

III INFORME TRIMESTRAL AÑO 2019

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.

SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES AL USUARIO

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 Sustituyó 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 III Trimestre año 2019 es de 2231 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	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre 2019	%
Buzón	233	265	300	798	36%
E-Mail	47	57	67	171	8%
Escrito	144	145	156	445	20%
Presencial	27	38	44	109	5%
Teléfono	62	51	58	171	8%
Web	154	179	204	537	24%
Total, general	667	735	829	2231	100%

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

Tabla 1.1. CAPS - Canales de Atención

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim 2019	%
Buzón	108	158	180	446	89%
E-Mail	2	2	3	7	1%
Escrito	4	2	6	12	2%
Presencial	2	2	0	4	1%
Teléfono	4	8	3	15	3%
Web	5	5	6	16	3%
Total, general	125	177	198	500	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 922 Derechos de Petición de interés particular, 851 Reclamos, seguido de 148 Derechos de Petición de interés general, 125 Quejas y 108 Felicitaciones.

Tabla 2. Tipos de Peticiones

Tipo petición	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre 2019	%
Consulta	9	14	18	41	1,8%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	2	5	9	0,4%
Derecho de Petición de Interés General	41	53	54	148	6,6%
Derecho de Petición de Interés Particular	241	304	377	922	41,3%
Felicitación	30	29	49	108	4,8%
Queja	55	38	32	125	5,6%
Reclamo	273	291	287	851	38,1%
Solicitud de Acceso a la Información	10	2	7	19	0,9%
Solicitud de Copia	3	1	0	4	0,2%
Sugerencia	3	1	0	4	0,2%
Total general	667	735	829	2231	100%

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

Tabla 2.1. CAPS - Tipos de Peticiones

Tipo petición	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim 2019	%
Derecho de Petición de Interés General	0	0	2	2	0.4%
Derecho de Petición de Interés Particular	9	14	36	59	12%
Felicitación	16	21	25	62	12%
Queja	17	27	22	66	13%
Reclamo	82	115	113	310	62%
Sugerencia	1	0	0	1	0.2%
Total general	125	177	198	500	100%

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
III Trim 2019	10	22760	2231

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	%
III Trimestre	2231	2231	100%	0	0%

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

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

Tabla 4. Solicitud de Acceso a la Información Julio 2019

Solicitudes de Información - Julio 2019		
Dependencia	Nº de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1566662019	8
	1566982019	4
	1567132019	4
	1571262019	3
	1608022019	6
	1710182019	9
	1787002019	6
	1787082019	5
	1790482019	4
	1832922019	9

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

Tabla 5. Solicitud de Acceso a la Información Agosto 2019

Solicitudes de Información - Agosto 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1901612019	8
	2098002019	4

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

Tabla 6. Solicitud de Acceso a la Información Septiembre 2019

Solicitudes de Información - Septiembre 2019		
Dependencia	N° de Solicitudes Recibidas	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	2172442019	4
	2264742019	7
	2312122019	2
	2312132019	2
	2354142019	4
	2354192019	5
Salud Publica	2276692019	8

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 tercer 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 cómo 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	jul-19	ago-19	sep-19	III Trim	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	3	0	0	3	5%
	b. Ambulatorio	20	14	10	44	
	e. Hospitalización	7	4	0	11	
	f. Proceso administrativo	4	17	18	39	
	g. Programas extramurales	1	0	0	1	
	h. Quirúrgicas	0	0	0	0	
	i. Urgencias.	12	5	1	18	
Total 1. Atención Deshumanizada		47	40	29	116	
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	1	0	1	2	0,4%
	d. Hospitalización	1	1	1	3	
	e. Quirúrgicas	0	0	1	1	
	f. Urgencias	1	1	0	2	
Total 10. Presunto Evento Adverso		3	2	3	8	
11. Problemas Recursos Económicos	a. Cobros indebidos	0	0	0	0	0,3%
	b. Falta recursos económicos	0	0	1	1	
	c. Inconformidad cobro servicios	2	0	3	5	
	d. Problemática socio-económica sin protección	0	0	0	0	
Total 11. Problemas Recursos Económicos		2	0	4	6	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	9	29	23	61	16%
	c. Problemas contratación asegurador-prestador	0	0	0	0	
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	86	104	109	299	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		95	133	132	360	
7. Negación Servicios	b. Ambulatorio	1	0	0	1	0,1%
	d. Hospitalización.	1	0	0	1	
	f. Remisión inter-hospitalaria	0	0	0	0	
	g. Urgencias	0	0	0	0	
	i. Apoyo Sx. Imagenología Diagnostica	1	0	0	1	
	j. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	0	0	0	0	
Total 7. Negación Servicios		3	0	0	3	
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	1	0	0	1	22%
	b. Ambulatorio – C. Externa General	18	16	21	55	
	c. Ambulatorio medicina General	3	3	6	12	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	98	76	105	279	
	e. Atención Domiciliaria	0	0	0	0	

Tema	Subtema	jul-19	ago-19	sep-19	III Trim	%
	f. Hospitalización	7	5	9	21	
	g. Quirúrgicas	14	19	9	42	
	h. Remisión Inter-hospitalaria	0	2	0	2	
	i. Urgencias	8	18	20	46	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	3	2	3	8	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	10	5	5	20	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	10	3	0	13	
Total 8. No Oportunidad Servicios		172	149	178	499	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	2	1	0	3	1%
	b. POS	2	11	3	16	
Total 9. No Suministro Medicamentos		4	12	3	19	
Salud	Aire Ruido y Radiación Electromagnética	8	12	5	25	38%
	Alimentos Sanos y Seguros	58	62	79	199	
	Apertura de Centros de Estética y similares	0	0	1	1	
	Calidad del Agua y Saneamiento Básico	44	74	112	230	
	Caracterización de las Personas con Discapacidad	0	1	0	1	
	Cementerios Funerarias y Afines	0	0	3	3	
	Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas.	11	33	58	102	
	Curso de manipulación higiénica de alimentos	1	0	0	1	
	Dispensación De Medicamentos y Dispositivos Médico	2	0	0	2	
	Eventos Transmisibles Origen Zoonótico-Etoz	37	17	10	64	
	Expedientes investigaciones de vigilancia control de la oferta	0	0	1	1	
	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad	0	0	2	2	
	Hogares Geriátricos y Gerontológicos	1	0	0	1	
	Inscripción Registro Para La Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad	0	2	0	2	
	Lineamientos Salud Pública	16	8	9	33	
	Medicamentos Seguros	3	4	4	11	
	Normatividad Y Requisitos Sanitarios	17	44	8	69	
	Programas y Acciones de Interés en Salud Pública	1	1	0	2	
	Reporte Diagnóstico de Zoonosis para Establecimientos Veterinarios	0	1	0	1	
	Salud Pública Componentes y Espacios	1	4	0	5	

Tema	Subtema	jul-19	ago-19	sep-19	III Trim	%
	Seguridad Química	16	11	16	43	
	Sistemas de Vigilancia Epidemiológica	0	0	1	1	
	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	2	5	0	7	
	Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	1	0	1	2	
	Vigilancia Epidemiológica	2	2	4	8	
	Zoonosis	4	10	8	22	
Total SALUD		225	291	322	838	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia Clínica	3	5	2	10	0,4%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		3	5	2	10	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Expedientes Disciplinarios	2	0	1	3	0,2%
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	1	1	0	2	
Total ASUNTOS DISCIPLINARIOS		3	1	1	5	
CERTIFICACIONES	Certificaciones laborales	1	1	0	2	0,1%
Total CERTIFICACIONES		1	1	0	2	
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD	Procesos de calidad de la Entidad	0	1	0	1	0,04%
Total DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD		0	1	0	1	
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS	Estadísticas Vitales (Mortalidad Natalidad Discapacidad)	2	0	1	3	2%
	Informes atención ciudadanos por diferentes canales	2	0	0	2	
	Información estadística del Distrito población régimen sub. y pobl. Vinculada	0	0	1	1	
	Personas Desaparecidas	13	10	11	34	
Total ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS		17	10	13	40	
GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES	Campanas Eventos Invitaciones Publicaciones redes sociales	0	1	0	1	0,04%
Total GESTION DE COMUNICACIONES EVENTOS O INVITACIONES		0	1		1	
GESTION FINANCIERA	Programación y seguimiento presupuestal de la entidad	1	1	0	2	0,1%
Total GESTION FINANCIERA		1	1	0	2	
ORIENTACION EN SALUD	Acceso y orientación sobre servicios de salud	41	46	78	165	8%
	Atención Inicial de Urgencias	0	1	0	1	
	Atención pre hospitalaria - APH en SALUD H.C.	3	1	3	7	
	Atención psicosocial y salud integral población víctima de conflicto armado	3	0	0	3	

Tema	Subtema	jul-19	ago-19	sep-19	III Trim	%
	Autorización-información de servicios de salud	1	2	0	3	
	Revisión-respuesta peticiones	0	1	0	1	
Total ORIENTACION EN SALUD		48	51	81	180	
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	Políticas de la entidad	1	0	0	1	0,04%
Total POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS		1	0	0	1	
PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	Seguridad del Paciente	1	0	0	1	0,04%
Total PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD		1	0	0	1	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	2	4	8	14	6%
	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	31	33	51	115	
	Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	5	0	1	6	
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		38	37	60	135	
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	Traslado a entidades distritales	3	0	1	4	0,2%
Total TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA		3	0	1	4	
Total general		667	735	829	2231	100%

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

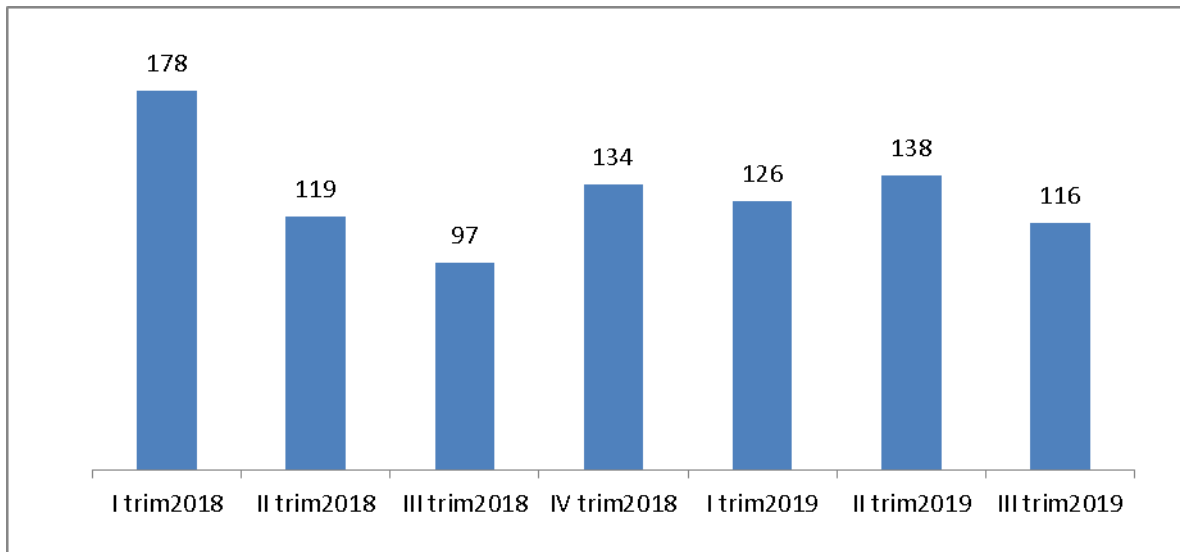
Tabla 7.1. CAPS - Motivos de las Peticiones

Tema	Subtema	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim 2019	%
1. Atención Deshumanizada	a. Ambulancias	2	0	0	2	13%
	b. Ambulatorio	9	9	7	25	
	e. Hospitalización	0	3		3	
	f. Proceso administrativo	1	13	15	29	
	i. Urgencias.	3	4		7	
Total 1. Atención Deshumanizada		15	29	22	66	
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	7	14	12	33	35%
	d. Problemas recursos físicos humanos dotación	35	49	60	144	
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		42	63	72	177	
7. Negación Servicios	b. Ambulatorio	1	0	0	1	0.4%
	d. Hospitalización.	1	0	0	1	
Total 7. Negación Servicios		2	0	0	2	

Tema	Subtema	Julio	Agosto	Septiembre	III Trim 2019	%
8. No Oportunidad Servicios	b. Ambulatorio - C. Externa General	14	14	15	43	27%
	c. Ambulatorio medicina General	2	2	2	6	
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	8	13	17	38	
	f. Hospitalización	3	0	3	6	
	g. Quirúrgicas	0	1	0	1	
	i. Urgencias	4	11	12	27	
	j. Apoyo Dx. Especializado.	0	2	2	4	
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	4	2	2	8	
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	0	2		2	
Total 8. No Oportunidad Servicios		35	47	53	135	
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	2	0	0	2	1%
	b. POS	1	3	0	4	
Total 9. No Suministro Medicamentos		3	3	0	6	
10. Presunto Evento Adverso	f. Urgencias	0	1	0	1	0.2%
Total 10. Presunto Evento Adverso		0	1	0	1	
11. Problemas Recursos Económicos	c. Inconformidad cobro servicios	1	0	2	3	1%
Total 11. Problemas Recursos Económicos		1	0	2	3	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Historia clínica	0	2	1	3	1%
Total ASUNTOS ADMINISTRATIVOS		0	2	1	3	
ORIENTACION EN SALUD	Acceso y orientación sobre servicios de salud	9	9	21	39	8%
	Atención Inicial de Urgencias	0	1	0	1	
	Autorización-información de servicios de salud	1	0	0	1	
Total ORIENTACION EN SALUD		10	10	21	41	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	17	22	26	65	13%
Total TALENTO HUMANO Y CONTRATACION		17	22	26	65	
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	Traslado a entidades distritales	0	0	1	1	0.2%
Total TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA		0	0	1	1	
Total general		125	177	198	500	100%

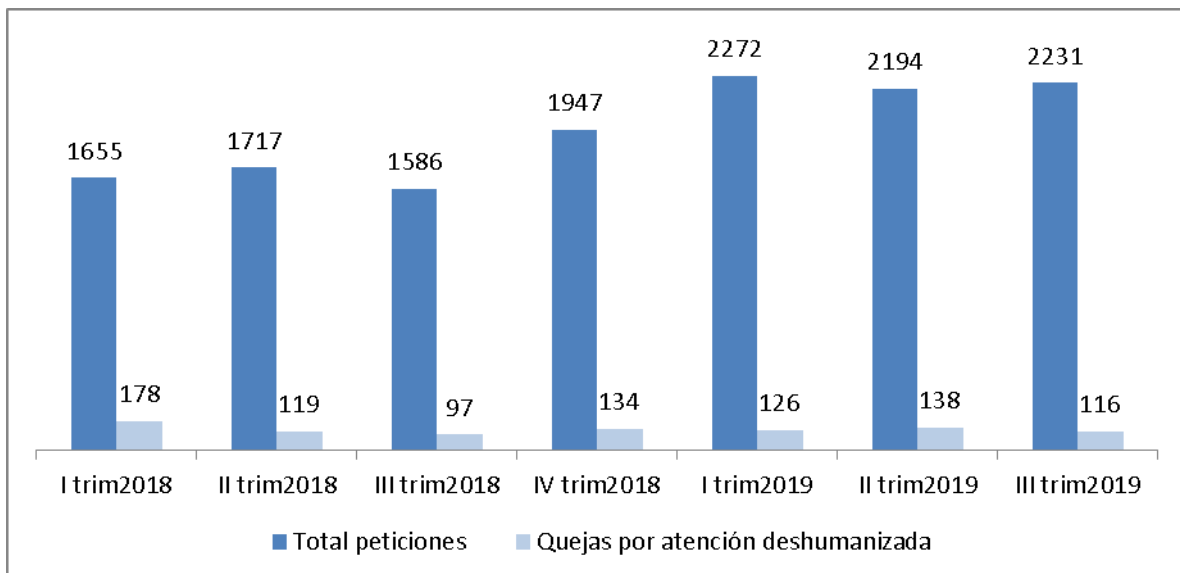
En el tercer trimestre del año 2019, se gestionaron 116 manifestaciones referentes a falta de calidez en el trato, a continuación, se grafica comparativo trimestral:

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

Las Estrategias que se han implementado para disminución de Quejas han sido en Articulación de la Voz del Usuario con la Línea Sirviendo con Vocación del Programa de Humanización.

- Mejorando la Comunicación: Su objetivo es fortalecer y optimizar los procesos de información y comunicación entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE y la ciudadanía. Para lograrlo, se busca sensibilizar a los servidores frente a temas que fortalezcan la calidez en el trato, utilizar las TIC como manera de acercar la Subred a nuestros usuarios y generar diferentes espacios de intercambio de información con los usuarios. Para esta estrategia se mantiene una constante articulación con el área de comunicaciones, quienes realizan cubrimiento y difusión de actividades y publicación en página web de información de interés para los usuarios.

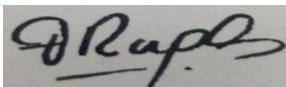
Fortalecimiento de la Comunicación con los Usuarios a través de Capacitaciones, Sensibilizaciones y Escucha y Resolución de sus inquietudes. Se realizan diariamente capacitaciones en sala y durante el Trimestre se realizaron sensibilizaciones con **741** usuarios en las Unidades de Chapinero, Engativá Calle 80, y Fray. Las temáticas tratadas fueron respeto, tolerancia y responsabilidad social. Se anexa informe Palabras con Vos.

- Sensibilización a Servidores en Humanización. Se continúa el trabajo de Círculos de Recuperación de la Palabra por parte de Palabras con Vos, quienes este trimestre realizaron actividades con 818 Servidores de los siguientes Equipos: Enfermería, Servicios Generales, Vigilancia, Servicio al Ciudadano, Terapias, Sistemas, Gestión Documental, Facturación, Ruta de la Salud, Agendamiento, en las Unidades de Suba, Calle 80, Simón Bolívar, Chapinero, Fray Bartolomé. Se abordaron las temáticas: Comunicación Humana, Fortalecimiento y construcción de canales de comunicación al interior del equipo y con los líderes, Humano soy Yo, Respeto a la Diferencia, Una Mirada al espejo para reconocer fortalezas y debilidades que afectan mi trabajo en equipo, Responsabilidad frente a mi equipo de trabajo, respeto, tolerancia, comunicación oportuna y acertada, Intolerancia, las cosas que me hacen perder la cabeza y como aprender a manejarlas, Construcción de la memoria, recuerdos, olvidos, lo que me transforma en el ser humano que soy, Solidaridad, quien apoya, acompaña y protege a mi equipo de trabajo, aprender a dar. Se anexa informe Palabras con Vos.

Sensibilización a Servidores en Humanización. Se continúa el trabajo de Círculos de Recuperación de la Palabra por parte de Palabras con Vos,

quienes este trimestre realizaron actividades con **818** Servidores de los siguientes Equipos: Enfermería, Servicios Generales, Vigilancia, Servicio al Ciudadano, Terapias, Sistemas, Gestión Documental, Facturación, Ruta de la Salud, Agendamiento, en las Unidades de Suba, Calle 80, Simón Bolívar, Chapinero, Fray Bartolomé.

- Se realizó igualmente una sensibilización de Avanzando a 0 Quejas y derechos de petición por parte de la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Subred Norte con el Equipo de Gestión Documental en la cual participaron 53 personas.
- Implementación de estrategia de Reeducación, mediante capacitaciones mensuales a los colaboradores y funcionarios que hayan recibido quejas por fallas en la calidez en el trato. Se realizaron durante el trimestre 4 Talleres dirigidos a servidores que han recibido quejas de usuarios por fallas de calidez en el trato. En total asistieron 28 personas
- Feria de la Calidad: Durante el mes de septiembre se realizó en la Subred la Feria de la Calidad, un espacio para reforzar con servidores y usuarios los ejes del proceso de Acreditación. El Programa de Humanización se hizo presente en este evento que duró 6 días y tuvo cobertura en todas las Unidades de la Subred, realizando socialización del Programa de Humanización y reforzando con Usuarios y funcionarios las estrategias: “Yo soy Ejemplo”, “Decálogo del usuario” y “Yo cuido lo público”.



FANNY LUCIA RUGELES

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE