

<b>Fecha:</b>	Enero 24 de 2019
<b>Nombre:</b>	Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
<b>Responsable</b>	Marcela Martínez Contreras
<b>Audítores</b>	María Terán - Constanza Díaz Peña
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar la efectividad de los controles establecidos por las dependencias responsables de dar respuesta frente a los PQRS recibidos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., Canales de Comunicación y acceso a la Página web de la entidad.
<b>ALCANCE:</b>	PQRS recibidas en el Segundo Semestre de 2018
<b>CRITERIOS</b>	Ley 1755 de 2015, Ley 1477 de 2011, Ley 1437 de 2011, Decreto 371 de 2010 y Página web de la entidad.

**RESULTADOS OBTENIDOS**

**1. RELACIÓN DE PQRS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2018**

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. recibió 7.189 requerimientos, fuente de información el sistema SDQS, entre Junio 1 y Diciembre 31 de 2018, Clasificados en las siguientes tipologías:

TIPOS DE REQUERIMIENTO	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	251	257	211	264	310	183	1.476
RECLAMO	548	441	382	462	477	302	2.612
SOLICITUD DE COPIA	239	243	269	279	211	201	1.442
FELICITACIÓN	101	73	48	54	83	87	446
QUEJA	86	94	90	73	79	59	481
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27	23	28	29	29	72	208
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	70	124	126	34	18	19	391
SUGERENCIA	27	24	12	18	11	14	106
CONSULTA	2	3	8	3	1	3	20
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	0	1	2	1	0	7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1354</b>	<b>1282</b>	<b>1175</b>	<b>1218</b>	<b>1220</b>	<b>940</b>	<b>7.189</b>

Fuente: Informe Semestral PQRS Subred Sur

De acuerdo a la información consolidada en el cuadro anterior, se observa que con relación al primer semestre de 2018 hay una disminución de 141 peticiones lo que corresponde a **1.8%**. Los tipos de requerimiento en su respectivo orden fueron los siguientes:

**Reclamo (2.612) Derecho de petición particular (1.476) y Solicitud de Copia** con un total de (1.442) se resalta, que verificada la información y corroborada con los informes proporcionados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la Oficina Central es la que mayor peticiones presenta, por cuanto es allí donde derivan los cierres definitivos de los requerimientos y representa el 40% de las peticiones.

Las unidades que más peticiones recibieron: El CAPS Meissen 15%, las USS Vista Hermosa representando el 15% del total, seguido por la USS Usme 11%. La USS Tunal 6%, USS Tunjuelito, Salud Pública 5% y 4% Gerencia.

CANALES DE RECEPCION	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BUZONES	451	406	390	359	479	348	1606
PRESENCIAL	358	419	414	448	409	308	1639
CORRESPONDENCIA	185	201	154	129	138	127	669
E-MAIL	256	181	139	167	100	67	743
PAGINA WEB	58	45	61	90	45	42	254
TELEFONO	46	30	17	25	49	48	118
<b>TOTAL</b>	<b>1354</b>	<b>1232</b>	<b>1175</b>	<b>1218</b>	<b>1220</b>	<b>940</b>	<b>7189</b>

Fuente: Informe Semestral PQRS Subred Sur

De los canales de Recepción, el más utilizado es el de Buzón, con (1.606) solicitudes recepcionadas. Actualmente se poseen 91 buzones en las diferentes sedes de atención Mejoró la frecuencia de apertura de buzones con dos (2) días por semana en las unidades Meissen y Tunal En cuanto a los subtemas reiterados se evidencia el incremento en la solicitud de Historias clínicas y la inconformidad en la no oportunidad de agenda para la asignación de citas de especialistas.

## 2.SEGUIMIENTO AL LINK ATENCION AL CIUDADANO PAGINA WEB

De acuerdo a los lineamientos de la Ley 1474 de 2011, se realizó el seguimiento a la publicación de la página web, evidenciando

El módulo de atención al ciudadano, comprende 9 pestañas como son:

❖ **Carta de trato digno /Derechos y Deberes:**

Se encuentra la publicación de la Carta de trato digno, las direcciones de las Unidades, CAPS y

UMHES donde se receptiona la correspondencia de los usuarios (no instituciones), identifica la ventanilla única de servicio al ciudadano y su horario de atención, el canal de comunicación electrónico y los derechos y deberes de los usuarios, se evidencia que hay publicación de la Unidad Quirúrgica Venecia, la cual ya no presta servicio, por tanto este dato debe actualizarse, para evitar confusiones a los usuarios.

❖ **Directorio y horario USS:**

De acuerdo al mapa de procesos de la Entidad, se expone el directorio telefónico de las oficinas y su ubicación, cabe anotar que continúan apareciendo unidades que ya fueron reorganizadas, por lo que se requiere se realice los ajustes necesarios.

❖ **Participación social:**

Se publican las diferentes formas de Participación Social en Salud de acuerdo al Decreto 1757 de 1994, el directorio telefónico de los referentes de participación comunitaria de la Subred, los cuales deben ser actualizados para realizar los respectivos contactos por parte de los usuarios, por cuanto en seguimiento realizado, se encuentra fuera de servicio o envía a buzón de mensaje.

❖ **Programación taller pedagógico inasistencia:**

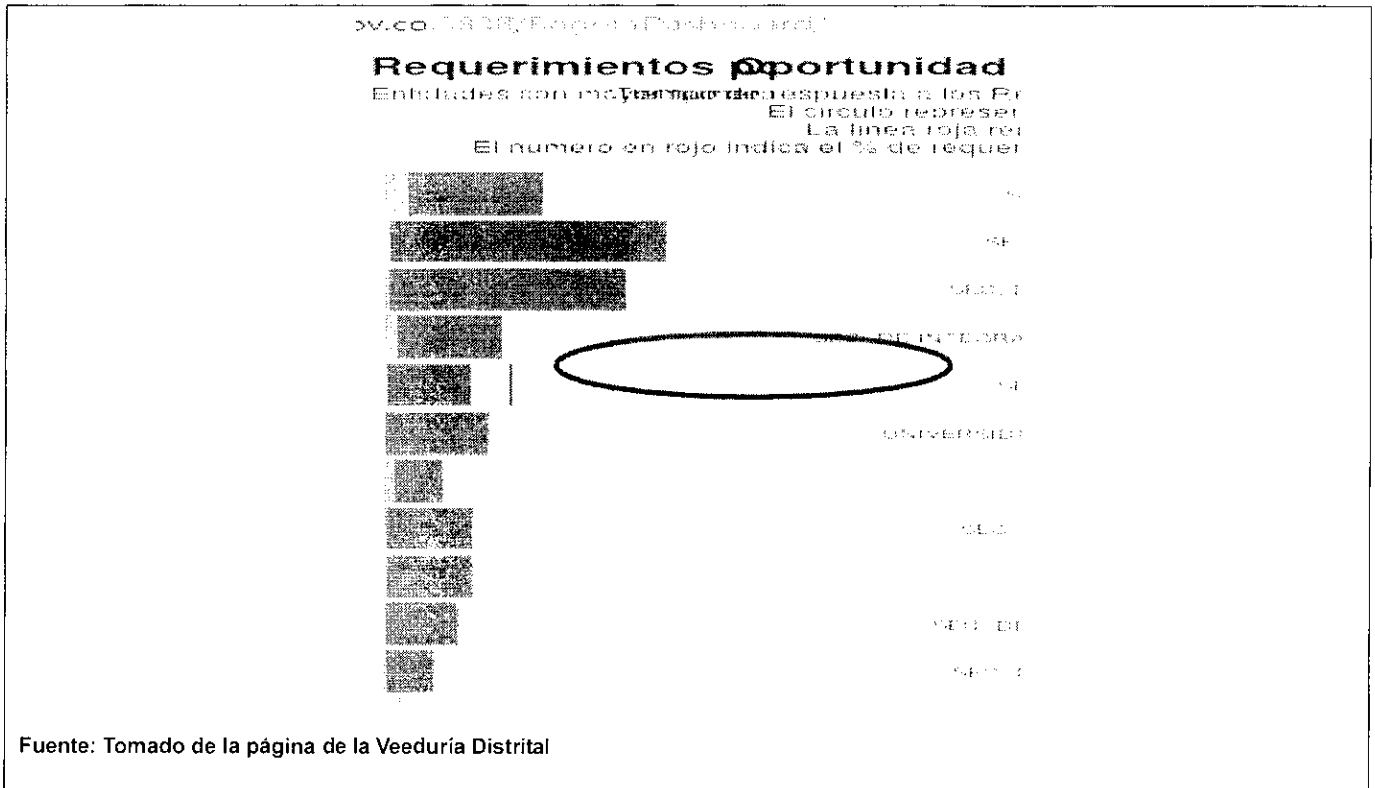
Se observa la programación de talleres de inasistencia en las diferentes unidades de servicio de la SubRed Sur, los cuales tienen denominación UPAS Y UBAS. Por lo tanto, las modificaciones realizadas al Portafolio de Servicios, deben ser actualizadas en la página web de la entidad.

### **3.ENVIO DE INFORMACION A LA VEEDURIA DISTRITAL**

Los informes requeridos por la Veeduría, se han enviado oportunamente durante el segundo semestre del 2018.

#### **TABLERO DE CONTROL CIUDADANO DE BOGOTÁ D.C.**

El tablero de control de requerimientos ciudadanos es una herramienta para la Administración Distrital y para la ciudad de Bogotá que permite analizar los datos de las peticiones ciudadanas con el fin de abordar los principales problemas, resolver las peticiones y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades, a continuación se presenta resultado de estadística para accesos a Servicios de Salud del segundo Semestre de 2018 en confrontación con los datos evaluados para la Subred Integrada De Servicios de Salud Sur E.S.E. Donde se observa que el promedio de respuesta es de 10 días, se evidencia que este logro se realiza mediante la revisión diaria de la base de datos del Sistema SDQS por el personal de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.



### OBSERVACIONES

1. En la revisión de la matriz de seguimiento de entrega de respuestas, se evidencia que algunas peticiones no registran la respuesta por parte del encargado, como por ejemplo: 1022996411, 10012701028, 51834640, 8407373, 28282777, 52169259, 52715001, 1010221617, 4165696), correspondiente al mes de octubre de la USS Tunal, lo que denota que el control del archivo de peticiones requiere una supervisión estricta por parte del personal profesional de apoyo.
2. Se dan cierres de gestión a requerimientos que no han sido entregados por dirección errada o en el momento no hay nadie que pueda recibir la correspondencia, pero sí se encontraron publicaciones por edicto en las unidades a que pertenecen, en los tiempos establecidos en la norma.
3. Con respecto a las quejas reiterativas de los funcionarios, que se remiten a Control Interno Disciplinario, la oficina de Atención al Ciudadano refiere desconocer el trámite realizado al personal intervenido, persistiendo las quejas de los usuarios sobre los mismos funcionarios.
4. Se observa que los televisores ubicados en las salas de espera de la USS Tunal, están emitiendo programas de televisión (novelas), desaprovechando este medio para divulgar temas institucionales
5. En recorrido de apertura de buzones realizada el día 6 de diciembre de 2018, se observaron 3 buzones en mal estado, 4 sur, 4 norte, 5 norte, se ha solicitado su arreglo mediante oficio con fecha septiembre 2018 dirigido a Gerencia.

6. Se observa el buzón del segundo piso consulta externa sin papelería y bolígrafo, para diligenciar las peticiones
7. Buzones mal ubicados los cuales no permiten el fácil acceso a los usuarios como son : pasillo entrada de urgencias, UCI adultos, UCI neonatos en la Unidad El Tunal
8. La Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en consulta externa de la USS Tunal, en el momento del recorrido se encuentra con luces apagadas y puerta abierta, exponiendo los equipos de cómputo a daños y hurto.
9. La misma situación se observa con el personal de ventanilla, en las unidades de la Subred Sur, quienes presentan quejas reiterativas relacionadas con el trato deshumanizado. El personal es intervenido por el referente de facturación; sin embargo, la oficina de Atención al Ciudadano desconoce el trámite y las acciones implementadas, por lo que persiste el mayor número de peticiones por esta tipología.
10. La asistencia técnica que realiza la Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano no contempla la capacitación a los profesionales de enlace, en temas de oportunidad, pertinencia, calidad y calidez de la respuesta.
11. Se observa que no hay actualización en la Página web institucional, de los documentos del subproceso, ya que continúan publicados números de teléfonos fuera de servicio y direcciones antiguas. Ver registro fotográfico.
12. Se evidencia que la educación brindada por parte del técnico PQRS, no cumple con los criterios expuestos en el Manual de Servicio al Ciudadano lo cual se refleja en el informe de satisfacción correspondiente al mes de diciembre 2018, en el porcentaje de adherencia de derechos y deberes correspondiendo al 87% en el servicio de urgencias
13. Se observa que no se cuenta con una lista de los pacientes citados al taller de inasistencia para llevar un control de los mismos.

#### RECOMENDACIONES

1. Revisar el registro de las peticiones que se ingresan a la Matriz de Seguimiento de respuesta.
2. Fortalecer las directrices relacionadas con la entrega de las respuestas del usuario garantizando así el ciclo de Gestión
3. Se requiere que Control Interno Disciplinario, de a conocer a la Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano, la directriz tomada frente a los casos de funcionarios con peticiones repetidas para el seguimiento de este tipo de quejas.
4. Se recomienda realizar recorrido frecuente para la verificación de papelería en los diferentes buzones, adicionalmente garantizar fácil ubicación y acceso a los mismos.
5. Tomar medidas de seguridad en la Oficina a cargo del proceso para evitar hurtos o daños en equipos de la Institución
6. Supervisión continua a la emisión de los televisores ubicados en las salas de espera, garantizando que sean espacios institucionales
7. Crear estrategias para fortalecer la atención humanizada en los servicios que creen impacto para la disminución de las quejas por trato deshumanizado por parte de los colaboradores en las diferentes unidades de atención especialmente en las ventanillas y articular las acciones Implementadas con el Subproceso de PQRS.

8. Crear espacios de análisis de respuestas y talleres de capacitación sobre la calidad y pertinencia de las respuestas a las solicitudes de los usuarios.
9. Revisión y actualización del Manual de Servicio al Ciudadano que se encuentra publicado en la intranet, generando confusión y pérdida de información a la ciudadanía.
10. El número de las encuestas de satisfacción aplicadas, deben ser acorde al número de consultas realizadas en el servicio para obtener un porcentaje real. Adicionalmente deben ser por los servicios de cada unidad disgregados, por ejemplo (urgencias, hospitalización adultos-mujeres-pediatría-unidad renal), si aplica.
11. Fortalecer las charlas educativas impartidas a los usuarios de acuerdo a los lineamientos del Manual, en cuanto a temas, tiempo y ayudas didácticas que permitan llegar a todo tipo de usuarios y mejorar el porcentaje de adherencia.
12. Se recomienda establecer cronograma con fecha, responsable de aplicar la encuesta y un instructivo para aplicación de la misma en las unidades de atención y así obtener los respectivos datos estadísticos
13. Evaluar la pertinencia de solicitar investigación por la presunta trasgresión de la Ley 1437/11, respecto a la respuesta oportuna de los derechos de petición, y/o dar traslado al Ente correspondiente.

### REGISTRO FOTOGRAFICO

#### PIE DE PAGINA DE INFORME DE GESTION II SEMESTRE 2018

Perdomo	
San Francisco	
CAPS Candelaria	
Candelaria	
Potosí	
Jerusalén	
Pasquilla	
Paraíso	
Manuela Beltran	
Sierra Morena	
San Isidro	
USS San Juan de Sumapaz	

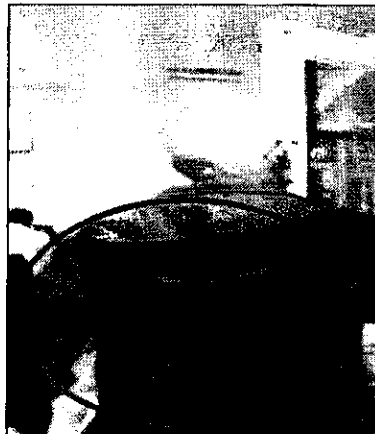
Tercera Calle No. 51 B 15 Sur Barrio Vespucio



OFICINA CONSULTA EXTERNA USS TUNAL



BUZÓN CON OBSTÁCULOS



CHARLA EN CONSULTA EXTERNA



FICHA PARA ASISTENCIA AL TALLER SIN CODIGO DOCUMENTAL

Handwritten text on the form includes '2010' and 'TALLER P...'. The form contains several sections with checkboxes and lines for text entry.

LISTADO DE ASISTENCIA AL TALLER

Nº	NOMBRE COMPLETO DE ASISTENTE	IDENTIFICACION	FECHA	HORA
1	Jose Osorio Arias	17 058 136		
2	...	...		
3	...	...		
4	...	...		
5	...	...		
6	...	...		
7	...	...		
8	...	...		

CHARLA EN CONSULTA EXTERNA

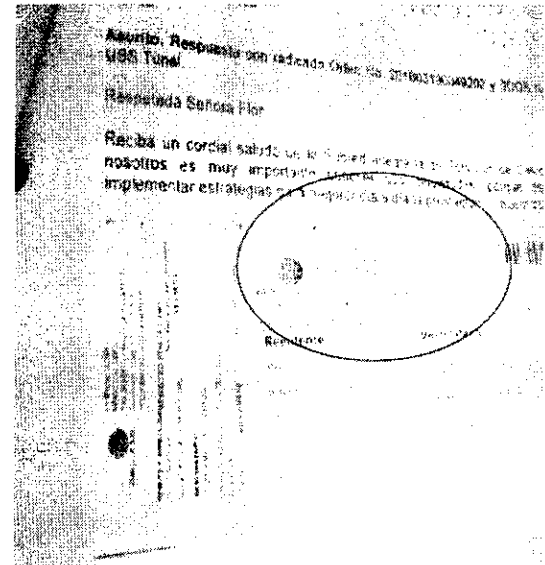
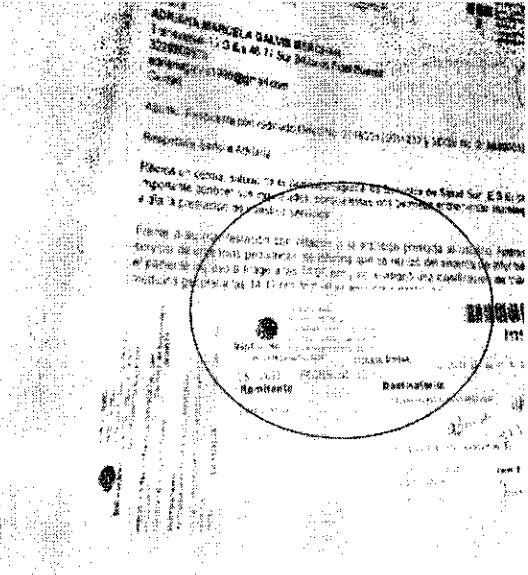
Handwritten text on the form includes '2010' and 'Charla en consulta externa'. The form contains several sections with checkboxes and lines for text entry.

SOPORTE DE ENTREGA RESPUESTA NO EFECTIVA

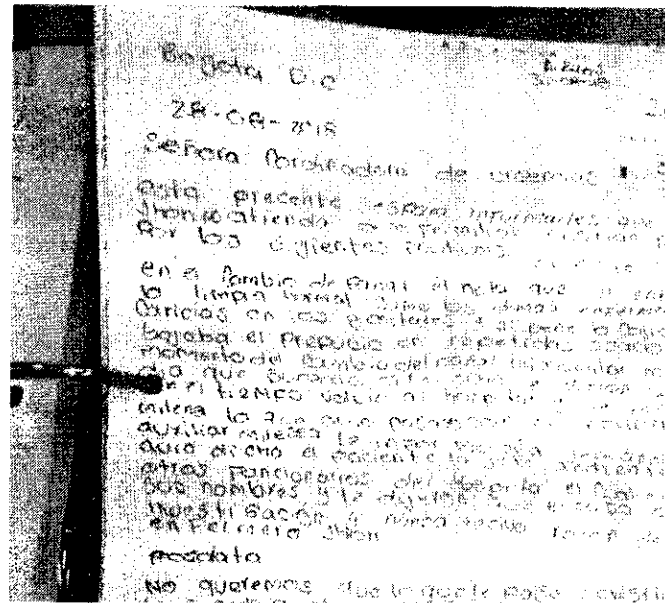
Handwritten text on the form includes '03 de Septiembre de 2010' and 'Señor Jose'. The form contains several sections with checkboxes and lines for text entry.



SOPORTE DE ENTREGA RESPUESTA NO EFECTIVA



SIN FORMATO DE PETICION



QUEJA REITERATIVA

2018-18-016  
 N. 69-11-10-02  
 N. 69-11-10-02

Requerido: Juan Alberto Abadía Espada de sero-  
 coografía de ginecología. El motivo  
 al consumo de la pregunta si es  
 posible si el Hospital de la Cruz  
 puede afectar el examen y el  
 doctor no me contesta nada y  
 me dice de forma altanosa que lo  
 que me pido es un recuento y si es así

Firma: <i>Constanza Diana Peña</i> <i>Mario Peñaranda</i>	Firma: <i>[Signature]</i>
Nombre: <b>AUDITOR Y/O TECNICO</b>	Nombre: <b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
Nombre:	Nombre: