



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

INFORME DE CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-03 V1

Fecha:	Julio 18 de 2019
Nombre	Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Responsable del Proceso	Dra. Marcela Martínez
Auditor(a)	Rafael Francisco De la Ossa Archila
OBJETIVO:	Seguimiento y verificar la efectividad en la gestión de los PQRS durante el primer 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; Decreto 103 de 2015; Decreto 371 de 2010; Caracterización de Usuarios y Ciudadanos 2019; Informe de PQRS I Semestre 2019; Informe de Satisfacción I Semestre 2019; Informe Defensor del Ciudadano Subred Sur 1° de Enero a 30 de Junio de 2019; Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital.

RESULTADOS OBTENIDOS

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

1. Revisado el documento "Caracterización de los Usuarios y Ciudadanos 2019" de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E., en el capítulo de "Caracterización de Individuos: Descripción Geográfica. Localidad Ciudad Bolívar" se describen una serie de hechos y datos históricos sin relacionar o citar la(s) fuentes(s) de donde fue obtenida dicha información. Adicionalmente, el documento no cuenta con bibliografía en la que se relacione de manera precisa de dónde fue obtenida la información utilizada a lo largo del documento.

La historia registrada de la Localidad de Ciudad Bolívar, data aproximadamente del año de 1700. En esa época la localidad estaba ocupada por tribus indígenas como: *Sutagaga*, los *Cundias*, y los *Usme*, quienes estaban bajo el gobierno del Cacique *Saguanmacha*, para ese entonces tenía el nombre de Selvas de Usme, el cual fue escenario de la vida e historias de invasión y de colonización, que allí ocurrieron con la llegada de los españoles. Hacia el año de 1750 el clérigo franciscano Virrey Solís, funda en Selvas de Usme la hacienda El Mana, con el objetivo de estar cerca de su amante María Encarnación Lugarda de Ospina, a quien tiempo después debe dejar para poder volver a España. Posterior al viaje de Virrey Solís, el fiscal del reino se apoderó de esos terrenos dándole el nombre de hacienda la Fiscalía; las tierras fueron propiedad de sus herederos hasta 1910.

Posteriormente fueron compradas por Gonzalo Zapata Cuenca. Hacia los años de 1940 comenzó la parcelación de las grandes haciendas que existían hacia el sur del río Tunuelito: Casablanca, La María, La Marichuela, Santa Rita, La Carbonera y El Cortijo entre otras; en la década del cincuenta al sesenta, surgieron los primeros asentamientos subnormales, que en menos de veinte años generarían polos de concentración de sectores marginados. Estos sectores estaban situados en las partes bajas y medias de la localidad y fueron fundados por personas que huían de la violencia en Tolima, Boyacá y Cundinamarca. Con relación a los primeros barrios que se construyeron producto del traspaso verbal al territorio distrital fueron: La Despensa, Meissen, San Francisco, Ismael Perdomo, Buenos Aires, Lucero Bajo, La María, Los Molinos, Cruz Roja (hoy *Barranquillita*).

Fuente Foto: Caracterización de Usuarios PCSC 2019. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

2. Se evidencia que la caracterización realizada no corresponde objetivamente a los usuarios de la entidad, sino que obedece a una identificación y descripción general de la población de las cuatro (04) localidades de influencia de la Subred Sur. Los datos son muy generales y pertenecen a fuentes secundarias como el Departamento Nacional de Estadísticas-DANE y/o a la Secretaría Distrital de Planeación.

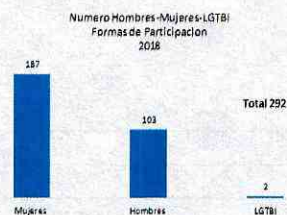
3. El documento anteriormente mencionado, muestra que de la población atendida en alguna de las unidades de servicio de la entidad; el 68.5% corresponde a mujeres y el 31.5% a hombres. No se evidencia ninguna acción y/o estrategia que tenga en cuenta el enfoque diferencial que garantice la participación de las mujeres y en las que se incluyan los grupos etarios de las mismas para identificar sus necesidades. Lo mismo se evidencia en el capítulo “Comunidad Organizada-Formas de Participación” en el que se registra la participación de las mujeres en un 64% y el de los hombres en 35.3%, el 0.7% corresponde a la comunidad LGBTI.

4. En el capítulo “Comunidad Organizada-Formas de Participación” se evidencia un error de análisis de los datos, en el que se afirma que la participación de hombres y mujeres no tiene una diferencia significativa y que esta es apenas del 10%. Lo evidenciado por la OCI al cotejar la información es que la diferencia real es del 28.8% en la participación, en la que 64% corresponde a las mujeres y la de los hombres es de 35.3%.

Se cuenta con un Total de 292 miembros de las Formas de participación entre Copacos y Asociación de Usuarios, lo cuales desarrollan la exigibilidad del Derecho en salud.

Con relación al número de hombres y Mujeres de acuerdo con la tabla siguiente se evidencia un Porcentaje de participación superior en mujeres con un 64%, hombres con el 53% y población LGBTI del 1%.

Grafica 6 Distribución por género Proceso de participación Comunitaria



Fuente: base de datos de Formas de Participación Subred Sur 2018

Aunque hay una diferencia de 10% entre hombres y mujeres las estrategias que se definen se enfocan a la comunidad en general puesto que no existe una diferencia importante, es clave encontrar un porcentaje tan alto de participación en el género masculino puesto que esto permite que las actividades tengan diversidad, de la misma manera es estratégico contar con población LGBTI por lo cual permite la participación de las minorías en los procesos específicamente de participación en salud para la Subred Sur

Fuente Foto: Caracterización de Usuarios PCSC 2019. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2019 – INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO SUBRED SUR 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019

5. Revisado el “Informe de PQRS Primer Semestre 2019” se muestra que el tiempo promedio de respuesta de la entidad es de 9 días, siendo Salud Pública la dependencia que más alto tiene los registros de respuesta con un promedio de 12 días, seguida por la Gerencia y la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano cada una con 10 días, y finalmente la Oficina de Asuntos Disciplinarios con 4 días.

Sin embargo, al cruzar los datos del Informe con los Reportes de Gestión de PQRS de los seis (06) primeros meses de la presente vigencia, la OCI evidencia que en los meses de febrero, marzo y abril 2019 presentan porcentajes altos en los que se superan los 16 días de respuesta, incumpliendo lo normado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “... Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición...” en el que se establece que el tiempo de respuesta es de quince (15) días a partir de su recepción.

PORCENTAJE DE RESPUESTAS PQRS SUPERIOR A LOS 15 DÍAS			
MES	TOTAL DE PETICIONES	TOTAL DE PETICIONES 15+ DÍAS	PORCENTAJE RESPUESTAS 15+ DÍAS
ENERO	1116	93	8%
FEBRERO	1445	402	28%
MARZO	1476	533	36%
ABRIL	1339	578	43%
MAYO	1431	4	0,3%
JUNIO	1123	4	0,4%
TOTAL	7930	1614	20,4%

Fuente: Oficina de Control Interno Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E.

6. En los Informes de PQRS y del Defensor del Ciudadano se destacan la gestión de PQRS recibidas por medio de las Redes Sociales. Sin embargo, dichas herramientas no deben contemplarse como un canal oficial de recepción, porque pertenecen a empresas privadas; su gestión y control no dependen de la entidad. En el Artículo 16 del decreto 103 de 2015 en el que se establece que: “Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública”. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:

- (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

7. Revisados y analizados los datos registrados en el Informe, la OCI evidenció que el 76% del total de Requerimientos por Dependencia corresponde sólo a tres de las nueve dependencias registradas en el documento, ordenadas de la siguiente manera: Participación y Servicio al Ciudadano 46%; USS Vista Hermosa 16%; UMHES Meissen 14%.



GRAFICA No. 3 TOTAL REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA. I SEMESTRE 2019



Fuente: Reporte SDQS Primer semestre 2019

8. Revisados los informes de gestión de PQRS del primer semestre 2018 y 2019, la OCI evidencia que hubo un aumento del 8% en los requerimientos para la presente vigencia, evaluándose el mismo periodo del año. Los análisis realizados por esta oficina, arrojan como resultado el aumento del 7% en los reclamos, teniendo en cuenta el total de reclamos sobre el el total de requerimientos de cada vigencia. Así, los reclamos representaban el 33.3% del total de requerimientos en el primer semestre del 2018; para el mismo periodo del 2019, los reclamos representan el 39.9% del total de requerimientos.

De otra parte, se establece que el número total de reclamos aumentó 23% entre una vigencia y otra, siendo 2448 en el 2018 y 3184 en el 2019.

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2019

TABLA No. 4 TOTAL PETICIONES POR TIPOLOGIA. I SEMESTRE 2019

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	242	338	304	303	254	205	1646
RECLAMO	402	581	547	544	597	513	3184
SOLICITUD DE COPIA	294	258	293	236	306	231	1618
FELICITACIÓN	63	93	181	117	127	102	683
QUEJA	53	102	81	68	73	65	442
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15	26	17	14	34	14	120
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	34	30	27	32	23	22	168
SUGERENCIA	8	13	26	20	12	13	92
CONSULTA	4	2	0	2	2	8	18
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2	0	3	3	0	9
TOTAL	1116	1445	1476	1339	1431	1173	7980

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2018

TIPOLOGIA	Nº DE REQUERIMIENTOS
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1571
RECLAMO	2448
SOLICITUD DE COPIA	1515
FELICITACIÓN	763
QUEJA	507
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	269
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	109
SUGERENCIA	124
CONSULTA	18
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6
TOTAL GENERAL	7330

Fuente: Reporte SDQS primer semestre 2018

Los reclamos por dependencia para la presente vigencia muestra que el área con mayor número de reclamos es la Central de PQRS con un 38%, relacionados con la Oportunidad de Agenda. Asimismo, los reclamos disgregados por servicio muestran que el servicio con mayor porcentaje de estos es Ambulatorios con un 46%, como consecuencia de la Oportunidad de la Citas y la demoras en la atención con especialistas.

GRAFICA No. 7 TOTAL RECLAMOS POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2019



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Primer semestre 2019

GRAFICA No. 8 RECLAMOS POR SERVICIO I SEMESTRE 2019



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Primer semestre 2019

BUZÓN DE SUGERENCIAS

9. El día jueves 25 de julio de 2019 la Oficina de Control Interno acompañó la apertura de los buzones de sugerencias de la UMHES El Tunal, escogida como muestra para evaluación del proceso debido a la cantidad de usuarios que recibe la unidad y la complejidad de los procesos que realiza.

Se determinó que el proceso se lleva de acuerdo a los estándares y protocolos establecidos por la entidad, cumpliendo lo normado en la Ley 1755 de 2015. La apertura de buzones cuenta con un cronograma establecido, el cual establece que en la UMHES El Tunal se realiza todos los jueves a las 8:00 a.m., a cargo un referente de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y en compañía de dos (02) representantes de la Asociación de Usuarios. Se estableció que se hace la apertura de 27 buzones, en los que se encontraron dos (02) de ellos en mal estado; uno (01) en la Unidad Renal y uno (01) en Urgencias Pediátricas.



INFORME SATISFACCIÓN I SEMESTRE 2019

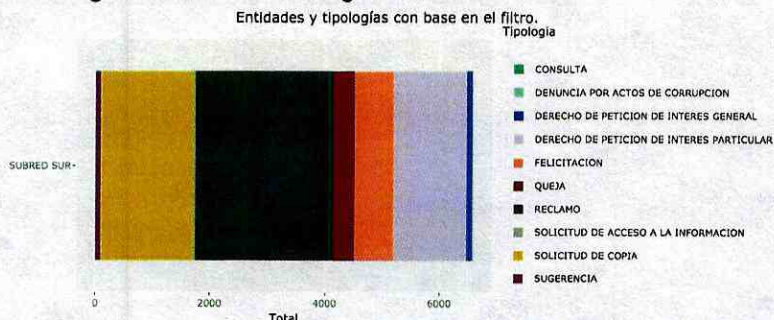
10. Revisado el informe de Satisfacción y sus documentos asociados aportados por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano, no se evidencia el desarrollo de la metodología usada en la aplicación de los cuestionarios. No se puede determinar cuál es el peso porcentual de las encuestas realizadas de manera directa por la Oficina de Participación, frente a las que fueron contestadas a través de la web de manera personal y remota. No se establecen horarios de aplicación de cuestionarios para evitar la parcialidad en los datos recolectados, por lo que tampoco se puede determinar horas en las que los servicios y unidades puedan llegar a tener más congestión.

No se evidencia la importancia y el peso que tienen los grupos etarios y el género dentro las muestras seleccionadas para la evaluación de la satisfacción de los usuarios con la entidad.

TABLERO DE CONTROL CIUDADANO VEEDURÍA DISTRITAL

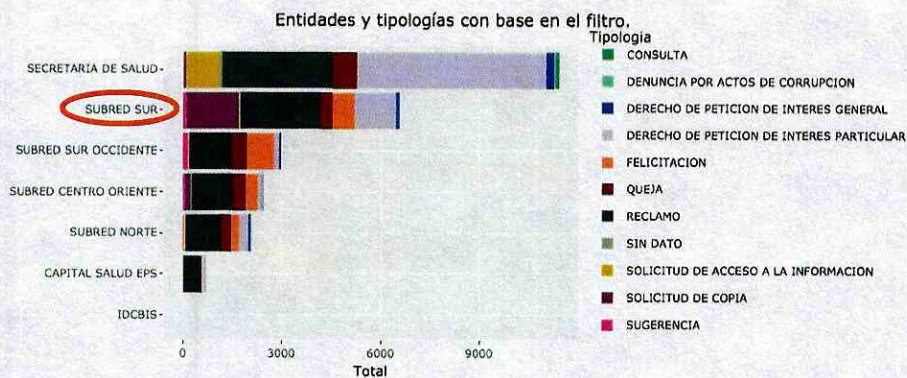
El Tablero de Control Ciudadano es una herramienta disponible en la página web de la Veeduría Distrital, con el fin de recopilar todos los datos relacionados con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS para su análisis; con el fin de determinar los principales problemas y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades distritales¹. A continuación se presentan los datos más relevantes de la Subred Integrada de Servicios de Salud E.S.E.

11. Revisados y analizados los datos consolidados en el Tablero de Control Ciudadano, se observa que los datos subidos a la herramienta no coinciden con los establecidos en el documento "Informe Primer Semestre 2019" en el que se evidencia un desfase en los datos de 1403 registros de PQRS. En la herramienta de la Veeduría Distrital se registran 6577 PQRS gestionadas, mientras que en el Informe publicado por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano en la página web de la Subred Sur se registran 7980 PQRS gestionadas.



Fuente: Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>)

12. La comparación de los datos con todas las entidades de salud del Distrito, muestra que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. es la segunda entidad distrital que más PQRS recibió durante el primer semestre del 2019, duplicando a la tercera que es la Subred Integrada de Servicios de Salud Suroccidente.

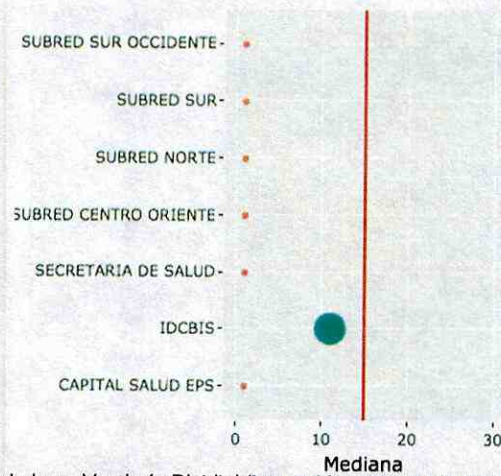


Fuente: Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>)

¹ Ver: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>

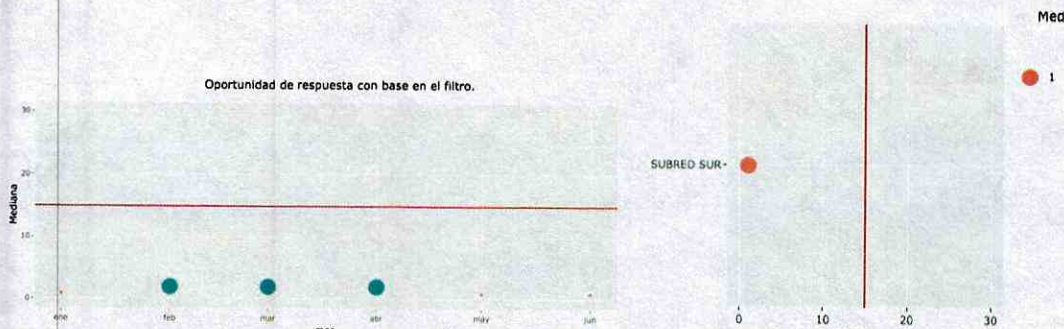


13. La mediana de respuestas de la Subred Sur es de 1 día para el primer semestre del 2019, dato que comparten 6 de las 7 entidades distritales de salud evaluadas por la herramienta de la Veeduría Distrital. La mediana como medida no debe confundirse con el tiempo promedio de respuesta, ya que como se analizó anteriormente, este fue de 9 días en la Subred Sur; registrando un 20.4% de inoportunidad de las respuestas durante el primer semestre del 2019 y siendo críticos los meses de febrero, marzo y abril.



Fuente: Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>)

14. La mediana en la oportunidad de respuesta de las PQRS se encuentra en un (01) día para el primer semestre del 2109, mostrando en los meses de febrero, marzo y abril un incremento significativo en la oportunidad de respuestas. En estos tres meses la mediana sube a dos (02) días, pero el gráfico reportado por la veeduría muestra que hay un porcentaje importante en la inoportunidad de respuestas, por lo que se condice con lo evidenciado por la OCI en el análisis realizado al *Informe de PQRS Primer Semestre 2019*.



Fuente: Tablero de Control Ciudadano, Veeduría Distrital (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>)



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 al mismo periodo de la vigencia anterior, pasando de 507 en el primer semestre de 2018 a 442 quejas en el 2019, mostrando una disminución del 12.8% del total de quejas. Para el 2018, la participación de la Quejas en el primer semestre fue de 6.9% del total de requerimientos; para el 2019 se observa una disminución de 1.38%, haciendo que la participación en el total de requerimientos sea del 5.5%.
2. El equipo de trabajo es comprometido e idóneo, cumpliendo con los criterios de eficacia y eficiencia para la entidad.

RECOMENDACIONES:

1. Citar las referencias bibliográficas usadas en el documento *“Caracterización de Usuarios y Ciudadanos 2019”*, para evitar posibles sanciones por incumplimiento de la Ley 1915 de 2018 *“Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos”*.
2. La caracterización debe responder objetivamente a los usuarios y demás grupos de valor de la entidad. Se sugiere que se trabaje mancomunadamente con la Oficina de Sistemas de Información TIC para establecer dicha caracterización, por lo que se recomienda usar los datos que tiene la entidad para responder a una caracterización de usuarios y grupos de valor más precisa. Se sugiere trabajar la *“GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS”* del Departamento Nacional de Planeación-DNP.
3. Incluir una estrategia de enfoque diferencial para la participación comunitaria de las mujeres, ya que ellas comprenden el 64% de la participación comunitaria.
4. Formular controles más efectivos en los que se establezcan días, meses, horarios, etc. Que permitan evaluar, corregir y resolver la oportunidad de las respuestas de los requerimientos dentro los tiempos que establece la ley; en aras de evitar posibles sanciones.
5. Corregir los errores de análisis evidenciados por la OCI en el Documento *“Caracterización de Usuarios y Ciudadanos 2019”* capítulo *“Comunidad Organizada-Formas de Participación”* página 39.
6. Crear acciones correctivas y de control para los reclamos que los usuarios radican en la entidad, y así garantizar el acceso eficaz, eficiente y efectivo a los servicios que presta la entidad, ya que se ha visto un incremento importante en la presente vigencia con respecto a la anterior.
7. Hacer la descripción detallada de la metodología usada en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, en la que se justifique y establezca los métodos de aplicación de los cuestionarios y su respectivo peso dentro del universo evaluado. Establecer y justificar la aplicación a los diferentes grupos etarios, género, discapacidad y demás variables de importancia para los resultados de la encuesta.





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

INFORME DE CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-03 V1

8. Arreglar los buzones dañados en la Unidad Renal y Urgencias Pediátricas de la UMHES El Tunal, para garantizar el proceso de recepción de PQRS de acuerdo a los protocolos establecidos por la entidad.

9. Homogeneizar los datos subidos en el Tablero de Control Ciudadano y los consolidados en el Informe de PQRS.

<i>Firma:</i> 	<i>Firma:</i> 
AUDITOR Y/O TÉCNICO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
<i>Nombre:</i> Rafael De la Ossa	<i>Nombre:</i> Gloria Esperanza Acevedo