OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES AL USUARIO

Informe Peticiones Octubre 2020

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.

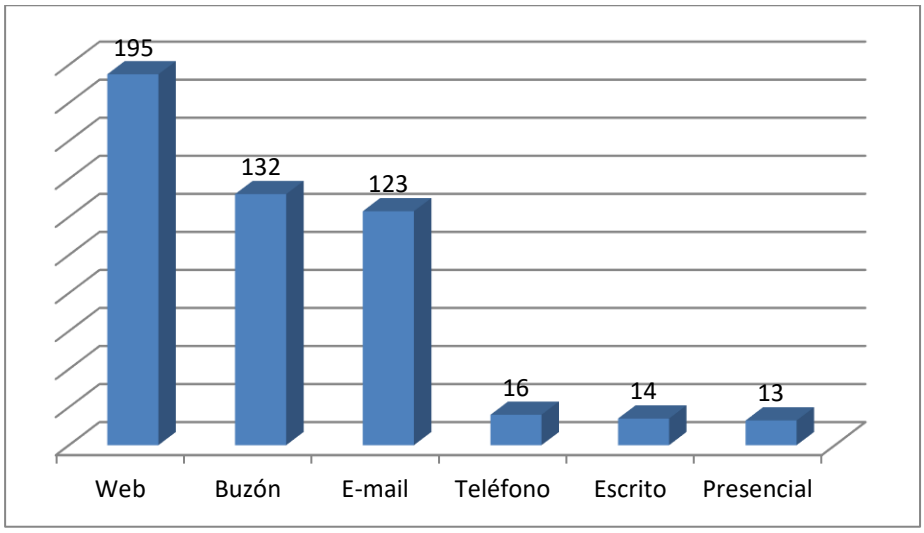
En lo concerniente al marco normativo, el ejercicio del derecho de petición inicia cuando los ciudadanos presentan las peticiones ante la entidad sin que sea necesario invocarlo, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

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

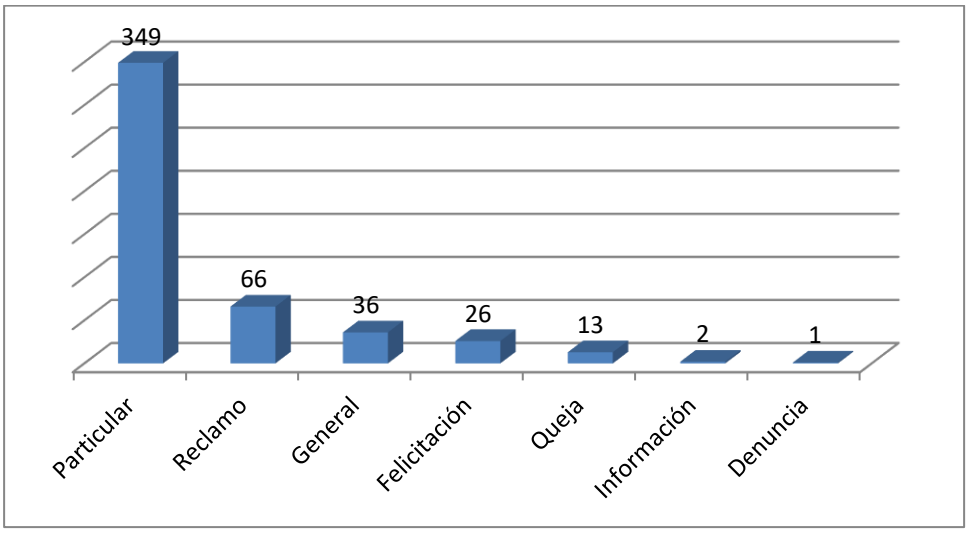


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

La Subred Norte E.S.E., recepcionó en octubre 493 peticiones, encontrando que el canal más utilizado por los usuarios es vía web, seguido de e-mail, buzón, 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 493 peticiones se observa que, en escala de mayor a menor participación, corresponden a:

- Derecho De Petición De Interés Particular: 349
- Reclamo: 66
- Derecho De Petición De Interés General: 36
- Felicitación: 26
- Queja: 13
- Solicitud De Acceso A La Información: 2
- Denuncia Por Actos De Corrupción: 1

MOTIVOS DE PETICIONES

Tabla 1. Distribución de peticiones atendiendo al motivo

TEMA	oct-20	%
1. SOLICITUDES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y TEMAS ADMINISTRATIVOS	**419**	**84,99%**
Salud Publica: Alimentos Sanos y Seguros, Calidad del Agua y Saneamiento Básico, Eventos Trasmisibles Origen Zoonotico-Etoz, Aire Ruido y Radiación Electromagnética, Seguridad Química, Medicamentos Seguros, Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado De tanques.	233	**47,26%**
Orientación En Salud: Acceso y orientación sobre servicios de salud.	128	**25,96%**
Talento Humano Y Contratación: Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos, semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación, Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios.	52	**10,55%**
Asuntos Administrativos: Historia clínica, Gestión de Archivo sistema de correspondencia inventarios y corporativo.	4	**0,81%**
Asuntos Disciplinarios	1	**0,20%**
Recursos Físicos	1	**0,20%**
2. PETICIONES RELACIONADAS CON NO CONFORMIDADES	**74**	**15,01%**
Total Peticiones	**493**	**100%**

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

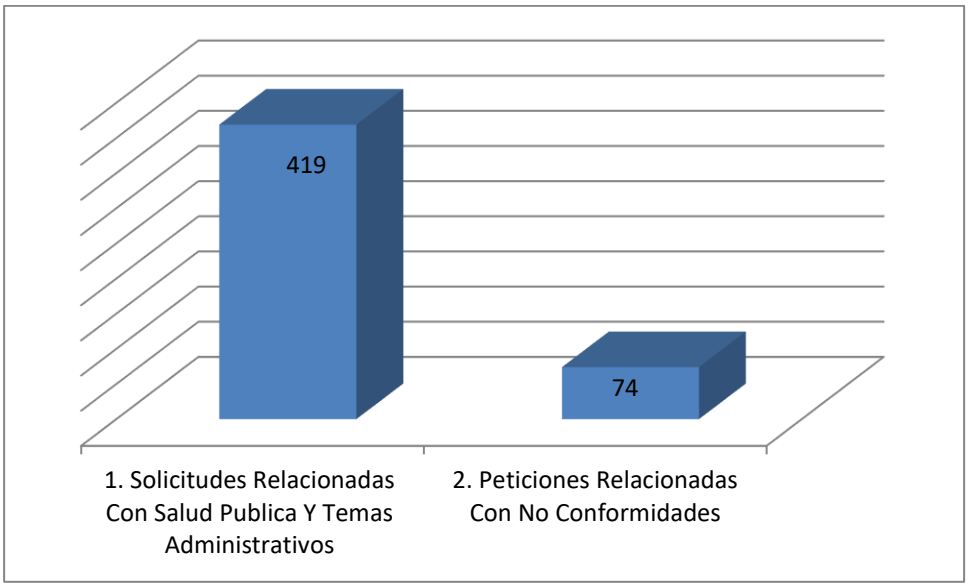
En análisis de los temas contemplados en cada una de las tipologías descritas

anteriormente y que hacen parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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 **84,99%**del total de peticiones de septiembre, sin embargo, es relevante mencionar que lo relacionado con salud pública ocupa el **47,26%**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	oct-20	%
Dificultad Accesibilidad Administrativa: Problemas recursos físicos humanos dotación, Inadecuada orientación.	29	5,88%
No Oportunidad Servicios: Ambulatorio Medicina Especializada, Quirúrgicas, Ambulatorio, Urgencias, Apoyo Sx. Imagen logia Diag, Hospitalización, Apoyo Dx. Especializado, Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	26	5,27%
Atención Deshumanizada: Ambulatorio, proceso administrativo, hospitalización.	12	2,43%
No Suministro Medicamentos: POS, No POS	6	1,22%
Presunto Evento Adverso	1	0,20%
Subtotal No Conformidad	**74**	15,01%
Total Peticiones	493	100%

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

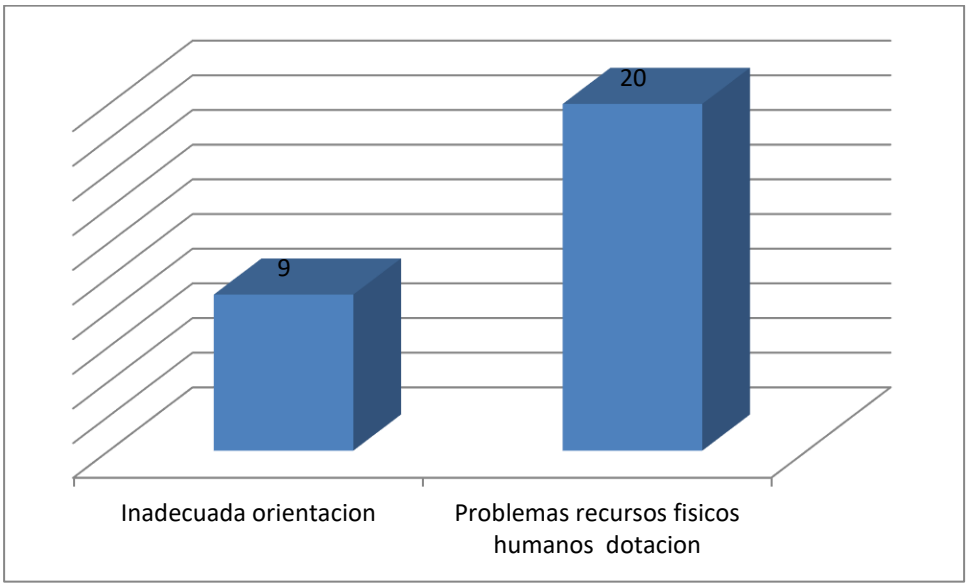
Atendiendo a los motivos de no conformidad expresados por los peticionarios a través de los diferentes canales, se registran los porcentajes de inconformidad, de mayor a menor, en:

- Dificultad de la accesibilidad administrativa 29 (5,88%)
- No oportunidad de servicios 26 (5,27%)
- Atención deshumanizada 12 (2,43%)
- No suministro de medicamentos 6 (1,22%)
- Presunto Evento Adverso1 (0,20%)

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

DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA (5,88%)

Gráfico 4. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



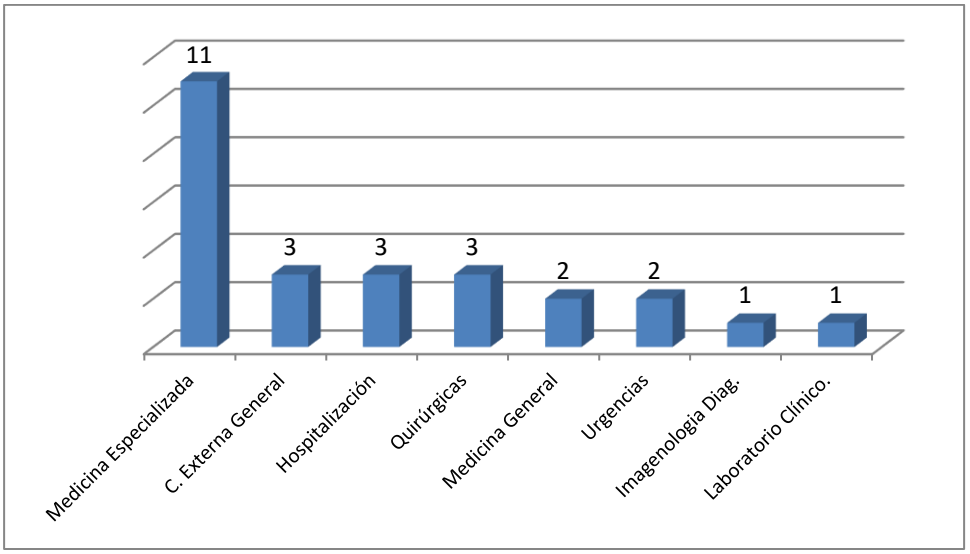
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

Los problemas recursos físicos, humanos, dotación corresponde a demora en la atención en gestiones administrativas, no atención hora programada (personal asistencial), Incumplimiento horario de atención (personal administrativo), falta o insuficiencia de insumos, impresoras, errores de agendamiento y facturación, inoportunidad en la entrega de resultados, daño de ascensor, baños, aumentar personal, entre otros.

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.

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS (5,27%)

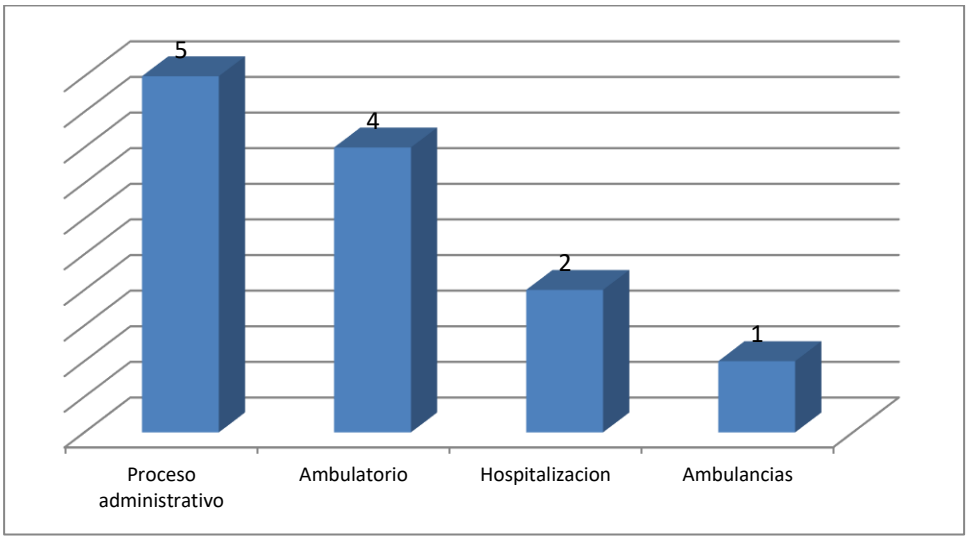
Gráfico 5. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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

ATENCION DESHUMANIZADA (2,43%)

Gráfico 6. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología

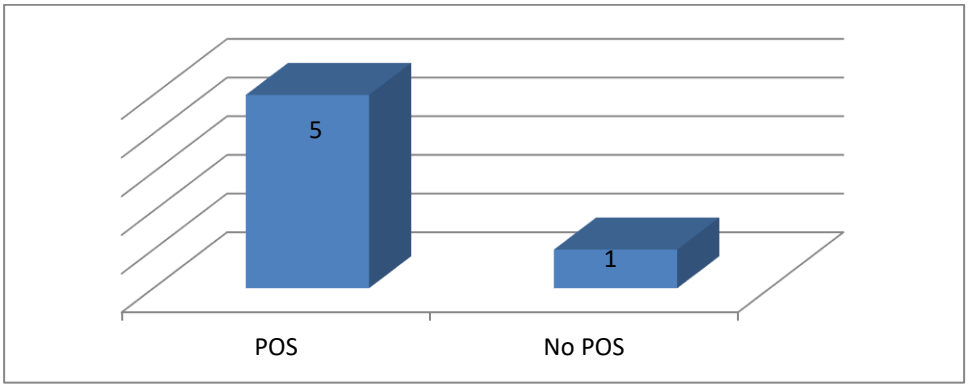


Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDQS

Los resultados positivos logrados con el despliegue de la estrategia AVANZANDO A CERO QUEJAS y el impacto de las acciones implementadas: intervenciones individuales, programas de educación, capacitación, re inducción, jornadas de fortalecimiento de la comunicación a través de círculos de la palabra, intervenciones a usuarios agresivos, socialización y trabajo para mejorar la adherencia a los protocolos de atención, socialización y divulgación de derechos y deberes.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS (1,22%)

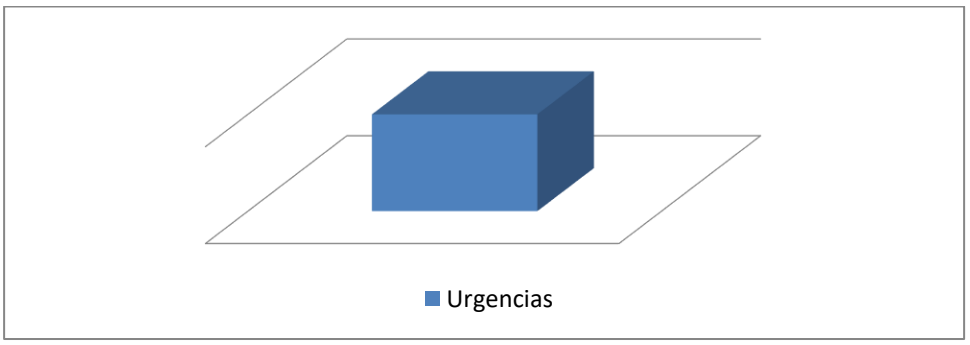
Gráfico 7. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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.

PRESUNTO EVENTO ADVERSO (0,20%)
Gráfico 9. Distribución de peticiones atendiendo a la tipología



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