



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.  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**II Semestre 2017: Julio – Diciembre.**

**Bogotá D.C., Enero de 2018**

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Hp 98 d



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

## INTRODUCCION.

La Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento al tratamiento de los PQR's, recibidos durante el II semestre de 2017.

## OBJETIVOS.

- Determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de los PQR's recibidos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Verificar la efectividad de los controles establecidos por las dependencias responsables de dar respuesta frente a los PQR's recibidos.

## ALCANCE.

Realizar seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información; interpuestas por los usuarios de la Subred Sur ESE., ante las Unidades de Prestación de Servicios de Salud de la Subred Sur, durante el periodo julio a diciembre de 2017.

## CRITERIOS NORMATIVOS.

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"*.

Ley 1474 de 2011, *Artículo 76. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."*

Ley 1437 de 2011, *Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción..."*.

Decreto 371 de 2010, *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", - Artículo 3º, literal 3) debe garantizar... "El registro de la totalidad de las quejas,*

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*Handwritten signature*





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

*reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...".*

## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

### CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Se consolida el número de requerimientos del segundo semestre de 2017, discriminado por las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur E.S.E. de Julio a Diciembre de 2017.

Por lo cual para el presente informe, se realizó una solicitud de información con el fin de hacer la verificación y seguimiento al cumplimiento del Art 76 de la Ley 1474 de 2011, la consolidación de la información correspondiente a los requerimientos del SDQS radicados en las diferentes Unidades Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la Subred Sur.

De acuerdo a la información suministrada desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur E.S.E., (fuente de información el sistema SDQS) se llevó a cabo el análisis de los diferentes requerimientos realizados durante el periodo correspondiente al segundo semestre del año 2017.

Mediante el análisis desarrollado se logra evidenciar que para el II semestre se presentaron un total de **(6.766)** requerimientos recibidos (fuente de información el sistema SDQS) entre el 01 de Julio de 2017 al 31 de Diciembre del mismo año, clasificados en 10 tipologías así:

Derecho de petición de interés particular,  
Reclamos,  
Solicitud de Copias,  
Felicitaciones,  
Quejas,  
Solicitud de Información,  
Derechos de Petición de Interés General,  
Sugerencias,  
Consultas, y  
Denuncia por actos de corrupción en los diferentes procesos.

De las Unidades Prestadora de Servicios de Salud de la Subred Sur E.S.E.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR CENTRO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
USS TUNJUELITO	52	67	59	83	57	35	353
USS MEISSEN	174	101	121	80	141	63	680
USS TUNAL	169	112	116	115	152	82	746
USS VISTA HERMOSA	267	178	133	137	205	93	1.013
USS NAZARETH	3	2	1	-	1	-	7

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR CENTRO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
USS USME	67	89	137	87	117	84	581
SALUD PUBLICA	-	70	55	45	-	16	186
GERENCIA	70	84	46	36	53	29	318
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	371	599	485	577	456	389	2.877
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1	1	1	1	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>1.174</b>	<b>1.303</b>	<b>1.154</b>	<b>1.161</b>	<b>1.183</b>	<b>791</b>	<b>6.766</b>

Fuente: Informe Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano

## OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

En el desarrollo de este seguimiento, el equipo auditor verifica que la Subred Integrada de Servicios de salud del Sur E.S.E. cuenta con una de Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano organizada y esquematizada con un equipo humano y técnico competente, un proceso documentado y estandarizado, se encuentra señalizada y de fácil acceso al ciudadano.

La Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano, cuenta con una sala de espera en donde se prioriza la atención a personas con discapacidad, mujeres embarazadas y el adulto mayor.

La entidad cumple con lo estipulado en la Ley 1474 Artículo 76, ya que cuenta con una página WEB con su respectivo link, correo electrónico, telefonía fija y móvil y buzones de sugerencias, medios a través de los cuales, los usuarios pueden interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El equipo auditor evidencia que del total de las peticiones recibidas por cuenta de los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur, durante el periodo 1º de julio a 31 de diciembre de 2017, el 1.83% no se le dio respuesta con oportunidad, incumpliendo así los criterios establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el artículo 3º del Decreto Distrital 371 de 2010 y el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

A continuación se presenta el detalle de cada uno de los meses del semestre II de julio a diciembre de 2017, objeto de la verificación en donde se observa la extemporaneidad de las respuestas de los requerimientos interpuestos por los usuarios, de acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, resumida de la base de datos del sistema SDQS así:

## JULIO

Numero petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
1151802017	Salud Pública	WEB	CONSULTA	31/05/2017	13/07/2017	42	29
1258082017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	RECLAMO	30/06/2017	25/07/2017	24	16

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*Handwritten signature*





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

Numero petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
1278822017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4/07/2017	26/07/2017	21	16
1278832017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4/07/2017	26/07/2017	21	16
1296012017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	WEB	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14/06/2017	12/07/2017	27	18
1302712017	Gerencia	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	16/06/2017	12/07/2017	25	16
1328132017	Unidad de Servicios de Salud Tunal	BUZON	SUGERENCIA	15/06/2017	11/07/2017	25	16
1358562017	Gerencia	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	21/06/2017	19/07/2017	27	19
1402702017	Gerencia	WEB	QUEJA	27/06/2017	19/07/2017	21	16
1402712017	Gerencia	WEB	QUEJA	27/06/2017	19/07/2017	21	16
1410962017	Gerencia	ESCRITO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	27/06/2017	19/07/2017	21	16
1424732017	Salud Pública	PRESENCIAL	RECLAMO	28/06/2017	21/07/2017	22	16
1456972017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	RECLAMO	30/06/2017	27/07/2017	26	18

Fuente: Reporte SDQS julio 2017

## AGOSTO

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
1394732017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	WEB	21/07/2017	14/08/2017	23	16
1416832017	Gerencia	ESCRITO	19/07/2017	11/08/2017	22	16
1418322017	Gerencia	ESCRITO	19/07/2017	11/08/2017	22	16
1462402017	Salud Pública	TELEFONO	24/07/2017	15/08/2017	21	16
1465812017	Gerencia	ESCRITO	19/07/2017	17/08/2017	28	20
1466042017	Gerencia	ESCRITO	19/07/2017	17/08/2017	28	20
1485402017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	E-MAIL	26/07/2017	17/08/2017	21	16
1549122017	Salud Pública	PRESENCIAL	2/08/2017	25/08/2017	22	16
1578712017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	4/08/2017	29/08/2017	24	16
1600252017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	ESCRITO	28/07/2017	24/08/2017	26	18
1607892017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	9/08/2017	31/08/2017	21	16
1708922017	Gerencia	ESCRITO	31/07/2017	23/08/2017	22	16
1709292017	Gerencia	ESCRITO	31/07/2017	23/08/2017	22	16
1709572017	Gerencia	ESCRITO	31/07/2017	23/08/2017	22	16
1710882017	Gerencia	ESCRITO	31/07/2017	23/08/2017	22	16
1712322017	Gerencia	ESCRITO	31/07/2017	23/08/2017	22	16

Fuente: Reporte SDQS Agosto 2017

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

## SEPTIEMBRE

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábil
1642772017	Salud Pública	ESCRITO	15/08/2017	6/09/2017	21	29
1643972017	Salud Pública	PRESENCIAL	14/08/2017	5/09/2017	21	29
1690032017	Gerencia	ESCRITO	16/08/2017	18/09/2017	32	35
1709292017	Gerencia	ESCRITO	23/08/2017	15/09/2017	22	32
1711662017	Salud Pública	WEB	1/08/2017	12/09/2017	41	29
1748282017	Gerencia	ESCRITO	17/08/2017	6/09/2017	19	22
1759602017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	E-MAIL	17/08/2017	4/09/2017	17	19
1762492017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	E-MAIL	22/08/2017	4/09/2017	12	18
1788452017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	23/08/2017	4/09/2017	11	17
1790232017	Gerencia	ESCRITO	30/08/2017	1/09/2017	1	16
1790582017	Gerencia	ESCRITO	30/08/2017	1/09/2017	1	16
1795152017	Salud Pública	PRESENCIAL	31/08/2017	12/09/2017	11	22
1795302017	Salud Pública	PRESENCIAL	31/08/2017	12/09/2017	11	22
1797942017	Salud Pública	ESCRITO	31/08/2017	19/09/2017	18	27
1800332017	Salud Pública	ESCRITO	31/08/2017	13/09/2017	12	23
1824942017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	28/08/2017	8/09/2017	10	18
1826632017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	28/08/2017	11/09/2017	13	19
1836192017	Gerencia	ESCRITO	8/09/2017	26/09/2017	17	29
1840352017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	29/08/2017	12/09/2017	13	19
1855572017	Salud Pública	PRESENCIAL	6/09/2017	22/09/2017	15	26
1858662017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	22/08/2017	14/09/2017	22	18
1871182017	Gerencia	ESCRITO	8/09/2017	22/09/2017	13	24
1871752017	Gerencia	ESCRITO	6/09/2017	28/09/2017	21	28
1875312017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	1/09/2017	14/09/2017	12	18
1891782017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	4/09/2017	18/09/2017	13	19
1893242017	Gerencia	ESCRITO	22/08/2017	14/09/2017	22	17
1893502017	Gerencia	ESCRITO	22/08/2017	14/09/2017	22	17
1893632017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	4/09/2017	18/09/2017	13	19
1893692017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	4/09/2017	18/09/2017	13	19
1893742017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	4/09/2017	18/09/2017	13	19
1905662017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	5/09/2017	19/09/2017	13	19
1906422017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	5/09/2017	19/09/2017	13	19
1907552017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	5/09/2017	19/09/2017	13	19
1908542017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	5/09/2017	19/09/2017	13	19

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





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

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
1910992017	Salud Pública	E-MAIL	13/09/2017	25/09/2017	11	22
1926762017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	6/09/2017	21/09/2017	14	19
1928502017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	6/09/2017	21/09/2017	14	19
1940662017	Gerencia	ESCRITO	14/09/2017	22/09/2017	7	19
1942922017	Gerencia	ESCRITO	15/09/2017	21/09/2017	5	18
1951892017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	8/09/2017	22/09/2017	13	19
1952582017	Servicio a la Ciudadanía	TELEFONO	28/08/2017	20/09/2017	22	17
1959462017	Gerencia	WEB	29/08/2017	22/09/2017	23	18
1961842017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	BUZON	11/09/2017	22/09/2017	10	18
1980442017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	12/09/2017	26/09/2017	13	19
2017262017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	22/09/2017	27/09/2017	4	17
2020032017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	5/09/2017	28/09/2017	22	18

Fuente: Reporte SDQS Septiembre 2017

## OCTUBRE

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
2179552017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	17/10/2017	19/10/2017	1	16
2215802017	Oficina Asuntos Disciplinarios	PRESENCIAL	19/10/2017	20/10/2017	0	17
1899232017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	BUZON	2/10/2017	2/10/2017	0	29
1993352017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	E-MAIL	20/09/2017	11/10/2017	20	29
2055892017	Salud Pública	ESCRITO	2/10/2017	24/10/2017	21	29
2085692017	Salud Pública	WEB	13/09/2017	24/10/2017	40	29
2118242017	Salud Pública	PRESENCIAL	5/10/2017	27/10/2017	21	29
2048262017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	21/09/2017	2/10/2017	10	16
2051112017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	21/09/2017	3/10/2017	11	17
2055452017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	21/09/2017	5/10/2017	13	19
2075532017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	22/09/2017	9/10/2017	16	19
2082872017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	22/09/2017	9/10/2017	16	19
2083122017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	22/09/2017	9/10/2017	16	19
2112022017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	WEB	28/09/2017	9/10/2017	10	16
2118382017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	28/09/2017	10/10/2017	11	17
2134082017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	ESCRITO	6/10/2017	12/10/2017	5	18
2242172017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	11/10/2017	25/10/2017	13	18
2143932017	Salud Pública	ESCRITO	9/10/2017	17/10/2017	7	19
2065402017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	BUZON	23/10/2017	23/10/2017	0	29

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





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

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
2169562017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	3/10/2017	19/10/2017	15	19
2170772017	Gerencia	ESCRITO	4/10/2017	19/10/2017	14	19
2171112017	Gerencia	ESCRITO	4/10/2017	18/10/2017	13	18
2001682017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	TELEFONO	22/09/2017	18/10/2017	25	29
2052532017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	11/09/2017	4/10/2017	22	17

Fuente: Reporte SDQS Octubre 2017

## NOVIEMBRE

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
2244482017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	WEB	20/10/2017	14/11/2017	24	16
2298762017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	24/10/2017	17/11/2017	23	17
2174732017	Salud Pública	PRESENCIAL	11/10/2017	2/11/2017	21	16
2283752017	Salud Pública	ESCRITO	24/10/2017	16/11/2017	22	16
2529192017	Salud Pública	PRESENCIAL	1/11/2017	24/11/2017	22	16
2529692017	Salud Pública	PRESENCIAL	1/11/2017	24/11/2017	22	16
2347662017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	11/10/2017	4/11/2017	23	17
2402532017	Gerencia	WEB	25/10/2017	21/11/2017	26	18
2489932017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	30/10/2017	24/11/2017	24	18
2526862017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	1/11/2017	28/11/2017	26	18
2544482017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	3/11/2017	30/11/2017	26	18

Fuente: Reporte SDQS Noviembre 2017

## DICIEMBRE

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
2410062017	Salud Pública	ESCRITO	24/10/2017	4/12/2017	40	29
2476902017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	TELEFONO	14/11/2017	7/12/2017	22	27
2511642017	Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	15/11/2017	8/12/2017	22	16
2512312017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	30/10/2017	12/12/2017	42	28
2513082017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	E-MAIL	21/11/2017	7/12/2017	15	26
2516442017	Salud Pública	ESCRITO	22/11/2017	14/12/2017	21	29
2541702017	Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	9/11/2017	5/12/2017	25	20
2549442017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	23/11/2017	18/12/2017	24	29
2558622017	Salud Pública	ESCRITO	27/11/2017	5/12/2017	7	20
2575852017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	E-MAIL	22/11/2017	16/12/2017	23	26
2608362017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	1/12/2017	6/12/2017	4	17

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





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

Numero petición	Dependencia	Canal	Fecha asignación	Fecha finalización	Días Gestión	DG - Hábiles
2639162017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	BUZON	28/12/2017	28/12/2017	0	29
2655702017	Gerencia	ESCRITO	30/11/2017	20/12/2017	19	23
2677562017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	30/11/2017	18/12/2017	17	19
2681172017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	18/12/2017	18/12/2017	0	19
2693672017	Gerencia	ESCRITO	4/12/2017	14/12/2017	9	16
2701002017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	5/12/2017	20/12/2017	14	19
2709062017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	5/12/2017	20/12/2017	14	19
2714222017	Servicio a la Ciudadanía	WEB	23/11/2017	19/12/2017	25	17
2747452017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	11/12/2017	26/12/2017	14	19
2747552017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	11/12/2017	26/12/2017	14	19
2755512017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	E-MAIL	29/12/2017	29/12/2017	0	21
2757442017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	ESCRITO	12/12/2017	27/12/2017	14	19
2764952017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	13/12/2017	28/12/2017	14	19
2769352017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	13/12/2017	26/12/2017	12	17
2780142017	Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano	PRESENCIAL	14/12/2017	26/12/2017	11	16
2794952017	Gerencia	ESCRITO	22/12/2017	29/12/2017	6	18

Fuente: Reporte SDQS Diciembre 2017

De las tablas conformadas se observa lo siguiente:

### Observación 1

De la información anterior se evidencia que la columna días de gestión, no se encuentra adecuadamente parametrizada en razón a que no se tiene en cuenta los 15 días hábiles, en cumplimiento con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

### Observación 2

Al verificar los requerimientos con mayor número de días de respuesta se observa lo siguiente:

El equipo auditor consolida mes a mes durante julio a diciembre las peticiones registradas que no cumplen con la oportunidad de respuesta, y se observa en la información anterior en la columna "DG - Hábiles" (124) no cumple con la oportunidad de respuesta lo que equivale al 1.83% del total de peticiones recibidas.

Las observaciones anteriores evidencian que el reporte generado por el SDQS no es una herramienta confiable para el análisis de la oportunidad en los tiempos de respuesta, lo que pueden conducir a una mala interpretación de la normatividad vigente, sin embargo, en conclusión la entidad da cumplimiento a la efectividad del registro y mantiene el manejo de las peticiones a través del aplicativo SDQS. Por lo tanto se recomienda que la entidad

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





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

continúe en el mejoramiento continuo del sistema, de tal manera que se logre con el objetivo institucional y el avance en el proceso.

### TOTAL CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS POR UPSS - JULIO A DICIEMBRE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

Se consolida el número de requerimientos del segundo semestre de 2017 discriminado por tipologías como se muestra a continuación:

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR CENTRO	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	371	599	485	577	456	389	2.877	42,52
USS VISTA HERMOSA	267	178	133	137	205	93	1.013	14,97
USS TUNAL	169	112	116	115	152	82	746	11,03
USS MEISSEN	174	101	121	80	141	63	680	10,05
USS USME	67	89	137	87	117	84	581	8,59
USS TUNJUELITO	52	67	59	83	57	35	353	5,22
GERENCIA	70	84	46	36	53	29	318	4,70
SALUD PUBLICA	-	70	55	45	-	16	186	2,75
USS NAZARETH	3	2	1	-	1	-	7	0,10
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1	1	1	1	-	5	0,07
<b>TOTAL</b>	<b>1.174</b>	<b>1.303</b>	<b>1.154</b>	<b>1.161</b>	<b>1.183</b>	<b>791</b>	<b>6.766</b>	<b>100</b>

Fuente: Reporte SDQS

De acuerdo a la información consolidada en el cuadro anterior y que asciende a un total de (6.766) requerimientos y la cual fue suministrada por la por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la subred Sur, se observa que la principal unidad y/o procesos que presentaron el mayor número de requerimientos, son en su respectivo orden las siguientes: Participación y Servicio al Ciudadano con un total de (2.877) de requerimientos que representa el 42.52% del total, comparado con el primer semestre de año 2017, se observa en primer lugar la USS Vista Hermosa con (1.325) peticiones representa el 26%, y que corresponde a un incremento de un periodo a otro del 117%, este incremento se genera como resultado de la aplicación del Acuerdo 641 de 2016 mediante el cual los usuarios conocieron el portafolio de la prestación de los servicios de salud ofrecida por la Subred Sur.

### REQUERIMIENTOS POR UNIDADES

Conforme a la consolidación de la información de la Subred Sur, se detalla a continuación por Unidades con mayor número de requerimientos (unidades de prestación de servicios) los tipos y motivos por los que más se radican estos requerimientos así:

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





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

## USS VISTA HERMOSA.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
USS VISTA HERMOSA	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	-	-	-	-	1	2	0,19%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	102	58	37	29	48	28	302	28,54%
FELICITACIÓN	7	10	7	12	19	14	69	6,52%
QUEJA	11	15	15	10	16	15	82	7,75%
RECLAMO	60	47	37	40	43	46	273	25,80%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	-	-	-	2	2	4	0,38%
SOLICITUD DE COPIA	83	46	36	44	71	31	311	29,40%
SUGERENCIA	3	2	1	2	6	1	15	1,42%
CONSULTA	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>178</b>	<b>133</b>	<b>137</b>	<b>205</b>	<b>138</b>	<b>1.058</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL CONSOLIDADO VISTA HERMOSA</b>	<b>267</b>	<b>178</b>	<b>133</b>	<b>137</b>	<b>205</b>	<b>93</b>	<b>1.013</b>	<b>95,75%</b>
<b>DIFERENCIA:</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(45)</b>	<b>(45)</b>	<b>-4,25%</b>

Fuente: Reporte SDQS

De la tabla anterior se observa una diferencia del 4.25%, comparada con el filtro generado de la información relacionada en la base del sistema de SDQS, información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

## USS TUNAL

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
USS TUNAL	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	-	-	-	1	-	-	1	0,11%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	-	1	47	3	5	-	56	6,09%
FELICITACIÓN	10	13	9	11	8	4	55	5,98%
QUEJA	5	6	20	22	24	12	89	9,67%
RECLAMO	76	76	43	59	69	58	381	41,41%

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*mp gsd*



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

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
USS TUNAL	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	-	72	-	-	-	72	7,83%
SOLICITUD DE COPIA	79	43	1	58	43	28	252	27,39%
SUGERENCIA	4	3	2	-	3	2	14	1,52%
CONSULTA	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>142</b>	<b>194</b>	<b>154</b>	<b>152</b>	<b>104</b>	<b>920</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL CONSOLIDADO TUNAL</b>	<b>169</b>	<b>112</b>	<b>116</b>	<b>115</b>	<b>152</b>	<b>82</b>	<b>746</b>	<b>81,09%</b>
<b>DIFERENCIA:</b>	<b>(5)</b>	<b>(30)</b>	<b>(78)</b>	<b>(39)</b>	<b>-</b>	<b>(22)</b>	<b>(174)</b>	<b>-18,91%</b>

Fuente: Reporte SDQS

Observando la tabla anterior, de la unidad de servicio de salud Tunal, se observa que la información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano comparada con el filtro generado de la información relacionada en la base del sistema de SDQS se presenta una diferencia del 18.91%.

#### USS MEISSEN

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
USS MEISSEN	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	28	1	-	-	-	-	29	3,59%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	-	17	3	6	9	3	38	4,71%
FELICITACIÓN	21	11	9	8	9	8	66	8,18%
QUEJA	34	15	30	14	24	15	132	16,36%
RECLAMO	39	17	46	13	26	27	168	20,82%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
SOLICITUD DE COPIA	49	71	57	95	72	25	369	45,72%
SUGERENCIA	3	-	1	-	1	-	5	0,62%
CONSULTA	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>132</b>	<b>146</b>	<b>136</b>	<b>141</b>	<b>78</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





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

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
USS MEISSEN	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
TOTAL CONSOLIDADO TUNAL	174	101	121	80	141	63	680	84,26%
DIFERENCIA:	-	(31)	(25)	(56)	-	(15)	(127)	-15,74%

Fuente: Reporte SDQS

Observando la tabla anterior, de la unidad de servicio de salud Meissen, de acuerdo a la información consolidada por el grupo auditor, se observa que la información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano comparada con el filtro generado de la información relacionada en la base del sistema de SDQS se presenta una diferencia del 15.74%.

### USS USME

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
USS USME	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	-	-	2	1	-	-	3	0,44%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	12	20	34	25	22	24	137	20,00%
FELICITACIÓN	12	43	9	14	12	12	102	14,89%
QUEJA	11	19	18	13	21	7	89	12,99%
RECLAMO	20	40	88	38	32	37	255	37,23%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	-	-	-	2	1	-	3	0,44%
SOLICITUD DE COPIA	12	11	6	11	27	16	83	12,12%
SUGERENCIA	-	1	1	5	2	4	13	1,90%
CONSULTA	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
TOTAL	67	134	158	109	117	100	685	100,00%
TOTAL CONSOLIDADO TUNAL	67	89	137	87	117	84	581	84,82%
DIFERENCIA:	-	(45)	(21)	(22)	-	(16)	(104)	-15,18%

Fuente: Reporte SDQS

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

Observando la tabla anterior, de la unidad de servicio de salud Usme, de acuerdo a la información consolidada por el grupo auditor, se observa que la información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano comparada con el filtro generado de la información relacionada en la base del sistema de SDQS se presenta una diferencia del 15.18%.

### USS TUNJUELITO

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
USS TUNJUELITO	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	-	2	-	5	2	15	24	1,11%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	164	172	113	115	103	56	723	33,47%
FELICITACIÓN	18	77	76	78	105	52	406	18,80%
QUEJA	7	13	15	11	13	10	69	3,19%
RECLAMO	107	128	120	170	156	122	803	37,18%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	4	1	3	1	3	22	1,02%
SOLICITUD DE COPIA	13	12	8	7	9	-	49	2,27%
SUGERENCIA	3	4	18	23	8	5	61	2,82%
CONSULTA	-	-	-	1	-	2	3	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>412</b>	<b>351</b>	<b>413</b>	<b>397</b>	<b>265</b>	<b>2.160</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL CONSOLIDADO TUNJUELITO</b>	<b>52</b>	<b>67</b>	<b>59</b>	<b>83</b>	<b>57</b>	<b>35</b>	<b>353</b>	<b>16,34%</b>
<b>DIFERENCIA:</b>	<b>(270)</b>	<b>(345)</b>	<b>(292)</b>	<b>(330)</b>	<b>(340)</b>	<b>(230)</b>	<b>(1.807)</b>	<b>-83,66%</b>

Fuente: Reporte SDQS

Observando la tabla anterior, de la unidad de servicio de salud Tunjuelito, de acuerdo a la información consolidada por el grupo auditor, se observa que la información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano comparada con el filtro generado de la información relacionada en la base del sistema de SDQS se presenta una diferencia del 83.66%.

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





VARIOS PUNTOS DE ATENCION: (\*\*)

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
VARIOS PUNTOS DE ATENCION: (**)	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	30	26	15	19	7	102	10,76%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	84	77	60	54	56	38	369	38,92%
FELICITACIÓN	-	1	2	-	3	2	8	0,84%
QUEJA	1	11	12	9	10	5	48	5,06%
RECLAMO	26	37	27	43	45	23	201	21,20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	36	21	31	29	19	143	15,08%
SOLICITUD DE COPIA	4	20	12	6	8	10	60	6,33%
SUGERENCIA	2	-	-	2	-	1	5	0,53%
CONSULTA	-	2	2	3	-	1	8	0,84%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-	1	1	1	1	-	4	0,42%
TOTAL	129	215	163	164	171	106	948	100,00%
TOTAL CONSOLIDADO: VARIOS PUNTOS DE ATENCION: (**)	445	756	588	659	511	437	3.393	357,91%
DIFERENCIA:	316	541	425	495	340	331	2.445	257,91%

Fuente: Reporte SDQS

Observando la tabla anterior, de diferentes puntos de atención de la Subred Sur, en donde incluye:

VARIOS PUNTOS DE ATENCION: (\*\*)

- USS NAZARETH
- SALUD PUBLICA
- GERENCIA
- PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
- ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y que comparada con el filtro generado por el equipo auditor, se observa que la información

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

relacionada en la base del sistema de SDQS, la que maneja un total consolidado de cada uno de los siguientes (punto atención) ítems:

TOTAL VARIOS PUNTOS DE ATENCION: (\*\*\*)

- Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía
- Gerencia
- Secretaria Distrital de Salud
- Quirúrgica Venecia
- Punto de Atención y Radicación - Palacio Liévano
- Secretaria Distrital de Gobierno - Nivel Central
- Avenida caracas No. 53 - 80 primer piso
- Unidad de servicios de salud Nazareth
- Subdirección local Usme Sumapaz
- Concejo de Bogotá, D.C.
- USS San Cristóbal
- Alcaldía Local de Ciudad Bolívar
- Pau Cra. 30
- Página Web

El total consolidado presenta diferencia del 257.91%.

TOTAL CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS POR CENTRO:

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS POR CENTRO	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	34	33	28	22	21	23	161	2,45%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	362	345	294	232	243	149	1.625	24,70%
FELICITACIÓN	68	155	112	123	156	92	706	10,73%
QUEJA	69	79	110	79	108	64	509	7,74%
RECLAMO	328	345	361	363	371	313	2.081	31,64%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17	40	94	36	33	24	244	3,71%
SOLICITUD DE COPIA	240	203	120	221	230	110	1.124	17,09%
SUGERENCIA	15	10	23	32	20	13	113	1,72%
CONSULTA	-	2	2	4	-	3	11	0,17%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-	1	1	1	1	-	4	0,06%

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - JULIO-DICIEMBRE 2017 - SUB RED SUR E.S.E.								
CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS POR CENTRO	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL	%
TOTAL REQUERIMIENTOS DE ACUERDO A LA BASE DEL SDQS (PUNTO DE ATENCIÓN)	1.133	1.213	1.145	1.113	1.183	791	6.578	100,00%
Total de Requerimientos por Centro: Of. Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.	1.174	1.303	1.154	1.161	1.183	794	6.766	102,86%
DIFERENCIA:	41	90	9	48	-	3	188	2,86%

Fuente: Reporte SDQS

Se observa que la información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano comparada con el filtro generado de la información relacionada en la base del sistema de SDQS, se evidencia diferencia de (188) requerimientos lo que corresponde al 2.86%; lo cual genera incertidumbre de la cantidad de registros recibidos en el punto de atención, observando que estas no son clasificadas según la información suministrada POR EL USUARIO y clasificada por quien registra las peticiones, observándose que falta capacitación y estandarización al operador del sistema.

#### FRENTE A CONTROLES ESTABLECIDOS

Se verifica que los controles establecidos por la entidad para garantizar que la totalidad de los derechos de petición relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad estén registrados en el sistema SDQS, al respecto se observa lo siguiente:

#### CANALES DE INTERACCION

TOTAL CANALES DE INTERACCION SUBRED SUR	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PRESENCIAL	608	570	425	444	331	227	2.605	38,50
BUZON	345	456	492	424	484	346	2.547	37,64
ESCRITO	100	119	70	91	177	106	663	9,80
E-MAIL	66	82	91	140	123	79	581	8,59
WEB	37	54	50	39	47	17	244	3,61
TELEFONO	18	22	26	23	21	16	126	1,86
TOTAL	1.174	1.303	1.154	1.161	1.183	791	6.766	100,00

Fuente: Informe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*Handwritten signature*





De acuerdo al análisis de la información suministrada por el sistema SDQS para la elaboración del presente informe, se puede observar que los canales más utilizados por los ciudadanos para radicar sus PQRS son: Presencial (**2.605**), Buzón (**2.547**), Escrito (**663**), Email (**581**) y página Web (**244**) lo que representa un 38.50%, 37.64%, 9,8% ,8.59% y 3,61% respectivamente.

Se concluye que los mayores medios de acceso para colocar requerimientos son: presencial, seguida por las peticiones realizadas por los usuarios en los buzones con los que cuenta cada una de las unidades, continuando con las peticiones recibidas por escrito.

De acuerdo al análisis de las peticiones realizadas a las unidades de atención en salud, por el equipo auditor, se observa la distribución de las unidades de la siguiente forma:

### USS TUNJUELITO

CANALES DE INTERACCION USS TUNJUELITO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PRESENCIAL	211	202	126	114	26	55	734
BUZON	52	140	143	161	169	96	761
ESCRITO				14	94	47	155
E-MAIL	59	70	81	123	106	67	506
WEB							-
TELEFONO				1	2		3
TOTAL	322	412	350	413	397	265	2.159

Fuente: Reporte SDQS

Esta USS, cuenta con (2.159) requerimientos del total de la Subred Sur, lo que corresponde al 31.91%; ocupando el primer lugar de contacto con el usuario con respecto a las demás USS de la Subred Sur; y el canal más utilizado es el buzón con (761) requerimientos, seguido de los requerimientos presencial con (734) y requerimientos vía email (506).

### USS VISTA HERMOSA

CANALES DE INTERACCION USS VISTA HERMOSA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PRESENCIAL	87	164	121	109	118	64	663
BUZON	79	83	72	76	87	74	471
ESCRITO	0	0	0	0	0	0	-
E-MAIL	0	0	0	0	0	0	-

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





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

CANALES DE INTERACCION USS VISTA HERMOSA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
WEB	0	0	0	0	0	0	-
TELEFONO	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	166	247	194	185	205	138	1.135

Fuente: Reporte SDQS

La unidad servicios de salud Vista Hermosa, cuenta con (1.135) requerimientos del total de la Subred Sur, correspondiente al 16.78%, siendo el canal más utilizado por los usuarios, el presencial con (663) requerimientos, seguido de los requerimientos por medio de buzón con (471) del total de la Subred Sur.

### USS TUNAL

CANALES DE INTERACCION USS TUNAL	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PRESENCIAL	188	70	63	64	51	35	471
BUZON	85	99	79	90	101	69	523
ESCRITO							-
E-MAIL	2						2
WEB							-
TELEFONO							-
TOTAL	275	169	142	154	152	104	996

Fuente: Reporte SDQS

La unidad servicios de salud del Tunal, cuenta con (996) requerimientos del total de la Subred Sur, correspondiente al 14.72%, siendo el canal más utilizado por los usuarios, el buzón con (523) requerimientos, seguido de los requerimientos presencial con (471).

### USS MEISSEN

CANALES DE INTERACCION USS MEISSEN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PRESENCIAL	87	102	76	105	83	32	485
BUZON	87	24	70	31	58	46	316
ESCRITO							-
E-MAIL							-
WEB							-
TELEFONO							-

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

CANALES DE INTERACCION USS MEISSEN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TOTAL	174	126	146	136	141	78	801

Fuente: Reporte SDQS

La unidad servicios de salud Meissen, cuenta con (801) requerimiento del total de la Subred Sur, correspondiente al 11.84%, siendo el canal más utilizado por los usuarios, el presencial con (485) requerimientos, seguido de los requerimientos por medio de buzón con (316)

### USS USME

CANALES DE INTERACCION USS USME	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PRESENCIAL	27	25	34	43	48	39	216
BUZON	40	109	124	66	68	61	468
ESCRITO							-
E-MAIL					1		1
WEB							-
TELEFONO							-
TOTAL	67	134	158	109	117	100	685

Fuente: Reporte SDQS

La unidad servicios de salud de Usme, cuenta con (685) requerimientos del total de la Subred Sur, correspondiente al 10.12%, siendo el canal más utilizado por los usuarios, el buzón con (468) requerimientos, seguido de los requerimientos presencial con (216).

### OTROS PUNTOS DE ATENCION

Se evidencia que los usuarios de los servicios de salud realizan requerimientos a través de otros puntos de atención como son:

Línea 195 - Servicio a la Ciudadanía  
Gerencia  
Secretaría Distrital de Salud  
Quirúrgica Venecia  
Punto de Atención y Radicación - Palacio Liévano  
Secretaría Distrital de Gobierno - Nivel Central  
Avenida caracas no. 53 - 80 primer piso  
Unidad de servicios de salud Nazareth  
Subdirección local Usme Sumapaz  
Concejo de Bogotá, D.C.  
USS San Cristóbal

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





Alcaldía Local de Ciudad Bolívar  
Pau cra 30  
Página Web

A continuación se relacionan el consolidado de los canales más utilizados por los usuarios correspondientes a los otros puntos de atención:

CANALES DE INTERACCION OTROS:	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PRESENCIAL	8	7	5	9	5	2	36
BUZON	2	1	4	0	1	0	8
ESCRITO	100	119	70	77	83	59	508
E-MAIL	5	12	10	17	16	12	72
WEB	37	54	50	39	47	17	244
TELEFONO	18	22	25	22	19	16	122
TOTAL	170	215	164	164	171	106	990

Fuente: Reporte SDQS

De lo cual se evidencia que los usuarios de los otros puntos de atención el canal más representativo es el medio escrito con (508) requerimientos, seguido de la página web con (244).

## CONCLUSIONES

En el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS –: De acuerdo con la base de datos entregada a la OCI, se encuentran registradas durante el período evaluado julio y diciembre de 2017, (6.766) peticiones que atendió e intervino la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, dando respuesta definitiva al usuario, lo que corresponde a 100% del total de las manifestaciones relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Respecto al último seguimiento realizado por la OCI se denota una mejoría en el sistema de control interno frente a las debilidades relacionadas en el informe con corte a junio de 2017, es decir, la entidad ha dado cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de los PQR's recibidos, y tiene definido controles para el monitoreo de los tiempos de respuesta de los PQR's; sin embargo, se detecto debilidad en el sistema de control interno, relacionadas con:

- La información que suministra el SDQS, no es una herramienta confiable para el análisis de la oportunidad en los tiempos de respuesta.

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

### RECOMENDACIONES:

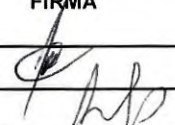
Con el propósito de contribuir a mejorar la gestión del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la OCI recomienda:

- Solicitar a la administración del SDQS se precise y aclare las diferencias de tiempos evidenciadas en los registros para manejar la información que suministra el SDQS de forma confiable y con oportunidad en los tiempos de respuesta.
- Solicitar capacitación y adiestramiento en el puesto de trabajo del(os) responsable(s) del manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, y contar con el manual del usuario para posteriores consultas.
- Fortalecer los controles para garantizar que los PQRS recibidos por la entidad y relacionados con el cumplimiento de la misión se gestionen oportunamente y registren en el SDQS.

Cordialmente,

  
**ANA CECILIA GÓMEZ SANTOS**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.**

Copia: Dra. Gloria Libia Polania Aguillón – Gerente (E)

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	RED	FIRMA
Proyectado por:	Luis A. Rodríguez C.	Prof. Especializado – OCI.	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Proyectado por:	Constanza Díaz Peña	Prof. Universitario – OCI.	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Carrera 20 # 47B – 35 sur  
Código Postal: 110621  
Sede Administrativa USS Tunal  
Tel: 7300000  
[www.subredsur.gov.vo](http://www.subredsur.gov.vo)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

