

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe de seguimiento sobre la atención a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2022.
----------------------------	---

## CONTENIDO DEL INFORME

1. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** II Semestre - Vigencia 2022
2. **OBJETIVO:** Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para el propósito de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas, formularon a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., durante el segundo semestre de la vigencia 2022.
3. **ALCANCE:** Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS correspondiente al Segundo semestre de 2022.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Astrid Marcela Méndez Chaparro – Jefe de Oficina
5. **METODOLOGÍA:** El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y documentos soporte, a través de técnicas y procedimientos aplicados como: consulta, observación y confirmación. Adicionalmente, para este informe, se tomó como referencia los informes publicados por la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, correspondiente a los meses de Julio a diciembre de 2022, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”
6. **MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Decreto 371 de 2010 –

Artículo 3 Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

Decreto Reglamentario 2641 de 2012, artículo 5

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.”

DECRETO 1081 DE 2015- ARTICULO 2.8.2.6.4. Respuesta a la solicitud del servicio de valoración y designación de la persona facilitadora. PS-SC-NEU-PR-02 V9 TRAMITE DE PQRS.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

## CONCLUSIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., cuenta con herramientas y espacios que le permiten cumplir lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Para su desarrollo se contó con los siguientes canales de escucha habilitados: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, (enlace en La página web de la entidad <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>)



The image shows two parts of the Bogotá Te Escucha website. On the left is the login page titled 'Ingreso', featuring input fields for 'Usuario' and 'Contraseña', a 'Restablece tu contraseña' link, a 'Recupera tu usuario' link, an 'INGRESAR' button, and a link to 'Crea tu cuenta aquí'. On the right is the main service menu titled 'Servicio al ciudadano', which includes the Bogotá Te Escucha logo, the text 'SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS', and two main buttons: 'Crear Petición' and 'Consultar Petición'. Below these buttons is a link that says 'Si usted desea registrarse en el SDQS, ingrese aquí'.

**Fuente:**

<https://www.subredsur.gov.co/>

En el link descrito anteriormente puede el usuario de la entidad, acceder a registrar su petición o consultarla, esta información es de fácil acceso para la ciudadanía, lo anterior con el fin de que haya reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, adicionalmente en transparencia «Instrumentos de Gestión de Información Pública» Informe de PQRS por cada trimestre. enlace: <https://www.subredsur.gov.co/?q=content/informes-trimestrales-sobre-acceso-informaci%C3%B3n-quejas-y-reclamos>

En este enlace, también se pueden evidenciar los informes trimestrales de PQRSD que se generan por la administración, esta información publicada en la página web, es de fácil consulta para los colaboradores, usuarios y demás partes interesadas



**Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E**



[Inicio](#)

**Informes Trimestrales Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos**

La subred Sur da a conocer los Informes Trimestrales Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos.

**Menú Defensor del Ciudadano**

- Defensor del Ciudadano
- Resolución #0672 Defensor del Ciudadano
- Informes Defensor Del Ciudadano

**2022**

- [INFORME PORS AÑO 2022](#)
- [INFORME PORS CUARTO TRIMESTRE 2022](#)
- [INFORME PORS TERCER TRIMESTRE 2022](#)
- [INFORME PORS SEGUNDO TRIMESTRE 2022](#)
- [INFORME PORS PRIMER TRIMESTRE 2022](#)

## COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

Para el segundo semestre de 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 3.380 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad tales como: vía telefónica, presencial, correo, buzón y correspondencia y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRSDF

### TOTAL, PETICIONES MENSUALES.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>2022</b>	543	615	610	1.768
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>2022</b>	594	539	479	1.612

El comportamiento de peticiones del periodo evaluado fue de con tendencia a la disminución del número de requerimientos. Para el mes de diciembre de 2022 se evidencia una disminución en la interposición de PQRSDF, natural del comportamiento propio de ese mes.

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para los años 2021 y 2022, las 4 principales tipologías identificadas fueron:

- ✓ Reclamos,
- ✓ Derechos de Petición de Interés Particular,
- ✓ Felicitaciones,
- ✓ Quejas.

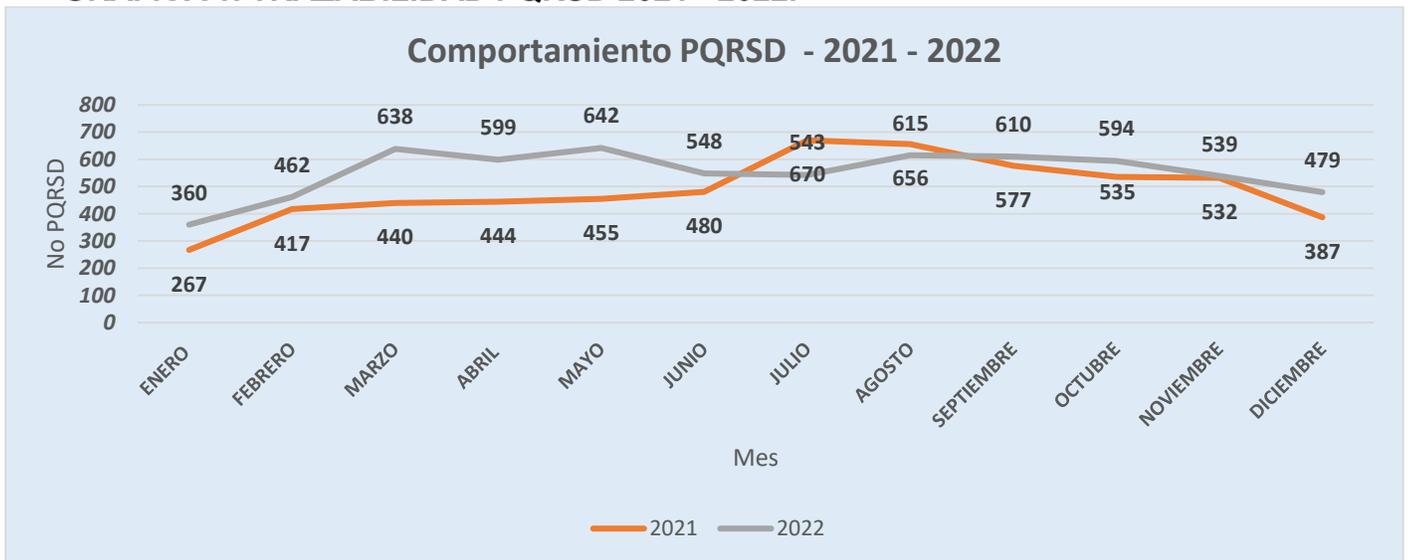
Dado lo anterior, se evidencia en el año 2022 un incremento en el número de reclamos y felicitaciones, y disminución de los derechos de petición de interés particular, las quejas obtuvieron el mismo porcentaje en comparación con el año 2021.

### Total, peticiones Mensuales 2021-2022

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>2021</b>	267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	<b>5.860</b>
<b>2022</b>	360	462	638	599	642	548	543	615	610	594	539	479	<b>6.629</b>

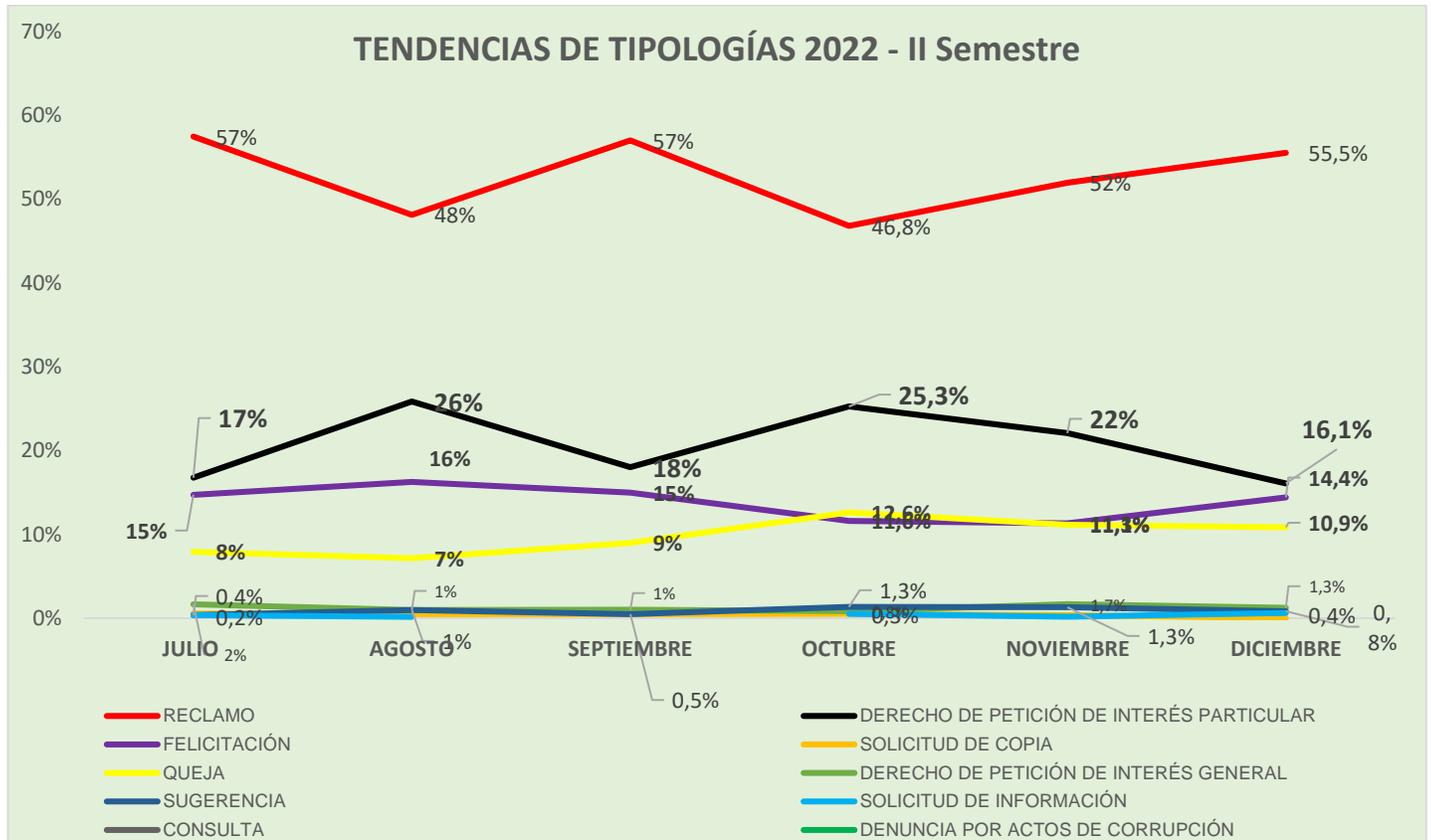
Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

### GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2021 - 2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

**GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS II semestre de vig 2022.**



Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el año 2022, las 4 principales tipologías de manifestaciones fueron: Reclamos, Derechos de Petición de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas, acorde con la línea de tendencia, se evidencia en el Cuarto Trimestre del año 2022 un aumento en el número de Reclamos y un aumento en de los Derechos de Petición de Interés Particular, las Quejas sufrió una ligera disminución, en comparación con el tercer trimestre del año 2022, las felicitaciones sufrió una pequeña disminución con tendencia en el último mes al aumento.

**GRAFICA 3. TOTAL, DE PETICIONES COMPARATIVAS 2021 - 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

El comportamiento de peticiones durante el cuarto trimestre de 2022, tuvo tendencia a disminuir en el número de requerimientos en comparación con el mes inmediatamente anterior.

### CANALES DE ESCUCHA

CANALES DE INTERACCION	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>BUZÓN</b>	314	314	350	341	334	269	<b>1.922</b>
<b>WEB</b>	36	49	26	35	32	26	<b>204</b>
<b>EMAIL</b>	9	34	54	38	44	59	<b>238</b>
<b>PRESENCIAL</b>	20	12	22	19	15	12	<b>100</b>
<b>ESCRITO</b>	25	87	69	67	2	36	<b>286</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	41	46	5	1	23	0	<b>116</b>
<b>TOTAL</b>	<b>445</b>	<b>542</b>	<b>526</b>	<b>501</b>	<b>450</b>	<b>402</b>	<b>2866</b>

Reporte SDGPC 2022

Durante el II Semestre de 2022, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias, seguido por E-mail, en tercer lugar, el canal Web.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA – II Semestre de 2022

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred	Tiempo Subred
			IV TRIMESTRE	III TRIMESTRE
Consulta	30 días	35 días	15	N.A.
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	12	6
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	14	10
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	9	10
Felicitación	15 días	30 días	6	4
Queja	15 días	30 días	9	11
Reclamo	15 días	30 días	10	10
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	7	6
Solicitud de copia	10 días	20 días	7	6
Sugerencia	15 días	30 días	11	10
<b>Total, general</b>			<b>10</b>	<b>9</b>

Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2022

Para el II Semestre de 2022, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde al Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria, que se extendió hasta el 30 de junio de 2022 y a la ley 1755 de 2015 una vez finalizada la emergencia sanitaria por COVID 19.

## QUEJAS 2022

En el 2022, se recibieron 139 quejas, correspondiente al 8% del total de las manifestaciones (n=1.768), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 6% (n=116) sobre un total de 1.903 PQRSD.



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Para el II semestre, corresponden en su mayoría a trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, principalmente en los servicios Complementarios, Ambulatorios, Servicio al Ciudadano, y Facturación.

## FELICITACIONES 2022

En el IV Trimestre de 2022, se recibieron 199 felicitaciones, correspondiente al 12% del total de las manifestaciones (n=1.612), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 13% (n=189) sobre un total de 1.454 PQRSD.

## FELICITACIONES 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

## FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS – Vig 2022

UNIDAD	FELICITACIONES 2022	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
RUTA DE LA SALUD	157	16,30%	0	0,00%
MEISSEN	128	13,30%	192.190	0,07%
SANTA LIBRADA	104	10,80%	21.035	0,49%
VISTA HERMOSA	74	7,70%	207.343	0,04%
SAN BENITO	74	7,70%	73.500	0,10%
TUNAL	69	7,20%	165.787	0,04%
BETANIA	68	7,00%	94.149	0,07%
MANUELA BELTRÁN	65	6,70%	148.149	0,04%
PERDOMO	31	3,20%	67.954	0,05%
MARICHUELA	23	2,40%	247.146	0,01%
EL CARMEN	23	2,40%	137.505	0,02%
CANDELARIA	20	2,10%	86.436	0,02%
ABRAHAM LINCOLN	19	2,00%	175.290	0,01%
TUNJUELITO	17	1,80%	16.862	0,10%
YOMASA	16	1,70%	17.150	0,09%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

LA REFORMA	15	1,60%	21.384	0,07%
USME	13	1,30%	49.064	0,03%
JERUSALÉN	5	0,50%	7.012	0,07%
ISLA DEL SOL	4	0,40%	12.971	0,03%
LA ESTRELLA	3	0,30%	540	0,56%
SAN ISIDRO	3	0,30%	3.411	0,09%
GESTION DEL RIESGO	3	0,30%	0	0,00%
PASQUILLA	2	0,20%	5.971	0,03%
FLORA	2	0,20%	16.457	0,01%
MOCHUELO	1	0,10%	9.484	0,01%
CASA DE TEJA	1	0,10%	9.471	0,01%
SIERRA MORENA	1	0,10%	2.380	0,04%
APH	1	0,10%	0	0,00%
POTOSI	0	0,00%	15	0,00%
PARAÍSO	0	0,00%	8.092	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	4.827	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	7.765	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	21.282	0,00%
DESTINO	0	0,00%	4.264	0,00%
OTROS	23	2,40%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>965</b>	<b>100%</b>	<b>1.882.707</b>	<b>0,05%</b>

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a CAPS Meissen, USS Santa Librada, CAPS Vista Hermosa, CAPS San Benito y CAPS Tunal, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS La Estrella (0,56%), seguida de USS Santa Librada (0.49%).

## DERECHOS DE INTERES PARTICULAR II SEMESTRE 2022

En el II Semestre de 2022, se recibieron 722 Derechos de Interés Particular, reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, corresponden en su mayoría a requerimientos de Gestión del Riesgo, en temas relacionados con concepto sanitario, jornadas de vacunación, control de vectores y vigilancia epidemiológica.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

## 7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES RESULTADO DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS

### FORTALEZAS

El proceso cuenta con un Procedimiento PS-SC-NEU-PR-02 TRAMITE DE PQRSD a fin de lograr un buen desempeño en el desarrollo de las actividades propias del Proceso, y se aplica acorde a los términos de respuesta.

### CONCLUSIONES

De acuerdo con la información analizada se identifica que las Tipologías con mayor número de requerimientos, es Reclamos, para los Servicios Ambulatorios la cual corresponde a la falta de oportunidad en la asignación de citas de especialistas; Servicios Complementarios por oportunidad de citas de Radiología e Imágenes diagnósticas y oportunidad en la entrega de medicamentos. Servicios Hospitalarios por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos.

### RECOMENDACIONES

- ❖ Promover al interior de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, acciones enfocadas en las sedes que reportes quejas por deshumanización.
- ❖ Continuar con la formulación y cumplimiento de las acciones correctivas planteadas para los procesos de:
  - Servicio ambulatorio, mejorar la oportunidad en la asignación de citas especializadas,
  - Servicio Complementario, mejorar la oportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnósticas,
  - Servicio hospitalario, mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de cirugía ortopédica y cirugía general,
  - Servicio de Urgencias, Mejorar en la oportunidad de atención inicial de Triage,
  - Dirección Administrativa y Financiera, promover el buen trato hacia los usuarios en ventanillas de facturación, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas.
- ❖ Lo anterior teniendo en cuenta lo manifestado por el ciudadano, a fin de impactar y promover la disminución de las PQRSD.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

- ❖ Realizar sensibilizaciones con las sedes y colaboradores que registran mayor número de manifestaciones, las cuales son identificadas por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano en sus informes trimestrales.
- ❖ Los responsables de los procesos o sedes deben, acciones de mejoramiento de acuerdo a las Peticiones y quejas reiterativas, a fin de impactar el número de solicitudes que ingresan a la Entidad, por estos motivos.

## 8. ANEXOS: No aplica

Aprobado y realizado,



**ASTRID MARCELA MENDEZ CHAPARRO**  
 Jefe Oficina control Interno  
 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.  
[Control.interno.jefe@subredsur.gov.co](mailto:Control.interno.jefe@subredsur.gov.co)

Funcionario /Contratista	Nombre	Firma
Proyectado por:	Astrid Marcela Méndez Chaparro Jefe Oficina de Control Interno	
Revisado por:	Astrid Marcela Méndez Chaparro Jefe Oficina de Control Interno	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

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

**INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O  
REPORTE DE LEY**

**CIN-FT-03 V2**