

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Informe febrero 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.

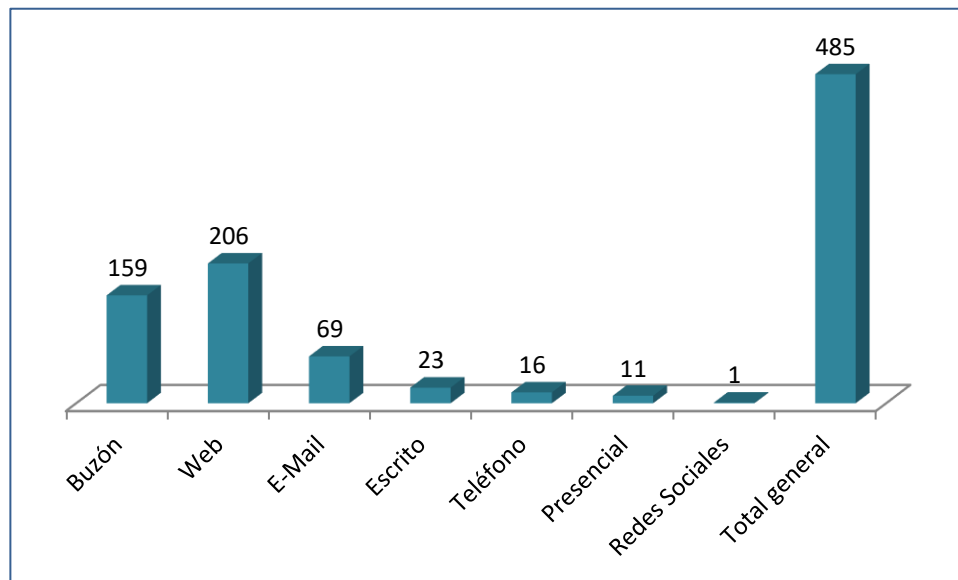
En lo concerniente al marco normativo, el ejercicio del derecho de petición inicia cuando los ciudadanos presentan las peticiones ante la entidad sin que sea necesario invocarlo, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

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

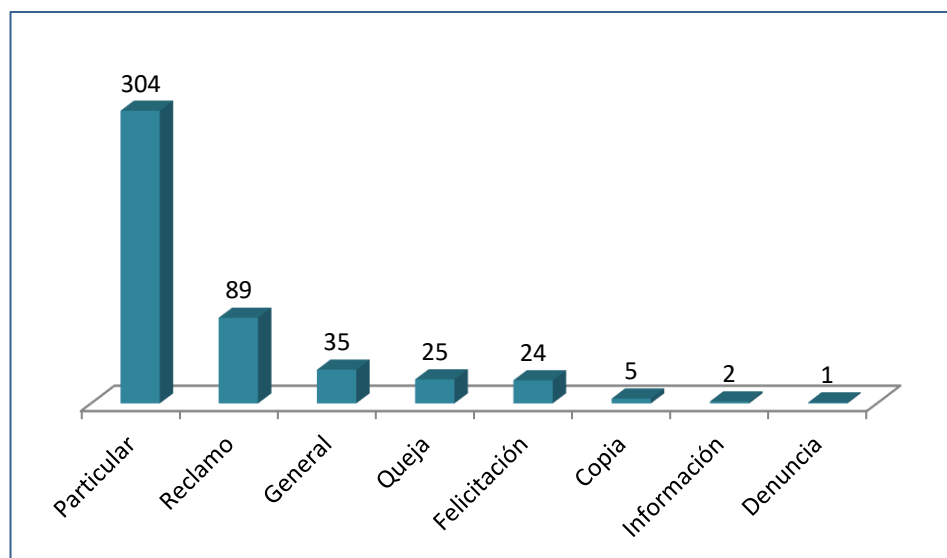


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

La Subred Norte E.S.E., recibió 485 peticiones en el mes de febrero de 2021, encontrando que el canal más utilizado por los usuarios continúa siendo vía web, seguido de buzón, e-mail, escrito, teléfono, 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 485 peticiones se observan que, en escala de mayor a menor participación, corresponden a:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 304 – 62,7%
- Reclamo: 89 -18,4%
- Derecho de Petición de Interés General: 35 – 7,2%
- Queja: 25 – 5,2%
- Felicitación: 24 – 4,9%
- Solicitud de Copia 5 – 1%
- Solicitud de acceso a la Información 2 – 0,4%
- Denuncia por Actos de Corrupción: 1 – 0,2%

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 1. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	feb-21	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	372	76.70%
SALUD PUBLICA: Concepto Sanitario, Salud Publica Componentes y Espacios, Alimentos Sanos y Seguros, Sistemas de Vigilancia Epidemiológica, Diagnósticos Locales de Salud, Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, entre otros.	160	32.99%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención pre hospitalaria - APH y Atención Inicial de Urgencias	157	32.37%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios, Administración del talento humano y Temas de contratación	40	8.25%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica y Gestión de archivo	6	1.24%

TEMA	feb-21	%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas e información estadística	4	0.82%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL: No cumplimiento estándares de habilitación y Vigilancia control de la oferta	3	0.62%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios	1	0.21%
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD: Plan anticorrupción y atención Ciudadana y Cumplimiento de políticas o lineamientos Distritales-Nacionales	1	0.21%
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	113	23.30%
Total Peticiones	485	100%

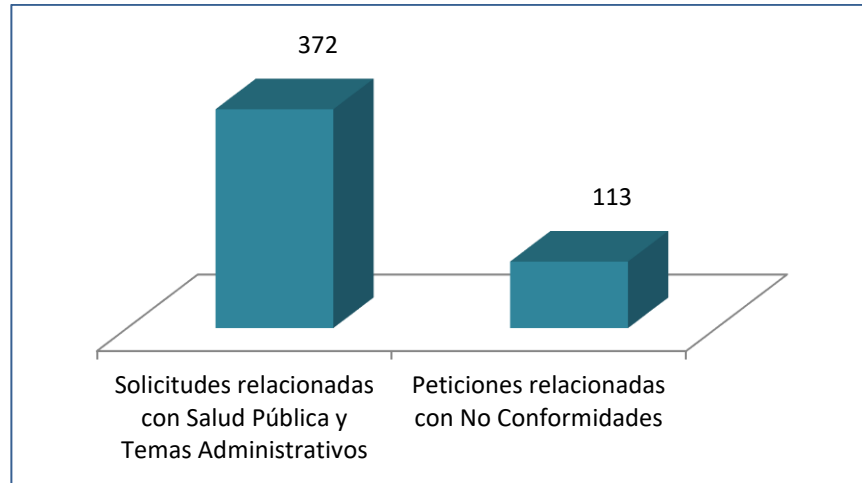
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

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 **76.70%** del total de peticiones de enero, sin embargo, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el **32.99%** 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	feb-21	%
No Oportunidad Servicios: Medicina especializada, consulta externa general, quirúrgicas, imagenología, laboratorio clínico, urgencias, hospitalización, medicina general y ambulancia	52	10.72%
Dificultad Accesibilidad Administrativa: Problemas recursos físicos humanos dotación e Inadecuada orientación	26	5.36%
Atención Deshumanizada: Proceso administrativo, Ambulatorio, Hospitalización y Ambulancias	25	5.15%
No Suministro Medicamentos: POS y No POS	10	2.06%
Subtotal No Conformidad	113	23.30%
Total Peticiones	485	100%

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

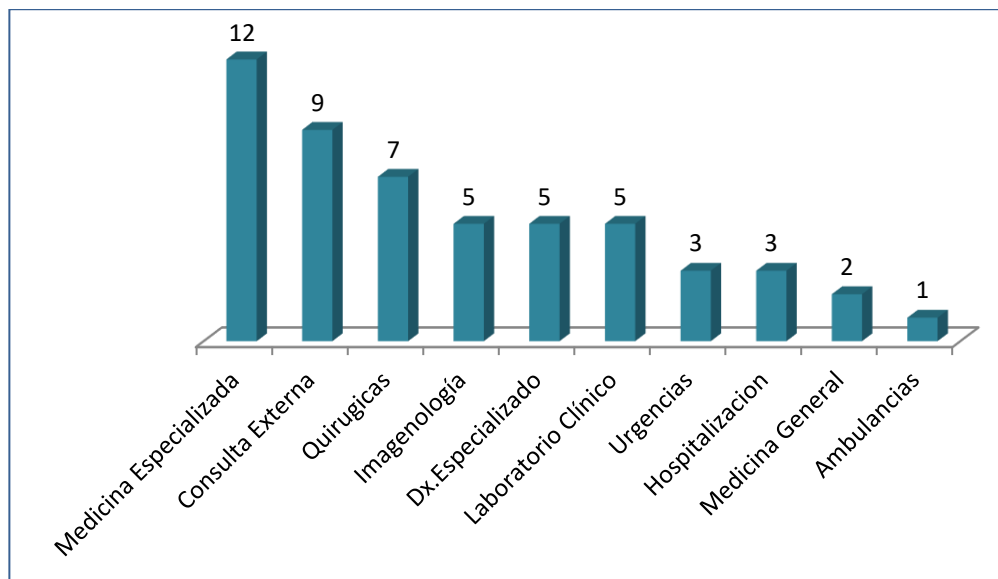
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- No oportunidad de servicios 52 (10,72%)
- Dificultad de la accesibilidad administrativa 26 (5,36%)
- Atención deshumanizada 25 (5,15%)
- No suministro de medicamentos 10 (2,06%)

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS (10,72%)

Gráfico 4. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



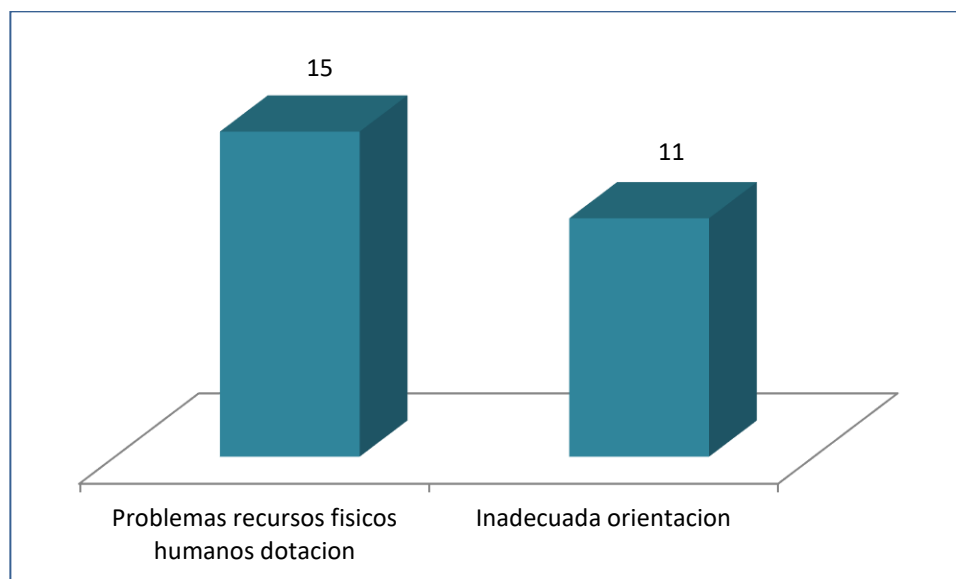
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

La no oportunidad de servicios se identifica en acceso a Medicina especializada: Oftalmología, Pediatría, Gastroenterología, Procedimientos de cardiología, procedimiento de Gastroenterología, Procedimiento de ginecología, Oftalmología Adulto, Rehabilitación Cardíaca, Reumatología Adulto, Endocrinología, Glaucomatología, Psiquiatría. Seguido de Odontología, Medicina General, Imagenología

Diagnostica. Quirúrgicas: Artrodesis de la región toracolumbar, Cirugía de próstata, hidronefrosis, osteotomía en radio y cubito con fijación interna y Retiro de osteosíntesis. Laboratorio clínico, urgencias, medicina general.

DIFICULTAD DE LA ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (5,36%)

Gráfico 5. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



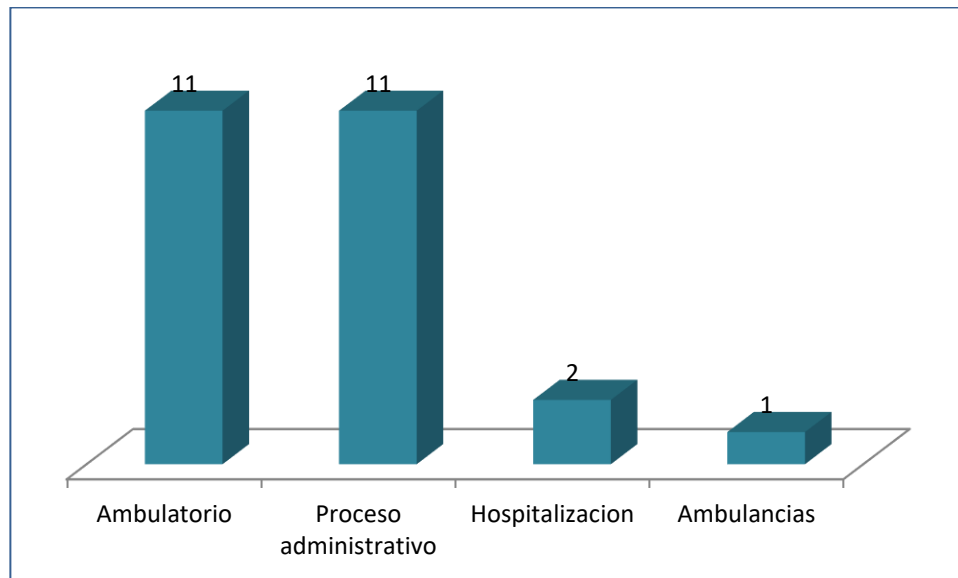
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

Los problemas recursos físicos, humanos, dotación corresponde a demora en la atención en gestiones administrativas, especialmente en facturación y atención por enfermería.

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, en especial en facturación.

ATENCION DESHUMANIZADA (5,15%)

Gráfico 6. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

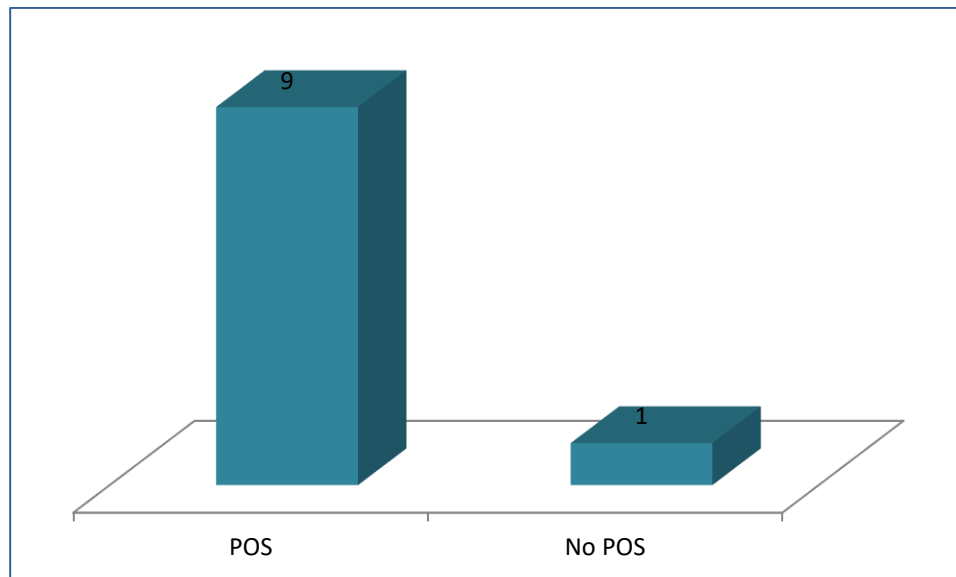
Los usuarios han presentado inconformidad con el trato por parte del personal de facturación, enfermería, seguridad, medicina general, medicina especializada, unidad de quemados, servicio al ciudadano, laboratorio clínico y salud pública.

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.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (2,06%)

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.