
 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		
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	

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

CONTENIDO DEL INFORME

1. PERIODO DE EJECUCIÓN: II 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 segundo semestre de la vigencia 2021

3. EQUIPO AUDITOR

Profesional Especializado – María Terán
Astrid Marcela Méndez Chaparro – Jefe de Oficina

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 meses de Julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, 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 se contó con los siguientes canales de escucha habilitados: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

En La página web de la entidad se cuenta con el ítem de Bogotá te escucha, <https://bogota.gov.co/sdqs/>,



Twitter Subred Sur
 Fuente: <https://www.subredsur.gov.co/>

Adicionalmente en el enlace <https://www.subredsur.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>, se pueden evidenciar los informes trimestrales de PQRSD que se generan por la administración, esta información es publicada en la página web, y de fácil consulta para los colaboradores, usuarios y demás partes interesadas.

Es de resaltar que este informe realizó comparativo 2020-2021, para el total de peticiones, canal de escucha, y tipología. Consolidando lo correspondiente a Quejas, Reclamos y Felicitaciones en el periodo por Unidad, para el segundo semestre vigencia 2021 también incluye, consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

TOTAL, PETICIONES MENSUALES. II SEMESTRE 2020 - 2021

Para el segundo semestre de 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 3.360 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 PQRSD:

Vigencia	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
2020	369	412	411	480	416	461	2549
2021	670	656	577	535	532	387	3357

El comportamiento de peticiones del periodo fue de tendencia a incrementar en número de requerimientos. Para el segundo semestre de 2020 se registraron 2.549 peticiones evidenciándose un mayor número de manifestaciones en 2021; explicándose este comportamiento en la vigencia 2020, debido a las medidas de contingencia para el manejo de la Pandemia de COVID 19, entre las cuales estaban las cuarentenas generales y por localidad, las limitaciones de algunos servicios de salud de manera presencial, especialmente para las poblaciones de mayor riesgo de contagio.

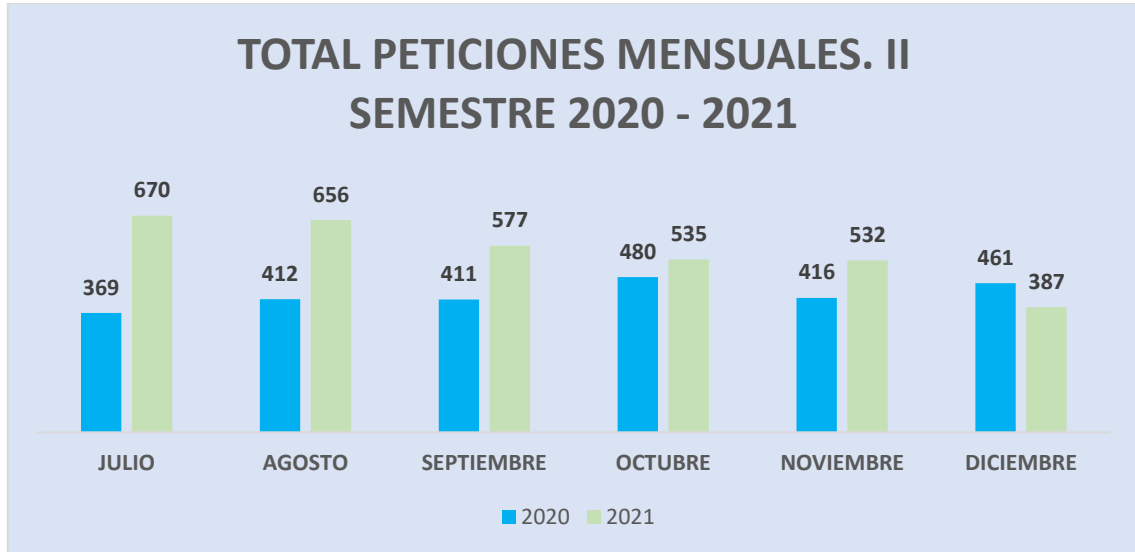




TABLA No. 2 TOTAL PETICIONES, COMPARATIVO II SEMESTRE 2020-2021

DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
Servicio a la Ciudadanía	1028	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Tunal	570	132.934	0,43%
Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa	487	268.797	0,18%
Salud Pública	305	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Usme	402	246.851	0,16%
Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito	301	165.934	0,18%
Unidad de Servicios de Salud Meissen	250	86.851	0,29%
Unidad de Servicios de Salud Nazareth	7	6.547	0,11%
Oficina Asuntos Disciplinarios	7	N.A	N.A
Total general	3.357	907.914	0,37%

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

 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		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	

De acuerdo con el número de Atenciones en el semestre 2021 (n= 907914) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud(n=3357) la participación de Derechos de Petición corresponde a 0.37% de manifestaciones 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 37 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

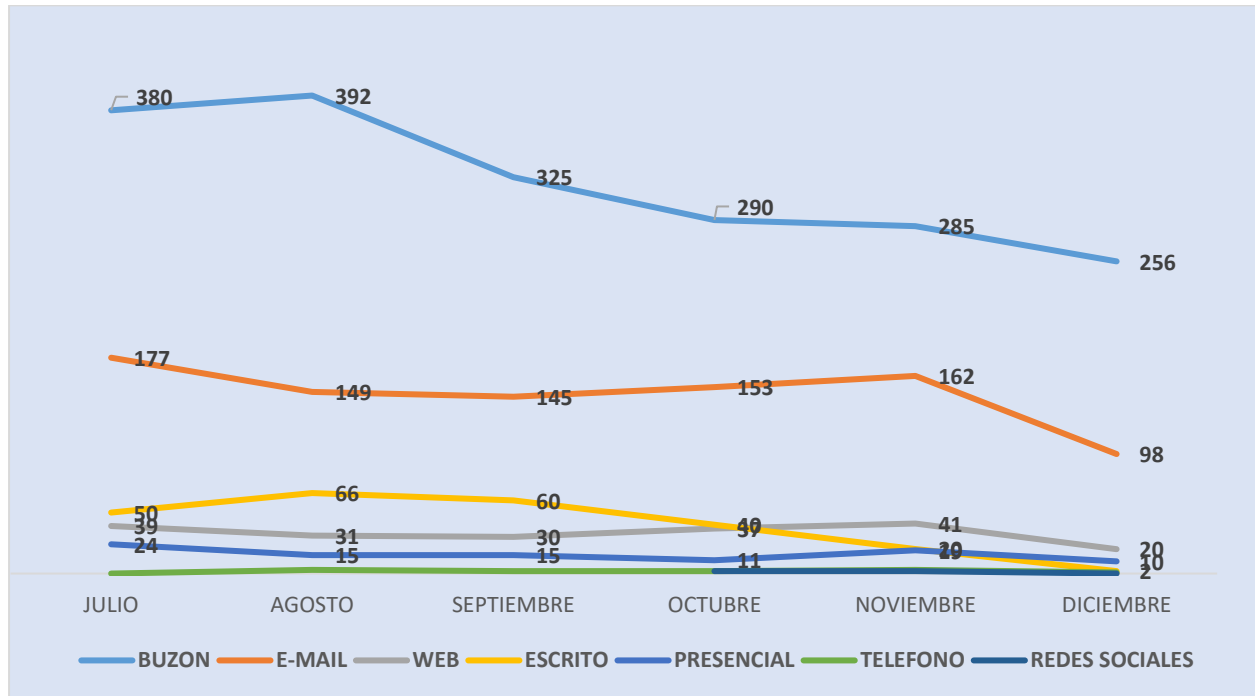
TABLA 3. TASA DE PARTICIPACIÓN DE MANIFESTACIONES 2021

AÑO	ENE	FE B	MA R	AB R	MA Y	JUN	JUL	AG O	SEP	OCT	NO V	DI C	TOTA L
2019	80	97	88	82	82	71	63	70	69	64	58	49	73
2.020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	39
2.021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	35

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2020-2021

CANALES DE ESCUCHA



CANALES DE ESCUCHA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	II SEMESTRE 2021
BUZON	380	392	325	290	285	256	1928
E-MAIL	177	149	145	153	162	98	884
WEB	39	31	30	37	41	20	198
ESCRITO	50	66	60	40	20	2	238
PRESENCIAL	24	15	15	11	19	10	94
TELEFONO	0	3	2	2	3	1	11
REDES SOCIALES				2	2	0	4
Total general	670	656	577	535	532	387	3.357



Durante el II 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 57.43% (n=1928) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 26.33% (n=884); en tercer lugar, el canal escrito con el 7.08% (n=238), seguido por 5.89% (n=198) el canal web. Con el 2.80% (n=94) está el canal presencial y con el 0,32% está el canal Telefónico (n=11), así mismo a partir del cuarto trimestre se incluyeron las redes sociales con 0.11% (n=4)

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA - II SEMESTRE 2021

ENTIDAD	TOTAL, REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	76	25%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	1%
IDPYBA	3	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	1%
SECRETARIA DE SALUD	102	33%
SUBRED CENTRO ORIENTE	34	11%

 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		 BOGOTÁ
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	

SUBRED NORTE	31	10%
SUBRED SUR OCCIDENTE	44	14%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	1%
IDPAC	2	1%
ACUEDUCTO - EAB	4	1%
Total	308	100%

Fuente: Reporte SDGPC II semestre 2021



Para los traslados realizados se tiene en cuenta las peticiones registradas, las recibidas por traslado y peticiones de periodos anteriores, siendo asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del distrito.

TIPOLOGIA DE PETICIONES II SEMESTRE 2021

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	II SEMESTRE 2021
RECLAMO	341	337	346	320	345	258	1947
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	129	126	101	91	64	33	544
FELICITACIÓN	121	121	68	65	59	65	499
QUEJA	42	38	36	43	47	28	234
SUGERENCIA	22	21	18	8	7	0	76
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	10	6	3	3	2	30
SOLICITUD DE COPIA	4	0	1	1	0	0	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	1	0	2	0	6
CONSULTA	3	1	0	3	4	1	12
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	0	1	1	0	3
TOTAL	670	656	577	535	532	387	3357

Para el II semestre de 2021 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 57.99% (n=1947), seguido por Derecho de interés particular 16.20% (n=544), en tercer lugar, se encuentran las felicitaciones 14.86% (n=499), en cuarta posición, con el 6.97% (n=234) están las quejas por trato inadecuado.

ACTOS DE CORRUPCIÓN

 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		
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	GP-GPA-FT-02 V1	

De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el Tercer trimestre, fue atendida como denuncia por posibles actos de corrupción una manifestación registrada y correspondiente a esta tipología, la cual pertenece al mes de agosto.

Y respecto del cuarto trimestre, fueron atendidas como denuncias por posibles actos de corrupción dos manifestaciones, las cuales pertenecen a los meses de octubre y noviembre.

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.

CONCLUSIONES

Es reincidente para el segundo semestre que las Tipologías con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos, para los Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas; Servicios Complementarios por oportunidad de citas de Radiología en imágenes diagnósticas y oportunidad en la entrega de resultados y medicamentos. Servicios Hospitalarios por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos e inconformidad en el servicio

RECOMENDACIONES

Establecer al interior de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, acciones que permitan disminuir las quejas por deshumanización.

Realizar sensibilizaciones in situ con las áreas que registran mayores inconvenientes en la atención oportuna y son generadoras de Peticiones o quejas, las cuales son identificadas por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano en sus informes trimestrales.

Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo con los Peticiones y quejas reiterativas a fin de disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad, por este motivo.

Firma


Astrid Marcela Méndez Chaparro
 Jefe Oficina Control Interno.


María de la Cruz Terán Álvarez
 Profesional Especializado.