



Fecha:	31 de Enero de 2020
Nombre	Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Responsable del Proceso	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Auditor(a)	Rafael Francisco De la Ossa Archila
OBJETIVO:	Hacer seguimiento y verificar la efectividad en la gestión de los PQRS durante el segundo semestre de 2019.
ALCANCE:	Desde la revisión, comparación y análisis de documentos y datos propios del Subproceso de PQRS, hasta el acompañamiento en la apertura del Buzón de Sugerencias.
CRITERIOS	Ley 1755 de 2015; Ley 1474 de 2011; Ley 1437 de 2011 Decreto 1166 de 2016; Decreto 103 de 2015; Decreto 371 de 2010; Informe de PQRS II Semestre 2019; Informe de PQRS 2109; Informe de Satisfacción II Semestre 2019; Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital.

RESULTADOS OBTENIDOS

Gestión de PQRS II Semestre 2019

1. Revisados los Reportes de Gestión de Peticiones de Bogotá Te Escucha-SDQS se encontraron un total de 40 peticiones respondidas fuera de oportunidad. Sin embargo, mediante comunicación escrita por correo electrónico, el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano soporta las evidencias en las que se muestran que dichas peticiones fueron categorizadas por "Desistimiento Tácito" al pedirles a los/as peticionarios/as ampliación de información, éstos/as no proporcionaron la información necesaria para darle trámite a sus peticiones dentro de los términos que exige la ley.

En el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 se establece que:

"Peticiónes incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

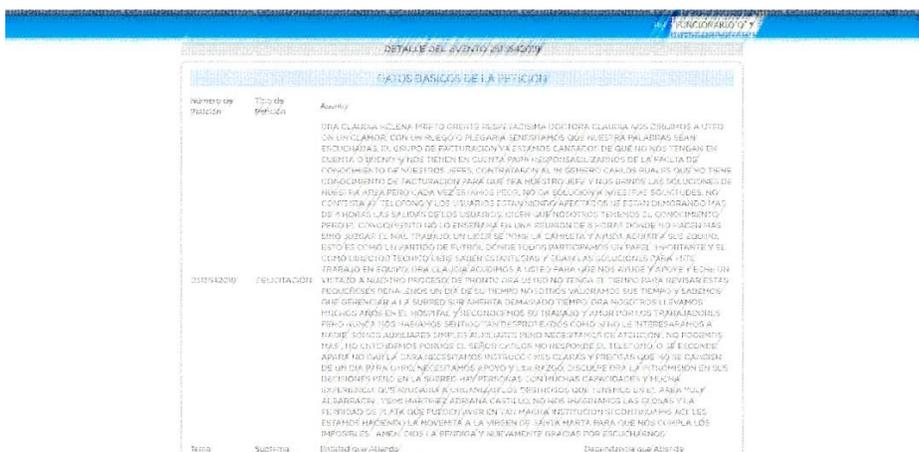
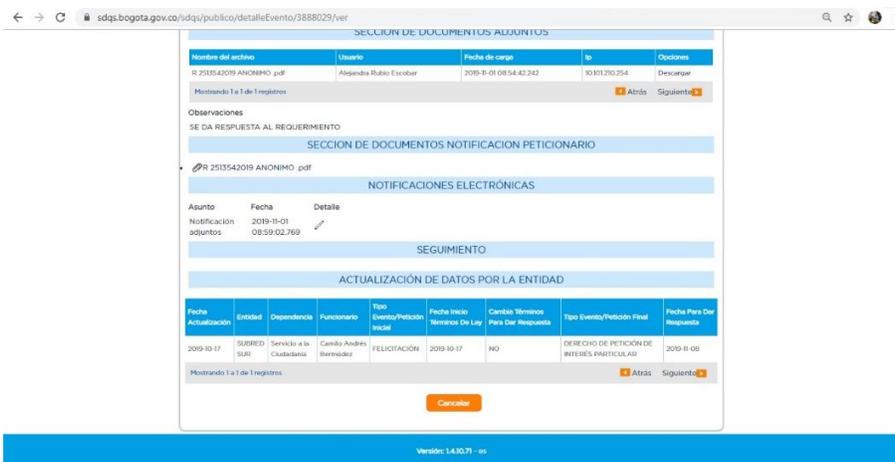
Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales"

De acuerdo con lo anterior, las 40 peticiones que aparecen respondidas fuera de oportunidad en los reportes de gestión de julio a diciembre de 2019 fueron cerradas automáticamente por el Sistema Bogotá Te Escucha por "Desistimiento Tácito", ya que los/as peticionarios/as no aportaron información suficiente para dar trámite a sus requerimientos.



2. La Oficina de Control Interno evidencia la clasificación errónea de la petición 2513542019, en la que esta es clasificada como una 'Felicitación', pero obedece a una queja interpuesta por un anónimo hacia un colaborador de la entidad y dirigida a la Gerencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.



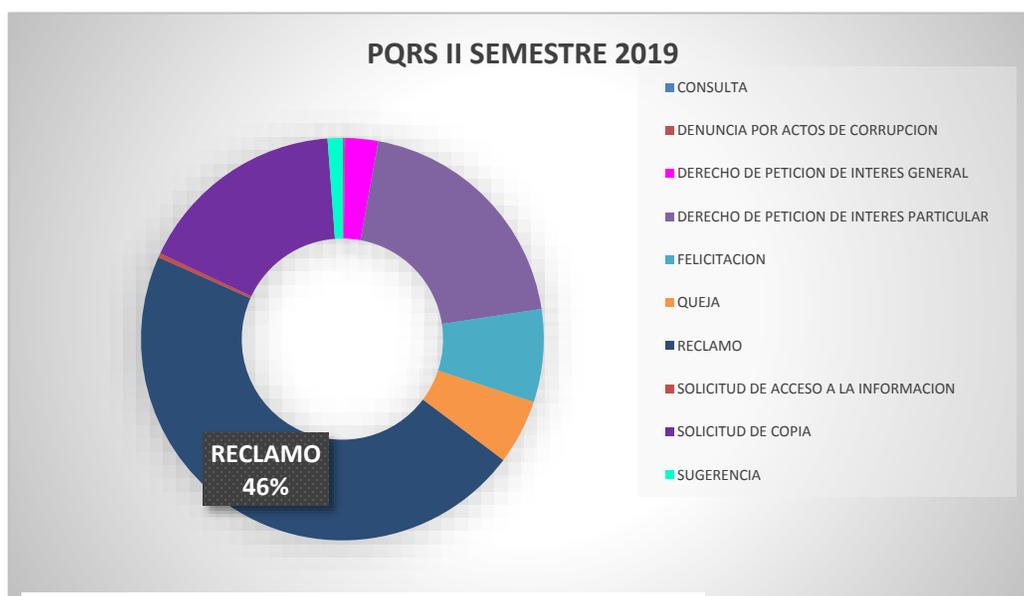
Fuente: Sistema SDQS-Bogotá Te Escucha

3. En la Unidad Renal de la UMHEs El Tunal se recibieron y respondieron Peticiones sin los criterios que establece la ley, además de incumplir lo dispuesto en las Disposiciones Generales del Procedimiento Trámites de PQRS PS-SC-PQRS-PR-01 V7. Colaboradores de la Unidad Renal respondieron directamente peticiones que fueron interpuestas allí, sin darle el trámite pertinente. Por lo anterior, se incumple lo normado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el Artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016 referido a la Centralización de la Recepción de Peticiones. Las evidencias residen en el Informe Unidad Renal realizado por la Oficina de Control Interno con el radicado del Centro de Correspondencia N° 201903510143103 de 20 de noviembre de 2019.

4. Revisados los Reportes de Gestión de Peticiones filtrados por número, tipología de petición y eliminando los datos repetidos, estos arrojan un total de 8472 peticiones; se encontró que los



reclamos son las peticiones con mayor porcentaje dentro del total de las mismas con un 46%. De acuerdo con el Instructivo Cierre de Derechos de Petición PS-SC-PQRS-INS V1 el reclamo se establece como “Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre las suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público”. En consecuencia, no se evidencian planes de mejoramiento en la Fuente PQRS del aplicativo UTILITARIO que minimicen los reclamos y mejoren significativamente los servicios que la entidad presta.



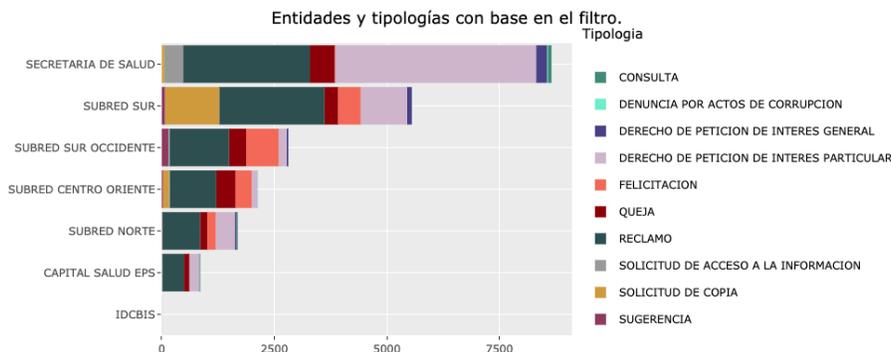
Fuente: Oficina de Control Interno, Subred Sur.

5. El documento “Seguimiento a la Calidad De Las Respuestas Manejo de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Mes De Noviembre de 2019” emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía con el radicado del Centro de Correspondencia N° 201903510261912, evidencia que de una muestra de 21 requerimientos analizados en el mes de noviembre de 2019: 3 no cumplen con los criterios de “calidad” y “calidez” y 4 fallan en el manejo de Bogotá Te Escucha-SDQS.

Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital

6. La herramienta de consulta de la Veeduría Distrital Tabalero 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. Los datos muestran además, que la Subred Sur duplica a la Subred Suroccidente en la recepción de peticiones, la cual se encuentra en el tercer lugar.

Adicionalmente, los datos arrojan que la Subred Sur es la entidad que más reclamos recibe comparada proporcionalmente con las peticiones hechas a la Secretaría Distrital de Salud. En el segundo semestre de 2019 la Subred Sur recibió un total de 2336 (42%) reclamos de , mientras que la Secretaría de Salud recibió 2816 (32%) del total de sus respectivos requerimientos.



Fuente: Tablero de control Ciudadano, Veeduría Distrital

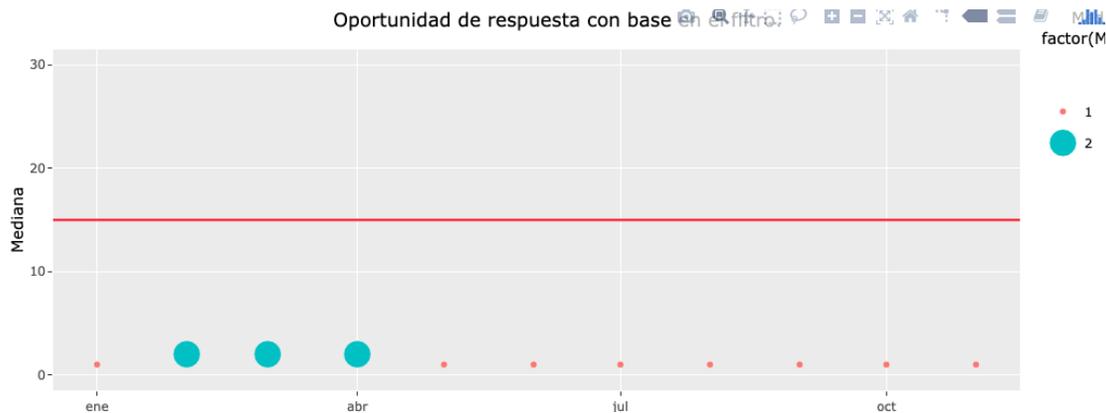
7. De acuerdo con el Tablero de Control Ciudadano, los reclamos disminuyeron 2,5% en el II semestre de 2019. Sin embargo, Al comparar las vigencias 2018 y 2019, se observa un aumento del 8,1% de los reclamos para el 2019.

RECLAMOS TCC 2019	
I-2019	2397
II-2019	2336
TOTAL	4733

RECLAMOS TCC 2018	
I-2018	1810
II-2018	2539
TOTAL	4349

Fuente: Tablero de control Ciudadano, Veeduría Distrital

8. Durante el segundo semestre de 2019, la oportunidad de respuesta mejoró con respecto al semestre anterior. Se evidencia que la mediana se mantuvo en 1 día durante todo el periodo evaluado, mientras que en los meses de febrero a abril la mediana subió a 2 días.



Fuente: Tablero de control Ciudadano, Veeduría Distrital



Informe Gestión PQRS

9. Comparadas las vigencias 2018 y 2019 del Informe Gestión de PQRS Año 2019 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., se evidencia que el total de requerimientos bajó 2% para el 2019. En el 2018 se recibieron un total de 14.519 peticiones, mientras que en el 2019 14.239.

TABLA No. 2 TOTAL PETICIONES COMPARATIVO 2018-2019

AÑO	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABRIL	MAY O	JUNI O	JULIO	AGOST O	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	TOTAL
2018	873	1344	1142	1354	1492	1125	1354	1282	1175	1218	1220	940	14.519
2019	1116	1445	1476	1339	1431	1173	1123	1176	1206	1186	875	693	14.239

Fuente: Informe Gestión PQRS 2019, Oficina de Participación Social y Servicio al Ciudadano, Subred Sur

10. Dentro del total de requerimientos y comparadas las vigencias 2018 – 2019, se encontró que el total de reclamos tuvo un aumento del 14% en el 2019. Asimismo, se destaca que el total de quejas para el 2019 bajó 20.7% con respecto a la vigencia anterior.

TABLA No. 6 COMPARATIVO PETICIONES POR TIPOLOGÍA. 2018 – 2019

TIPOLOGÍA	TOTAL 2018	TOTAL 2019
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3047	2760
RECLAMO	5060	5891
SOLICITUD DE COPIA	2957	2914
FELICITACIÓN	1209	1265
QUEJA	988	783
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	477	127
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	500	287
SUGERENCIA	230	179
CONSULTA	38	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	13	10
TOTAL	14519	14239

Fuente: Reporte SDQS 2019-2019

Fuente: Informe Gestión PQRS 2019, Oficina de Participación Social y Servicio al Ciudadano, Subred Sur

Apertura de Buzón

11. La Oficina de Control Interno acompañó la apertura del buzón de peticiones en la UMHES El Tunal, en la cual se evidencia que la apertura se hace correspondiente a los parámetros normativos e institucionales, en la que se cuenta con el acompañamiento de 3 representantes de la Asociación de Usuarios de la Subred Sur. Se hizo la respectiva socialización con los/as usuarios/as acerca de los canales de comunicación disponibles para hacer los requerimientos que crean necesarios.

No obstante, la OCI observa que el buzón ubicado en el área de Hospitalización Norte 4º piso se encuentra dañado, poniendo en riesgo las peticiones realizadas por los/as usuarios/as a través de dicho canal.



Fuente: Oficina de Control Interno, Subred Sur.

Política de Servicio al Ciudadano, Política Participación Ciudadana y Carta de Trato Digno

12. Se puede evidenciar la actualización de la Carta de Trato Digno como lo indica el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, ubicada en la página web de la entidad; en el link Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano; botón Carta de Trato Digno/Derechos y Deberes (<http://www.subredsur.gov.co/content/derechos-y-deberes-0>). Adicionalmente, el proceso de Participación aportó las evidencias de la creación de la Política de Servicio al Ciudadano y de la Política de Participación Comunitaria, tal como lo exige el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y residen en Control Documental dentro de la Intranet de la entidad.

FORTALEZAS

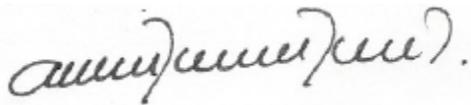
1. Cumplimiento satisfactorio de la meta del Plan Operativo Anual-POA 2019 que establece “Disminuir en 6% anual la participación de Quejas del total de comentarios de los usuarios”. Para la presente vigencia se redujo el número total de Quejas con respecto a la vigencia anterior, pasando de 988 en 2018 a 783 quejas en el 2019, mostrando una disminución del 14% del total de quejas. Para el 2018, la participación de la Quejas en el total de peticiones fue de 6.8%; para el 2019 se observa una disminución de 1.3%, haciendo que la participación de quejas en el total de requerimientos sea del 5.5%.
2. Para el 2019 hubo un incremento en las Felicitaciones de la entidad con respecto al año anterior. Así, el total de felicitaciones creció el 6% en 2019. La participación de las Felicitaciones pasó de 1209 (8.3%) en 2018 a 1265 (8.8%) en 2019.
3. Se cumplieron con todas actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC y del Plan Operativo Anual- POA.



4. El equipo de trabajo es comprometido e idóneo, cumpliendo con los criterios de eficacia y eficiencia para la entidad.

RECOMENDACIONES:

1. Ejercer controles más estrictos en la clasificación de requerimientos para minimizar el riesgo de clasificación errónea de las peticiones y así, evitar subregistros/sobregistros en las tipologías de las peticiones, además de prevenir posibles sanciones.
2. Fortalecer los procesos de socialización y adherencia en la recepción de requerimientos hechos a la entidad, tal como lo enuncia la normatividad vigente en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Ejercer controles más estrictos para evitar malos procedimientos en la recepción de requerimientos en todos los Procesos y Subprocesos que comprenden la Subred Sur.
3. Tomar acciones correctivas para evitar el aumento en los reclamos que se le hacen a la entidad por parte de los diferentes grupos de valor.
4. Se recomienda trabajar con Direccionamiento Estratégico para generar planes de mejoramiento a partir de las desviaciones encontradas en los Informes de PQRS y reportes de gestión de peticiones, en aras de la mejora continua institucional y cumplir con los criterios de eficacia, eficiencia, efectividad y economía. Por tanto, se hace necesario utilizar la fuente creada en el aplicativo UTILITARIO para cargar tales Planes de Mejora y sus respectivas actividades y evidencias, mediante las cuales se pueda hacer un seguimiento efectivo a las acciones de mejora propuestas por los procesos y subprocesos de la entidad.
5. Mejorar los controles mediante los cuales se valoran los criterios de Choerencia, Claridad, Calidez y Oportunidad en las respuestas a las peticiones.
6. Solicitar el arreglo del buzón dañado ubicado en el área de Hospitalización Norte 4º piso, para evitar poner en riesgo las peticiones realizadas por los/as usuarios.

<p>Firma: </p>	<p>Firma: </p>
AUDITOR Y/O TÉCNICO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Nombre: Rafael Francisco De la Ossa Archila	Nombre: Nidia Fernanda Rodríguez Salcedo