

## **INFORME GESTION PRIMER TRIMESTRE DE 2018**

### **SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

#### **INTRODUCCIÓN**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS recibidas y atendidas en el primer trimestre de 2018 en la Subred Integrada de Servicios de Salud, evidenciando el manejo a derechos de petición en cumplimiento de criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia, dando trámite al 100% de las manifestaciones recibidas en las 48 Unidades de la Subred Sur, a través de los canales de escucha dispuestos; contando con un equipo de colaboradores 11 personas a cargo de gestión en promedio mensual de 1.100 manifestaciones.

En este se describe el número total de PQRS recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por canal de recepción, tipología, dependencia que recibe; se efectúa un análisis comparativo con el trimestre 2017, se indican los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos por dependencia; seguido se realiza el análisis de causas de las tipología Queja, Reclamo y Felicitaciones enfocando el análisis en las posibles causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad con el fin de determinar las oportunidades de mejora en cada uno de los servicios de la Subred.

Es importante mencionar que los datos referidos pueden ser analizados desde varios ángulos, teniendo en cuenta que la proporción de requerimientos recibidos en los periodos 2017-2018 varía sustancialmente, lo que modifica las proporciones de incremento frente al uso de los canales y tipologías. De igual manera es importante para el análisis tener en cuenta el número de pacientes atendidos por unidad para establecer punto de comparación frente a tipologías de Quejas, Reclamos, Felicitaciones. Para el análisis posterior de quejas felicitaciones y reclamos se presentara lo correspondiente al 2018, teniendo en cuenta que el reporte de Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias SDQS no proporciona la información y el manejo de esta información se da a través de la Matriz de Autocontrol a partir del mes de octubre de 2018.

## CONTEXTO

Dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

- 1) *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*

Para ello, la Subred Sur, ha dispuesto un equipo de trabajo PQRS conformado por un técnico en cada unidad de Servicios de salud y un equipo de profesionales y técnicos de entrada y salida ubicados en un espacio central; además para dar atención a temas institucionales se cuenta con un profesional a cargo de la dependencia de gerencia; la oficina de Gestion de Riesgo, en el área de Salud Publica atiende requerimientos concernientes en cabeza de una técnico de gestión para esta área.

- 2) *El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*

Se visibiliza el área de PQRS, en reconocimiento y uso de los canales de comunicación por parte de los Usuarios de los Servicios de salud, a los cuales y con el respaldo y gestión de la Defensora del ciudadano Dra Martha Patricia Aponte, se da solución de fondo a las manifestaciones recibidas en el área.

- 3) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos...*

Se cuenta como indicador de la gestión el ingreso del 100% de los requerimientos recibidos en el área de PQRS y la gestión oportuna y de calidad de los mismos. De igual manera se generan desde esta los informes correspondientes a los entes de control.

- 4) *El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*

Se establecen en la Subred sur como mecanismos de comunicación o canales de interacción los Buzones de sugerencias, correspondencia, correo electrónico, telefónico, Web, de manera presencial:

**BUZONES:** Elementos don imagen institucional al alcance de los usuarios para recepcionar manifestaciones.

**PRESENCIAL:** Se entiende cuando el peticionario presenta su manifestación de manera presencial en las unidades de Prestación de Servicios de Salud.

**CORRESPONDENCIA:** Canal de recepción para manifestaciones escritas recepcionadas en puntos dispuestos para ello.

**WEB:** Peticiones recibidas a través de la pagina web de la Subred [www.subreditsur.gov.co](http://www.subreditsur.gov.co) o a través del aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte de los usuarios o trasladados desde otras entidades.

**TELEFÓNICO:** Recibidas a través de la línea 7660667

97 Buzones de sugerencias distribuidos en las 48 Unidades de Servicios de Salud Para la apertura de buzón se cuenta con cronograma mensual, en el cual se programa apertura semanal por Unidades, se cuenta con vehículo para recorrido de las unidades con varias sedes y acompañamiento de los miembros de Asociación de Usuarios para validar transparencia en el proceso; quienes además realizan seguimiento a las manifestaciones recogidas por este medio.

Puntos de correspondencia comunitaria PQRS distribuidos así:

Unidad Tunal	Unidad CAPS Vista Hermosa
Unidad Meissen	Unidad Nazareth (San Juan y Nazareth)
Unidad Quirúrgica Venecia	Unidad Usme (Marichuela

**GESTION**

Se mantiene promedio mensual de 1.100 peticiones mensuales, atendiendo en el 100% todas las tipologías de Derechos de petición: Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias, Derechos de interés particular, Derechos de interés General, Solicitud de información, Solicitud de copia, Consulta, Denuncias por actos de corrupción.

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

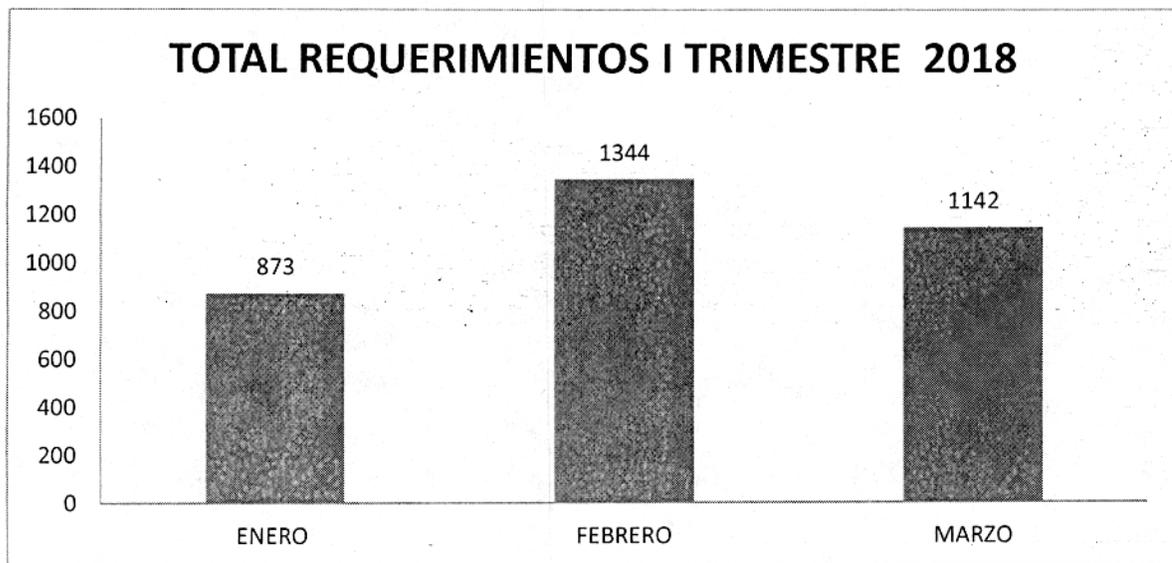
**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**FELICITACION:** Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio

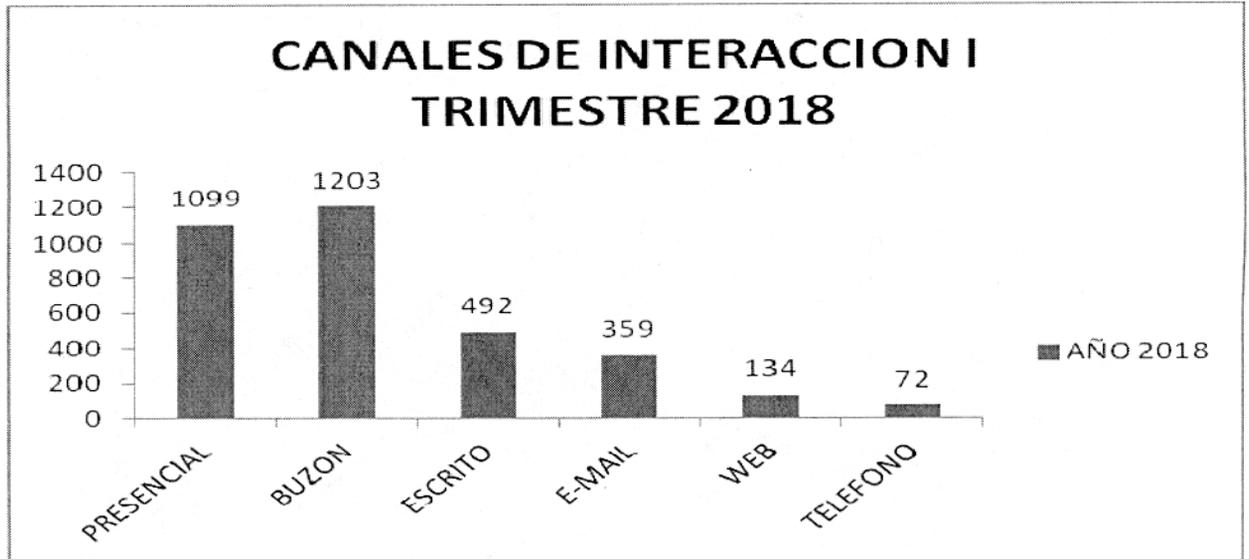
## TOTAL DE PETICIONES TRIMESTRE



Fuente: Reporte SDQS EN-FEB-MZ 2018

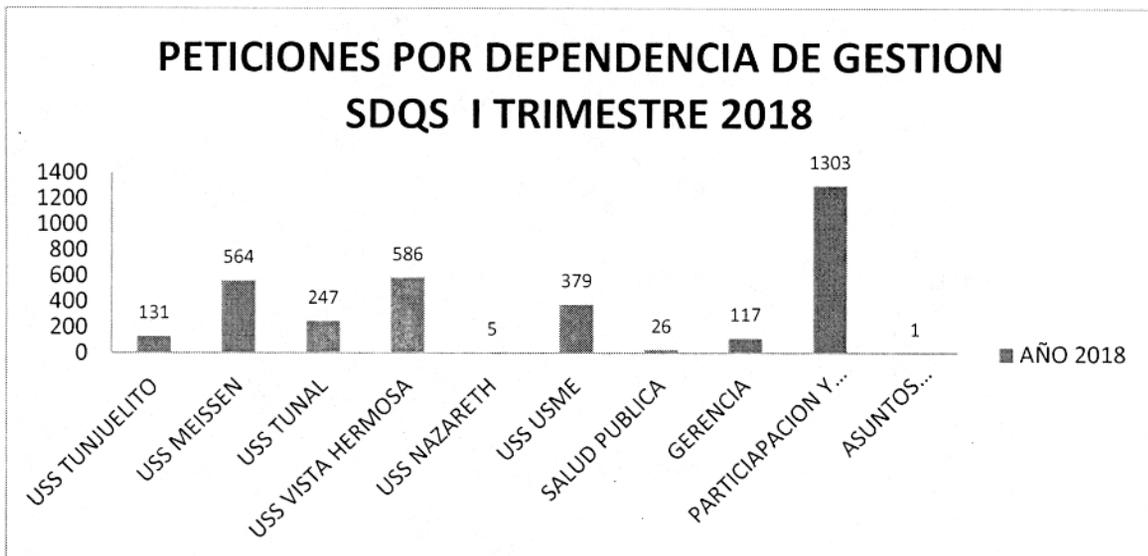
Para el primer trimestre de 2018 se atendieron 3.359 peticiones, distribuidas 873 en el mes de enero, 1344 febrero, marzo 1142

## CANALES DE INTERACCION



Fuente: Reporte SDQS EN-FEB-MZ 2018

El canal con mayor uso en el primer trimestre 2018 corresponde al Buzón de sugerencias representando el 36%, seguido por el canal presencial con el 33%, en tercer lugar se ubica el canal escrito con el 15% y en los últimos lugares se ubican el e-mail, web y teléfono.



Fuente: Reporte SDQS EN-FEB-MZ 2018

Entendiendo por dependencia las mencionadas en el SDQS encargadas de gestión de manifestaciones y teniendo en cuenta que frente a los requerimientos recibidos en mayor proporción corresponden a cada Unidad de servicios de salud.

Para el primer trimestre de 2018, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a Participación comunitaria y servicio al ciudadano, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre definitivo de las manifestaciones de las 48 unidades y se reciben a través del usuario manifestaciones recibidas por el canal presencial, web, mail y telefónico; atendiendo además de los requerimientos ciudadanos los correspondientes a entes de control y entidades prestadoras de Servicios de salud. Desde la misma se realizan los ingresos de salud pública, dependencia que atiende y da cierre a sus manifestaciones.

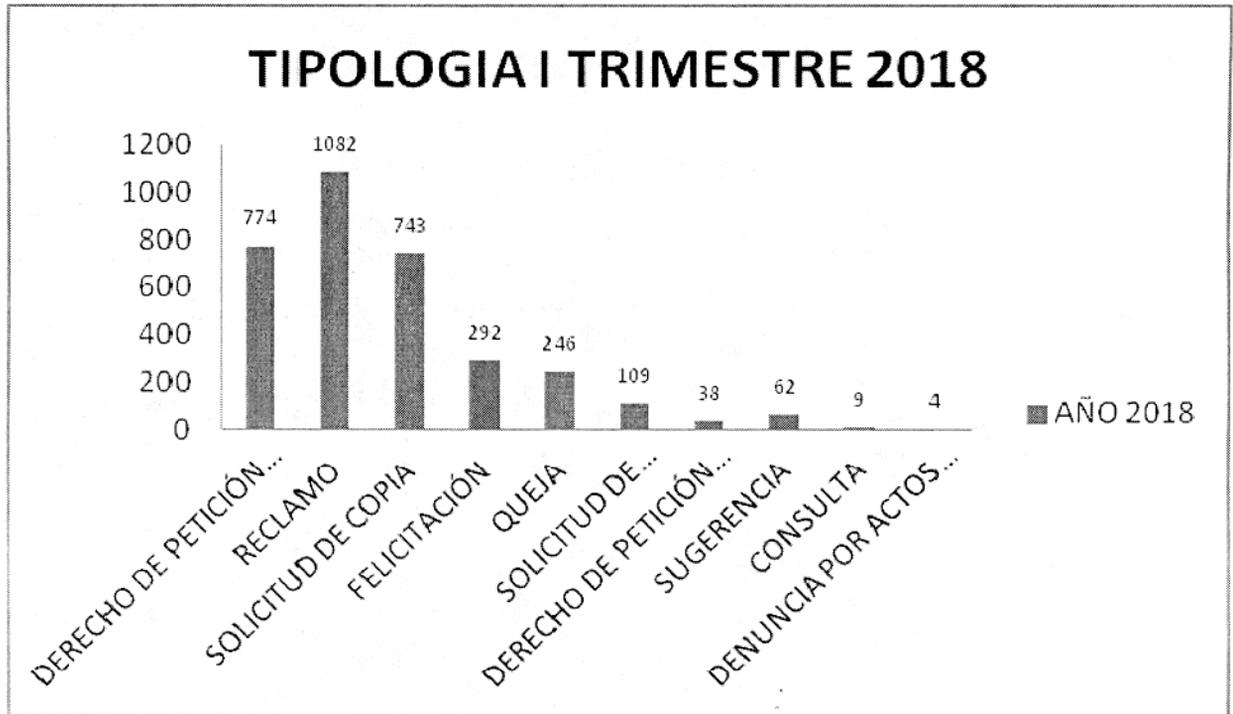
Frente a las Unidades la unidad con mayor número de requerimientos es la denominada Unidad Vista Hermosa, como el global de las sedes de la misma: Potosí, Manuela Beltrán, San Isidro; Mochuelo; Pasquilla, Candelaria San Francisco, Casa de Teja, Paraíso, Jerusalén, la Estrella.

En segundo lugar se ubica la Unidad Meissen, seguido por las unidades de Usme: Santa Librada, La Reforma, Betania, Marichuela, Yomasa, Destino, Santa Martha, La Flora, Lorenzo Alcántara, San Juan Bautista, Danubio Azul, Los Arrayanes, La Fiscalía, Santa Librada.

En cuarto lugar en número de requerimientos se ubica la unidad El Tunal, en el último de zona urbana corresponde a las unidades de Tunjuelito: El Carmen, Rehabilitación; quirúrgica Venecia, San Benito, Isla del Sol, Abraham Lincoln. En último lugar se ubica la Unidad Nazareth: San Juan y Nazareth.

La Dependencia de Gerencia, gestiona todos los requerimientos de tipo institucional y la dependencia de Asuntos disciplinarios atiende las denuncias de actos de corrupción, las dos gestionando de manera independiente los requerimientos, cumpliendo ciclo completo.

## TIPOLOGIA DE PETICIONES



Fuente: Reporte SDQS EN-FEB-MZ 2018

Para el primer trimestre de 2018, la Tipología que mayor número de requerimientos tuvo corresponde a Reclamos por la prestación de servicios de salud representando el 32% del total de los requerimientos, seguido por los Derechos de Petición de Interés Particular con el 23%, en tercer lugar 22% de Solicitudes de copia. El cuarto lugar lo ocupa las felicitaciones con el 9% seguido por las Quejas representado en el 7%.

## CONCLUSIONES

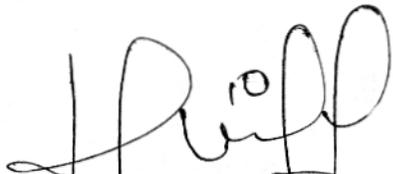
Se mantiene el manejo de Derechos de Petición a través del aplicativo SDQS en términos de oportunidad, en cumplimiento de los criterios de calidad, oportunidad, calidez. Frente a las dificultades presentadas en el año 2017 se denota un cambio sustancial en el cumplimiento de oportunidad, teniendo en cuenta las acciones de mejora adelantadas durante el año; adicional a los puntos de control establecidos.

Se logra disminución en los tiempos de proyección de respuesta desde las áreas involucradas: Proyectos, Farmacia, Facturación, Ambulatorio, Imagenología, Aph. Y dificultad de cumplimiento por parte de algunos profesionales de enlace y la oficina de mercadeo.

Asistencia técnica mensual al equipo PQRS, desde el área en la Subred Sur y desde la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a grupo de técnicos de las unidades y central.

De manera general todos los servicios mantienen la tendencia frente al número de reclamos recibidos en el mes.

Cordialmente,



**Dra. Martha Patricia Aponte Bergara**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano