



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**

I INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2024

BOGOTÁ ABRIL 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 primer trimestre del año 2024, tramita 3011 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	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre
	930	1002	1079	3011

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

Tabla 2. Distribución de peticiones tramitadas

Estado petición final	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre
Solucionado - Por respuesta definitiva	906	947	780	2633
Solucionado - Por asignación	0	0	236	236
Solucionado - Por traslado	17	44	26	87
Cerrado - Por no competencia	6	8	17	31
Solucionado - Registro con preclasificación	0	2	11	13
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	5	5
Por ampliar - por solicitud ampliación	0	1	3	4
Cerrado - Por respuesta consolidada	0	0	1	1

Cerrado - Sin recurso de reposición	1	0	0	1
Total general	930	1002	1079	3011

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

Tabla 3. Distribución de peticiones en gestión

Estado petición final	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre
Solucionado - Por respuesta definitiva	906	947	780	2633
Solucionado - Por asignación	0	0	236	236
Solucionado - Registro con preclasificación	0	2	11	13
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	5	5
Por ampliar - por solicitud ampliación	0	1	3	4
Cerrado - Por respuesta consolidada	0	0	1	1
Total general	906	950	1036	2892

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 2.892.

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.

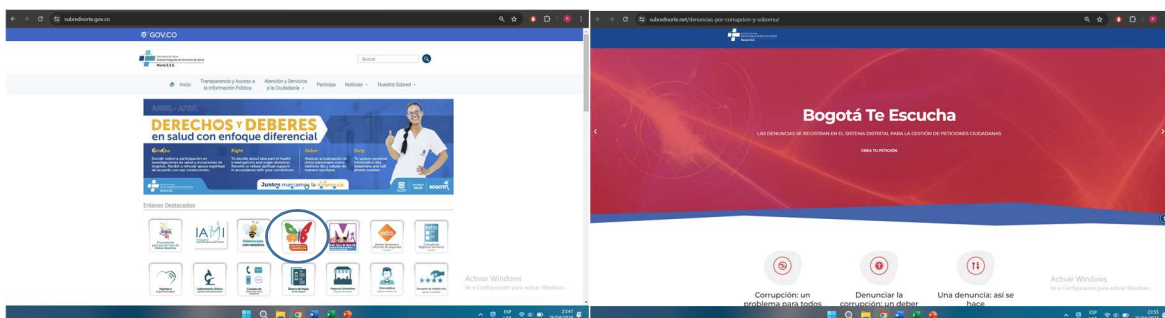
Tabla 4. Distribución de peticiones según canales de atención

Estado petición final	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre	Participación
BUZON	317	341	297	955	33,0%
WEB	265	307	321	893	30,9%
E-MAIL	135	116	178	429	14,8%
TELEFONO	129	135	146	410	14,2%
PRESENCIAL	36	30	80	146	5,0%
ESCRITO	19	18	13	50	1,7%
REDES SOCIALES	5	3	1	9	0,3%
Total general	906	950	1036	2892	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

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	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre	Participación
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	530	592	669	1791	61,9%
RECLAMO	204	174	174	552	19,1%
FELICITACION	51	71	66	188	6,5%
QUEJA	60	53	49	162	5,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	51	48	58	157	5,4%
SOLICITUD DE COPIA	5	2	7	14	0,5%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	5	5	12	0,4%
CONSULTA	2	1	6	9	0,3%
SUGERENCIA	1	4	1	6	0,2%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	0	1	1	0,0%
Total general	906	950	1036	2892	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

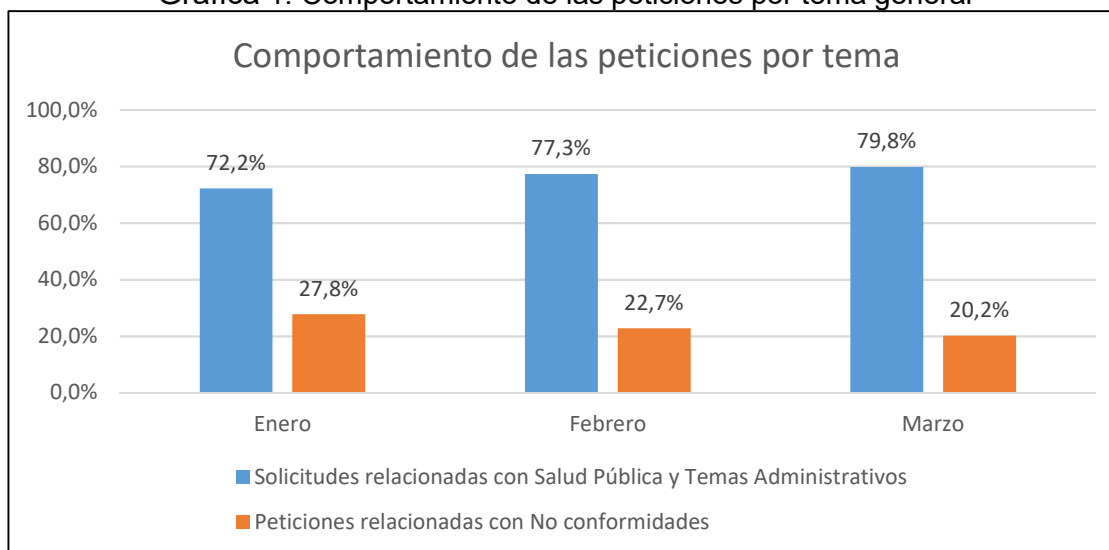
MOTIVOS DE PETICIONES

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 09/04/2024

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 76,6% del total de peticiones del primer trimestre de 2024; además, es relevante mencionar que lo relacionado con peticiones por no conformidad ocupa el 23,4% 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	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre	Participación
SALUD PUBLICA: Normatividad y Requisitos Sanitarios, Alimentos Sanos y Seguros, Eventos Transmisibles Origen Zoonótico - Etoz, Componentes y Espacios, Aire Ruido	368	407	503	1278	57,7%

y Radiación Electromagnética, Programas y Acciones de interés en Salud Pública, entre otros					
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención prehospitalaria, Atención Inicial de Urgencias, entre otros	208	237	236	681	30,7%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación y Administración del talento humano	65	80	74	219	9,9%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	5	2	7	14	0,6%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios, Presuntas conductas indebidas de los servidores	2	2	2	6	0,3%
ASUNTOS JURIDICOS	2	1	1	4	0,2%
GESTION FINANCIERA	2	0	2	4	0,2%
PROBLEMAS RECURSOS ECONOMICOS	1	0	2	3	0,1%
CERTIFICACIONES	0	2	0	2	0,1%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas	1	1	0	2	0,1%
RECURSOS FISICOS	0	1	0	1	0,0%
GESTION TIC	0	1	0	1	0,0%
Total general	654	734	827	2215	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

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

Peticiones relacionadas con No conformidades	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre	Participación
No oportunidad servicios	152	122	135	409	60,4%
Atención deshumanizada	52	45	39	136	20,1%
Dificultad accesibilidad administrativa	45	47	34	126	18,6%
Presunto evento adverso	1	2	1	4	0,6%
No suministro medicamentos	2	0	0	2	0,3%
Total general	252	216	209	677	100,0%

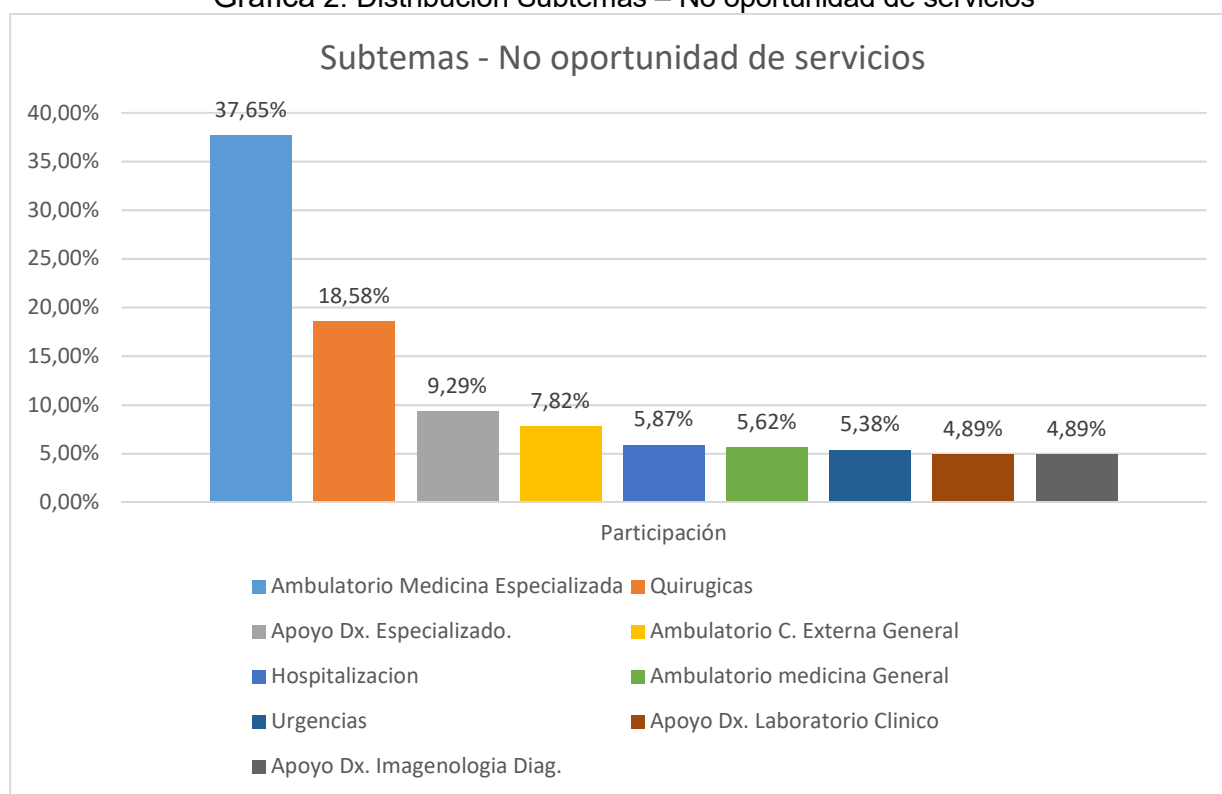
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS

409 peticiones relacionadas con no oportunidad de servicios corresponden al 60.4% del total de peticiones de no conformidad y 14.1% 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 09/04/2024

Tabla 8. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios

No oportunidad de servicios	I Trimestre	Participación
Ambulatorio Medicina Especializada	154	37,65%
Quirúrgicas	76	18,58%
Apoyo Dx. Especializado	38	9,29%
Ambulatorio C. Externa General	32	7,82%

Hospitalización	24	5,87%
Ambulatorio medicina General	23	5,62%
Urgencias	22	5,38%
Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	20	4,89%
Apoyo Dx. Imagenología Diag.	20	4,89%
Total general	409	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

Las especialidades con mayor incidencia son: Oftalmología, Ortopedia y Traumatología, Gastroenterología, Neurología, Hematología, entre otros.

Apoyo diagnóstico: Audiometría, Logo audiometría, Esofagastroduodenoscopia, Prueba De Potenciales Evocados, entre otros.

En Consulta externa, se menciona no oportunidad para la atención en Odontología, Nutrición, Psicología y Optometría.

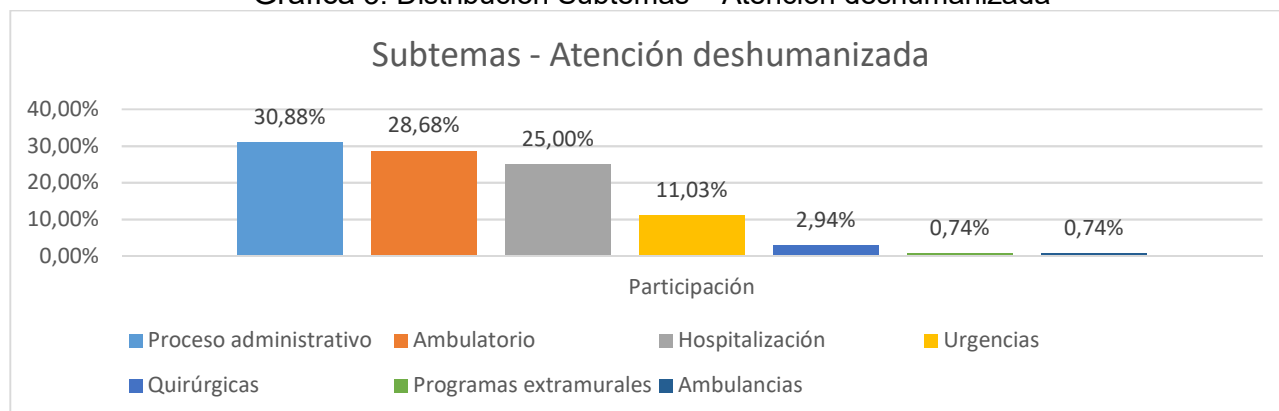
En Hospitalización no oportunidad de atención de enfermería.

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

ATENCION DESHUMANIZADA

136 peticiones relacionadas con atención deshumanizada corresponden al 20.1% del total de peticiones de no conformidad y 4.7% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 3. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

Tabla 9. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada

Atención deshumanizada	IV Trimestre	Participación
Proceso administrativo	42	30,88%
Ambulatorio	39	28,68%
Hospitalización	34	25,00%
Urgencias	15	11,03%
Quirúrgicas	4	2,94%
Programas extramurales	1	0,74%
Ambulancias	1	0,74%
Total general	136	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

Proceso Administrativo: Facturación, Guardas de Seguridad, Servicio al Ciudadano, Admisiones.

Ambulatorios: Fisiatría, Psiquiatría, Psiquiatría Infantil, Medicina Interna, Reumatología, Ginecoobstetricia, traumatología, Pediatría, Medicina General, Enfermería, Auxiliar de laboratorio clínico y Odontología.

Hospitalización y Quirúrgicos: Enfermería.

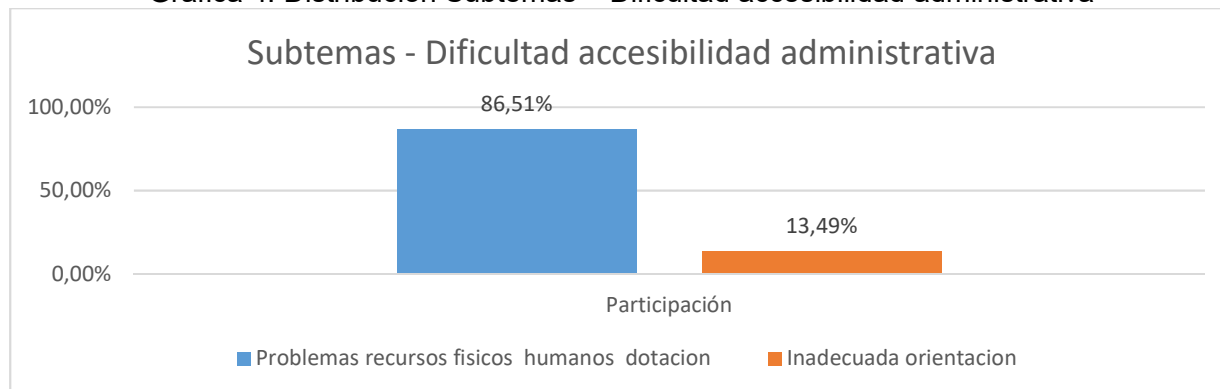
Urgencias: Servicios de Urgencias y APH.

Programas extramurales: Visitas establecimientos.

DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA

126 peticiones relacionadas con dificultad de accesibilidad administrativa corresponden al 18.6% del total de peticiones de no conformidad y 4.4% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 4. Distribución Subtemas – Dificultad accesibilidad administrativa



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

Tabla 10. Distribución Subtemas – Dificultad de accesibilidad administrativa

Dificultad Accesibilidad Administrativa	IV Trimestre	Participación
Problemas recursos físicos, humanos, dotación	109	86,51%
Inadecuada orientación	17	13,49%
Total general	126	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024

En Problemas recursos físicos, humanos y dotación se relaciona con demora en la atención, fallas del sistema de información, falta mantenimiento, aseo instalaciones, pérdida de pertenencias y mal agendamiento de citas.

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.

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

Se registra en Bogotá te Escucha, por parte del peticionario, una petición clasificada como solicitud de acceso a la información pública, sin embargo se evidencia que la misma corresponde a un asunto de Salud pública, cuya tipología concierne a un derecho de interés particular. Por lo anterior, 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 – I 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
I Trimestre	10,16	29369	2892

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 09/04/2024



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

El promedio en la oportunidad de las respuestas para el primer trimestre 2024 es de 10.16 días.

CAMILO ANDRES VALENCIA ALDANA

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