

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 el último trimestre de 2018 se registraron 545 peticiones de los 8 CAPS que se encuentran en la Subred Norte; a continuación, se presentan las tablas con los reportes estadísticos de los temas y subtemas en los cuales se clasifican las peticiones de los usuarios:

TEMA	SUBTEMA	Oct-18	Nov-18	Dic-18
	a. Ambulancias	0	0	0
1. Atención Deshumanizada	b. Ambulatorio	12	12	16
	e. Hospitalización	4	2	1
	f. Proceso administrativo	1	1	1
	i. Urgencias.	7	7	1
Total 1. Atención Deshumanizada		24	22	19
10. Presunto Evento Adverso	b. Ambulatorio.	0	0	1
Total 10. Presunto Evento Adverso		0	0	1
11. Problemas Recursos Económicos	a. Cobros indebidos	1	1	0
	b. Falta recursos económicos	1	0	0
	d. Problemática socio-económica sin protección	2	0	0
Total 11. Problemas Recursos Económicos		4	1	0
2. Dificultad Accesibilidad Administrativa	a. Inadecuada orientación	20	12	3
	b. Inoportunidad autorizaciones	0	0	2
	c. Problemas contratación asegurador-prestador	1	0	0
	d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	70	69	51
Total 2. Dificultad Accesibilidad Administrativa		91	81	56
7. Negación Servicios	g. Urgencias			
Total 7. Negación Servicios				
8. No Oportunidad Servicios	a. Ambulancias.	0		1

	b. Ambulatorio – C. Externa General	13	15	9
	c. Ambulatorio medicina General	1	2	1
	d. Ambulatorio Medicina Especializada	4	7	3
	f. Hospitalización	1	2	0
	g. Quirúrgicas	1	0	1
	i. Urgencias	8	10	3
	j. Apoyo Dx. Especializado.	0	0	0
	k. Apoyo Sx. Imagenología Diag.	1	2	3
	l. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	8	3	7
	referencia	0	1	0
Total 8. No Oportunidad Servicios		37	42	28
9. No Suministro Medicamentos	a. No POS	0	1	1
	b. POS	0	3	3
Total 9. No Suministro Medicamentos		0	4	4
Salud	Acceso a los servicios de salud	3	12	5
	Examen de laboratorio clínico	1	0	1
	Historia clínica	1	1	0
	Presuntas conductas indebidas de los servidores	2	5	1
	Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	53	0	0
	Servicio de transporte especial -ambulancia	1	0	1
Felicitaciones	Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	45	26	26
Total general		209	194	142

CANAL	Oct-18	Nov-18	Dic-18
BUZON	195	175	133
E-MAIL	3	6	1
ESCRITO	4	8	0
TELEFONO	1	2	3
WEB	6	3	5
Total general	209	194	142

TIPO PETICIÓN	Oct-18	Nov-18	Dic-18
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	46	19	10
FELICITACIÓN	42	26	24
QUEJA	21	22	19
RECLAMO	95	123	87
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	1	0
SUGERENCIA	1	3	2
Total general	209	194	142



Sede Administrativa: calle 66 N° 15-41
TEL: 6583030/3499080
www.subrednorte.gov.co
INF: Línea 195