

INFORME DE LEY PQRS I SEMESTRE 2020

PERIODO DE EVALUACIÓN

Se llevó a cabo la evaluación sobre la gestión realizada a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos – PQRD`S presentadas por la ciudadanía generadas durante el periodo enero a junio de 2020, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría aprobado para el 2020.

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, presentadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2020.

ALCANCE

Verificar el seguimiento reportado de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos interpuestos ante la Entidad durante el primer semestre del año 2020 y evaluación mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos.

EQUIPO AUDITOR

Jefe Oficina de Control Interno – Nidia Fernanda Rodríguez Salcedo y
Profesional Especializado – Carlos Julio Torres Rodríguez.

METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo de la auditoría sobre la atención de peticiones ciudadanas del I semestre del año 2020, se aplicaron las técnicas de auditoria internacionalmente aceptadas de verificación, análisis y revisión de canales de recepción y términos de respuesta de las PQRD`S objeto de verificación.

MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 de 2011 - Artículo 76
- Ley 1755 de 2015 - Capítulo I, II y III
- Ley 1437 de 2011 - Capítulo II
- Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas
- Decreto 1166 de 2016
- Decreto 2641 de 2012 - Artículo 76

INFORME DE LEY PQRS I SEMESTRE 2020

- Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo del 2020

RIESGOS ASOCIADOS

Se evidenció que los riesgos identificados no cumplen con el paso tres “valoración del riesgo”, de la metodología de la Administración del Riesgo de la Guía del DAFP. De igual manera se alerta que revisada la matriz de riesgos del 2019, la solidez de los controles de los mismos en corrupción y gestión no cumple con los lineamientos de la Guía para la Administración del Riesgos del DAFP.

PLANES DE MEJORA

Actualmente se encuentran en ejecución e incorporados en el aplicativo utilitario los planes de mejora: “Fortalecer la Adherencia al conocimiento de las Subredes, sus servicios y Ubicación geográfica por parte de los agentes del Call Center Distrital, Mejorar la oportunidad en la asignación de citas de Consulta Externa para Especialidades. La Subred Sur debe por medio de las direcciones asistenciales documentar la información que se entrega al paciente acerca de su enfermedad y estado de salud y las estrategias para entrenar a los usuarios y su familia en competencias de autocuidado. El estado de los planes se encuentra en fase de análisis de las Causas PQRS más relevantes en la entidad para realización de trabajo articulado en la implementación de acciones concretas que concluyan en la minimización de PQRS por las mismas causas. De igual manera lo correspondiente a las quejas por trato deshumanizado, continúa trabajo articulado con la Oficina de Calidad, área de Humanización, para la intervención grupal de acuerdo a lo reportado por el área PQRS. Con el fin de realizar el seguimiento e impacto de las acciones en las PQRs del segundo semestre 2020.

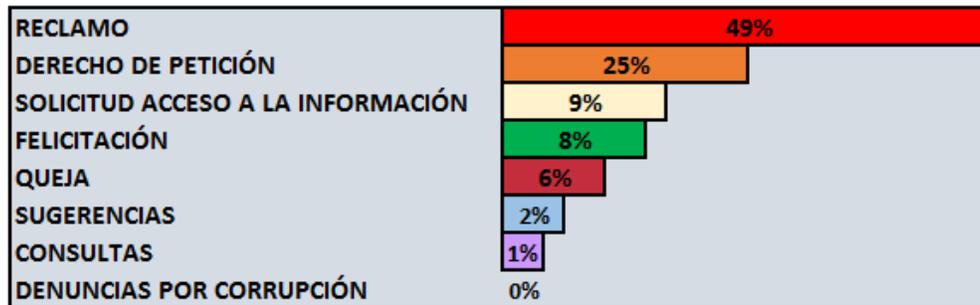
CONCLUSIÓN:

1. Como producto de la verificación de respuestas a las 4.160 PQR's, recibidas durante enero a junio de 2020, La Subred Sur respondió en término el 99% es decir, 4.157, y las tres restantes fueron extemporáneas ya que no se allegó la ampliación de información solicitada, se procedió al cierre por desistimiento tácito. Y una comunicación se reclasificó dado que se categorizó como felicitación y correspondía a Queja.

**INFORME DE LEY
PQRS I SEMESTRE 2020**

2. Revisados los reportes de la gestión de 4.160 Peticiones durante el primer semestre de la presente vigencia, se encuentran categorizadas así:

PQRS PRIMER SEMESTRE 2020



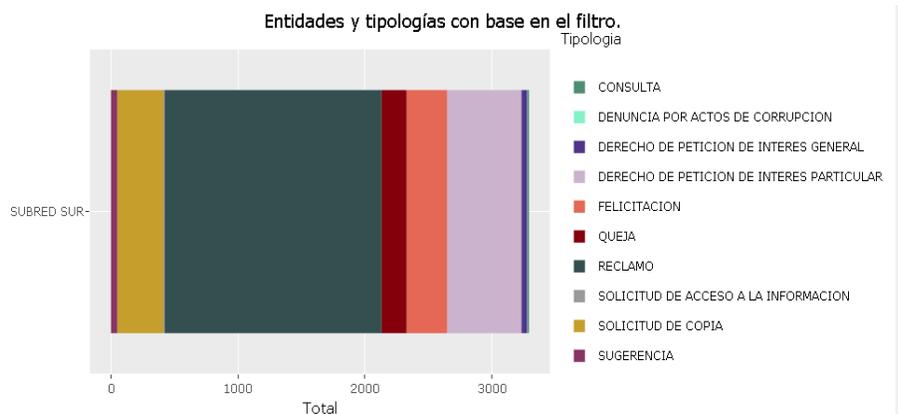
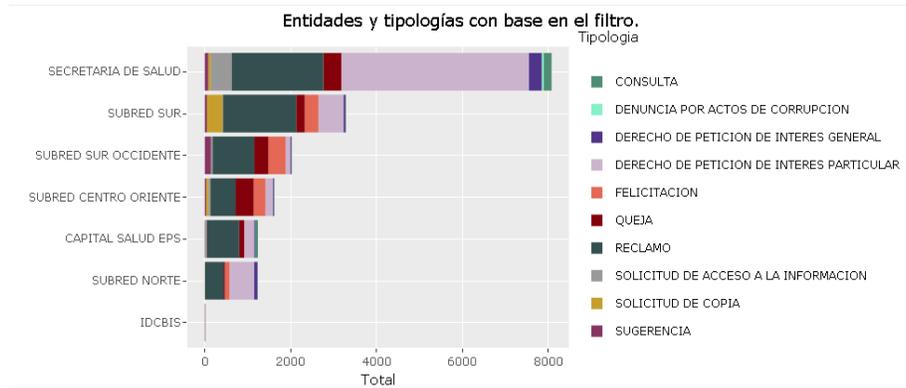
Fuente: Oficina de participación comunitaria – análisis OCI

3. Analizado el reporte, para el primer semestre de 2019 se registró, 7.980 peticiones, observando una disminución frente al periodo 2020 de 52%, producto de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional en marzo de 2020.
4. Las causas más frecuentes de las peticiones, siguen concentrándose en :
- No Oportunidad Servicios 1.498
 - Salud Pública 549
 - Orientación en salud 448
 - Asuntos administrativos y 379
 - No suministro de medicamentos 319

Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital

5. La herramienta de consulta de la Veeduría Distrital Tablero de Control Ciudadano-TCC, muestra que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. es la segunda entidad con mayor número de peticiones después de la Secretaría Distrital de Salud. Las cifras evidencian que esta entidad se encuentra muy por encima en la recepción de peticiones con respecto a las demás Subredes Integrada de Servicios de Salud de Bogotá

INFORME DE LEY PQRS I SEMESTRE 2020



Igualmente, los resultados muestran que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E es la entidad que más reclamos recibe comparada proporcionalmente con las peticiones hechas a la Secretaría Distrital de Salud. En el primer semestre de 2020 la Subred Sur registro un total de 1.709 reclamos mientras que la Secretaría Distrital de Salud recibió 2.142 que corresponden al 52% y 26% respectivamente del total de sus requerimientos.

- Durante el primer semestre de 2020, la oportunidad de respuesta mantuvo con respecto al semestre anterior, en un día.
- El proceso cuenta con los indicadores Satisfacción ciudadana, Capacitación en Control social y Fortalecimiento ejercicio de control social, que de acuerdo al

INFORME DE LEY PQRS I SEMESTRE 2020

seguimiento se han y cumplido durante el semestre de acuerdo al informe con sus correspondientes soportes presentado por la oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano teniendo en cuenta las variables de medición y las metas establecidas para el cumplimiento del objetivo de la política.

En ocasión a los resultados presentados, el resultado del Indicador de Satisfacción ciudadana, no es consistente frente al número de peticiones presentadas a la entidad.

En razón a lo anterior es pertinente que la Dirección de Participación Ciudadana con los procesos inmersos, adopten estrategias efectivas que conlleven a minimizar las peticiones y redunde en el bienestar de los usuarios.

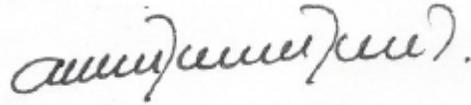
8. Durante el semestre se presentaron intermitencias y fallas en Bogotá te escucha, la Secretaria General estableció el Plan de contingencia para sortear las dificultades del sistema, instaurando acceso a cada entidad en horarios de franjas de trabajo, además la Veeduría Distrital solicitó la elaboración de un informe adicional al reporte mensual para sortear las dificultades del sistema, instaurando acceso a cada entidad en horarios de franjas de trabajo, donde se indicará el número de manifestaciones pendientes por registrar de manera oportuna en el Sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo la entidad logro el registro total y oportuno de todas las manifestaciones.
9. Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y el área PQRS, se socializa de manera permanente y de acuerdo a cronograma los canales de escucha de la entidad con el fin que los usuarios den a conocer la percepción frente a los servicios, lo cual a su vez se convierte en insumo para cada uno de los servicios involucrados para la toma de decisiones. Por lo anterior el objetivo de planes de mejora implementados basados en los resultados del segundo semestre 2019, estaban enfocados en la minimización de PQRS por la misma causa. En tal sentido dando continuidad al proceso y con el fin de dar cierre de ciclo a las manifestaciones ciudadanas, desde el área PQRS da a conocer a cada servicio involucrado la manifestación ciudadana para que desde

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE LEY PQRS I SEMESTRE 2020

allí se genere la respuesta al peticionario y así mismo basado en el seguimiento del caso se generen las acciones correctivas a que haya lugar.

- De acuerdo con la recomendaciones del Informe de Veeduría en el componente de Información y Comunicación del MECI. presentar el seguimiento realizado a las PQRs al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, con el fin de identificar posibles riesgos que estén afectando la gestión institucional y que requieran adopción de acciones correctivas.

<i>Firma:</i> 	<i>Firma:</i> 
AUDITOR Y/O TECNICO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
<i>Nombre: Carlos Julio Torres Rodríguez</i>	<i>Nombre Nidia Fernanda Rodríguez Salcedo:</i>