



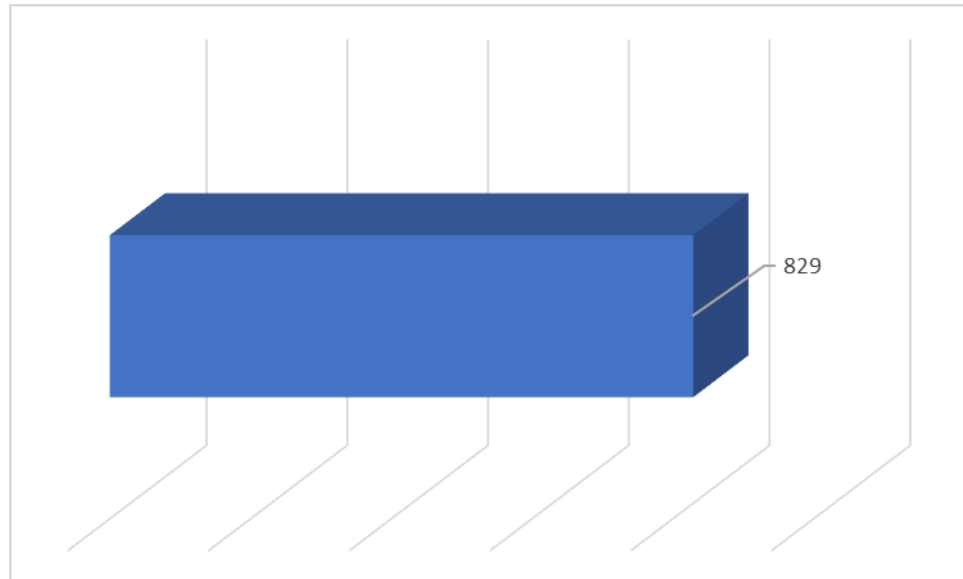
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

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

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

Bogotá D.C., septiembre de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



Total peticiones 829

En el mes de septiembre de 2019 ingresaron 829 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:

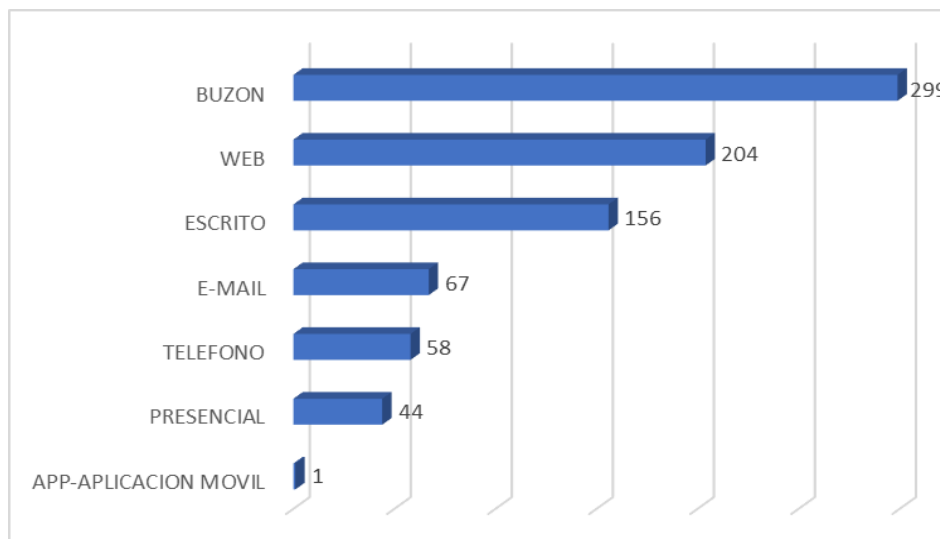
Buzones de Opiniones y Sugerencias: Ubicados estratégicamente en las Unidades de Servicios de Salud en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias.

Pagina Web de la entidad: <http://www.subrednorte.gov.co>

Correo electrónico institucional: liderAtencionusuario@subrednorte.gov.co

Ventanilla de correspondencia: Calle 66 N° 15 – 47

Herramienta distrital: <http://www.bogota.gov.co/sdgs> - Bogotá Te Escucha

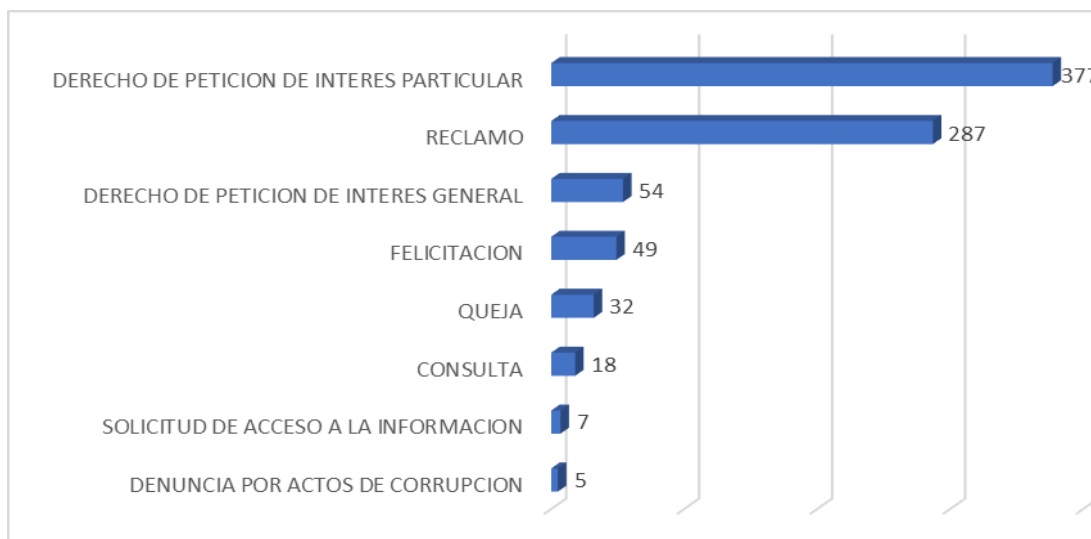


Total peticiones 829

El canal más utilizado en el mes de septiembre de 2019 sigue siendo el buzón con 299 peticiones que corresponde al 36%, seguido por 204 (25%) peticiones vía Web, 156 (19%) peticiones de forma escrita, 67 (8%) peticiones vía E-mail, 58 (7%) peticiones vía teléfono, 44 (5%) peticiones de forma presencial y 1 (0,1%) app-aplicación móvil.

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 829 peticiones que ingresaron en el mes de septiembre del año en curso, se discriminan así: Derechos de petición de interés particular: 377 - 45%, Reclamos: 287- 35%, Derechos de petición de interés general: 54 – 7%, Felicitaciones: 49 – 6%, Quejas: 32 – 4%, Consultas: 18 – 2%, Solicitudes de acceso a la información: 7 – 0,8%, y Denuncia por actos de corrupción 5 – 0,6%.

4. SUBTEMAS Y/O PROBLEMAS DE ACCESO

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

Tema	Subtema	N° de Peticiones	%
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	10	3%
	f. Proceso administrativo	18	
	i. Urgencias.	1	
Total 1. Atención Deshumanizada		29	
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1	0.4%
	d. Hospitalización	1	
	e. Quirúrgicas	1	
Total 10. Presunto Evento Adverso		3	
11. Problemas Recursos Económicos	b. Falta recursos económicos	1	0.5%
	c. Inconformidad cobro servicios	3	
Total 11. Problemas Recursos Económicos		4	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	23	16%
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	109	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		132	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio ? C. Externa General	21	21%
	c. Ambulatorio medicina General	6	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	105	
	f. Hospitalización	9	
	g. Quirúrgicas	9	
	i. Urgencias	20	
	j.Apoyo Dx.Especializado.	3	
	k.Apoyo Sx. Imagenología Diag.	5	
Total 8. No Oportunidad Servicios		178	



Tema	Subtema	Nº de Peticiones	%
9. No Suministro Medicamentos	b. POS	3	0.4%
Total 9. No Suministro Medicamentos		3	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia clínica	2	0.2%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		2	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Expedientes disciplinarios	1	0.1%
Total ASUNTOS DISCIPLINARIOS		1	
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	Estadísticas Vitales (Mortalidad Natalidad Discapacidad)	1	2%
	Información estadística del Distrito población régimen sub. y pobl. Vinculada	1	
	Personas Desaparecidas	11	
Total ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS		13	
ORIENTACION EN SALUD	Acceso y orientación sobre servicios de salud	73	9%
	Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	3	
Total ORIENTACION EN SALUD		76	
SALUD PUBLICA	Acceso y orientación sobre servicios de salud	5	39%
	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	5	
	Alimentos Sanos y Seguros	79	
	Apertura de Centros de Estética y similares	1	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	112	
	Cementerios, Funerarias y Afines	3	
	Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques	58	
	Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz	10	
	Expedientes investigaciones de vigilancia control de la oferta	1	
	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad	2	
	Lineamientos Salud Publica	9	
	Medicamentos Seguros	4	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	8	
	Seguridad Química	16	
	Sistemas de Vigilancia Epidemiológica	1	
	Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI	1	
	Vigilancia Epidemiológica	4	

Tema	Subtema	Nº de Peticiones	%
	Zoonosis	8	
Total SALUD PUBLICA		327	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	8	7%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	51	
	Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	1	
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		60	
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	Traslado a entidades distritales	1	0.1%
Total TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA		1	
Total general		829	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	25%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	25%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	25%
Total traslados por no competencia	4	100%

Durante el mes de septiembre de 2019, por considerar competencia a otra entidad se traslada 4 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	1	1	100%
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	501	316	63%
Salud Publica	320	96	30%
Servicio a la Ciudadanía	7	1	14%
Total general	829	414	50%

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	251	251	100%
Salud Publica	223	223	100%
Total general	475	475	100%

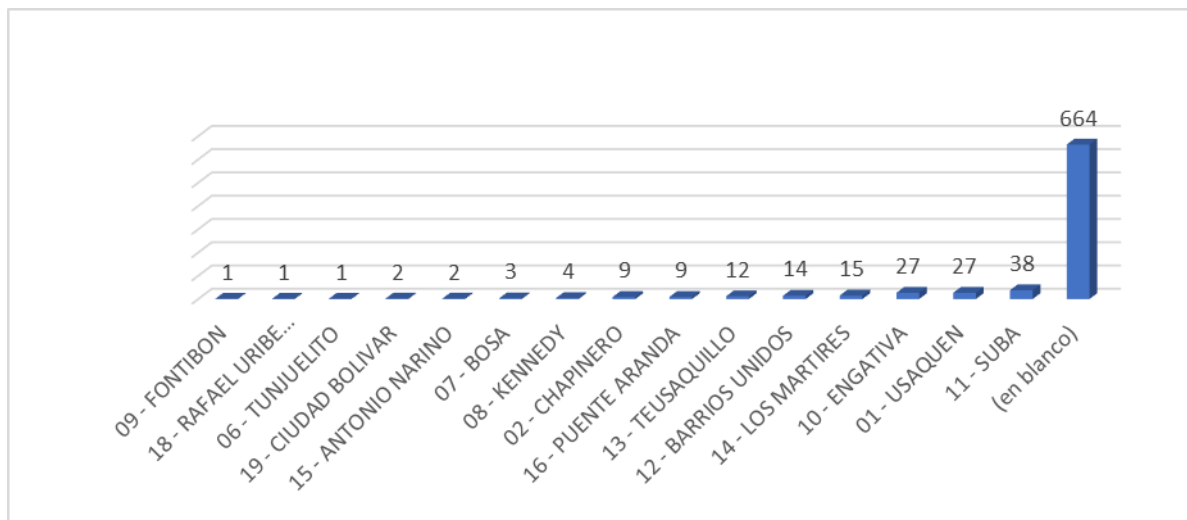
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

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

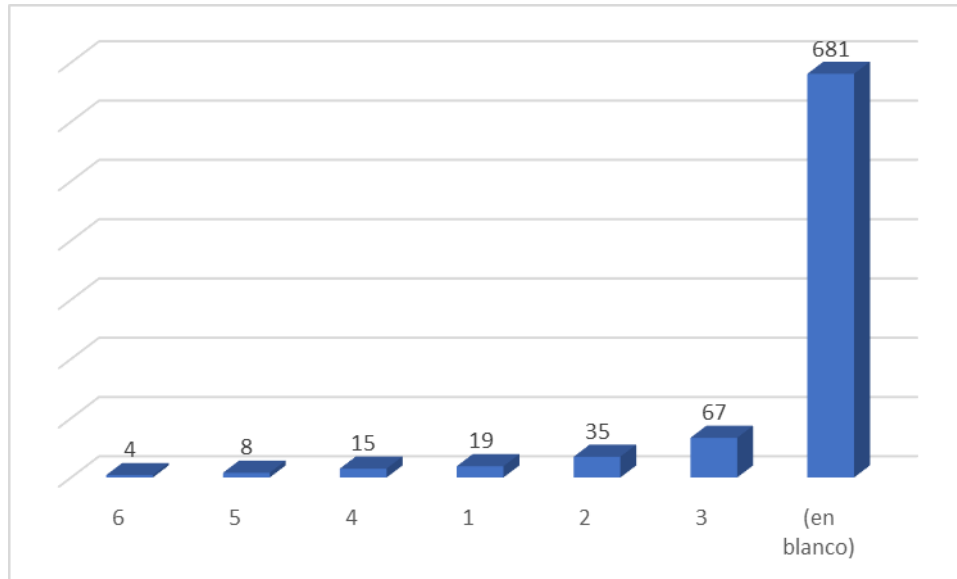
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Oficina Control Interno Disciplinario		4							4
Oficina Participación Social y Atención al Usuario				8	6	5	8	4	8
Salud Publica	10		13	13				9	13
Servicio a la Ciudadanía				2					2
Total general	10	4	13	10	6	5	8	5	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:

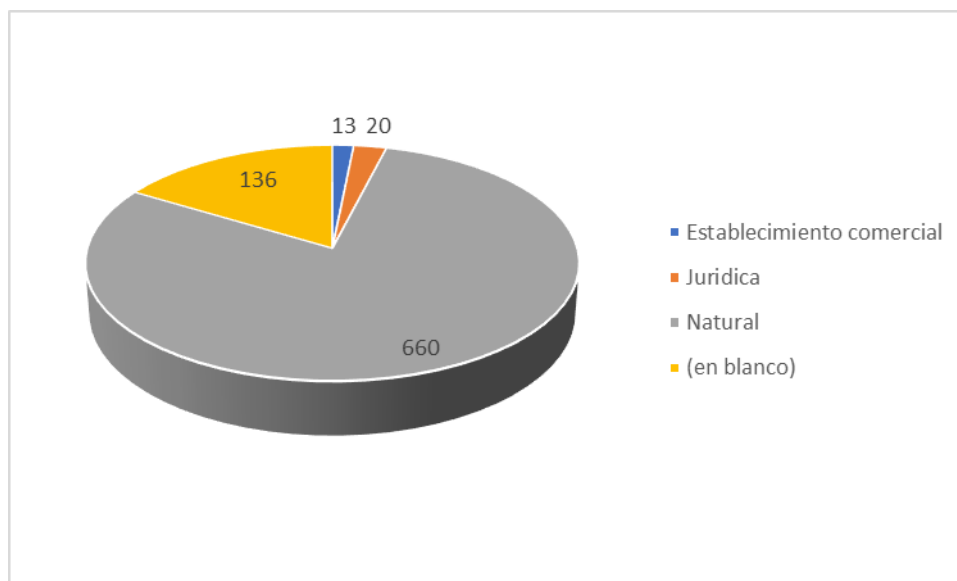


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO.



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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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

Nombre peticionario	N°	%
Identificado	688	83%
Anónimo	141	17%
Total	829	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.