



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**

IV INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE LA VOZ DEL USUARIO 2.023

BOGOTÁ ENERO 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 cuarto trimestre del año 2023, tramita 2565 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
	992	858	715	2565

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

Tabla 2. Distribución de peticiones tramitadas

Estado petición final	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trimestre
Solucionado - Por respuesta definitiva	936	810	564	2310
Cancelado - Por no petición	1	0	6	7
Cerrado - Por no competencia	8	4	4	16
Cerrado - Sin recurso de reposición	0	2	0	2
Solucionado - Por asignación	0	0	105	105
Solucionado - Por traslado	36	21	33	90
Solucionado - Registro con preclasificación	11	18	0	29
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	3	3

Cerrado - Por respuesta consolidada	0	3	0	3
Total general	992	858	715	2565

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

Tabla 3. Distribución de peticiones en gestión

Estado petición final	Octubre	Noviembre	Diciembre	III Trimestre
Solucionado - Por respuesta definitiva	936	810	564	2310
Solucionado - Por asignacion	0	0	105	105
Solucionado - Registro con preclasificacion	11	18	0	29
Solucionado por asignar - Trasladar	0	0	3	3
Total general	947	828	672	2447

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

Las peticiones solucionadas por respuesta definitiva y las que se encuentran en trámite corresponden a 2.447.

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.

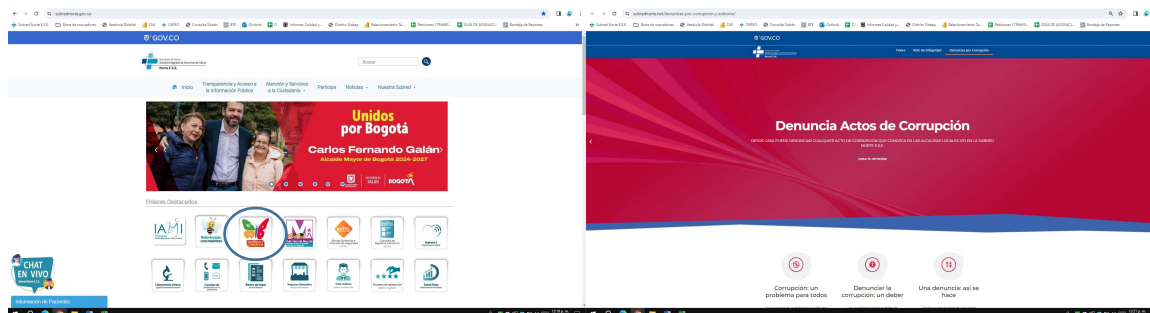
Tabla 4. Distribución de peticiones según canales de atención

Estado petición final	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trimestre	Participación
BUZON	340	310	262	912	37.3%
WEB	247	227	171	645	26.4%
TELEFONO	143	120	100	363	14.8%
E-MAIL	140	97	104	341	13.9%
PRESENCIAL	63	50	21	134	5.5%
ESCRITO	13	24	13	50	2.0%
REDES SOCIALES	1	0	1	2	0.1%
Total general	947	828	672	2447	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

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 a la tipología o modalidad de las peticiones, en escala de mayor a menor participación se observa:

Tabla 5. Distribución de peticiones según tipología

Estado petición final	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trimestre	Participación
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	564	494	370	1428	58.36%
RECLAMO	187	153	163	503	20.56%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	66	57	42	165	6.74%
QUEJA	71	48	44	163	6.66%
FELICITACION	51	59	43	153	6.25%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	4	6	14	0.57%
SOLICITUD DE COPIA	2	7	4	13	0.53%
SUGERENCIA	0	6	0	6	0.25%
CONSULTA	1	0	0	1	0.04%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	0	1	0.04%
Total general	947	828	672	2447	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

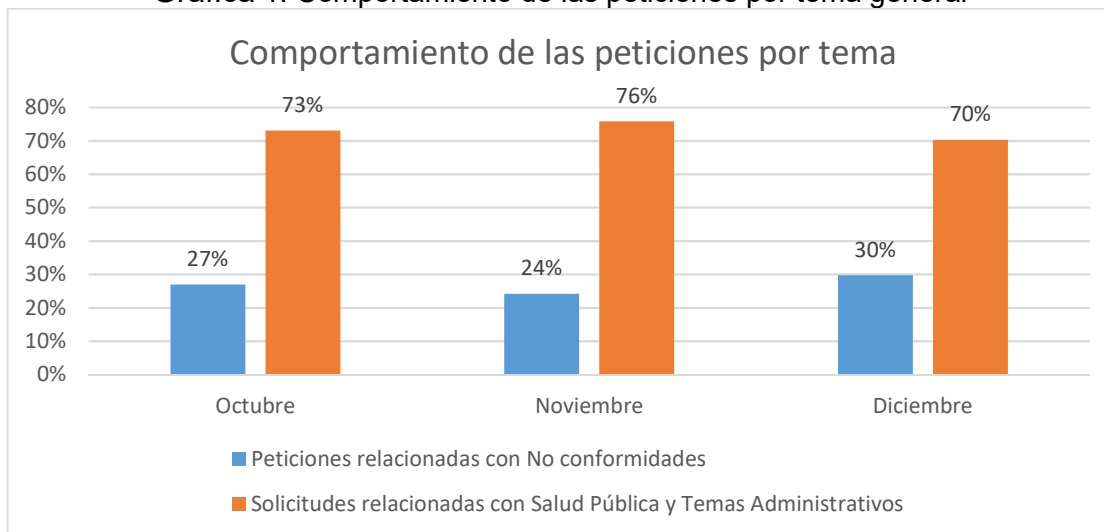
MOTIVOS DE PETICIONES

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 11/01/2024

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 siempre son menores.

En cuanto al tema de Salud pública y otras solicitudes administrativas, es importante mencionar que corresponden al 73% del total de peticiones del cuarto trimestre de 2023; además, es relevante mencionar que lo relacionado con peticiones por no conformidad ocupa el 27% del total gestionado en el trimestre.

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	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV 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	366	289	256	911	50.8%
ORIENTACION EN SALUD: Acceso y orientación sobre servicios de salud, Atención prehospitalaria, Atención Inicial de Urgencias, entre otros	247	250	156	653	36.4%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION: Temas de contratación y Administración del talento humano	64	67	51	182	10.2%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Historia clínica	2	7	4	13	0.7%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS: Expedientes disciplinarios, Presuntas conductas indebidas de los servidores	4	2	2	8	0.4%
ASUNTOS JURIDICOS	2	6	0	8	0.4%
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	2	3	0	5	0.3%
GESTION FINANCIERA	2	0	1	3	0.2%
ESTUDIOS INFORMES Y ESTADISTICAS: Personas Desaparecidas	2	0	0	2	0.1%
PROBLEMAS RECURSOS ECONOMICOS	0	0	2	2	0.1%
RECURSOS FISICOS	0	2	0	2	0.1%
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	2	0	2	0.1%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	1	0	0	1	0.1%
Total general	692	628	472	1792	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

DISTRIBUCION DE LAS PETICIONES POR NO CONFORMIDAD

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

Peticiones relacionadas con No conformidades	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV Trimestre	Participación
No Oportunidad Servicios	119	92	87	298	45.5%
Dificultad Accesibilidad Administrativa	65	61	70	196	29.9%
Atención Deshumanizada	66	42	40	148	22.6%
No Suministro Medicamentos	5	4	1	10	1.5%
Presunto Evento Adverso	0	1	2	3	0.5%
Total general	255	200	200	655	100%

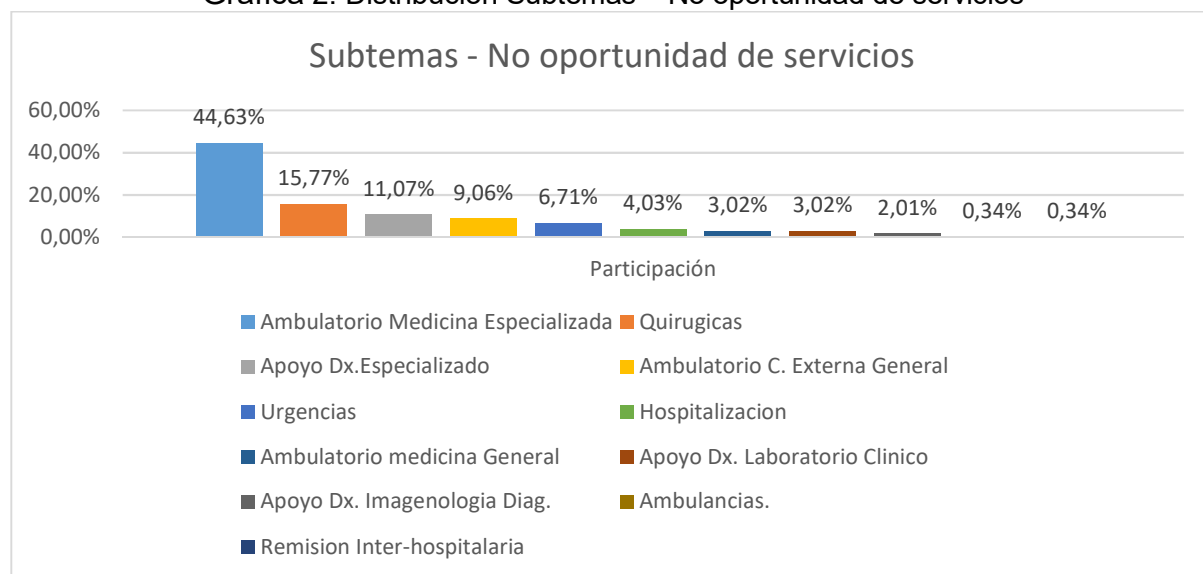
Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

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

NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS

298 peticiones relacionadas con no oportunidad de servicios corresponden al 45.5% del total de peticiones de no conformidad y 12.2% 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 11/01/2024

Tabla 7. Distribución Subtemas – No oportunidad de servicios

No oportunidad de servicios	IV Trimestre	Participación
Ambulatorio Medicina Especializada	133	44.63%
Quirúrgicas	47	15.77%
Apoyo Dx. Especializado	33	11.07%
Ambulatorio C. Externa General	27	9.06%
Urgencias	20	6.71%
Hospitalización	12	4.03%
Ambulatorio medicina General	9	3.02%
Apoyo Dx. Laboratorio Clínico	9	3.02%
Apoyo Dx. Imagenología Diag.	6	2.01%
Ambulancias.	1	0.34%
Remision Inter-hospitalaria	1	0.34%
Total general	298	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

Las especialidades con mayor incidencia son: Oftalmología, Ortopedia y Traumatología, Cardiología y Cirugía Vascular, 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, Medicina alternativa y Fonoaudiología.

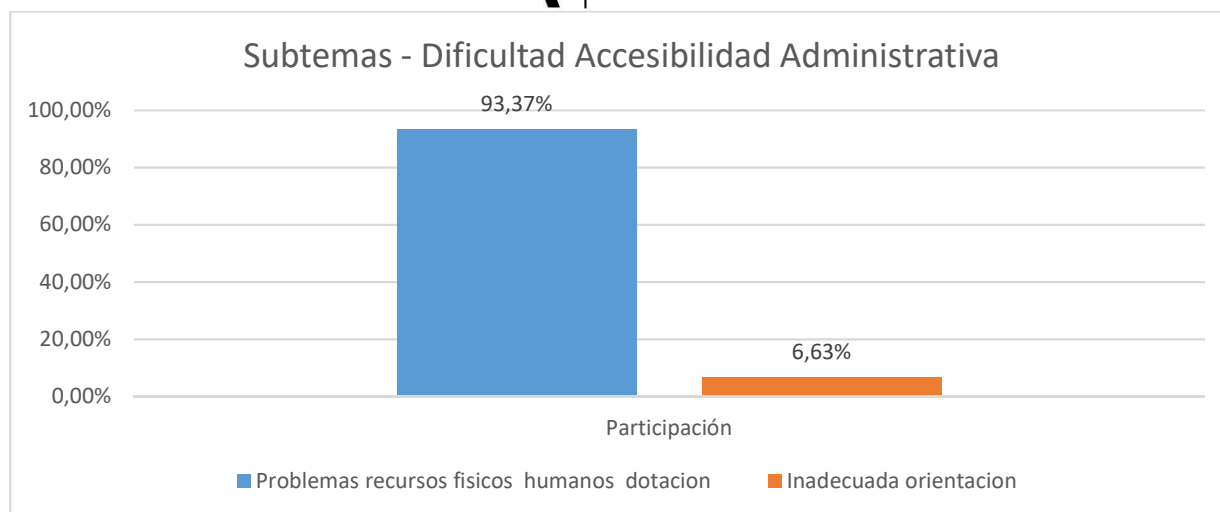
En Hospitalización no oportunidad de atención de enfermería.

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

DIFICULTAD DE ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA

196 peticiones relacionadas con no oportunidad de servicios corresponden al 29.9% del total de peticiones de no conformidad y 8% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 3. Distribución Subtemas – Dificultad Accesibilidad Administrativa



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

Tabla 8. Distribución Subtemas – Dificultad de accesibilidad administrativa

Dificultad Accesibilidad Administrativa	IV Trimestre	Participación
Problemas recursos físicos, humanos, dotacion	183	93.37%
Inadecuada orientacion	13	6.63%
Total general	196	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

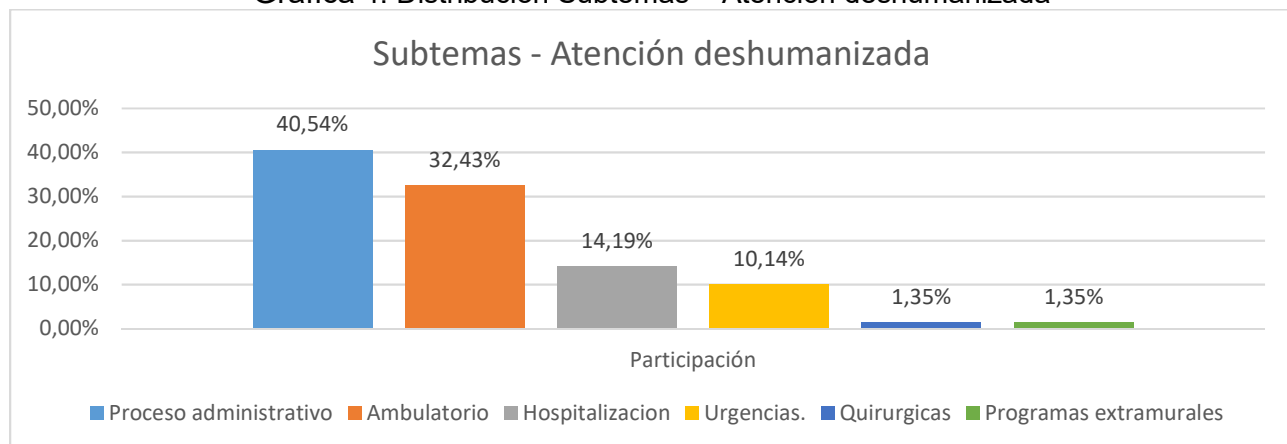
En Problemas recursos físicos, humanos y dotación se relaciona con demora en la atención por parte de facturación, fallas del sistema de información, falta mantenimiento, aseo instalaciones.

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.

ATENCION DESHUMANIZADA

148 peticiones relacionadas con atención deshumanizada corresponden al 22.6% del total de peticiones de no conformidad y 6% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 4. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

Tabla 9. Distribución Subtemas – Atención deshumanizada

Atención deshumanizada	IV Trimestre	Participación
Proceso administrativo	60	40.54%
Ambulatorio	48	32.43%
Hospitalización	21	14.19%
Urgencias.	15	10.14%
Quirúrgicas	2	1.35%
Programas extramurales	2	1.35%
Total general	148	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

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

Ambulatorios: Medicina general, Medicina especializada.

Hospitalización y Quirúrgicos: Enfermería y Ginecología.

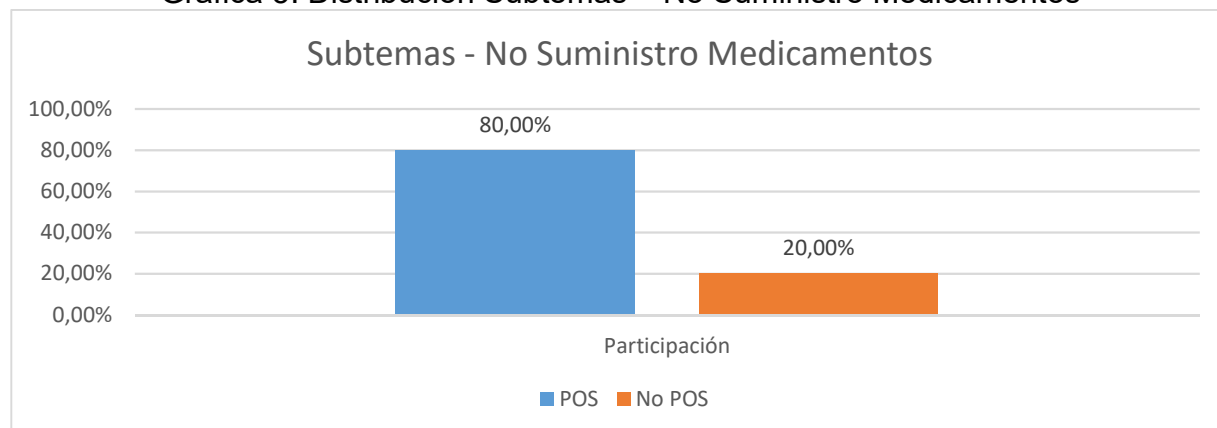
Urgencias: Enfermería, Medicina general.

Programas extramurales: Visitas establecimientos.

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

10 peticiones relacionadas con atención deshumanizada corresponden al 1.5% del total de peticiones de no conformidad y 0,40% del total de las peticiones gestionadas en el periodo.

Gráfica 5. Distribución Subtemas – No Suministro Medicamentos



Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

Tabla 10. Distribución Subtemas – No Suministro Medicamentos

No Suministro Medicamentos	IV Trimestre	Participación
POS	8	80.00%
No POS	2	20.00%
Total general	10	100%

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024

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

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 general. 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 – IV 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
IV Trimestre	11,17	27342	2447

Fuente: Bases de datos Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – SDGPC Bogotá Te Escucha – corte 11/01/2024



CAMILO ANDRES VALENCIA ALDANA

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



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

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co
Código Postal: 111221



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.