

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Informe enero 2021

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 relacionadas 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.

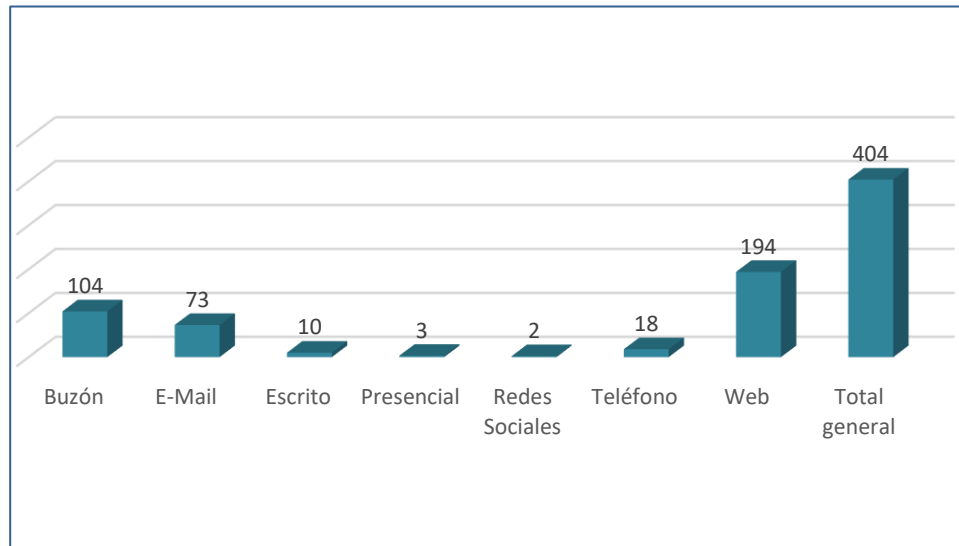
En lo concerniente al marco normativo, el ejercicio del derecho de petición inicia cuando los ciudadanos presentan las peticiones ante la entidad sin que sea necesario invocarlo, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

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.

El gráfico muestra los diferentes canales dispuestos y las peticiones recepcionadas a través de cada uno.

Gráfico 1. Canales de Atención

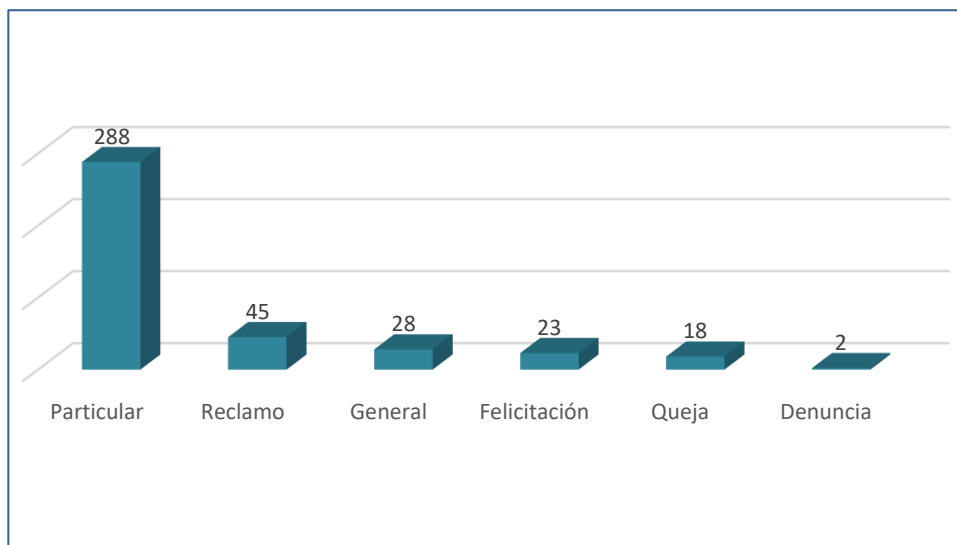


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

La Subred Norte E.S.E., recibió 404 peticiones en el mes de enero de 2021, encontrando que el canal más utilizado por los usuarios es vía web, seguido de buzón, e-mail, teléfono, escrito, presencial y redes sociales.

TIPOLOGIA

Gráfico 2. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

De acuerdo a la clasificación de la tipología, las 404 peticiones se observan que, en escala de mayor a menor participación, corresponden a:

- Derecho De Petición De Interés Particular: 288 – 71, 3%
- Reclamo: 45 -11,1%
- Derecho De Petición De Interés General: 28 – 6,9%
- Felicitación: 23 – 5,7%
- Queja: 18 – 4,5%
- Denuncia Por Actos De Corrupción: 2 – 0,5%

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 1. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	ene-21	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	342	84.65%
SALUD PUBLICA: Salud Publica Componentes y Espacios, Concepto Sanitario, Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, Alimentos Sanos y Seguros, Diagnósticos Locales de Salud, entre otros	171	42.33%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención pre hospitalaria y Atención inicial de urgencias	122	30.20%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios, Temas de contratación y Administración del talento humano	34	8.42%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	9	2.23%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Información estadística del Distrito, Personas Desaparecidas,	3	0.74%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios	1	0.25%
ASUNTOS JURIDICOS: Conceptos-Asesorías Jurídicos Sector Salud	1	0.25%
GESTION TIC: Pagina web y sistemas de información en salud	1	0.25%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	62	15.35%
Total Peticiones	404	100%

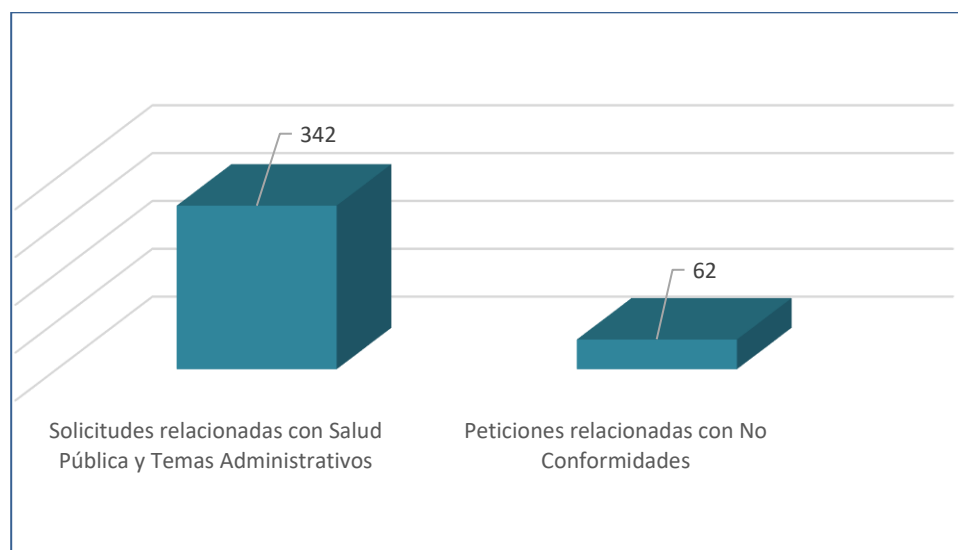
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

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, 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 PQR. El primer tema se desglosa en el cuadro y el segundo tema de peticiones relacionadas con no conformidades, se ira detallando durante el presente informe.

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que se corresponden al **84.65%** del total de peticiones de enero, sin embargo, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el **42.33%** del total gestionado.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR TEMA

Gráfico 3. Comportamiento de las peticiones por tema general



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

El grafico 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.

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

Tabla 2. Distribución de peticiones atendiendo a los motivos de no conformidad

Tema NO CONFORMIDAD	ene-21	%
No Oportunidad Servicios: Hospitalización, Medicina Especializada, Urgencias, Consulta externa genera, DX Especializado, medicina general, laboratorio clínico, quirúrgicas e imagenología diagnostica	27	6.68%
Atención Deshumanizada: Proceso administrativo, Ambulatorio, Ambulancias y Hospitalización	16	3.96%
Dificultad Accesibilidad Administrativa: Problemas recursos físicos, humanos, dotación e inadecuada información	10	2.48%
No Suministro Medicamentos: POS	9	2.23%
Subtotal No Conformidad	62	15.35%
Total Peticiones	404	100%

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

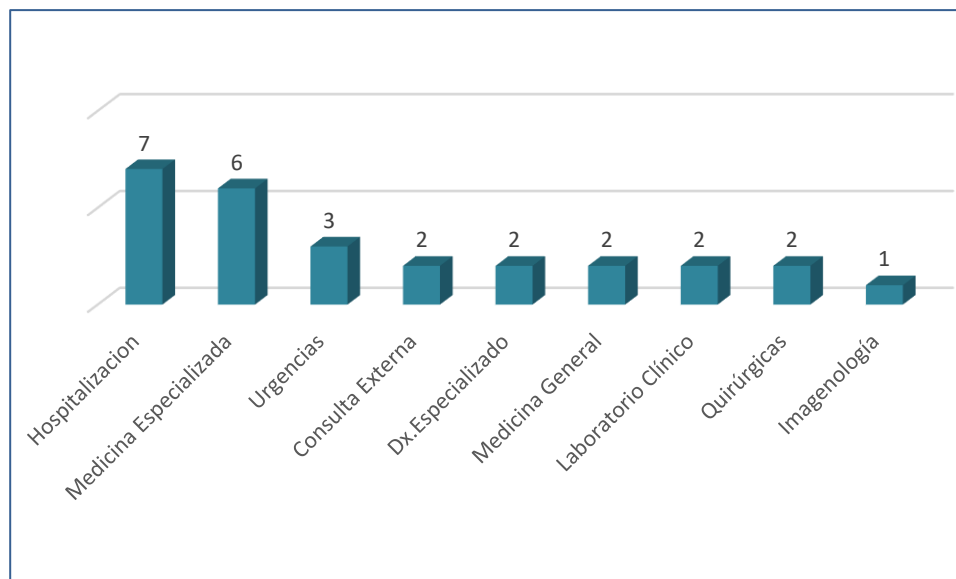
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- No oportunidad de servicios 27 (6,68%)
- Atención deshumanizada 16 (3,96%)
- Dificultad de la accesibilidad administrativa 10 (2,48%)
- No suministro de medicamentos 9 (2,23%)

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS (6,68%)

Gráfico 4. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología

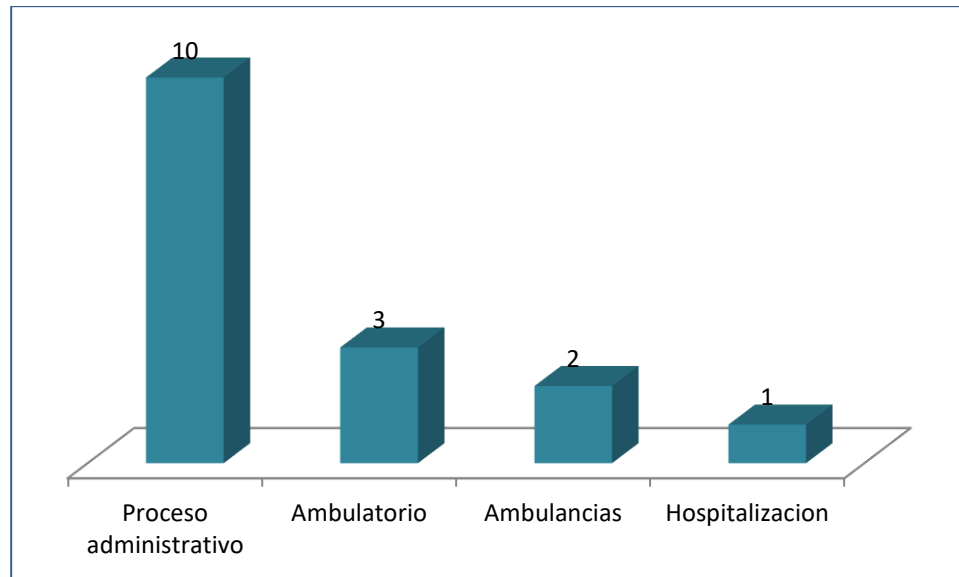


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

En no oportunidad de servicio, se identifica: Hospitalización, especialmente la atención por parte de enfermería; en Medicina Especializada Cardiología, Medicina Familiar, Medicina Interna, Otorrinolaringología; seguido de oportunidad en la atención en el servicio de urgencias, Odontología, ecografía de mama, procedimientos de otorrino y oftalmología, laboratorio clínico y Rx simple.

ATENCIÓN DESHUMANIZADA (3,96%)

Gráfico 6. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

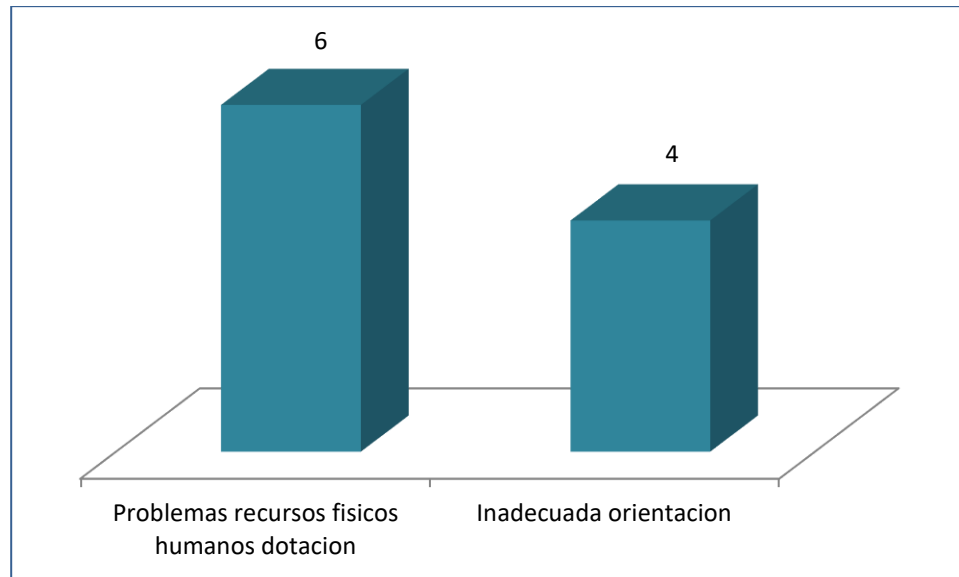
Los usuarios han presentado inconformidad con el trato por parte del personal de seguridad, facturación, servicio al ciudadano, ginecología, atención pre hospitalaria – APH, medicina general y enfermería.

La Subred continúa trabajando con diversas intervenciones, individuales, programas de educación, capacitación, reinducción, jornadas de fortalecimiento de la comunicación a través de círculos de la palabra, socialización y trabajo para mejorar la adherencia a los protocolos de atención, socialización y divulgación de derechos y deberes, para mitigar las fallas por inadecuado trato con los usuarios.

Frente a los retos que ha implicado la pandemia Covid -19, la Subred crea el Programa Conscientemente para encontrarse con los trabajadores, sus familias y los usuarios, y brindar diferentes alternativas para abordar las situaciones difíciles.

DIFICULTAD DE LA ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (2,48%)

Gráfico 5. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



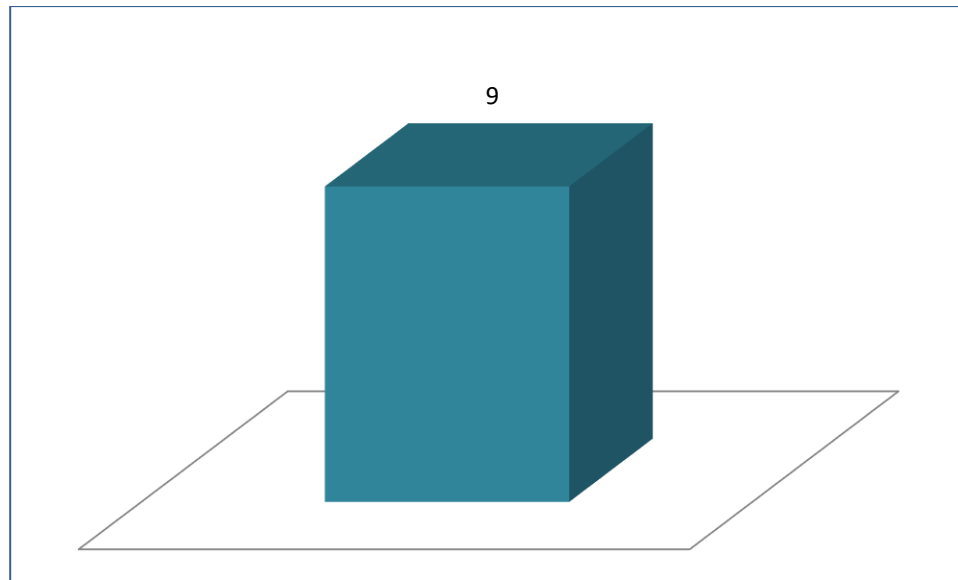
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

Los problemas recursos físicos, humanos, dotación corresponde a demora en la atención en gestiones administrativas, error de agendamiento, corrección de historia clínica, mejorar orden y aseo.

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. Especialmente en información de los pacientes hospitalizados.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (2,23%)

Gráfico 7. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

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