

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

Informe Peticiones Sistema Distrital para la gestión de peticiones – Bogotá Te Escucha II 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 Sustituyo 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.

2.1 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: Los dispuestos en 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 II Trimestre año 2019 es de 2194 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

Canal	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
Buzón	249	348	280	877	40%
E-Mail	66	60	46	172	8%
Escrito	141	159	123	423	19%
Presencial	26	17	18	61	3%
Teléfono	32	61	52	145	7%
Web	160	199	157	516	24%
Total, general	674	844	676	2194	100%

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

Tabla 1.1. CAPS - Canales de Atención

Canal	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
Buzón	132	165	136	433	92%
E-Mail	3	2	2	7	1%
Escrito	3	3	5	11	2%
Presencial	1	0	1	2	0%
Teléfono	0	3	4	7	1%
Web	1	8	2	11	2%
Total, general	140	181	150	471	100%

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

2.2 TIPO DE PETICIÓN

Atendiendo a la tipología de las peticiones recibidas, se encuentra en las cinco principales que el mayor número corresponde a 820 Derechos de Petición de interés particular, 718 Reclamos, seguido 204 Quejas, 152 Felicitaciones y 146 Derechos de Petición de interés general.

Tabla 2. Tipos de Peticiones

Tipo petición	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
Consulta	21	24	15	60	2,7%
Denuncia por Actos de Corrupción	4	11	4	19	1%
Derecho de Petición de Interés General	49	54	43	146	6,7%
Derecho de Petición de Interés Particular	264	317	239	820	37%
Felicitación	47	62	43	152	6,9%
Queja	62	78	64	204	9%
Reclamo	203	259	256	718	33%
Solicitud de Acceso a la Información	19	32	12	63	2,9%
Solicitud de Copia	2	0	0	2	0,1%
Sugerencia	3	7	0	10	0,5%
Total general	674	844	676	2194	100%

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

Tabla 2.1. CAPS - Tipos de Peticiones

Tipo petición	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	3	0	3	1%
Derecho de Petición de Interés General	1	4	3	8	2%
Derecho de Petición de Interés Particular	12	12	10	34	7%

Tipo petición	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
Felicitación	28	29	23	80	17%
Queja	16	35	19	70	15%
Reclamo	82	95	95	272	58%
Solicitud de Acceso a la Información	0	1	0	1	0%
Sugerencia	1	2	0	3	1%
Total general	140	181	150	471	100%

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
II Trim 2019	10	21872	2194

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

Tabla 3.1. Respuestas oportunas e inoportunas

Oportunidad de Respuesta					
Año 2019	Total PQR	Oportunas	% Oportunas	Inoportunas	%
II Trimestre	2194	2192	99,9%	2	0,1%

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

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

Tabla 4. Solicitud de Acceso a la Información Abril 2019

Solicitudes de Información - Abril 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	767332019	5
	767412019	8
	773392019	8
	780422019	9
	880872019	5
	916882019	4
	947332019	2
Salud Pública	787902019	9
	866792019	9
	890642019	9
	898932019	7
	964152019	2
Servicio a la Ciudadanía	750462019	7
	759552019	6
	767142019	5
	771232019	7
	899522019	10
	917792019	4
	921692019	8

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

Tabla 5. Solicitud de Acceso a la Información Mayo 2019

Solicitudes de Información - Mayo 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1134572019	3
	1161772019	3
	1217042019	3
	1217212019	9
	1217282019	3
	1217322019	9
	1217402019	3
	1217522019	3
	1217612019	3
	1217722019	3
	1217952019	10

Solicitudes de Información - Mayo 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
	1218192019	3
	1218382019	5
	1218602019	3
	1218702019	10
	1223982019	5
	1224632019	4
	1225322019	4
	1225882019	4
	1242382019	3
Salud Pública	1018052019	5
	1041782019	7
	1055672019	8
	1065592019	7
	1089562019	8
	1142942019	7
	1158272019	8
	1177172019	8
	1193412019	9
	1196172019	9
	1197592019	9
	1276932019	8

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

Tabla 6. Solicitud de Acceso a la Información Junio 2019

Solicitudes de Información - Junio 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1309722019	7
	1310982019	5
	1311182019	5
	1311312019	5
	1311512019	7
	1353862019	4
	1386382019	6
	1402102019	4
	1408612019	5
	1424932019	4

Solicitudes de Información - Junio 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
	1429222019	6
	1446822019	3

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

2.3 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 segundo trimestre del año 2018, 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	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	5	0	3	8	6%
	b. Ambulatorio	15	21	32	68	
	e. Hospitalización	1	13	5	19	
	f. Proceso administrativo	7	13	3	23	
	g. Programas extramurales	1	0	0	1	
	h. Quirúrgicas	1	0	0	1	
	i. Urgencias.	2	5	11	18	
Total 1. Atención Deshumanizada		32	52	54	138	
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1	0	1	2	0,2%
	d. Hospitalización	1	0	1	2	
	f. Urgencias	0	0	0	0	
Total 10. Presunto Evento Adverso		2	0	2	4	

Tema	Subtema	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
11. Problemas Recursos Económicos	a. Cobros indebidos	1	1	0	2	0,5%
	b. Falta recursos económicos	2	2	0	4	
	c. Inconformidad cobro servicios	3	0	2	5	
	d. Problemática socio-económica sin protección	0	1	0	1	
Total 11. Problemas Recursos Económicos		6	4	2	12	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	21	29	28	78	14%
	c. Problemas contratación asegurador-prestador	1	1	1	3	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	66	88	78	232	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		88	118	107	313	
7. Negación Servicios	b. Ambulatorio	2	2	4	8	1%
	d. Hospitalización.	2	3	0	5	
	f. Remisión inter-hospitalaria	1	0	0	1	
	g. Urgencias	1	1	0	2	
	j. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	1	0	0	1	
Total 7. Negación Servicios		7	6	4	17	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	0	4	1	5	22%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	17	25	25	67	
	c. Ambulatorio medicina General	6	10	3	19	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	68	73	52	193	
	e. Atención Domiciliaria	1	0	0	1	
	f. Hospitalización	6	7	9	22	
	g. Quirúrgicas	18	23	17	58	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	0	1	0	1	
	i. Urgencias	24	21	11	56	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	0	8	2	10	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	6	14	5	25	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	12	6	12	30	
Total 8. No Oportunidad Servicios		158	192	137	487	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	2	5	0	7	1%
	b. POS	6	7	2	15	
Total 9. No Suministro Medicamentos		8	12	2	22	

Tema	Subtema	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
SALUD	Acceso a los servicios de salud	30	39	56	125	48%
	Administración del Talento Humano	3	6	4	13	
	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	4	11	11	26	
	Alimentos Sanos y Seguros	62	73	41	176	
	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	4	10	9	23	
	Atención Psicosocial y Salud Integral población víctima	2	0	4	6	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	46	55	66	167	
	Certificado de defunción	2	2	0	4	
	Certificado de paz y salvo	6	8	3	17	
	Concepto sanitario	93	91	57	241	
	Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas.	0	0	0	0	
	Control de vectores	20	15	10	45	
	Establecimientos veterinarios o afines	5	5	3	13	
	Estudio de casos especiales y/o visitas	1	0	1	2	
	Eventos Transmisibles Origen Zoonótico-Etoz	0	0	3	3	
	Historia clínica	3	5	3	11	
	Inscripción Registro para la Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad	0	0	0	0	
	Investigaciones Administrativas en Salud Pública	1	0	0	1	
	Medicamentos Seguros	7	4	5	16	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	0	0	5	5	
	Personas Desaparecidas	10	18	10	38	
	Portafolio otras entidades distritales y/o nacionales	0	0	0	0	
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	7	15	8	30	
	Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura - dotación hospitalaria	0	1	1	2	
	Recolección Residuos, Escombros, Animal Muerto, Ordinarios, Vegetales, Hospitalarios Y	1	0	0	1	

Tema	Subtema	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre 2019	%
	Mobiliarios					
	Ruta de la salud	1	3	0	4	
	Seguridad Química	2	6	9	17	
	Servicio de transporte especial – ambulancia	1	0	0	1	
	Temas Administrativos y Financieros	3	9	8	20	
	Temas de Contratación: personal/recursos físicos	2	5	1	8	
	Traslado a entidades distritales	1	1	0	2	
	Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	1	0	0	1	
	Unidad de dolor y terapias alternativas	0	1	3	4	
	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	4	8	1	13	
	Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	1	1		2	
	Vigilancia Epidemiológica	5	5	2	12	
Total SALUD		328	397	324	1049	
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	45	63	44	152	7%
Total general		674	844	676	2194	100%

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

Tabla 7.1. CAPS - Motivos de las Peticiones

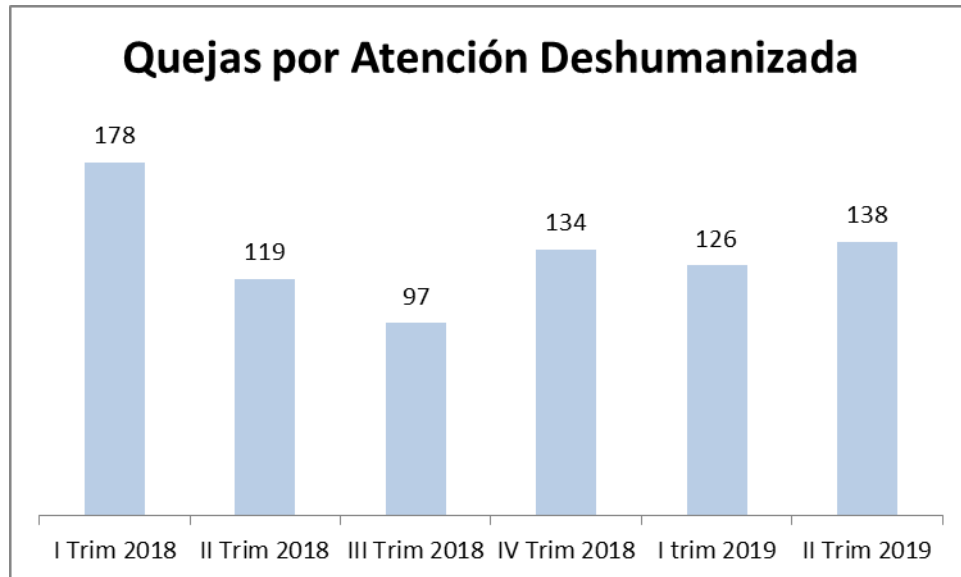
Peticiones CAPS					II Trimestre 2019	%
Tema	Subtema	Abril	Mayo	Junio		
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	6	11	15	32	12%
	e. Hospitalización	0	7	0	7	
	f. Proceso administrativo	2	6	0	8	
	i. Urgencias.	2	3	4	9	
Total 1. Atención Deshumanizada		10	27	19	56	
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1	0	1	2	1%
	d. Hospitalización	0	0	1	1	
Total 10. Presunto Evento Adverso		1	0	2	3	
11. Problemas Recursos Económicos	a. Cobros indebidos	1	0	0	1	1%
	b. Falta recursos económicos	1	0	0	1	
	c. Inconformidad cobro servicios	2	0	0	2	
Total 11. Problemas Recursos Económicos		4	0	0	4	

Peticiones CAPS					II Trimestre 2019	%
Tema	Subtema	Abril	Mayo	Junio		
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	11	15	16	42	35%
	c. Problemas contratación asegurador-prestador	1	1	1	3	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	34	42	42	118	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		46	58	59	163	
7. Negación Servicios	b. Ambulatorio	2	1	3	6	2%
	d. Hospitalización.	0	1	0	1	
	g. Urgencias	0	1	0	1	
	i. Apoyo Sx. Imagenología Diagnóstica	1	0	0	1	
Total 7. Negación Servicios		4	2	3	9	
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio – C. Externa General	5	9	9	23	18%
	c. Ambulatorio medicina General	2	3	2	7	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	7	2	1	10	
	f. Hospitalización	1	0	0	1	
	g. Quirúrgicas	0	1	0	1	
	i. Urgencias	9	10	5	24	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	1	2	1	4	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	3	11	1	15	
Total 8. No Oportunidad Servicios		28	38	19	85	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	2	3	0	5	3%
	b. POS	4	5	1	10	
Total 9. No Suministro Medicamentos		6	8	1	15	
SALUD	Acceso a los servicios de salud	7	8	18	33	7%
	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	2	2	2	6	1%
	Estudio de casos especiales y/o visitas	0	0	1	1	0%
	Historia clínica	0	0	1	1	0%
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	1	8	0	9	2%
	Proyectos de inversión-ejecución en infraestructura-dotación hospitalaria-estado de obras	0	0	1	1	0%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	27	29	23	79	17%
	Ruta de la salud	1	0	0	1	0%
	Temas Administrativos y Financieros	0	1	1	2	0%
	Traslado a entidades distritales	1	0	0	1	0%
	Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	1	0	0	1	0%
	Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	1	0	0	1	0%
Total SALUD		41	48	46	135	29%
Total general		141	181	149	471	100%

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

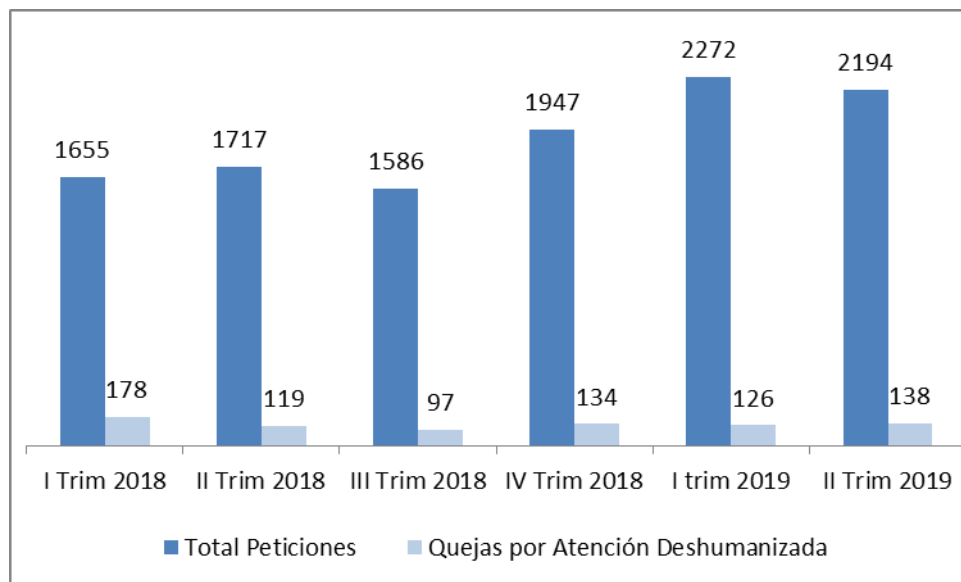
En el segundo trimestre del año 2019, se gestionaron 138 manifestaciones referentes a falta de calidez en el trato, a continuación, se grafica comparativo trimestral:

Imagen 1. Quejas por 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

2.4 ACCIONES EN DESARROLLO PARA DISMINUIR LAS INCONFORMIDADES DE LOS USUARIOS EN LA RUTA DE ATENCIÓN: ESTRATEGIA AVANZANDO A 0 QUEJAS

Para facilitar el acceso de los usuarios y sus familias a los servicios de salud y así apoyar en la resolución de sus necesidades en salud, permitiendo la continuidad en la atención, promoviendo ambientes humanizados, fortaleciendo la participación social en salud, el control social y la exigibilidad del derecho; se han desarrollado las siguientes acciones con el fin de impactar favorablemente en la calidad de vida de los ciudadanos y en la percepción que tienen frente a la entidad y la calidad en la atención.

Articulación institucional con los colaboradores de primera línea, servicio al ciudadano, facturación, admisiones, a fin de unificación de criterios y lineamientos.

Articulación de La Voz del Usuario con la Línea Sirviendo con Vocación del Programa de Humanización para dirigir las acciones del programa a aumentar la satisfacción de los Usuarios y disminuir la presencia de quejas por fallas de calidez en el trato. Se continúa el trabajo de Círculos de Recuperación de la Palabra por parte de Palabras con Vos, quienes este trimestre realizaron actividades con los siguientes Equipos: Servicios Generales, Vigilancia, Médicos y Enfermeros de Pediatría, Sistemas, Servicio al Ciudadano, Vigilancia, Medicina Interna, Terapias, Enfermeras Cirugía, Unidad de Cuidados Intensivos, Maestras Aula Hospitalaria, Medicina Ambulatoria, Trabajo Social, Gestión Documental, Equipo de Ingeniería Biomédica. Se abordó la temática de Ética y Lenguaje: Responsabilidad frente a mi equipo de trabajo, respeto, tolerancia, comunicación oportuna y acertada. Se sensibilizaron este trimestre 774 Servidores.

Mejorar el acceso a los servicios mediante el desarrollo de ventanillas integrales, atención preferencial a Fundaciones, Fortalecimiento de la asignación de citas, seguimiento al Call Center, desarrollo de quiosco virtual y acciones pedagógicas en salas de espera para el proceso de asignación telefónica.

Articulación de acciones con Talento Humano.

Mesa de trabajo mensual con Capital Salud, para realizar seguimiento de las inconformidades de los afiliados.

Trabajo permanente del equipo de Servicio al Ciudadano sobre procesos de información y orientación y los protocolos de atención con base en el Manual de

Servicio al Ciudadano, de obligatorio cumplimiento del equipo de servicio al ciudadano.

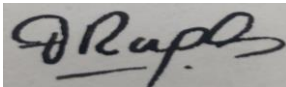
Así mismo en la segunda versión del curso virtual Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que se desarrolla a través de la plataforma Moodle dirigido al cliente interno de la Subred, está incluido el procedimiento de la voz del usuario con: Marco Normativo, Objetivo, Tipología, Mecanismos para presentar peticiones, Tiempos de Respuesta, Criterios de Calidad, comunicación para la gente y lenguaje claro, orientado a gestionar respuesta efectivas y oportunas a las peticiones que instauran los ciudadanos.

Estrategia educativa en salas de espera, en las cuales se socializan temáticas de interés para los usuarios.

Estrategia Avanzando a Cero Autorizaciones de Medicina Interna, Cirugía general, Obstetricia Ginecología y Pediatría, para que el usuario no se desplace a los Puntos de Atención de Capital Salud.

Gestión Social Integral.

En urgencias, se socializa temas como la importancia de la clasificación de Triage, el traslado de pacientes a otras unidades de la Subred y los derechos y deberes a usuarios.



FANNY LUCIA RUGELES
Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano