

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA****GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS****Informe julio 2021**

El proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano tiene por objetivo garantizar la atención integral de los usuarios y sus familias, mejorando el acceso y la continuidad de la atención, promoviendo ambientes humanizados, fortaleciendo la participación social en salud, el control y la exigibilidad del derecho con el fin de impactar en la satisfacción de los usuarios internos, externos y las familias que solicitan servicios en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de la misión institucional, en el marco de los principios y valores establecidos por la entidad.

Parte fundamental de nuestro proceso lo constituye la recepción y gestión de las peticiones que presentan los ciudadanos relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad y logrando respuestas efectivas y oportunas a fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

En lo concerniente al marco normativo, el ejercicio del derecho de petición inicia cuando los ciudadanos presentan las peticiones ante la entidad sin que sea necesario invocarlo, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Para efectos del presente informe se toman las peticiones solucionadas por respuesta definitiva, las cuales corresponden a 634.

Tabla 1. Distribución de peticiones tramitadas

Estado Petición	Julio
Solucionado - Por respuesta definitiva	634
Cerrado - Por no competencia	4
Solucionado - Por traslado	11
Total general	649

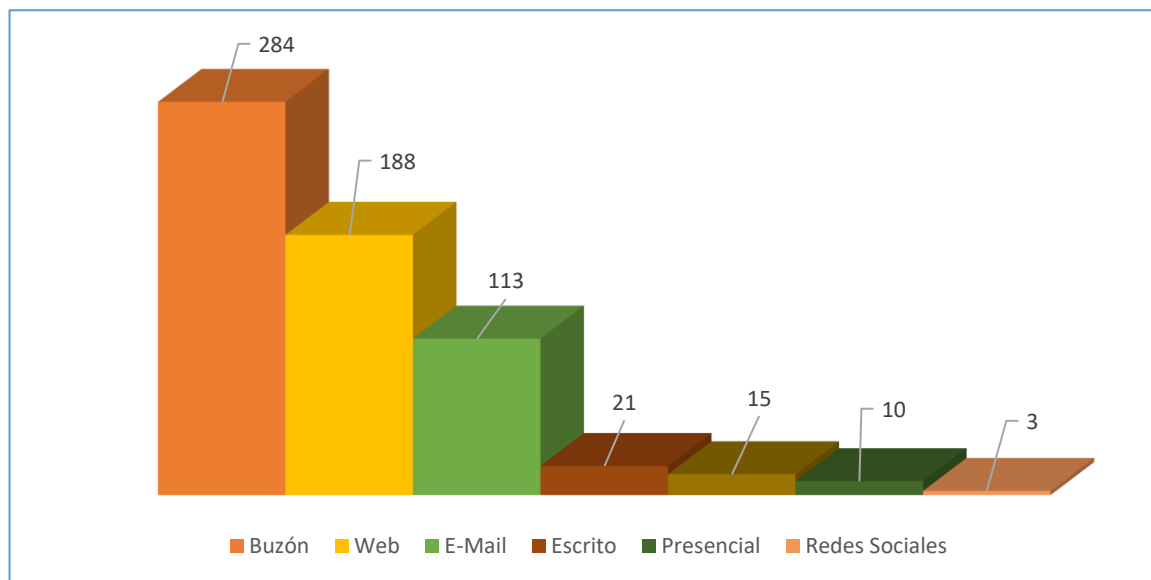
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

CANALES DE ATENCIÓN

La subred integrada de servicios de salud Norte con el fin de facilitar el acercamiento del usuario con los servicios de salud, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas.

El gráfico muestra los diferentes canales dispuestos y las peticiones recepcionadas a través de cada uno.

Gráfico 1. Canales de Atención

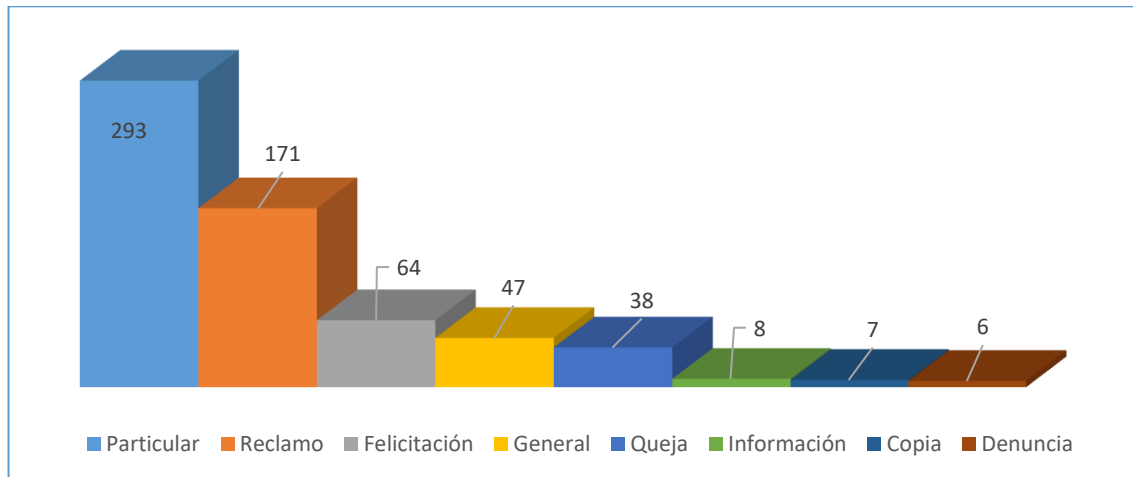


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

La Subred Norte E.S.E., recepcionó 634 peticiones en el mes de julio de 2021, encontrando que el canal más utilizado por los usuarios son los buzones de opiniones y sugerencias, seguido de la web, e-mail, escrito, presencial y redes sociales.

TIPOLOGIA

Gráfico 2. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

De acuerdo a la clasificación de la tipología, las 643 peticiones se observan que, en escala de mayor a menor participación, corresponden a:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 293 – 46,2%
- Reclamo: 171- 27,0%
- Felicitación: 64 – 10,1%
- Derecho de Petición de Interés General: 47 – 7,4%
- Queja: 38 – 6,0%
- Solicitud de Acceso a la Información: 8 – 1,3%
- Solicitud de Copia: 7 – 1,1%
- Denuncia por Actos de Corrupción: 6 – 0,9%

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 2. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	jul-21	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	425	67%
SALUD PUBLICA: Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques, Salud Publica Componentes y Espacios, Alimentos Sanos y Seguros, entre otros	203	32%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud y Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	119	19%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	64	10%
EMERGENCIA COVID-19: Resultados Prueba Covid-19, Vacunación Covid-19, Toma de Muestra, Campanas Bioseguridad Covid-19 y Seguimientos Casos Covid-19 Positivos	21	3%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	9	1,4%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	4	0,6%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas	3	0,5%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios	1	0,2%
CERTIFICACIONES: Certificaciones laborales	1	0,2%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	209	33%
Total Peticiones	634	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

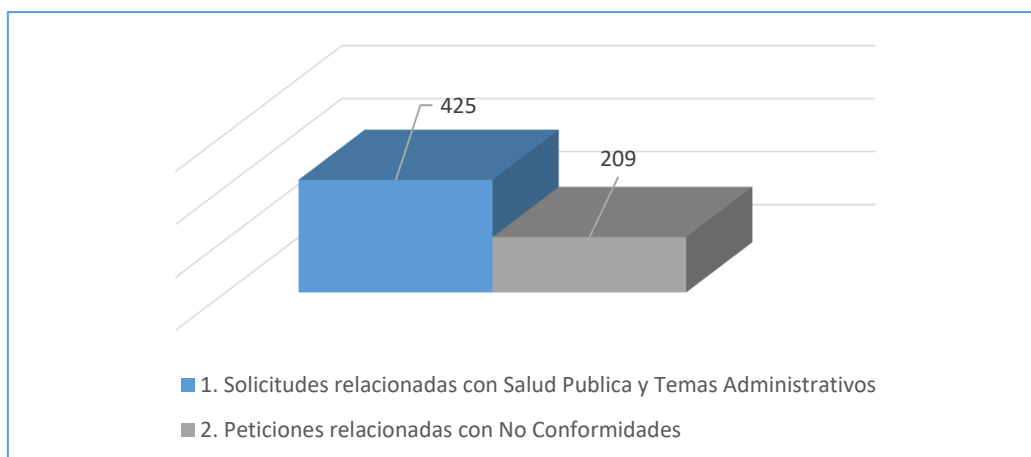
En análisis de los temas contemplados en cada una de las tipologías descritas anteriormente y que hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE), se presenta a continuación el cuadro con el detalle desglosando los temas en dos categorías: las relacionadas con SOLICITUDES de salud pública y administrativas, y las No conformidades o peticiones PQR. El primer tema se

desglosa en el cuadro y el segundo tema de peticiones relacionadas con no conformidades, se ira detallando durante el presente informe.

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que se corresponden al **67%** del total de peticiones de enero, sin embargo, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el **33%** del total gestionado.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR TEMA

Gráfico 3. Comportamiento de las peticiones por tema general



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

El grafico registra el comportamiento, tanto de las solicitudes administrativas como de las no conformidades evidenciando que las solicitudes se mantienen mientras que las peticiones relacionadas con no conformidades siempre son menores.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

Tabla 3. Distribución de peticiones atendiendo a los motivos de no conformidad

Tema NO CONFORMIDAD	jul-21	%
No Oportunidad Servicios: Medicina Especializada, Imagenología Diag., Dx. Especializado, Consulta Externa, Quirúrgicas, Laboratorio clínico, medicina general, Urgencias, Hospitalización y ambulancias	114	18%
Dificultad Accesibilidad Administrativa: Problemas recursos físicos humanos dotación e Inadecuada orientación	47	7%
Atención Deshumanizada: Proceso administrativo, Ambulatorio, Hospitalización, Urgencias	38	6%
No Suministro Medicamentos: POS	10	2%
Subtotal No Conformidad	209	33%
Total Peticiones	634	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

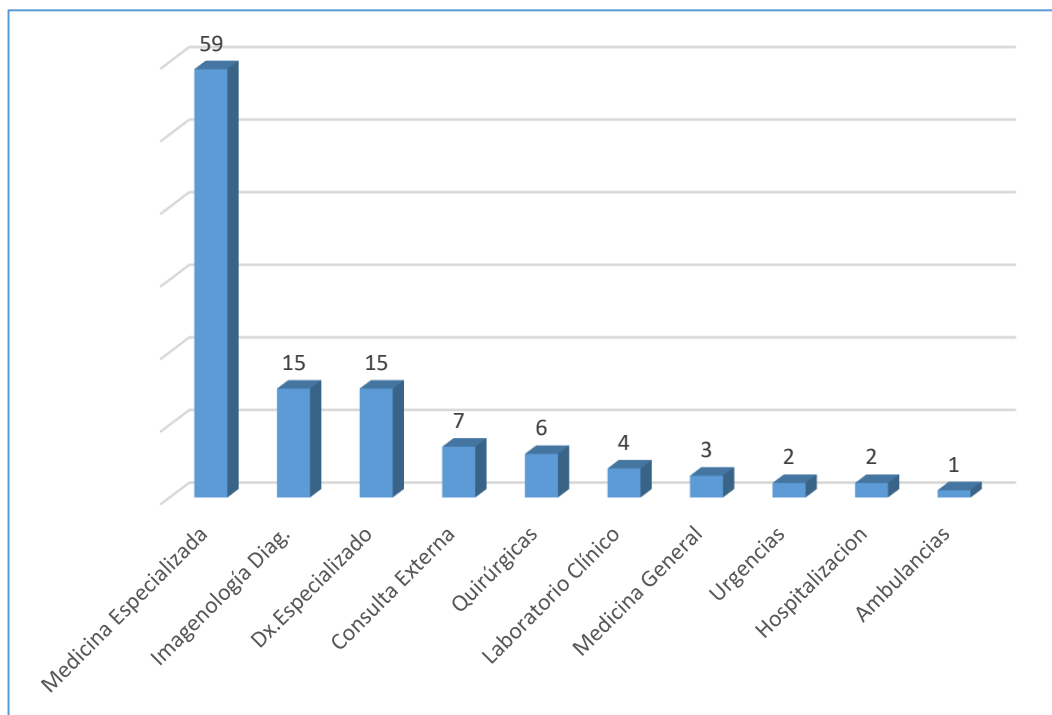
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- No oportunidad de servicios 114 (18%)
- Dificultad de la accesibilidad administrativa 47 (7%)
- Atención deshumanizada 38 (6%)
- No suministro de medicamentos 10 (2%)

A continuación, se muestra el comportamiento de las peticiones de inconformidades con mayor participación:

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS 114 (18%)

Gráfico 4. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



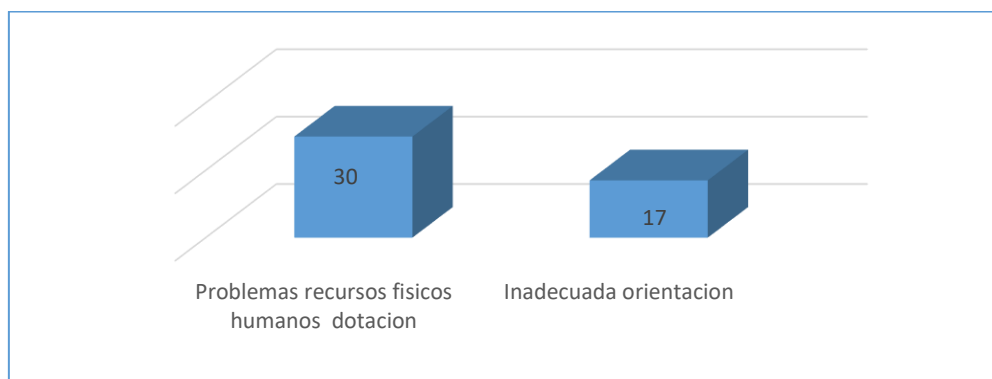
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

No oportunidad de servicios para Oftalmología, Endocrinología, Ortopedia, Neumología, Dermatología, Reumatología, Neurología Pediátrica, Medicina Interna, Medicina Alternativa, Gastroenterología, Endocrinología Pediátrica, Cardiología, Urología, Audiología, Odontología, Pediatría, entre otros.

Doppler, resonancia, ecografías, Electrocardiograma, Ecocardiograma, Tomografía, Rx Simple y Laboratorio Clínico, entre otros.

DIFICULTAD DE LA ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA 47 (7%)

Gráfico 5. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



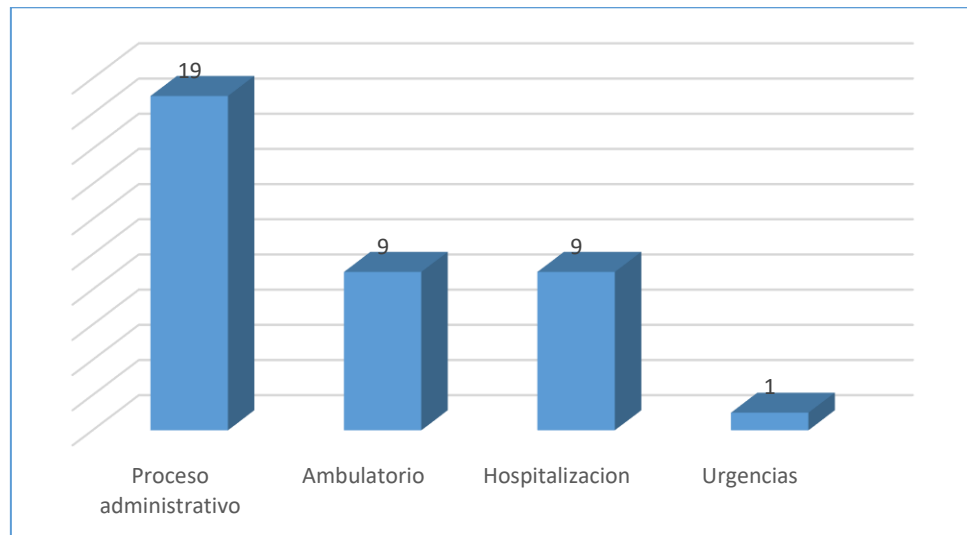
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

La inadecuada orientación está relacionada con insuficiente información y orientación por parte del personal de la institución en la interacción con los usuarios, familia o responsable de los pacientes en el proceso de atención respecto a su estado de salud y trámites administrativos.

Los problemas recursos físicos, humanos, dotación corresponde a demora en la atención en gestiones administrativas en especial demoras en facturación y agendamiento, no cumplimiento horario de atención, entre otros.

ATENCIÓN DESHUMANIZADA 38 (6%)

Gráfico 6. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

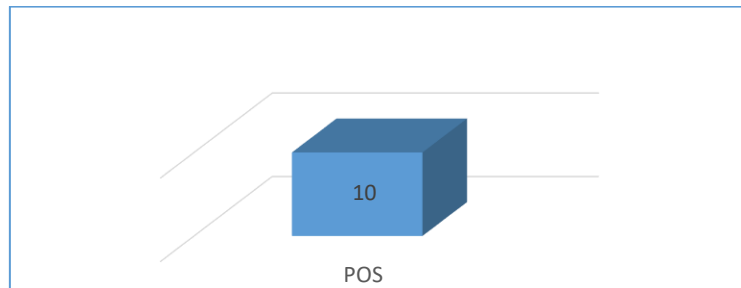
Los usuarios han presentado inconformidad con el trato por parte del personal de facturación, enfermería, seguridad, medicina general, radiología, vacunación Covid, entre otros.

La Subred continúa trabajando con diversas intervenciones, individuales, programas de educación, capacitación, reinducción, jornadas de fortalecimiento de la comunicación a través de círculos de la palabra, socialización y trabajo para mejorar la adherencia a los protocolos de atención, socialización y divulgación de derechos y deberes, para mitigar las fallas por inadecuado trato con los usuarios.

Frente a los retos que ha implicado la pandemia Covid -19, la Subred crea el Programa Conscientemente para encontrarse con los trabajadores, sus familias y los usuarios, y brindar diferentes alternativas para abordar las situaciones difíciles.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS 10 (2%)

Gráfico 7. Distribución de peticiones atendiendo a la categoría



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – BTE

Corresponde a la inoportunidad en el suministro y entrega de medicamentos o fallas en la completitud de la entrega.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

Periodo	Oportunidad en la respuesta de las peticiones (días)	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la radicación de la petición y la respuesta a la misma.	N° Total de PQR recibidas en el periodo	N° Rtas oportunas	% Oportunidad
jul-21	12.49	8107	649	649	100%