

INFORME GESTION PQRS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017

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

INTRODUCCIÓN

Atendiendo el Acuerdo 641 de 2016 “*Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones*” a través del cual se fusionaron las Empresas Sociales del Estado E.S.E: Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen y El Tunal en la Empresa Social del Estado denominada “Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. En la gestión de Derechos de Petición es importante entender para el año 2016 el manejo individual por Unidad que se le dio durante el primer semestre y la centralización que se realizó a partir del 1 de Agosto del mismo año al manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS; a partir del cual se unificó la gestión de los Derechos de Petición recibidos en cada Unidad de Servicios de Salud, entendidos en un solo universo como Subred Sur.

La Subred Integrada de Servicios de Sur E.S.E, dando cumplimiento a Constitución Política de Colombia Art 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales; Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C; Circular 103 de 2014 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de Implementación del Nuevo Sistema Distrital De Quejas y Soluciones - SDQS, Trámite y Cierre de Peticiones Ciudadanas Pendientes en el Actual SDQS.

Ley 1712 de 2014, Congreso de la República, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud, Declaración de derechos y deberes de los usuarios en salud.; Circular No. 009 de 1996 de la

Superintendencia Nacional de salud, Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones; entre otras que regulan el desarrollo de la atención a las manifestaciones de los usuarios de los servicios de salud.

Atendiendo El 100% de los Derechos de Petición por prestación de Servicios (Misión de la E.S.E), centralizados en la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur, área de PQRS definida para tal fin; ingresando el 100% de los Derechos de Petición por prestación de servicios, que ingresan por los diferentes canales de escucha al Sistema Distrital de Quejas y Reclamos SDQS, así como la respuesta de los mismos, en cumplimiento de los términos de ley; desde la recepción, clasificación y trámite del documento emitido por el ciudadano, hasta el envío de la respuesta al usuario y seguimiento la respuesta emitida hasta socialización de resultados.

Teniendo en cuenta las disposiciones generales se establece para el manejo de derecho de petición el procedimiento PS-PR-01 V3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE PQRS, cuyo objetivo es: estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre del derecho de petición (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, derechos de Interés General, Derechos de interés particular, Consultas, Solicitud de información.) por la prestación de servicios de salud, generando respuestas con atributos de calidad, coherencia, oportunidad y calidez a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente y RESOLUCIÓN INTERNA 0556 DE 2017 por la cual se establecen los lineamientos para Gestión de Derechos de Petición de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Establecidos como mecanismos de escucha para los Usuarios de la Subred Sur, de las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Vista Hermosa y Sumapaz, en las Unidades de Servicios de Salud Tunal, Meissen, Tunjuelito, Vista Hermosa, Usme y Nazareth, los siguientes medios:

BUZONES: Cien buzones instalados en las 48 Unidades de Servicios de salud.

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

CORRESPONDENCIA: Canal de recepción a través de los 9 Puntos dispuestos para recepción de comunicaciones.

WEB: Peticiones recibidas a través de la página web de la Subred www.subredsur.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

MAIL : A través de correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co

DATOS GENERALES

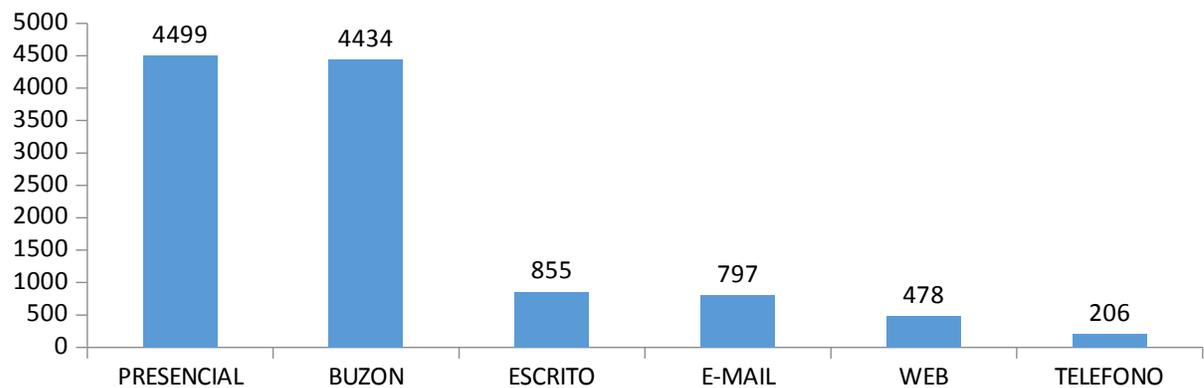
En el año 2017 se recibieron en la Subred Sur 11.269 Derechos de petición, frente a 7.535 recibidos en el 2016 manteniendo las tipologías de la norma: CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones; 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.



CANALES DE INTERACCION

CANALES DE INTERACCION	TOTAL
PRESENCIAL	4499
BUZON	4434
ESCRITO	855
E-MAIL	797
WEB	478
TELEFONO	206
TOTAL	11269

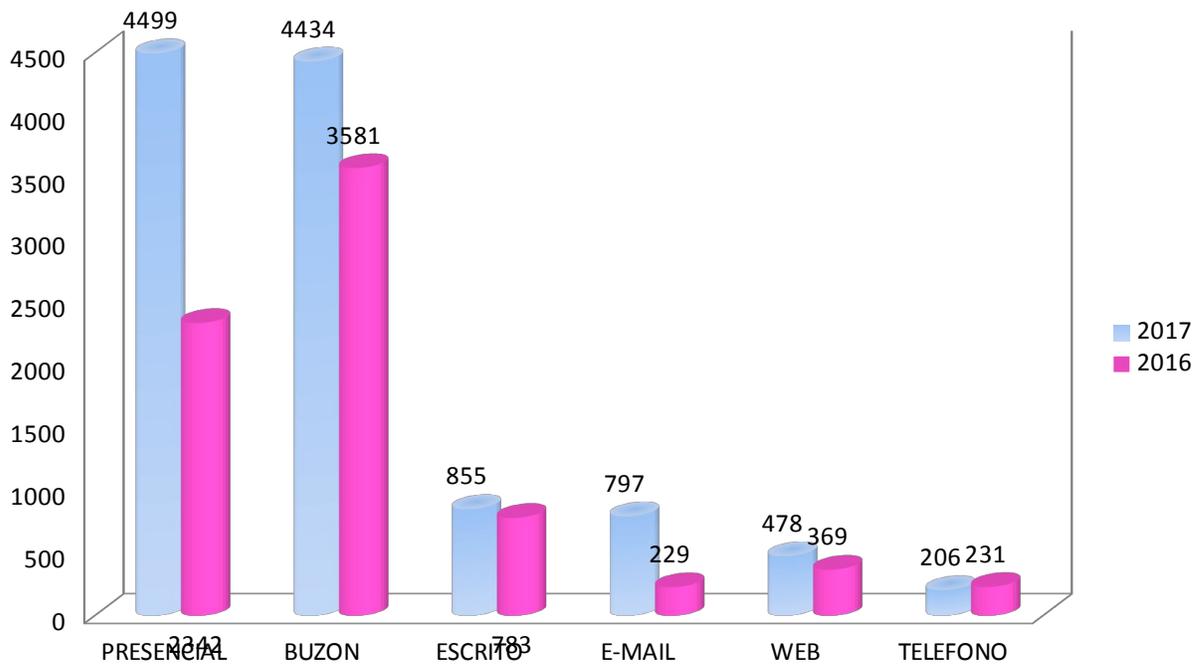
MEDIOS DE ESCUCHA



Fuente: Reporte SDQS 2017

Los canales más usados por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones en el año 2017 fueron: en primer lugar con el 40% de manera Presencial, segundo lugar se uso el Buzón con un 39%, tercer lugar el medio escrito a través de correspondencia con 7%; el cuarto lugar lo ocupa las manifestaciones recibidas a través de correo electrónico con el 7%. El canal de escucha a través de Web para el año 2017 represento el 4% de las peticiones y en último lugar esta las recibidas a través de medio Telefónico 2%.

CANALES DE ESCUCHA	2016
BUZON	3581
ESCRITO	783
E-MAIL	229
WEB	369
TELEFONO	231
PRESENCIAL	2342
TOTAL	7535



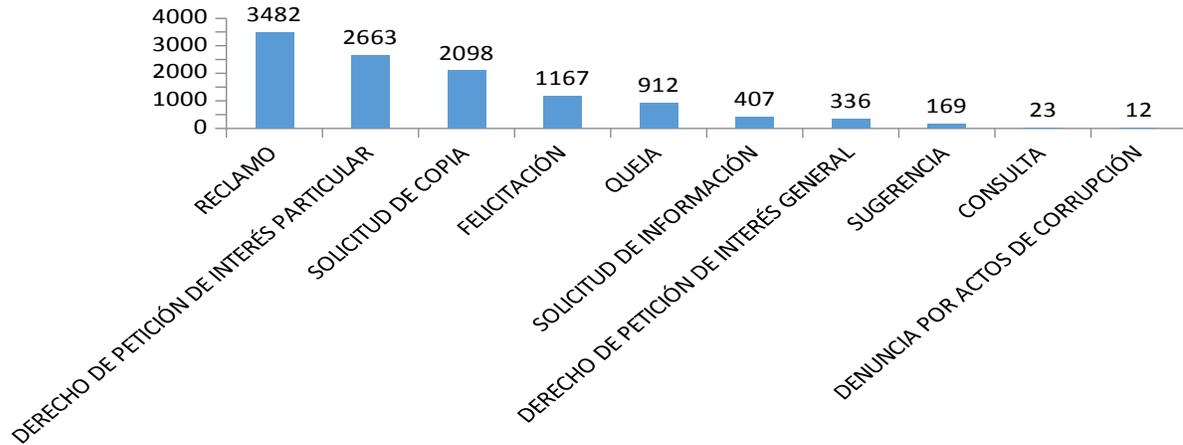
Fuente: Reporte SDQS 2016

En el año 2016 el medio de escucha más usado fue el buzón 47%, seguido por el canal Presencial 31%, lo que denota en la historia de canales de escucha de los antiguos hospitales y ahora Unidades de Servicios de Salud los dos canales mencionados como los medios de comunicación con mayor acceso. El tercer lugar para las dos vigencias corresponde a la Correspondencia.

TIPOLOGIA O MODALIDADES

TIPOLOGIA	TOTAL 2017
RECLAMO	3482
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2663
SOLICITUD DE COPIA	2098
FELICITACIÓN	1167
QUEJA	912
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	407
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	336
SUGERENCIA	169
CONSULTA	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	12
TOTAL	11269

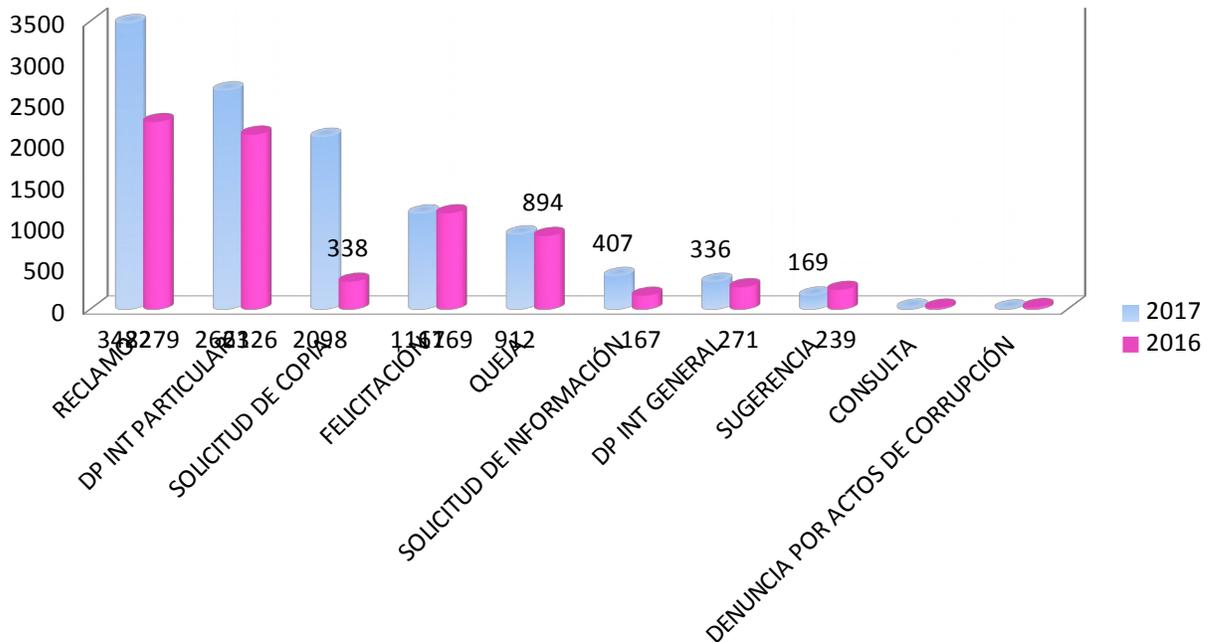
TIPOLOGIA



Fuente: Reporte SDQS 2017

El porcentaje mayor para tipos de petición corresponde a Reclamos con un 40% del total de las Peticiones, seguido por Derechos de petición de interés particular con 19%, en tercer lugar está la solicitud de copias con el 14%; en cuarto lugar está el reconocimiento a la labor de los colaboradores con el 12% y en quinto lugar se encuentran las quejas con un porcentaje de 8% del total de requerimientos del mes. En menor porcentaje se encuentran la Solicitud de acceso a la información, Derechos de interés general, Sugerencias y consultas.

TIPOLOGIA	2016
QUEJA	894
RECLAMO	2279
SUGERENCIA	239
FELICITACIÓN	1169
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2126
SOLICITUD DE COPIA	338
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	167
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	271
CONSULTA	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	29
TOTAL	7535



Fuente: Reporte SDQS 2016

Para el año 2016 la tipología de la cual se recibieron manifestaciones corresponde a Reclamo 30%, igual que para el año 2017; de igual manera se da el segundo lugar para Derechos de interés Particular representado con el 28% en 2016.

Las felicitaciones ocuparon el cuarto lugar en el 2017, mientras que en el 2016 fue el tercer lugar con el 15%; mientras que las quejas para el periodo anterior 2016 ocuparon el cuarto lugar, para el año 2017 ocuparon el quinto lugar desplazados por la solicitud de Historia clínica.

SUBTEMA MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

BARRERRAS DE ACCESO 2017	TOTAL 2017
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	3441
HISTORIA CLINICA	2378
SALUD PUBLICA	1989
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	1105

AMBULATORIOS	801
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	502
TRATO DESHUMANIZADO	383
POS	117
OTROS	553

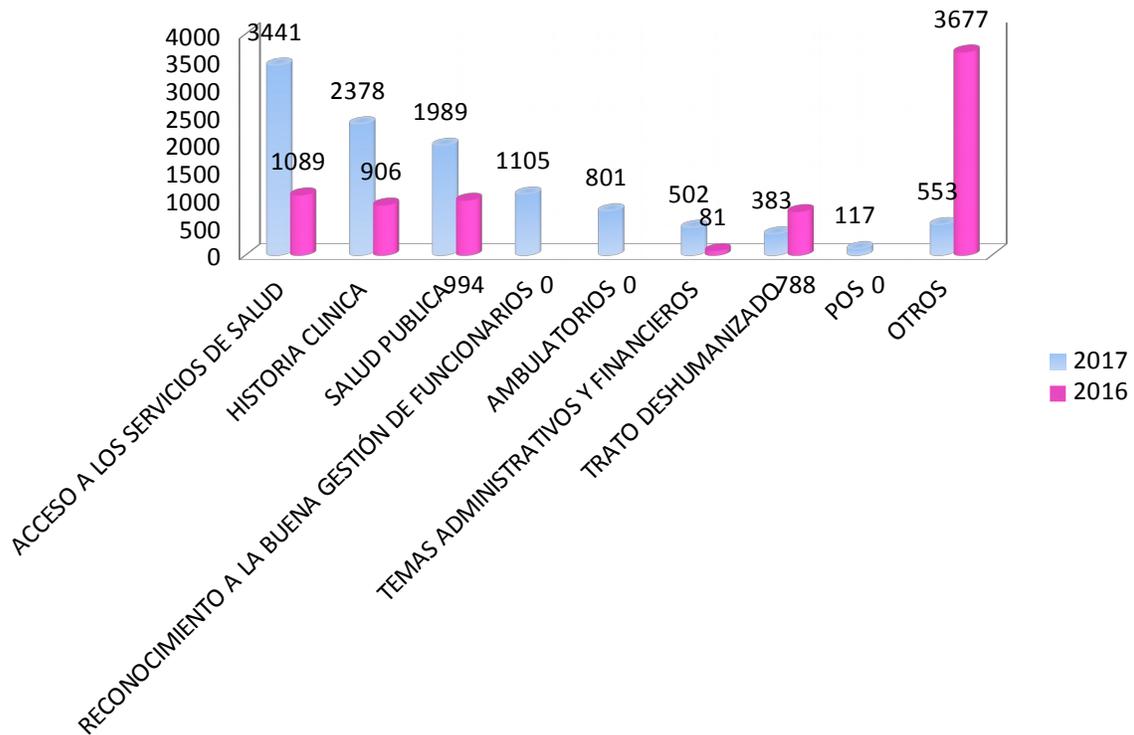


Fuente: Reporte SDQS 2017

Los Subtemas reiterados en primer lugar se encuentran el Acceso a los servicios de Salud con un 30%, en segundo lugar esta Solicitud de Historia Clínica con 21%; el tercer lugar corresponde a temas de Salud Pública con 18%; el reconocimiento a la buena labor de los funcionarios ocupa el cuarto lugar con el 9%; en quinto con el 7% están los subtemas ambulatorios. Seguido por temas administrativos y financieros, trato deshumanizado, POS.

BARERAS DE ACCESO 2016	TOTAL 2016
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	1089
HISTORIA CLINICA	906
SALUD PUBLICA	994
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DE FUNCIONARIOS	0
AMBULATORIOS	0
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	81

TRATO DESHUMANIZADO	788
POS	0
OTROS	3677



Fuente: Reporte SDQS 2016

Para los dos periodos los subtemas más reiterados corresponde a acceso a los servicios de salud, con el 14% en 2016, lo que constituye dificultad en el cumplimiento de la carta de Derechos y deberes de la Subred.

Derecho vulnerado No. 2 *Atención Integral: Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna., con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.*

En segundo lugar se encuentra como subtema reiterado la solicitud de Historia clínica; temas de salud pública en tercer lugar. Para el año 2017 el cuarto lugar lo ocupa el reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios, subtema que no fue establecido en el 2016. Es importante mencionar además que para el 2016 la información

correspondiente a subtemas es una amplia gama de opciones por lo cual la información se hace más difícil de clasificar frente a la consolidada en el 2017.

TOTAL PETICIONES TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA

TRASLADO POR NO COMPETENCIA	TOTAL
CAPITAL SALUD	2
SUBRED SUR OCCIDENTE	25
SUBRED NORTE	5
SUBRED CENTRO ORIENTE	11
OTRAS ENTIDADES	7
TOTAL	50

Fuente: Reporte SDQS 2017

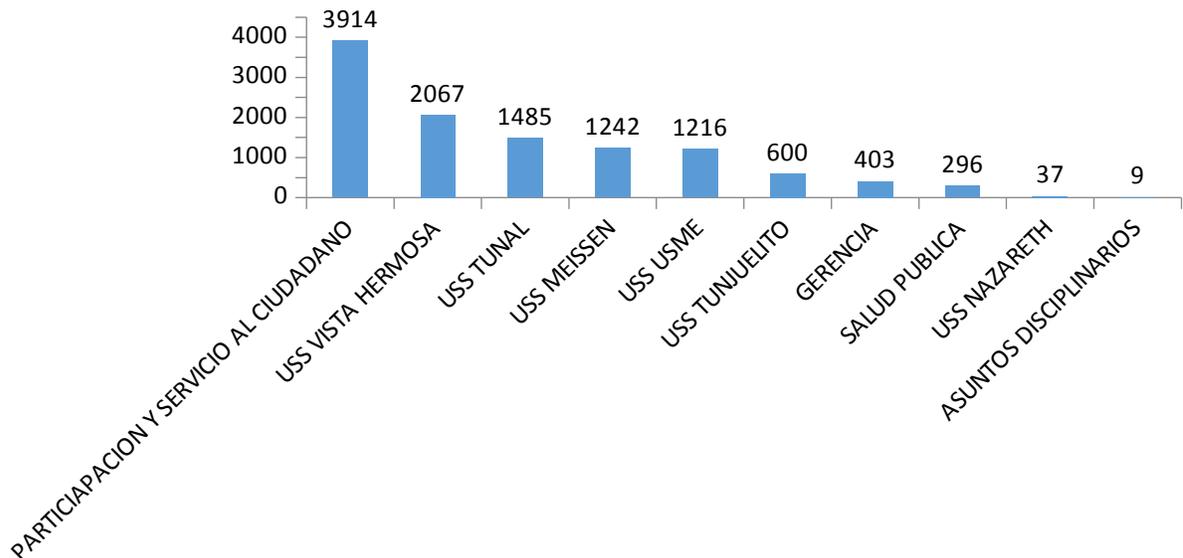
En el año 2017, de las peticiones recibidas en la Subred Sur por diferentes canales de comunicación, se hizo necesario trasladar por no competencia, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS a 50 peticiones; correspondiendo al 50% de estas a la Subred Sur Occidente, el 22% a la Subred Centro Oriente, otras a la Subred Norte y la EPS Capital Salud; además a otras entidades como Trasmilenio, Secretaria de Ambiente, Secretaria de Integración. Para el año 2016 dentro de este ítem se cuentan los traslados a otros Hospitales entendido como otra Entidad; una vez centralizado se realizaron traslados por No competencia a entidades como Caja de Vivienda Popular, Secretaria de Planeación, Secretaria de Ambiente, Secretaria de Salud.

PETICIONES POR DEPENDENCIA

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR CENTRO	TOTAL 2017
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	3914
USS VISTA HERMOSA	2067
USS TUNAL	1485
USS MEISSEN	1242
USS USME	1216
USS TUNJUELITO	600
GERENCIA	403

SALUD PUBLICA	296
USS NAZARETH	37
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	9
TOTAL	11269

PETICIONES POR DEPENDENCIAS



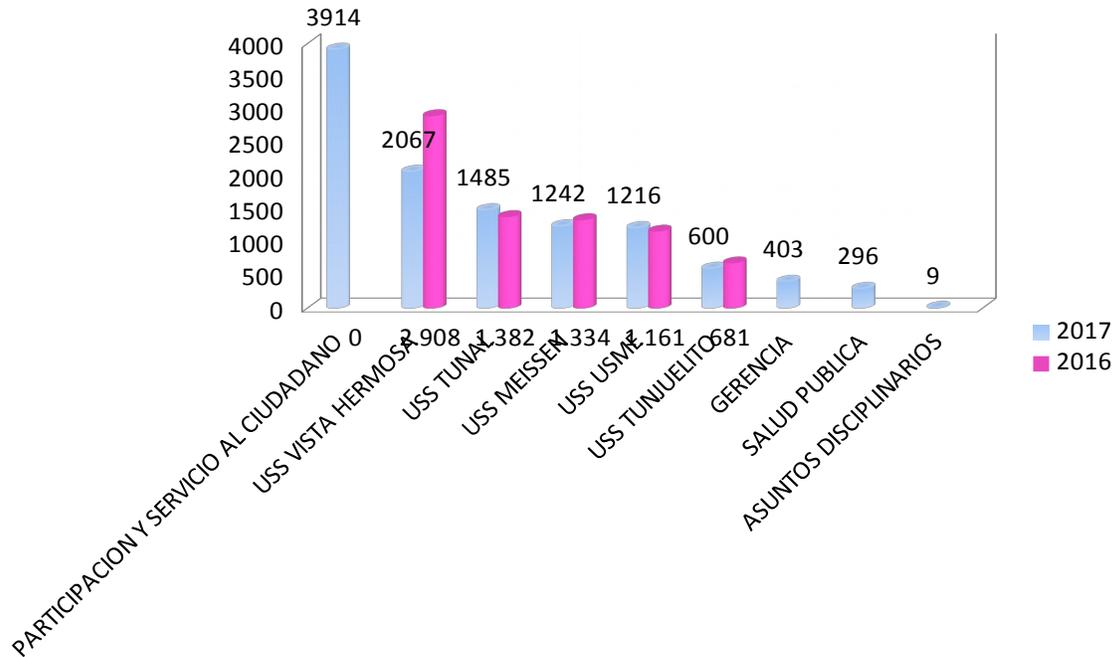
Fuente: Reporte SDQS 2017

Durante la vigencia 2017, se realizó el ingreso y gestión de las peticiones recibidas a través de los diferentes canales establecidos por la Subred, por parte de los técnicos de las 6 Unidades de Servicios de Salud y la Central PQRS, encargada de dar cierre definitivo a los derechos de Petición concernientes a Participación Comunitaria lo que representó el 35%. De otra parte se dio gestión a temas institucionales a través de la dependencia denominada Gerencia quien gestionó de manera completa el 4% de los requerimientos recibidos del total. La Dependencia de Asuntos Disciplinarios recibió 9 denuncias para gestión por competencia: las Unidades de Servicios de Salud recibieron manifestaciones de manera presencial y a través de Buzón de sugerencias así: Vista Hermosa el 18% del total de las peticiones, Unidad Tunal 13%, Unidad Meissen 11%, seguido por la Unidad Usme 11%, la Unidad Tunal recibió el 5% del total de las peticiones; la unidad con menor número de manifestaciones fue la

Unidad Nazareth representada con el 0,3%. La gestión de salud pública se dio para cierre definitivo, teniendo en cuenta que los ingresos se realizan desde la oficina central.

Teniendo en cuenta lo anterior el usuario en el que más se recibieron peticiones fue el de Participación comunitaria y servicio al ciudadano, seguido por la unidad de Vista hermosa, Unidad Usme, Unidad el Tunal, Unidad Meissen y Tunjuelito; la dependencia de Gerencia para este mes recibió 29 peticiones de tipo institucional de las cuales se encargó de dar ingreso, gestión y cierre definitivo.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR CENTRO	TOTAL 2016
USS VISTA HERMOSA	2908
USS TUNAL	1382
USS MEISSEN	1334
USS USME	1161
USS TUNJUELITO	681
USS NAZARETH	105



Para el año 2016 la unidad que mayor número de peticiones recibió fue la Unidad Vista hermosa, de la misma manera que en el año 2017, seguido por la unidad Tunal, Unidad Meissen, Unidad Usme, Tunjuelito.

Para el año 2017 la Dependencia de gerencia tramitó mayor número de peticiones que la Uss Nazareth .

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Teniendo en cuenta las dependencias establecidas para el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS de la Subred Sur, se dio en el año 2017 acciones de mejora frente a hallazgos del 2016, las cuales permitieron el cumplimiento de la Oportunidad de respuesta de los Derechos de Petición, dándose en algunos casos la necesidad de solicitud de ampliación de términos y posterior cumplimiento de estos.

A partir del mes de mayo se creó usuario de Gerencia para manejo de asuntos institucionales, dependencia que atendió peticiones en cumplimiento de términos con un tiempo promedio de 6 días.

La dependencia de Salud Pública que gestiona en su totalidad los Derechos de petición concernientes a visitas de sanidad, recolección canina, vacunación y demás del servicio, tuvo un promedio de respuesta general de 10 días; la Dependencia de Asuntos Disciplinarios tuvo un promedio de respuesta de 4 días a las denuncias por actos de corrupción.

La Dependencia de Participación comunitaria y servicio al ciudadano, a través de la cual se da gestión y cierre a las peticiones ingresadas por los usuarios de las 6 unidades y las recibidas a través del usuario de Servicio al ciudadano, tuvo en el 2017 oportunidad de respuesta de 11 días.

Para el año 2016, la oportunidad de respuesta presentó dificultades, debido al volumen de peticiones centralizadas; peticiones que fueron cerradas posteriormente y por las cuales se generó acciones de mejora adelantadas durante el 2017.

La Subred Sur atiende la población de las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Sumapaz y Tunjuelito; sin embargo en el transcurso del año se recibieron requerimientos identificados de población de la localidad de Fontibón, Rafael Uribe Uribe, Kennedy.

La población atendida por la subred Sur constituye en mayoría a los estratos 1 y 2; sin embargo durante el 2017, no se logró identificar la población por estrato que hizo uso de los canales de escucha. Siendo entonces un espacio en blanco que constituye la mayoría de los estratos.

La mayoría de requirentes durante el 2017, fueron identificados como personas Naturales, seguido por población sin identificación y en un tercer lugar personería jurídica, quienes requerían en su mayoría información.

La mayoría de peticionarios en un 95% se identificaron al presentar sus derechos de petición y el 5% se identifican; sin embargo algunos de los identificados no proporcionan datos de contacto, por lo cual se hizo necesario generar respuestas a través de Edicto, publicado en las unidades.

CONCLUSIONES

Se mantuvo durante el año 2017 el manejo de Derechos de Petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS en términos de oportunidad, en cumplimiento de los criterios de calidad, oportunidad, calidez; atendiendo las acciones de mejora necesarias de acuerdo a las dificultades del año 2016.

Se adelantaron acciones de mejora, enfocadas a cumplimiento de términos y criterios de oportunidad y calidad, de acuerdo con hallazgos 2016, logrando al finalizar el 2017 cumplimiento a los criterios de acuerdo a seguimiento de la Secretaria Distrital de Salud.

Mensualmente se brindo asistencia técnica al equipo PQRS de la Subred Sur a través de sesión grupal, recibiendo además de manera periódica asistencia desde la Secretaria Distrital de Salud, Secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para el volumen de derechos de petición se dio el respaldo de recursos físicos y recurso humano que atendieron de manera oportuna las manifestaciones de los usuarios de los servicios de salud que se manifestaron en mayoría de manera presencial y a través de buzón de sugerencia, brindando a los usuarios las facilidades de acceso para establecer comunicación en 6 puntos de atención, en los cuales se cuenta con personal capacitado para atender las manifestaciones y orientación para la gestión acerca de ellas.

Se conto en la Subred Sur con 100 buzones establecidos en las aéreas de mayor afluencia de público en las 48 unidades, proporcionando formatos de Derechos de petición y bolígrafo en cada uno de los buzones, de tal manera que se facilitara la comunicación.

A través de correo electrónico se recibieron manifestaciones ciudadanas y de Entidades, dando gestión dentro de lo establecido por la tipología, según la normatividad vigente. Como acciones de mejora se establece como canal de acceso a través de mail el correo contactenos@subredsur.gov.co

Adicional de las acciones adelantadas para atender requerimiento de acuerdo a la prestación de servicios y en cumplimiento de lo establecido por la normatividad nacional, distrital y lo normado por el procedimiento PS-PR-01 V3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE PQRS, la resolución 0558 de 2017 de la Subred Sur, se dio

cumplimiento a informes mensuales de la Veeduría Distrital, Informe de Gestión Secretaria Distrital de Salud.

Durante la vigencia 2017, se recibe mensualmente de parte de la Secretaria Distrital de Salud seguimiento a la oportunidad y calidad de respuesta, manteniéndose la Subred Sur dentro del cumplimiento y generando las acciones de mejora de acuerdo a los hallazgos referidos.

GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS

Para dar cumplimiento a lo establecido legalmente y atender los requerimientos de los ciudadanos, brindando respuestas que generaran solución a la manifestación se generaron y mantienen las siguientes acciones:

Se establecieron Usuarios Individuales para cada unidad, a los cuales se brindo asistencia técnica desde la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, Secretaria Distrital de Salud y de manera periódica desde la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Subred.

Además como acción de mejora, para el manejo de temas Institucionales se solicito creación de Dependencia de Gerencia, lo que permitió adelantar gestión a Derechos de petición de solicitud de información, temas administrativos, institucionales y de Entes de Control.

Se establecen responsabilidades de cierre para las peticiones de Salud Pública encargados de gestión completa de las manifestaciones, de igual manera el Usuario de Gerencia y el Usuario de Participacion, encargado de dar cierre definitivo a las peticiones recibidas en la oficina central y las 6 unidades frente a temas asistenciales.

La Dependencia de Asuntos Disciplinarios continua manejo independiente a las peticiones asignadas de su competencia.

Se realizan verificaciones diarias de bandejas por unidades y se establecen acuerdos de tiempos para proyección de respuesta, revisión y firma de las mismas; con el objetivo de dar cumplimiento de términos.

Las acciones de mejora adelantadas de manera permanente permitieron el logro del cumplimiento de la norma, cumplimiento del objetivo y el avance en el proceso desde la Subred Sur.

Peticiones ingresadas inicialmente a sistema Orfeo, ingreso a aplicativo SDQS y solicitud de respuesta al área involucrada; de igual manera se realiza seguimiento de recobro a las peticiones cuya respuesta no se da en los tiempos.

Diligenciamiento de Matriz de autocontrol para gestión de peticiones, lo que permite obtener de primera mano la información concerniente al manejo de requerimientos recibidos en el área de PQRS en cada una de las unidades y de la Central de Participación y Servicio al ciudadano; generando además información no proporcionada en el reporte del SDQS, enfocada a los servicios involucrados y sobre las cuales generar acciones de mejora de acuerdo a las manifestaciones de los usuarios.

Peticiones respondidas desde las áreas involucradas, con análisis de causa efecto, frente a la manifestación y generación de acciones de mejora a lugar.

Se recibieron manifestaciones correo electrónico desde la Personería Distrital, EPS Capital salud y otras, frente a la asignación de citas de especialista en su mayoría y solicitud de información frente a otros aspectos o situaciones presentadas con los usuarios; atendidas en cumplimiento de criterios de calidad y oportunidad.

Dando continuidad al proceso de respuesta de Derechos de petición se da seguimiento a la entrega de respuesta, con el área de gestión documental y la empresa a cargo de la entrega; para atender la normatividad de Derechos de Petición y la importancia de la gestión.

Como acción de mejora se trabaja durante el año 2017 ajustes del Procedimiento y documentos de uso; socializados a los colaboradores del área, a los líderes de proceso y a los profesionales encargados de proyección de Respuesta:

PS-PR-01 V3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE PQRS
PS-PAR-INS-08 V1 INSTRUCTIVO APERTURA DE BUZONES
RESOLUCION PQR 0556 DEL 18 DE MAYO DE 2017
ADM-OJU-FT-01 V1 Formato acta de apertura PQRS
GSA-ATU-FT-17 V2 Formato Recepción Derechos de petición PQRS
PS-PAR-FT-05-V1 Oficio Respuesta A derecho de Petición PQRS
PS-PAR-FT-06 V1 Formato de Modelos Edicto de respuesta PQRS
PS-PAR-FT-07 V1 FORMATO MATRIZ SDQS

PS-PAR-FT-08 V1 FORMATO ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A CENTRAL
PQRS
PS-SC-INS-04 V1 TELEAUDITORIA
PRELIMINAR INSTRUCTIVO RECEPCION DE PETICIONES CANAL PRESENCIAL

Periódicamente se reportaron fallas y dificultades con el Aplicativo del SDQS, entre las cuales se dio la dificultad para la generación de reportes mensuales, por lo que se hizo necesario solicitar de manera ménsula el reporte para la generación de informes; adicional al finalizar el año se solicitó de manera permanente apoyo frente a otras dificultades.

El recurso humano se consolido en un factor importante, manteniendo trabajo comprometido frente a las responsabilidades del área; desarrollando trabajo en equipo para llevar a cabo actividades complementarias como archivo, generación de respuestas y atención de usuarios y gestión inmediata.

Frente a las manifestaciones, se adelantaron en las áreas involucradas acciones de mejora; desde la Oficina de servicio al ciudadano en trabajo mancomunado con el área funcional de Humanizacion se adelantaron acciones enfocadas a atender las manifestaciones de trato deshumanizado realizando intervención a nivel general en los servicios y especifico con los colaboradores referidos en las manifestaciones.

Dando seguimiento a la satisfacción frente a las respuesta emitidas a sus peticiones se estableció como mecanismo de seguimiento la teleauditoria, tomado una muestra del 5% de las peticiones respondidas con la formulación de preguntas tales como: como si la respuesta fue clara, si la respuesta se dio soluciona la motivo del requerimiento, si después de la situación manifestada ha vuelto a usar el servicio y si se evidencio algún cambio.

RECOMENDACIONES

Continuar el manejo del aplicativo SDQS, de tal manera que se disminuyan los tiempos de respuesta, manteniendo los criterios de calidad, coherencia, oportunidad y calidez.

Mantener trabajo continuo y esforzado por parte del equipo SDQS, tanto en la central como en cada unidad recibiendo el apoyo de los líderes de cada área para brindar respuesta oportuna y de calidad a las peticiones.

Tomar las manifestaciones de los usuarios como oportunidad de mejora en el servicio atendiendo de manera real la dificultad manifestada y brindando respuesta que se acojan a la necesidad del peticionario.

Brindar apoyo al proceso PQRS en la Subred Sur y los entes externos como Secretaria de Salud, Alcaldía Mayor.

- Continuar el manejo del aplicativo SDQS, de tal manera que se disminuyan los tiempos de respuesta, manteniendo los criterios de calidad, coherencia, oportunidad y calidez.
- Es necesario el compromiso de los líderes de Servicios y profesionales a cargo de las respuestas a los Derechos de Petición, para dar cumplimiento a los criterios de oportunidad, calidad de las respuestas emitidas.
- Realizar seguimiento a la entrega de respuesta a Derechos de Petición por parte del área de Gestión documental y/o generar las acciones para el logro del ciclo al proceso de PQRS.
- Mantener trabajo continuo y esforzado por parte del equipo SDQS, tanto en la central como en cada unidad recibiendo el apoyo de los líderes de cada área para brindar respuesta oportuna y de calidad a las peticiones.
- Tomar las manifestaciones de los usuarios y la información en este documento consignada como herramienta para generar las acciones de mejora para las áreas involucradas, de tal manera que se evidencien cambios frente a lo manifestado.
- Se hace necesario, la revisión y corrección de las constantes fallas del Aplicativo SDQS, el cual es la herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades de PQRS.
- Se requiere para el desarrollo de las actividades del PQRS, un internet robusto, con mayor velocidad, para facilitar el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

- Teniendo en cuenta la información aquí consignada y el conocimiento previo de cada situación, en cada uno de los servicios, se recomienda generar las acciones de mejora a que haya lugar frente a las manifestaciones de los usuarios de los servicios y realizar el seguimiento permanente a estas.
- De la misma manera se sugiere, socializar con los colaboradores, el reconocimiento recibido a la gestión, con el fin de motivar e incentivar el buen desarrollo de las actividades diarias.
- Es importante tener en cuenta la importancia del trato humanizado en todas las áreas de servicio, bien sea de frente al usuario y/o de igual manera entre colaboradores; lo que genera a su vez un entorno agradable. Brindar la información de forma veraz, cordial y oportuna constituye según lo evidenciado en las manifestaciones de los peticionarios una oportunidad de mejora inmediata ante las quejas.

Elaboro: **Equipo SDQS, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E**