

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>		
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>GP-GPA-FT-02 V1</b>	

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe de seguimiento sobre la atención a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2021.
----------------------------	--

## CONTENIDO DEL INFORME

**1. PERIODO DE EJECUCIÓN:** I Semestre - Vigencia 2021

### 2. OBJETIVO:

Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para el propósito de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas, formularon a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., durante el primer semestre de la vigencia 2021

### 3. EQUIPO AUDITOR

Profesional Especializado – María Terán

### 4. METODOLOGÍA

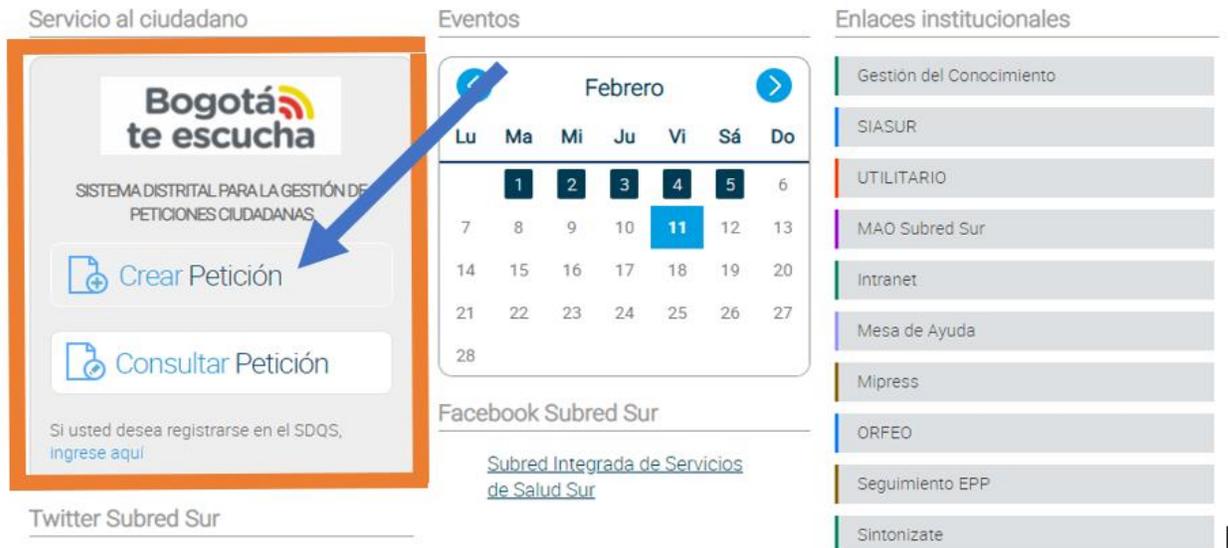
Para este informe, se tomó como referencia los informes presentados por la profesional Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, correspondiente a los bimestres enero-febrero, marzo-abril y mayo –junio, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”

### 5. MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Decreto 371 de 2010 -Artículo 3  
Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011  
Decreto Reglamentario 2641 de 2012, artículo 5

### 6. DESARROLLO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., cuenta con herramientas y espacios que le permiten cumplir lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Para su desarrollo, la entidad cuenta con canales para la recepción de requerimientos así: vía telefónica, presencial, correo, buzón y correspondencia. En La página web de la entidad se cuenta con el ítem de Bogotá te escucha, <https://bogota.gov.co/sdqsl/>,



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

en el cual se ha desarrollado el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas que es: *Bogotá te escucha, sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.*

En este link puede el usuario de la entidad, acceder a registrar su petición o consultarla, esta información es de fácil acceso para la ciudadanía, lo anterior con el fin de que haya reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, adicionalmente en transparencia «Instrumentos de Gestión de Información Pública» Informe de PQRS por cada trimestre. enlace: <https://www.subredsur.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

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

2021			
Nombre	Descripción	Tipo de Recurso	Fecha de Expedición
<a href="#">INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE 2021</a>	2021	<a href="#">Descargar documento</a>	12/29/2021
<a href="#">INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2021</a>	2021	<a href="#">Descargar documento</a>	08/18/2021
<a href="#">INFORME DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2021</a>	2021	<a href="#">Descargar documento</a>	08/12/2021

## COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

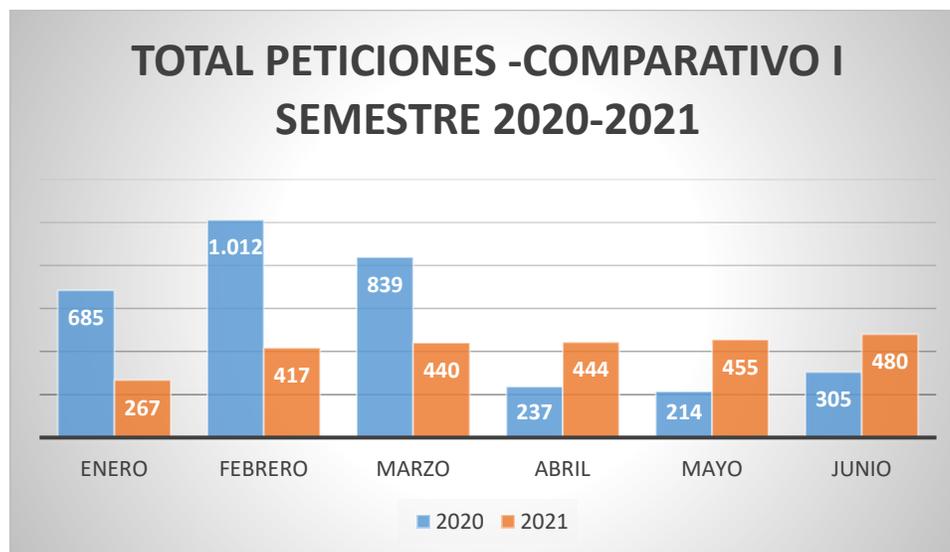
Para el primer semestre de 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 2.503 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad tales como: vía telefónica, presencial, correo, buzón y correspondencia y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRSDF:

TOTAL REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2021						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
267	417	440	444	455	480	<b>2503</b>

El comportamiento de peticiones del periodo fue de tendencia a incrementar en número de requerimientos.

**TABLA No. 2 TOTAL PETICIONES, COMPARATIO I SEMESTRE 2020-2021**

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>2020</b>	685	1.012	839	237	214	305	<b>3.292</b>
<b>2021</b>	267	417	440	444	455	480	<b>2.503</b>



Para el primer semestre de 2021 se registraron 2.503 peticiones, mientras que en el mismo semestre del año 2020 se gestionaron 3.292, denotándose disminución de PQRS, pero manteniéndose el comportamiento de manifestaciones en los dos periodos, siendo que para febrero y marzo de 2021 se nota incremento de manifestaciones en relación con los meses anteriores.

**TABLA No. 3. PARTICIPACION DE PETICIONES DE ACUERDO CON EL TOTAL DE ATENCIONES**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>		 <b>BOGOTÁ</b>
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>GP-GPA-FT-02 V1</b>	

## I Semestre 2021

	<b>PETICIONES POR DEPENDENCIA</b>	<b># ATENCIONES</b>	<b>% PARTICIPACIÓN</b>
<b>DEPENDENCIA</b>			
<b>USS TUNJUELITO</b>	309	147007	0,21%
<b>UMHES MEISSEN</b>	240	77769	0,31%
<b>UMHES TUNAL</b>	358	111140	0,32%
<b>USS VISTA HERMOSA</b>	437	224095	0,20%
<b>USS NAZARETH</b>	7	6971	0,10%
<b>USS USME</b>	308	202141	0,15%
<b>PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	841	N/A	N/A
<b>ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	3	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>2503</b>	<b>566982</b>	<b>0,44%</b>

Nota1. Origen del dato: Total de manifestaciones de la unidad sobre total de Atenciones en las unidades

De acuerdo con el número de Atenciones en el primer semestre 2021 (n= 566982) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud(n=2503) la participación de Derechos de Petición corresponde a 0.44% demanifestaciones de usuarios en todas las tipologías (Reclamos, Quejas, Felicitaciones, DP Int Particular, Int General, Sugerencias, Consultas, denuncias).

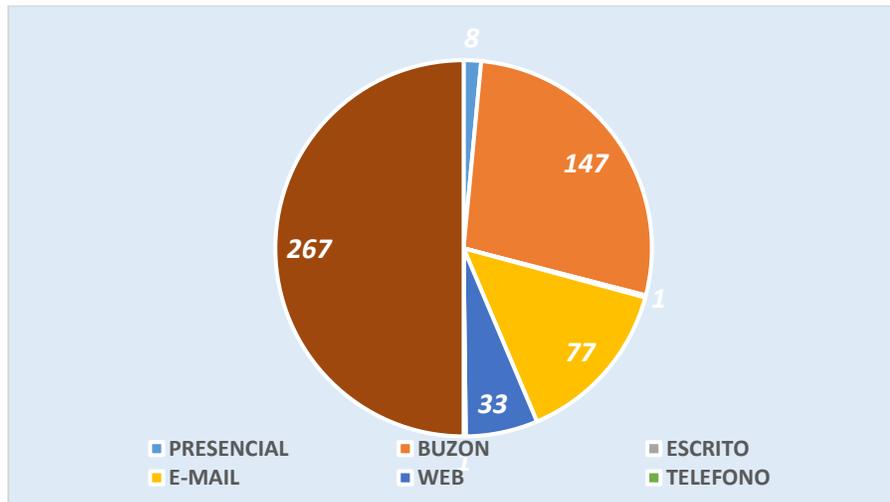
La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 44 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

## CANALES DE ESCUCHA

### USO DE CANALES DE ESCUCHA I SEMESTRE 2021

<b>CANALES DE INTERACCION</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>Total</b>
<b>PRESENCIAL</b>	8	17	29	11	9	13	<b>33</b>
<b>BUZON</b>	147	282	292	294	279	279	<b>852</b>
<b>ESCRITO</b>	1	18	26	14	8	33	<b>55</b>
<b>E-MAIL</b>	77	63	57	83	129	124	<b>336</b>
<b>WEB</b>	33	37	36	40	27	29	<b>96</b>

<b>TELEFONO</b>	1	0	0	2	3	1	<b>6</b>
<b>REDES SOCIALES</b>				0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>417</b>	<b>440</b>	<b>444</b>	<b>455</b>	<b>480</b>	<b>1379</b>



Durante el I Semestre de 2021 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 61.78% (n=852) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 24.36% (n=336); en tercer lugar, el canal Web con el 6.96% (n=96), seguido por 3.98% (n=55) el canal escrito. Con el 2.39% (n=33) está el canal presencial y con el 0,43% está el canal Telefónico (n=6).

#### TIPOLOGIA DE PETICIONES I SEMESTRE 2021

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEMESTRE
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42	62	84	76	51	99	414
RECLAMO	164	213	236	218	278	267	1376
SOLICITUD DE COPIA	1	1	5	2	1	3	13
FELICITACIÓN	31	90	59	100	74	77	431
QUEJA	16	34	37	37	27	23	174
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	0	1	1	0	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	10	5	6	13	4	43
SUGERENCIA	5	6	10	4	9	6	40
CONSULTA	2	0	4	0	0	1	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>417</b>	<b>440</b>	<b>444</b>	<b>455</b>	<b>480</b>	<b>2503</b>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>		
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>GP-GPA-FT-02 V1</b>	

Para el I semestre de 2021 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 54,97% (n=1376), seguido por las Felicitaciones 17,22% (n=431), en tercer lugar, están los derechos de interés particular 16,54 % (n=414); en cuarto lugar, con el 6.95% (n=174) están las quejas por trato inadecuado.

## ACTOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer trimestre se recibió de manera directa una manifestación correctamente tipificada como Actos de corrupción, registrada por usuario Anónimo, sobre cual se abrió investigación preliminar.

Para el Segundo trimestre, fueron atendidas como denuncias por posibles actos de corrupción un total de 4 manifestaciones registradas y correspondientes a esta tipología, las cuales pertenecen al mes de mayo, para los demás periodos, aunque fueron tipificadas como Denuncias, al validar la información no correspondían a la tipología o no eran competencia de la Entidad.

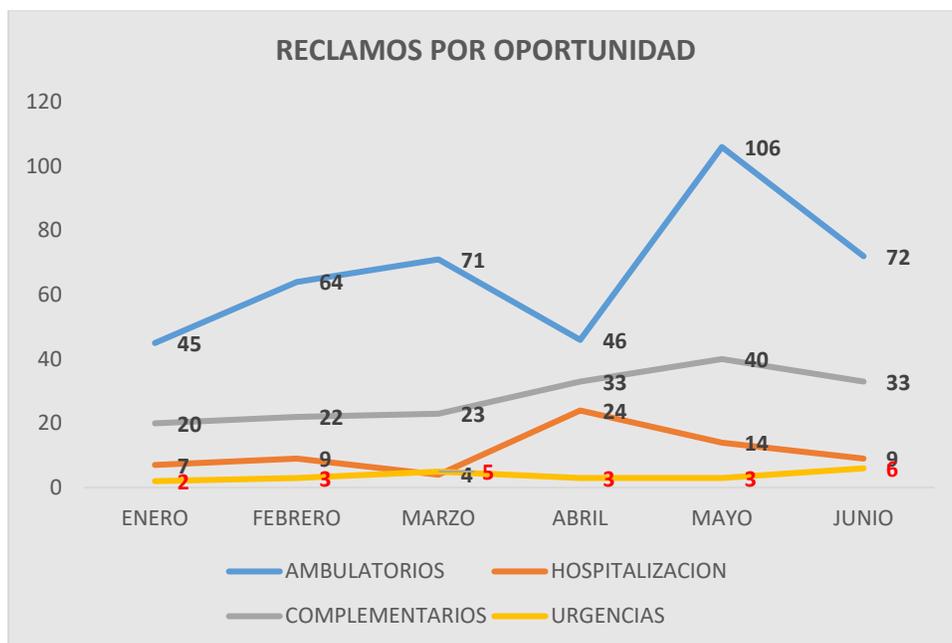
## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Con la expedición del Decreto 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica", aumentó los tiempos de respuesta de las peticiones a 30 días. La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, continuó dando cumplimiento a los tiempos de respuesta en todas las dependencias, manteniendo una tendencia alta en cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y siendo necesario en casos excepcionales acogerse a los términos del Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria.

## RECLAMOS - Causas Reiterativas

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE identificó las causas reiterativas de los reclamos, en los siguientes ítems: oportunidad de agenda de especialistas, programación de cirugía, oportunidad en asignación de citas de Imagenología, inconformidad de servicio de facturación y servicio de Call center, se detalla a continuación la información:

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEMESTRE 2021
AMBULATORIOS	45	64	71	46	106	72	<b>404</b>
HOSPITALIZACION	7	9	4	24	14	9	<b>67</b>
COMPLEMENTARIOS	20	22	23	33	40	33	<b>171</b>
URGENCIAS	2	3	5	3	3	6	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>106</b>	<b>163</b>	<b>120</b>	<b>664</b>



### RECLAMOS FACTURACION I SEMESTRE 2021

Los reclamos para facturación están dados por demora en la atención, inconformidad en el servicio, falta de información para el proceso, cobros incorrectos y mala asignación.

CAUSAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	I SEMESTRE 2021	Participación en Oportunidad
DEMORA	5	5	12	8	7	3	40	40%
FALTA DE INFORMACION	1	2	0	3	3	1	10	10%
COBRO INCORRECTOS	0	0	1	0	0	1	2	2%
INCONFORMIDAD SERVICIO	6	5	13	4	8	10	46	46%
MALA ASIGNACION	NA	NA	NA	0	1	0	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

### CONCLUSIONES

- Las Tipologías con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos, para los Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas; Complementarios por oportunidad de citas de procedimiento de Radiología e Imagenología, demora en la atención de

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>		
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>GP-GPA-FT-02 V1</b>	

Laboratorio, Radiología y Farmacia, Servicio de Hospitalización por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos.

- A partir del mes de junio de 2021, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se habilita como canal de Escucha PQRSD, las redes sociales Twitter y Facebook.
- La Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, trabajó juntamente con la Oficina de Gestión del Talento Humano, Oficina de calidad, Oficina Asesora de comunicaciones y Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la implementación de buzón de colaboradores virtual
- Se da cumplimiento a las metas del Plan Operativo anual Disminuir en un 6% La tasa de PQRS generadas por Acceso, Oportunidad y Deshumanización durante el cuatrienio y cumplir al 100% con la oportunidad de respuesta de PQRS según Normatividad.

## RECOMENDACIONES

- Mejorar los términos de oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Orfeo, así como migrar del uso del correo electrónico a este canal, para mantener mayor control de las comunicaciones internas de PQRSD.
- Establecer al interior de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, acciones que permitan disminuir las quejas por deshumanización.

Firma:



**María de la Cruz Terán Álvarez**  
 Profesional Especializado.