

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

Informe Peticiones Sistema Distrital para la gestión de peticiones – Bogotá Te Escucha I Trimestre 2019

El objetivo del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano es 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, para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, en el marco de los principios y valores establecidos por la entidad.

Es así, que como dependencia encargada de las peticiones que los ciudadanos formulan relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, se define el objetivo, gestionar respuestas efectivas y oportunas a las peticiones de los ciudadanos con el fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales que permitan implementar acciones orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de 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, se encuentra ampliamente reglamentado, entre otras:

- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1755 de 2015 Sustituye lo relacionado con el Derecho de Petición.
- Decreto 1166 de julio 19 de 2016, presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 1474 de 2011, mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 19 de 2012, normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital.
- Decreto 197 de 2014, adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la

Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

- Decreto 371 de 2010 constituye para las entidades del Distrito Capital el registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales.

En este procedimiento se gestiona respuestas efectivas y oportunas a las peticiones de los ciudadanos con el fin de contribuir a la toma de decisiones gerenciales que permitan implementar acciones orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.

Las peticiones se clasifican en:

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

FELICITACIÓN: Cuando una persona pone en conocimiento de la institución, satisfacción frente al servicio prestado. Reconocimiento a la buena gestión.

1. CANALES DE ATENCIÓN:

Las peticiones se acogen desde los siguientes canales de atención:

POR TELÉFONO: Marcando gratuitamente al 195, línea de información del Distrito Capital.

POR ESCRITO: Enviando su comunicación directamente a la Subred Norte E.S.E.

POR INTERNET: Ingresando al Portal web de la Subred Norte E.S.E.: <http://www.subrednorte.gov.co/>

PERSONALMENTE: En las oficinas de Servicio al Ciudadano de las Sedes de la Subred Norte E.S.E.

POR VÍA ELECTRÓNICA: Correo electrónico institucional: lideratencionalusuario@subrednorte.gov.co

POR BUZÓN: Dispuestos en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias de las unidades de atención de la Subred Norte.

La Subred cuenta con seis (6) canales de atención a través de los cuales se pueden recibir las peticiones de los usuarios. El total de peticiones en el I Trimestre año 2019 es de 2272 recibidas a través de los diferentes canales de atención evidenciando principalmente la utilización de los buzones de sugerencias ubicados en las salas de espera de hospitalización, urgencias y consulta externa de las diferentes Unidades de Atención.

Tabla 1. Canales de Atención

anal	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre 2019	%
Buzón	242	327	336	905	40%
E-Mail	39	75	52	166	7%
Escrito	151	149	180	480	21%
Presencial	14	18	39	71	3%
Teléfono	70	69	55	194	9%
Web	151	132	173	456	20%
Total, general	667	770	835	2272	100%

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

Tabla 1.1. CAPS - Canales de Atención

Peticiones CAPS	
Canal	Total
Buzón	474
E-Mail	9
Escrito	13
Presencial	3
Teléfono	9
Web	12
Total General	520

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

2. TIPO DE PETICIÓN:

Atendiendo a la tipología de las peticiones recibidas, se encuentra en las cinco principales tipologías, que el mayor número corresponde a 811 Reclamos, seguido de 796 Derechos de Petición de interés particular, 257 Quejas, 127 Felicitaciones y 112 Derechos de Petición de interés general.

Tabla 2. Tipos de Peticiones

Tipo petición	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre 2019	%
Consulta	12	10	19	41	2%
Denuncia Por Actos De Corrupción	4	1	1	6	0,3%
Derecho De Petición De Interés General	31	41	40	112	5%
Derecho De Petición De Interés Particular	200	281	315	796	35%
Felicitación	26	37	64	127	6%
Queja	83	85	89	257	11%
Reclamo	248	286	277	811	36%
Solicitud De Acceso A La Información	57	22	23	102	4%
Solicitud De Copia	0	2	1	3	0,1%
Sugerencia	6	5	6	17	1%
Total general	667	770	835	2272	100%

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

Tabla 2.1. CAPS - Tipos de Peticiones

Peticiones CAPS	
Tipo petición	Total
Derecho De Petición De Interés General	1
Derecho De Petición De Interés Particular	66
Felicitación	70
Queja	75
Reclamo	304
Sugerencia	4
Total General	520

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

Tabla 3. Oportunidad en la respuesta de las peticiones

NOMBRE		FÓRMULA	
		NUMERADOR	DENOMINADOR
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.	No. Total de PQR recibidas en el periodo
I Trimestre 2019	10	22954	2272

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

A continuación, se muestra las solicitudes de información gestionadas durante el I trimestre de 2019:

Tabla 4. Solicitud de Acceso a la Información Enero 2019

Solicitudes de Información - Enero 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	702019	5
	762019	4
	30292019	4
	37942019	6
	45002019	3
	53692019	9
	65232019	9
	65512019	5
	71302019	4
	97662019	7
	110532019	5
	358562019	11
	3026102018	9
Salud Pública	55842019	8
	81972019	9
	82362019	8

Solicitudes de Información - Enero 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
	139902019	7
	139912019	7
	139942019	7
	139962019	7
	139992019	7
	140012019	7
	140042019	7
	140062019	7
	140212019	7
	140232019	7
	140242019	7
	140262019	7
	140272019	7
	140282019	7
	140292019	7
	140302019	7
	140312019	7
	140322019	7
	140352019	7
	140372019	7
	140402019	7
	140462019	7
	140492019	7
	140532019	7
	140552019	7
	140572019	7
	140582019	7
	140602019	7
	140612019	7
	140622019	7
	140632019	7
	140642019	7
	140652019	7

Solicitudes de Información - Enero 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
	140672019	7
	140682019	7
	140702019	7
	140712019	7
	144972019	8
	173422019	8
	205122019	7

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

Tabla 5. Solicitud de Acceso a la Información Febrero 2019

Solicitudes de Información - Febrero 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	247142019	5
	247752019	3
	249072019	2
	265902019	6
	273602019	2
	273862019	6
	322052019	5
	337642019	4
	341332019	4
	351992019	9
	358562019	9
	429632019	3
Salud Pública	229302019	10
	229692019	8
	235502019	9
	286232019	8
	326592019	6

Solicitudes de Información - Febrero 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
	391112019	9
	394302019	8
	438712019	8

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

Tabla 6. Solicitud de Acceso a la Información Marzo 2019

Solicitudes de Información - Marzo 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	358752019	10
	430262019	10
	569382019	1
	577372019	5
	600442019	1
	645292019	5
	649972019	8
Salud Pública	389042019	9
	430452019	8
	472402019	7
	475912019	8
	478572019	8
	504542019	6
	542002019	8
	548682019	8
	633502019	8
	639512019	8
	693652019	8
Servicio a la Ciudadanía	734342019	5

Solicitudes de Información - Marzo 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
	734382019	4
	734392019	5
	734432019	5

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

3. MOTIVOS DE LAS PETICIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES – BOGOTÁ TE ESCUCHA

A continuación se muestra las peticiones gestionadas durante el primer trimestre del año 2019, atendiendo a la clasificación definida en el Sistema de Información Distrital y de Monitoreo de Acceso – SIDMA, sin embargo, es oportuno recordar como se indica anteriormente, el **Sistema Distrital para la gestión de peticiones – Bogotá Te Escucha**, al ser utilizado por los ciudadanos y entidades distritales, se observa que no siempre se clasifican adecuadamente las peticiones, entre otros aspectos por: desconocimiento de las competencias de las entidades y no diferenciación de la tipología.

Tabla 7. Motivos de las Peticiones

Tema	Subtema	ene-19	feb-19	mar-19	I trim 2019	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	1	2	5	8	6%
	b. Ambulatorio	15	37	22	74	
	e. Hospitalización	5	5	7	17	
	f. Proceso administrativo	5	4	6	15	
	g. Programas extramurales	1	0	1	2	
	i. Urgencias.	5	2	3	10	
Total 1. Atención Deshumanizada		32	50	44	126	
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1	0	0	1	0,2%
	d. Hospitalización	0	1	1	2	
	f. Urgencias	0	1	0	1	

Tema	Subtema	ene-19	feb-19	mar-19	I trim 2019	%
Total 10. Presunto Evento Adverso		1	2	1	4	
11. Problemas Recursos Económicos	a. Cobros indebidos	0	0	1	1	1%
	b. Falta recursos económicos	2	1	1	4	
	c. Inconformidad cobro servicios	7	3	1	11	
	d. Problemática socio-económica sin protección	0	1	1	2	
Total 11. Problemas Recursos Económicos		9	5	4	18	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	27	28	20	75	15%
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	87	97	91	275	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		114	125	111	350	
7. Negación Servicios	b. Ambulatorio	0	0	3	3	1%
	d. Hospitalización.	1	0	2	3	
	g. Urgencias	0	4	1	5	
	j. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	1	0	0	1	
Total 7. Negación Servicios		2	4	6	12	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	2	0	1	3	21%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	18	16	17	51	
	c. Ambulatorio medicina General	0	9	7	16	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	50	68	84	202	
	e. Atención Domiciliaria	0	0	1	1	
	f. Hospitalización	4	3	7	14	
	g. Quirúrgicas	5	16	21	42	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	1	1	0	2	
	i. Urgencias	13	24	20	57	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	4	3	1	8	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	12	25	10	47	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	10	13	14	37	
Total 8. No Oportunidad Servicios		119	178	183	480	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	0	1	1	2	1%
	b. POS	5	4	7	16	

Tema	Subtema	ene-19	feb-19	mar-19	I trim 2019	%
Total 9. No Suministro Medicamentos		5	5	8	18	
SALUD	Acceso a los servicios de salud	41	42	43	126	50%
	Administración del Talento Humano	3	3	7	13	
	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	8	9	11	28	
	Alimentos Sanos y Seguros	41	51	51	143	
	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	0	4	3	7	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	42	53	54	149	
	Certificado de defunción	1	0	1	2	
	Concepto sanitario	146	91	155	392	
	Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas.	2	2	2	6	
	Control de vectores	22	17	26	65	
	Establecimientos veterinarios o afines	3	2	1	6	
	Estudio de casos especiales y/o visitas	2	4	0	6	
	Historia clínica	4	12	6	22	
	Inscripción Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad	0	7	1	8	
	Medicamentos Seguros	3	6	1	10	
	Personas Desaparecidas	10	13	17	40	
	Portafolio otras entidades distritales y/o nacionales	0	0	1	1	
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	11	8	5	24	
	Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura - dotación hospitalaria	0	1	0	1	
	Ruta de la salud	0	1	0	1	
	Seguridad Química	8	9	7	24	
	Servicio de transporte especial -ambulancia	2	4	2	8	
	Temas Administrativos y Financieros	3	3	5	11	

Tema	Subtema	ene-19	feb-19	mar-19	I trim 2019	%
	Temas de Contratación: personal/recursos físicos	0	7	1	8	
	Traslado a entidades distritales	3	2	0	5	
	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	2	6	4	12	
	Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	0	2	3	5	
	Vigilancia Epidemiológica	1	3	6	10	
Total SALUD		358	362	413	1133	
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	27	39	65	131	6%
Total general		667	770	835	2272	100%

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

Tabla 7.1. CAPS - Motivos de las Peticiones

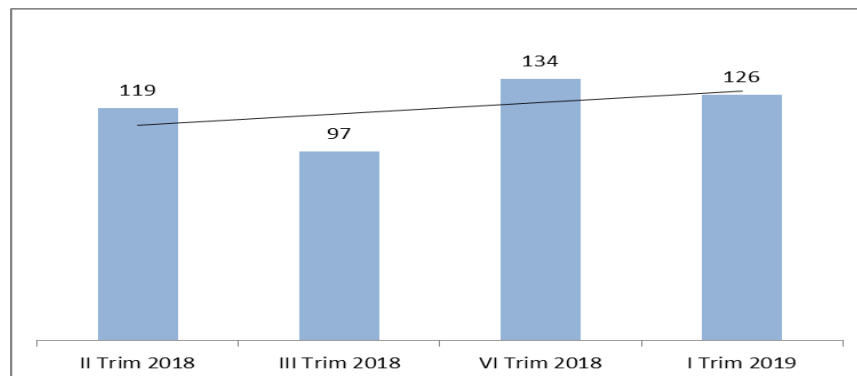
Peticiones CAPS		
Tema	Subtema	Total
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	2
	b. Ambulatorio	39
	e. Hospitalización	9
	f. Proceso administrativo	10
	i. Urgencias.	4
Total 1. Atención Deshumanizada		64
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1
	f. Urgencias	1
Total 10. Presunto Evento Adverso		2
11. Problemas Recursos Económicos	b. Falta recursos económicos	1
	c. Inconformidad cobro servicios	7
	d. Problemática socio-económica sin protección	1
Total 11. Problemas Recursos Económicos		9
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	39
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	119
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		158
7. Negación Servicios	b. Ambulatorio	2
	d. Hospitalización.	2
	g. Urgencias	4
	j. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	1
Total 7. Negación Servicios		9

Peticiónes CAPS		
Tema	Subtema	Total
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	1
	b. Ambulatorio – C. Externa General	32
	c. Ambulatorio medicina General	4
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	27
	f. Hospitalización	5
	g. Quirúrgicas	6
	h. Remisión Inter-hospitalaria	2
	i. Urgencias	28
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	17
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	13
Total 8. No Oportunidad Servicios		135
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	2
	b. POS	12
Total 9. No Suministro Medicamentos		14
SALUD	Acceso a los servicios de salud	28
	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	3
	Certificado de defunción	1
	Historia clínica	8
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	13
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	75
	Temas Administrativos y Financieros	1
Total SALUD		129
Total general		520

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

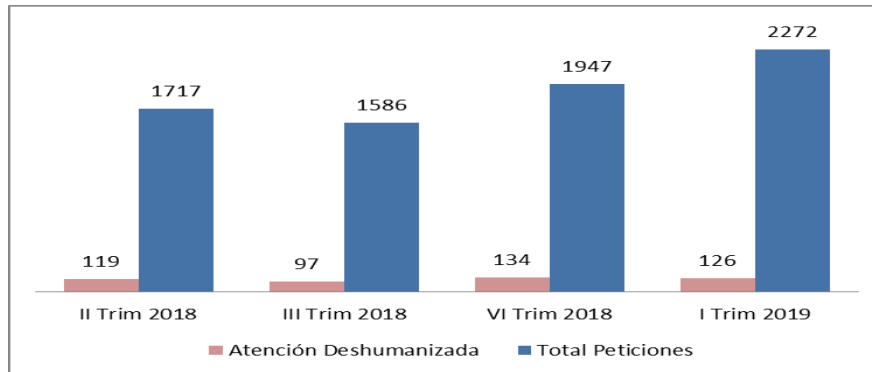
En el primer trimestre del año 2019, se gestionaron 126 manifestaciones referentes a falta de calidez en el trato, a continuación, se muestra comparativo trimestral:

Imagen 1. Atención Deshumanizada



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

Imagen 2. Comparativo Peticiones y Quejas por Atención Deshumanizada



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

FANNY LUCIA RUGELES
Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano