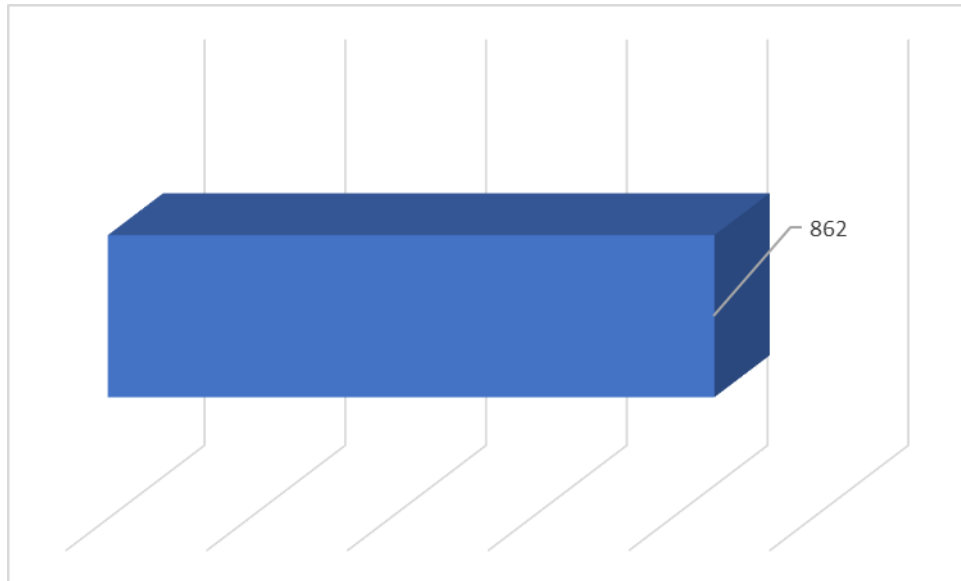
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., octubre de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 862

En el mes de octubre de 2019 ingresaron 862 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:

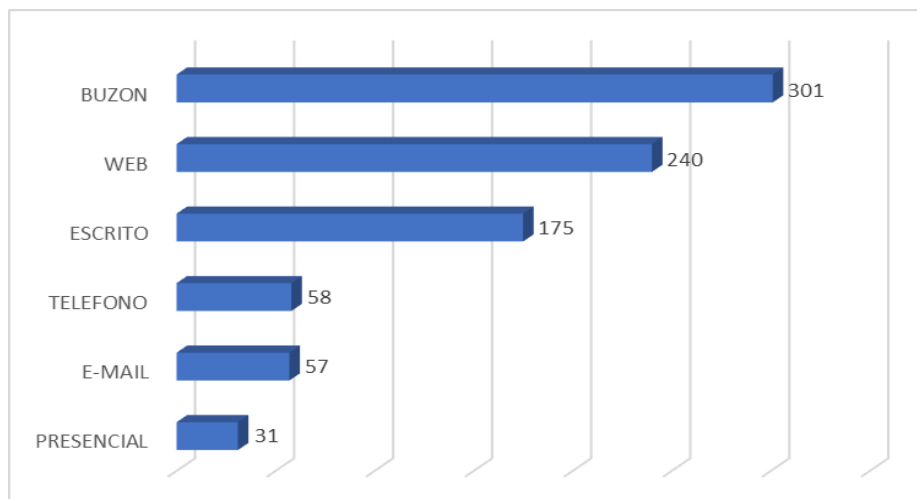
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

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

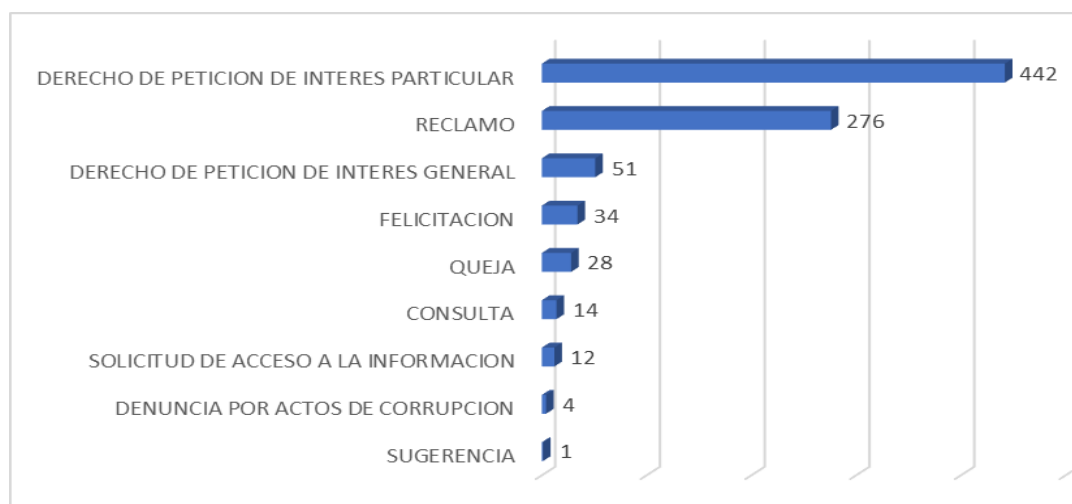


Total peticiones 862

El canal más utilizado en el mes de octubre de 2019 sigue siendo el buzón con 301 peticiones que corresponde al 34,9%, seguido por 240 (27,8%) peticiones via Web, 175 (20,3%) peticiones de forma escrita, 58 (6,7%) peticiones vía telefono, 57 (6,6%) peticiones via E-mail, y 31 (3,6%) 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 862 peticiones que ingresaron en el mes de octubre del año en curso, se discriminan así:

Derechos de petición de interés particular: 442 - 51%, Reclamos: 276 - 32%, Derechos de petición de interés general: 51 - 6%, Felicitaciones: 34 - 4%, Quejas: 28 - 3%, Consultas: 14 - 1,6%, Solicitudes de acceso a la información: 12 - 1,4%, Denuncia por actos de corrupción 4 - 0,5%, y Sugerencias 1 - 0,1%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	1	3%
	b. Ambulatorio	9	
	e. Hospitalización	1	
	f. Proceso administrativo	8	
	i. Urgencias.	6	
Total 1. Atención Deshumanizada		25	
11. Problemas Recursos Económicos	b. Falta recursos económicos	2	0.3%
	c. Inconformidad cobro servicios	1	
Total 11. Problemas Recursos Económicos		3	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	45	11.8%
	d. Problemas recursos físicos humanos dotación	57	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		102	
7. Negación Servicios	g. Urgencias	1	0.1%
Total 7. Negación Servicios		1	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio ? C. Externa General	43	21%
	c. Ambulatorio medicina General	1	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	87	
	f. Hospitalización	8	
	g. Quirúrgicas	14	
	i. Urgencias	16	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	7	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	5	
Total 8. No Oportunidad Servicios		181	

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
9. No Suministro Medicamentos	b. POS	4	0.5%
Total 9. No Suministro Medicamentos		4	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia clínica	4	0.5%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		4	
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	Personas Desaparecidas	19	2.2%
Total ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS		19	
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad	2	0.2%
Total INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL		2	
ORIENTACION EN SALUD	Acceso y orientación sobre servicios de salud	105	12%
	Atención Inicial de Urgencias	1	
Total ORIENTACION EN SALUD		106	
SALUD PUBLICA	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	14	43%
	Alimentos Sanos y Seguros	88	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	109	
	Cementerios Funerarias y Afines	1	
	Certificado de defunción	1	
	Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques	85	
	Diagnosticas Locales de Salud	1	
	Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz	13	
	Inscripción Registro Para La Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad	1	
	Lineamientos Salud Publica	15	
	Medicamentos Seguros	10	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	2	
	Políticas De Salud Publica	1	
	Programas y Acciones de Interés en Salud Publica	1	
	Seguridad Química	11	
	Vacunación antirrábica para caninos y felinos	5	
	Vigilancia Epidemiológica	2	
	Zoonosis	14	
Total SALUD PUBLICA		374	

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	5	5%
	Maltrato y/o Acoso Laboral	1	
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	34	
	Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	1	
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		41	
Total general		862	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SUBRED SUR OCCIDENTE	12	52%
SUBRED SUR	3	13%
SECRETARIA DE SALUD	3	13%
SUBRED CENTRO ORIENTE	2	9%
CAPITAL SALUD EPS	1	4%
SECRETARIA DE CULTURA	1	4%
POLICIA METROPOLITANA	1	4%
Total traslados por no competencia	23	100%

Durante el mes de octubre de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 23 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	481	339	70%
Salud Publica	372	147	40%
Servicio a la Ciudadanía	9	8	89%
Total general	862	494	57%

Tabla 2.

Dependencia	Total Peticiones Pendientes Periodos Anteriores	Total Peticiones Cerradas Periodos Anteriores	%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	200	200	100%
Salud Publica	249	249	100%
Servicio a la Ciudadanía	2	2	100%
Total general	451	451	100%

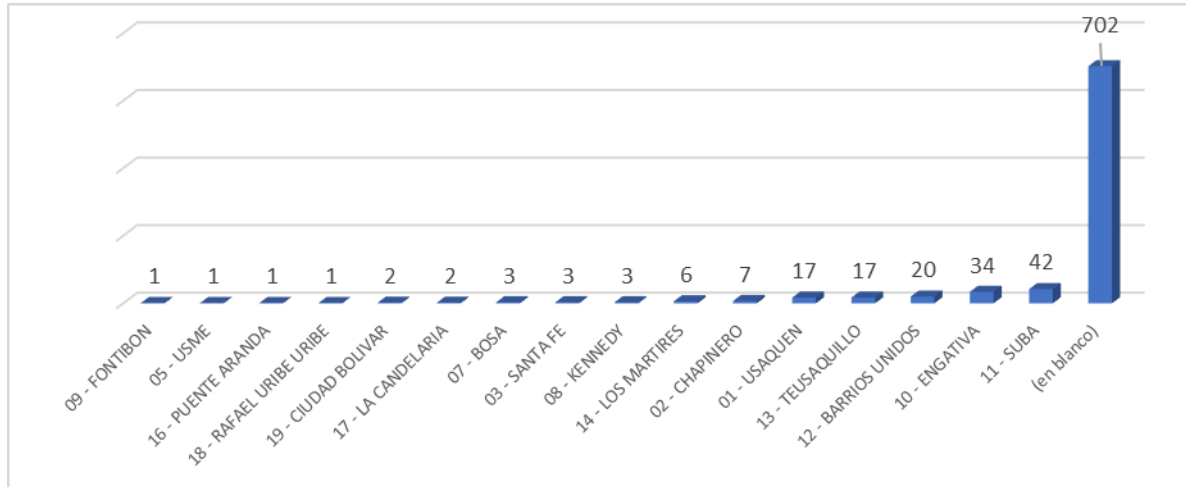
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

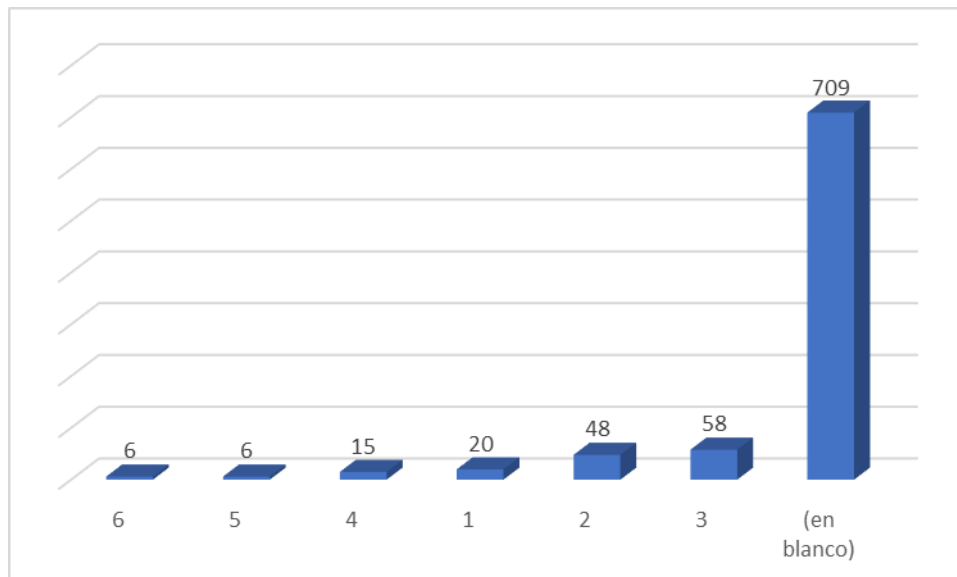
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	7		4	7	6	8	7	3		7
Salud Publica		11	12	12		13	13		10	12
Servicio a la Ciudadanía				2			1			2
Total general	7	11	11	10	6	8	7	3	10	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:

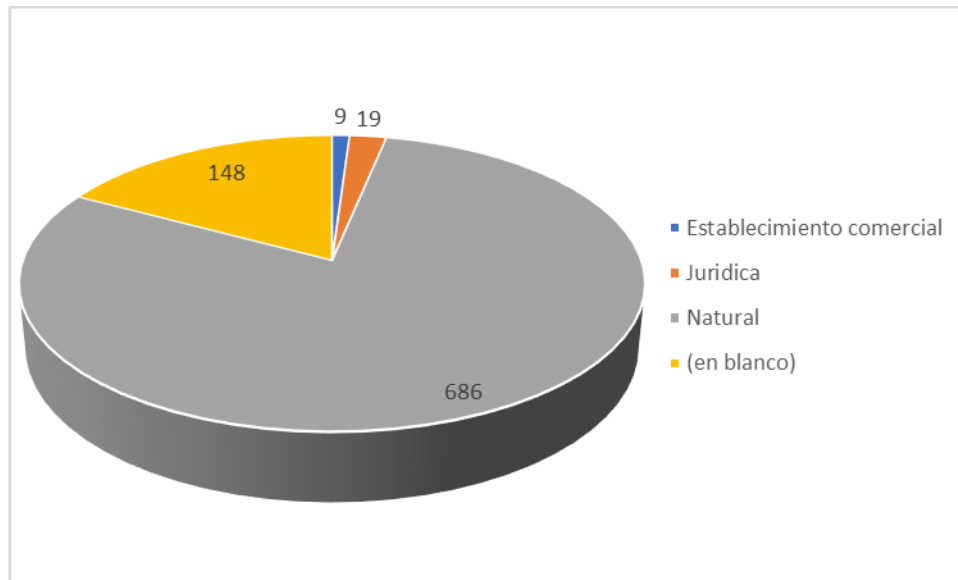


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	714	83%
Anónimo	148	17%
Total	862	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.