



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

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.
OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO



III INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2024
BOGOTÁ OCTUBRE 2024

GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO

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, relacionados 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.

La Subred Norte E.S.E., en el tercer trimestre del año 2024, tramita 3733 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Total peticiones en el periodo

Total Peticiones	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre
	1241	1161	1331	3733

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Tabla 2. Distribución de peticiones tramitadas

Estado petición final	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre
Solucionado - Por respuesta definitiva	1211	1129	1066	3406
Solucionado - Por asignación	0	0	223	223
Solucionado - Por traslado	10	17	24	51
Cerrado - Por no competencia	5	5	6	16
Cancelado - Por no petición	8	2	0	10
Solucionado - Registro con preclasificación	0	5	5	10
Cerrado - Sin recurso de reposición	5	3	0	8
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	4	4
Por ampliar - por solicitud ampliación	0	0	3	3

Cierre por desistimiento expreso	2	0	0	2
Total general	1241	1161	1331	3733

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Tabla 3. Distribución de peticiones en gestión

Estado petición final	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre
Solucionado - Por respuesta definitiva	1211	1129	1066	3406
Solucionado - Por asignación	0	0	223	223
Solucionado - Registro con preclasificación	0	5	5	10
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	4	4
Por ampliar - por solicitud ampliación	0	0	3	3
Total general	1211	1134	1301	3646

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 3.646.

CANALES DE ATENCIÓN

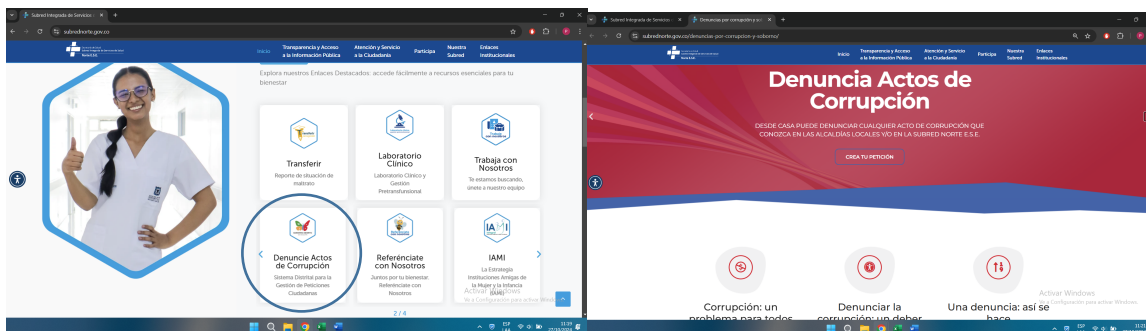
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte con el fin de facilitar el acercamiento del usuario con los servicios de salud, ha dispuesto varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas.

Tabla 4. Distribución de peticiones según canales de atención

Estado petición final	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre	Participación
BUZON	404	363	429	1196	32,8%
WEB	387	369	434	1190	32,6%
E-MAIL	210	174	196	580	15,9%
TELEFONO	142	148	143	433	11,9%
PRESENCIAL	47	44	52	143	3,9%
ESCRITO	19	19	26	64	1,8%
REDES SOCIALES	2	17	21	40	1,1%
Total general	1211	1134	1301	3646	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

La Subred Norte, continúa la socialización de los canales de interacción con la ciudadanía desde la página web institucional y en cumplimiento a la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Secretaría Jurídica Distrital, se dispone el botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción.



TIPOLOGÍA

De acuerdo con la tipología o modalidad de las peticiones, en escala de mayor a menor participación se observa:

Tabla 5. Distribución de peticiones según tipología

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre	Participación
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	717	711	810	2238	61,4%
RECLAMO	229	181	228	638	17,5%
FELICITACION	100	106	116	322	8,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	90	72	76	238	6,5%
QUEJA	60	56	60	176	4,8%
SOLICITUD DE COPIA	3	6	7	16	0,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	2	3	9	0,2%
SUGERENCIA	8	0	0	8	0,2%
CONSULTA	0	0	1	1	0,0%
Total general	1211	1134	1301	3646	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

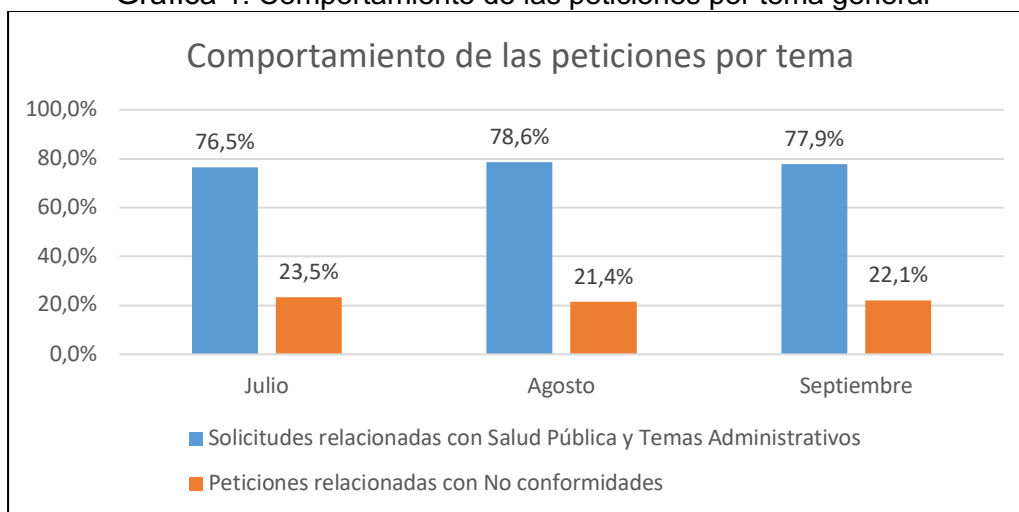
MOTIVOS DE PETICIONES

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 (SDGPC - 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 PQRSD.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR TEMA

Gráfica 1. Comportamiento de las peticiones por tema general



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

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

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que corresponden al 77,64% del total de peticiones del tercer trimestre de 2024; además, es relevante mencionar que lo relacionado con peticiones por no conformidad ocupa el 22,35% del total gestionado en el trimestre.

En la siguiente tabla se relaciona las solicitudes de salud pública y temas administrativos

Tabla 6. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

Solicitudes relacionadas con Salud Pública y Temas Administrativos	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre	Participación
SALUD PUBLICA: Normatividad y Requisitos Sanitarios, Alimentos Sanos y Seguros, Eventos Transmisibles Origen Zoonótico - Etoz, Componentes y Espacios, Aire Ruido y Radiación Electromagnética, Programas y Acciones de interés en Salud Publica, entre otros	553	454	594	1601	56,6%

ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención prehospitalaria, Atención Inicial de Urgencias, entre otros	239	283	266	788	27,8%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación y Administración del talento humano	123	131	134	388	13,7%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	3	6	7	16	0,6%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios, Presuntas conductas indebidas de los servidores	4	2	3	9	0,3%
RECURSOS FISICOS	1	5	2	8	0,3%
PROBLEMAS RECURSOS ECONOMICOS	1	0	4	5	0,2%
CONTROL AMBIENTAL	0	4	0	4	0,1%
GESTION FINANCIERA	1	2	1	4	0,1%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas	2	1	0	3	0,1%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	0	1	1	2	0,1%
ASUNTOS JURIDICOS	0	0	1	1	0,0%
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD	0	1	0	1	0,0%
GESTION TIC	0	1	0	1	0,0%
Total general	927	891	1013	2831	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

Tabla 7. Distribución de peticiones atendiendo a los motivos de no conformidad

Peticiones relacionadas con No conformidades	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre	Participación
No Oportunidad Servicios	160	139	164	463	56,8%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	62	50	60	172	21,1%
Atención Deshumanizada	57	50	57	164	20,1%
No Suministro Medicamentos	5	4	6	15	1,8%
Presunto Evento Adverso	0	0	1	1	0,1%
Total general	284	243	288	815	100,0%

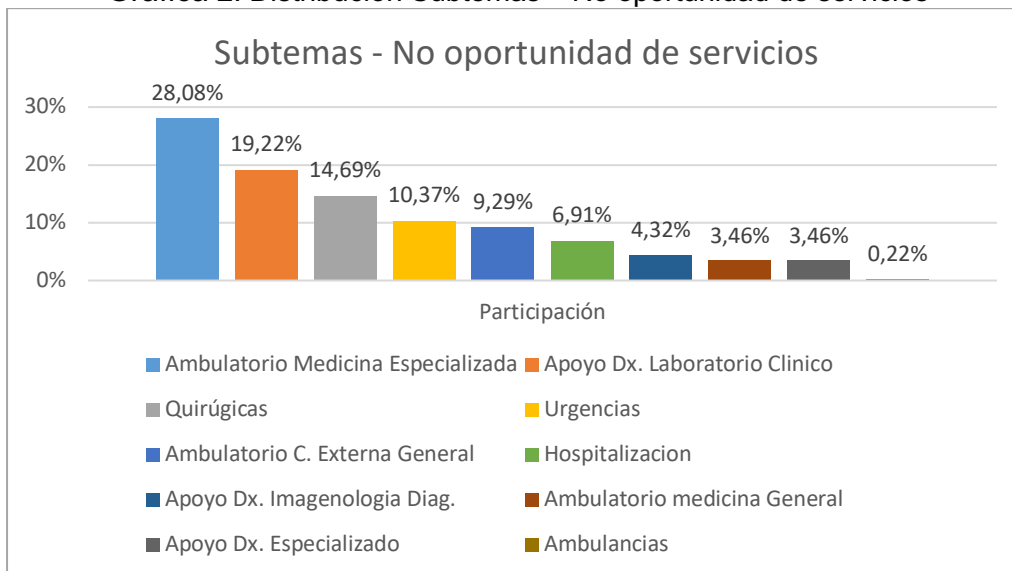
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS

463 peticiones relacionadas con no oportunidad de servicios corresponden al 56.8% del total de peticiones de no conformidad y 12.7% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 2. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Tabla 8. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios

No oportunidad de servicios	III Trimestre	Participación
Ambulatorio Medicina Especializada	130	28,08%
Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	89	19,22%
Quirúrgicas	68	14,69%
Urgencias	48	10,37%
Ambulatorio C. Externa General	43	9,29%
Hospitalización	32	6,91%
Apoyo Dx. Imagenología Diag.	20	4,32%
Ambulatorio medicina General	16	3,46%
Apoyo Dx. Especializado	16	3,46%
Ambulancias	1	0,22%
Total general	463	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Las especialidades con mayor incidencia son: Gastroenterología, Ortopedia y Traumatología, Cirugía Maxilofacial, Oftalmología, Dermatología, Endocrinología, entre otros.

Apoyo diagnóstico: Laboratorio clínico, Electrocardiograma, Audiología, Rayos x simple, entre otros.

En Consulta externa, se menciona no oportunidad para la atención en Enfermería, Odontología, Cirugía Plástica y Psicología.

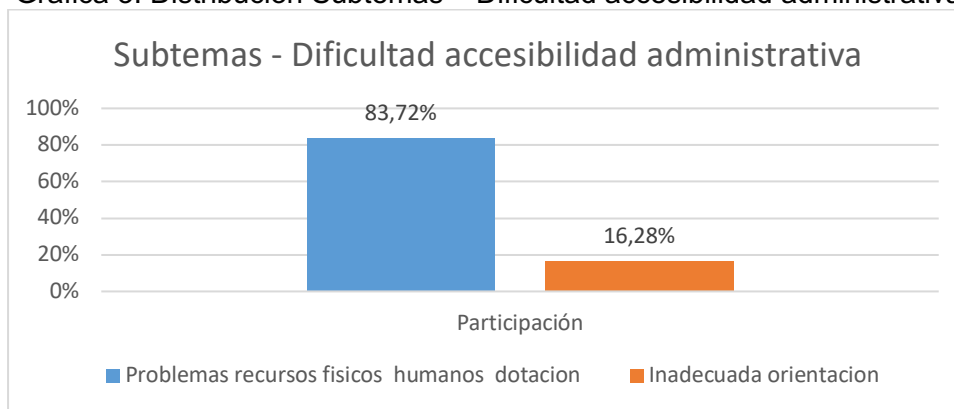
En Hospitalización no oportunidad de atención de enfermería, Cirugía Oftalmológica, Urológica, General y Ortopédica.

Inconformidad en la atención en el servicio de Urgencias y demora en la atención en el servicio.

DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA

172 peticiones relacionadas con dificultad de accesibilidad administrativa corresponden al 21.1% del total de peticiones de no conformidad y 4.7% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 3. Distribución Subtemas – Dificultad accesibilidad administrativa



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Tabla 9. Distribución Subtemas – Dificultad de accesibilidad administrativa

Dificultad accesibilidad administrativa	III Trimestre	Participación
Problemas recursos físicos, humanos, dotación	144	83,72%
Inadecuada orientación	28	16,28%
Total general	172	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

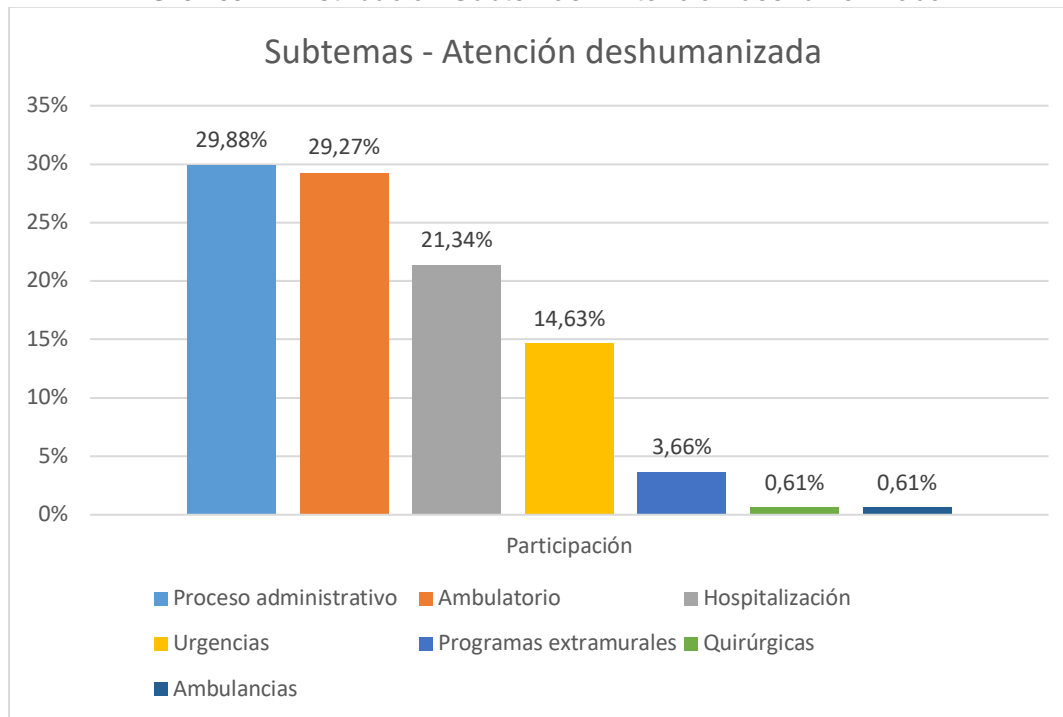
En Problemas recursos físicos, humanos y dotación se relaciona con demora en la atención, inadecuada información, alimentación no adecuada, mal agendamiento de citas, pérdida de pertenencias, aseo en las instalaciones, entrega de resultados.

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 por parte de facturación, ayudas diagnósticas, asignación de citas y de los guardas de seguridad.

ATENCION DESHUMANIZADA

135 peticiones relacionadas con atención deshumanizada corresponden al 20.3% del total de peticiones de no conformidad y 4.1% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 4. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Tabla 10. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada

Atención deshumanizada	III Trimestre	Participación
Proceso administrativo	49	29,88%
Ambulatorio	48	29,27%
Hospitalización	35	21,34%
Urgencias	24	14,63%
Programas extramurales	6	3,66%
Quirúrgicas	1	0,61%
Ambulancias	1	0,61%
Total general	164	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

Ambulatorios: Cardiología, Colonoscopia, Ginecología, Medicina familiar, Psiquiatría.
Proceso Administrativo: Facturación, Guardas de Seguridad, Admisiones.
Hospitalización y Quirúrgicos: Enfermería, Salas de partos.
Urgencias: Servicios de Urgencias y APH.
Programas extramurales: Visitas establecimientos, Vacunación.

EN ATENCION A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA – LEY 1712 DE 2014

Se evidencia que no se recibieron para este periodo, peticiones relacionadas con solicitudes de acceso a la información pública.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 11. Promedio oportunidad de respuesta – III Trimestre 2024

NOMBRE		FÓRMULA	
		NUMERADOR	DENOMINADOR
Periodo 2024	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 Trimestre	11,89	43354	3646

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 10/10/2024

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el tercer trimestre 2024 es de 11.89 días.

Andrea Blanco Mejia

ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano