



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



**Participación Comunitaria
& Servicio al Ciudadano**

III INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2.023

BOGOTÁ OCTUBRE 2023

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 2023, tramita 3124 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	Total general
	1036	1072	1016	3124

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

Tabla 2. Distribución de peticiones tramitadas

Estado petición final	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Solucionado - Por respuesta definitiva	981	1012	568	2561
Cancelado - Por no petición			1	1
Cerrado - Por no competencia	7	10	5	22
Cierre por desistimiento expreso			1	1
Por ampliar - por solicitud ampliación		1	2	3
Solucionado - Por asignación		9	404	413
Solucionado - Por traslado	47	39	28	114
Solucionado - Registro con preclasificación	1	1		2
Solucionado por asignar - Trasladar			7	7
Total general III Trimestre	1036	1072	1016	3124

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

Tabla 3. Distribución de peticiones en gestión

Estado petición final	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre
Solucionado - Por respuesta definitiva	981	1012	568	2561
Por ampliar - por solicitud ampliación		1	2	3
Solucionado - Por asignación		9	404	413
Solucionado - Registro con preclasificación	1	1		2
Solucionado por asignar - Trasladar			7	7
III Trimestre	982	1023	981	2986

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

Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 2.986.

CANALES DE ATENCIÓN

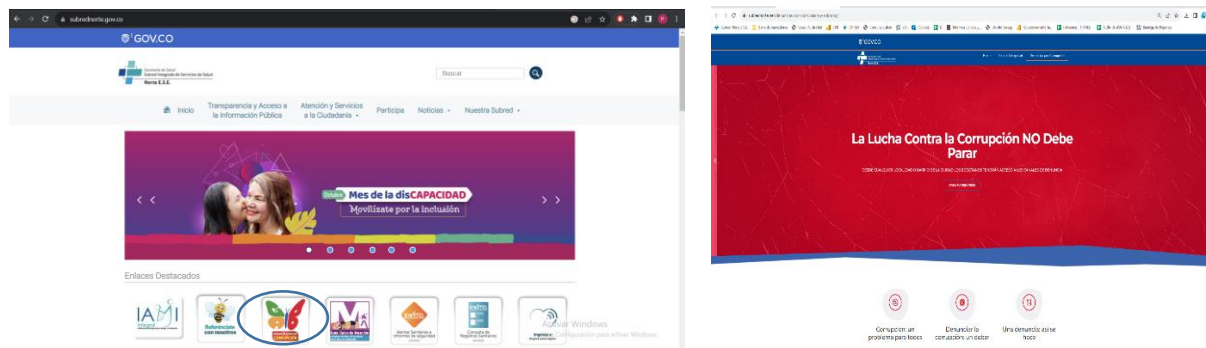
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte con el fin de facilitar el acercamiento del usuario con los servicios de salud, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas.

Tabla 4. Distribución de peticiones según canales de atención

Estado petición final	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre	Participación
BUZÓN	430	410	323	1163	39%
WEB	287	258	260	805	27%
TELEFONO	92	114	161	367	12%
E-MAIL	108	127	129	364	12%
PRESENCIAL	40	88	79	207	7%
ESCRITO	23	26	28	77	3%
REDES SOCIALES	2		1	3	0%
Total general	982	1023	981	2986	100%

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

La Subred Norte, continua 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.

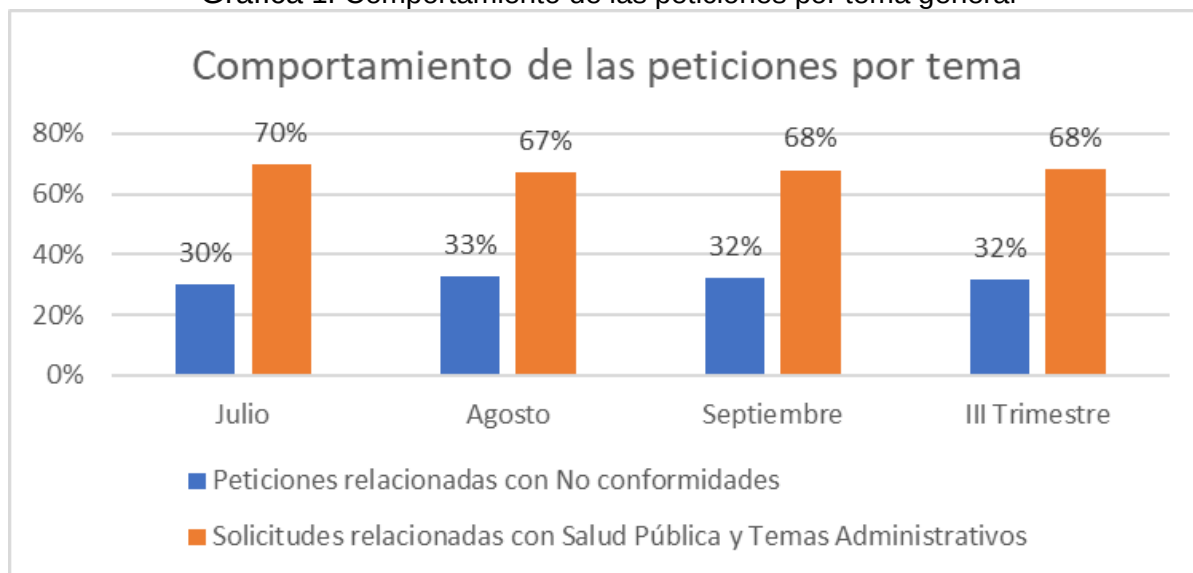


MOTIVOS DE PETICIONES

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

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

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

Tabla 5. 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	284	348	362	994	49%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención prehospitalaria, Atención Inicial de Urgencias, entre otros	304	242	214	760	37%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación y Administración del talento humano	74	87	73	234	11%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	5	3	5	13	0.6%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios, Presuntas conductas indebidas de los servidores	11		4	15	1%
ASUNTOS JURIDICOS	1	4		5	0.2%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas	1	1	2	4	0.2%
GESTION FINANCIERA	2	1	1	4	0.2%
RECURSOS FISICOS	3	1	1	5	0.2%
PROBLEMAS RECURSOS ECONOMICOS			2	2	0.1%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA		2	2	4	0.2%
Total general	685	689	666	2040	100%

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

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que corresponden al 68% del total de peticiones del tercer trimestre de 2023; además, es relevante mencionar que lo relacionado con peticiones por no conformidad ocupa el 32% del total gestionado.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

Tabla 6. Distribución de peticiones atendiendo a los motivos de no conformidad

Peticiones relacionadas con No conformidades	Julio	Agosto	Septiembre	III Trimestre	Participación
No Oportunidad Servicios	187	192	189	568	60%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	62	79	78	219	23%
Atención Deshumanizada	47	61	47	155	16%
Presunto Evento Adverso	1			1	0.1%
No Suministro Medicamentos		2	1	3	0.3%
Total general	297	334	315	946	100%

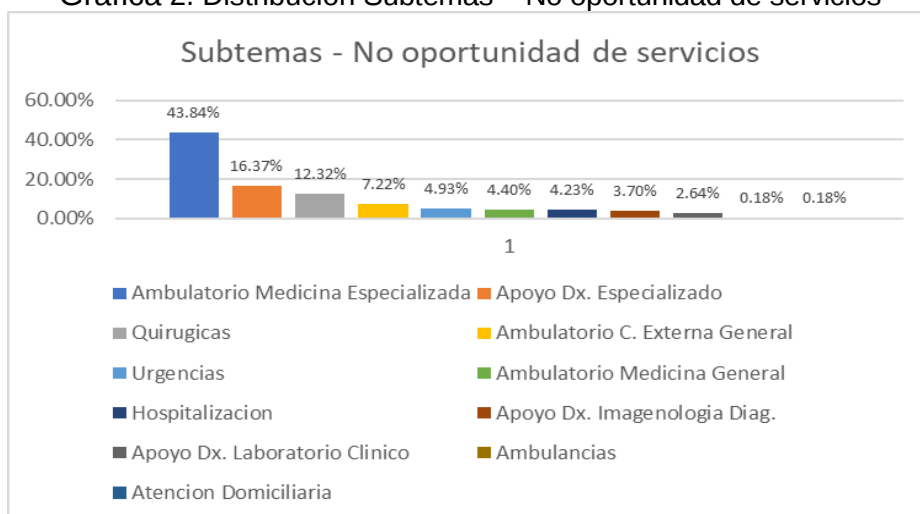
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS 568

60% del total de peticiones de no conformidad y 19% del total de las peticiones del periodo.

Gráfica 2. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios



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

Tabla 7. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios

No oportunidad de servicios	III Trimestre	Participación
Ambulatorio Medicina Especializada	249	43.84%
Apoyo Dx. Especializado	93	16.37%
Quirúrgicas	70	12.32%
Ambulatorio C. Externa General	41	7.22%
Urgencias	28	4.93%
Ambulatorio Medicina General	25	4.40%
Hospitalización	24	4.23%
Apoyo Dx. Imagenología Diag.	21	3.70%
Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	15	2.64%
Ambulancias	1	0.18%
Atención Domiciliaria	1	0.18%
Total general	568	100%

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

Las especialidades con mayor incidencia son: Oftalmología, Urología, Cardiología, Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología, Cirugía Maxilofacial, Ginecología, Neumología, Fisiatría, Neurología, Reumatología, entre otros.

Apoyo diagnóstico: Electrocardiograma, Ecocardiograma, Electromiografía, Holter, Biometría ocular, Colonoscopia, Audiometría, Logo audiometría, entre otros.

En Consulta externa, se menciona no oportunidad para la atención en Medicina general, Odontología, Terapia Física, Enfermería PyD.

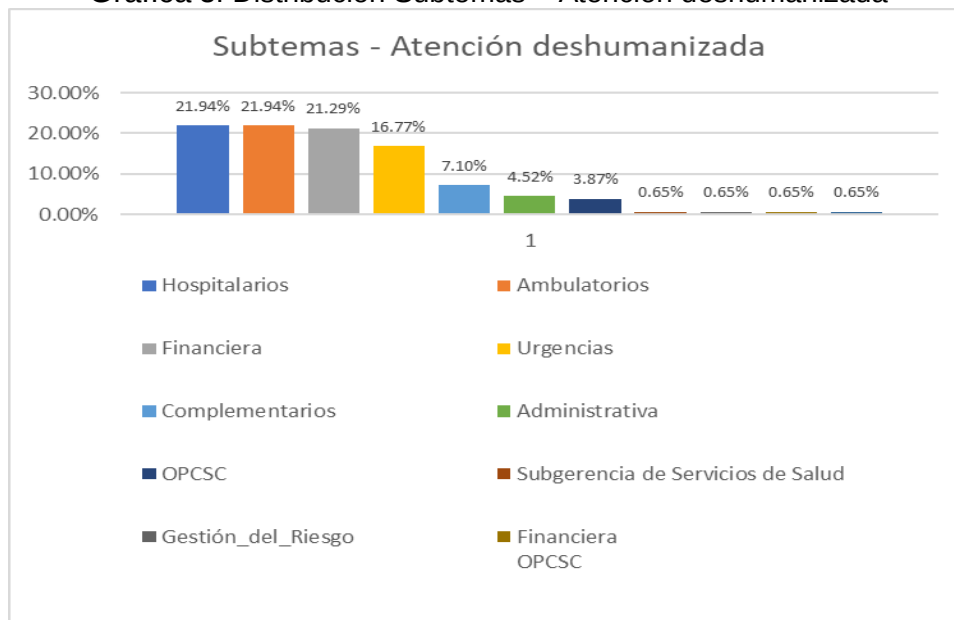
En Hospitalización no oportunidad de atención de enfermería.

No oportunidad en la atención en el servicio de urgencias y demora en la atención en el servicio de laboratorio.

ATENCION DESHUMANIZADA 155

16% del total de peticiones de no conformidad y 5% del total de las peticiones del periodo.

Gráfica 3. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada



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

Tabla 8. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada

Atención deshumanizada	III Trimestre	Participación
Hospitalarios	34	21.94%
Ambulatorios	34	21.94%
Financiera	33	21.29%
Urgencias	26	16.77%
Complementarios	11	7.10%
Administrativa	7	4.52%
OPCSC	6	3.87%
Subgerencia de Servicios de Salud	1	0.65%
Gestión del Riesgo	1	0.65%
Financiera - OPCSC	1	0.65%
Gestión del Conocimiento	1	0.65%
Total general	155	100%

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

Hospitalización: Enfermería y Ginecología.

Ambulatorios: Medicina general, Medicina especializada.

Proceso Administrativo: Facturación, Servicio al Ciudadano, Guardas de Seguridad y Gestión documental.

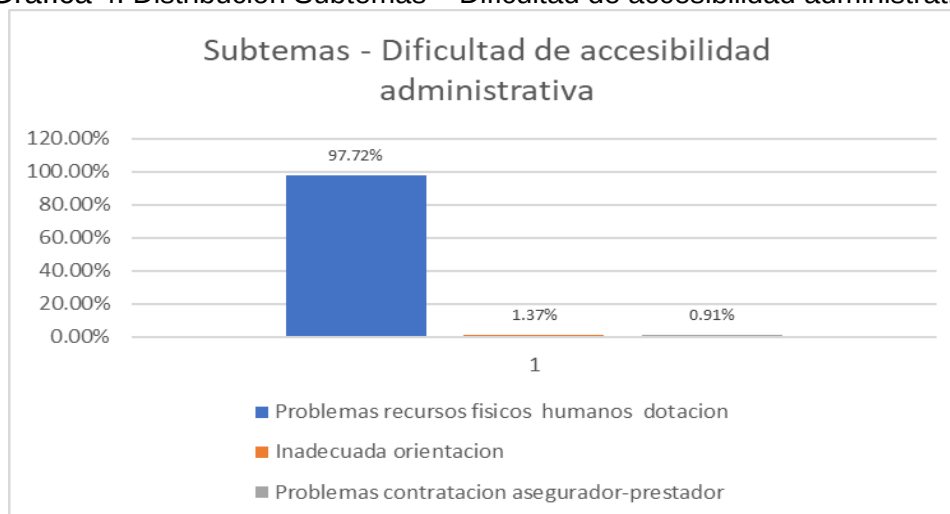
Urgencias: Enfermería, Medicina general.

Complementarios: Laboratorio, Terapias y Radiología.

DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA 219

23% del total de peticiones de no conformidad y 7% del total de las peticiones del periodo.

Gráfica 4. Distribución Subtemas – Dificultad de accesibilidad administrativa



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

Tabla 9. Distribución Subtemas – Dificultad de accesibilidad administrativa

Dificultades administrativas	III Trimestre	Participación
Problemas recursos físicos humanos dotación	214	97.72%
Inadecuada orientación	3	1.37%
Problemas contratación asegurador - prestador	2	0.91%
Total general	219	100%

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

En Problemas recursos físicos, humanos y dotación se relaciona con demora en la atención por parte de facturación, fallas del sistema de información, falta mantenimiento, aseo instalaciones.

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 y hospitalización.

Problemas de contratación asegurador – prestador se relaciona con la prestación del servicio en consulta externa al no cumplimiento de la atención.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS 3

0,32% del total de peticiones de no conformidad y 0,10% del total de las peticiones del periodo.

Corresponde a la inoportunidad en el suministro y entrega de medicamentos o fallas en la completitud de la entrega.

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

Tabla 10. Solicitud de Acceso a la Información – III Trimestre 2023

Dependencia	No de Solicitud	Mes	Tiempo de respuesta (días)
Oficina Participación Social y Atención al Usuario	1	III trimestre	10

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

Se atendió una solicitud de acceso a la información pública acerca de Asociaciones público-privadas, la cual fue atendida desde la dirección de contratación.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Tabla 11. Promedio oportunidad de respuesta – III Trimestre 2023

NOMBRE		FÓRMULA	
		NUMERADOR	DENOMINADOR
Periodo 2023	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	12,20	36439	2986

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



MARIO JAIR GARZON JARA

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.