



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.A.M.U.

© 2018 Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

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

INFORME DE CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-03 V1

| | |
|--------------------|---|
| Fecha: | Julio de 2018 |
| Nombre: | Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano |
| Responsable | Martha Patricia Aponte |
| Audidores | Juan Miguel Gómez y Constanza Díaz Peña |

| | |
|------------------|--|
| OBJETIVO: | 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. |
| ALCANCE: | PQRS recibidas en el primer semestre de 2018 |
| CRITERIOS | Ley 1755 de 2015, Ley 1477 de 2011, Ley 1437 de 2011, Decreto 371 de 2010 y Página Web de le entidad. |

RESULTADOS OBTENIDOS

1. RELACIÓN DE PQRS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018

Durante el primer semestre del 2018 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. recibió 7330 requerimientos, fuente de información el sistema SDQS, entre el 1 de enero y 30 de junio de 2018. Clasificados en las siguientes tipologías:

| TIPOS DE REQUERIMIENTOS SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR | PRIMER SEMESTRE 2018 |
|--|----------------------|
| 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; Informe Semestral PQRS Subred Sur

De acuerdo a la información consolidada en el cuadro anterior y que asciende a un total de 7.330 requerimientos, se observa que con relación al primer semestre de 2017 se configuraron 4.530 requerimientos que frente a los del primer semestre del 2018 se denota un aumento del 23% , los más relevantes tipos de requerimiento en su respectivo orden fueron los siguientes:

Reclamo (2.448) Derecho de petición particular (1.571) y Solicitud de Copia con un total de (1.515), 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 petición presenta, por cuanto es allí donde derivan los cierres definitivos de los requerimientos y representa el 43% de las peticiones.

La USS Vista Hermosa representa el 16% de concentración de peticiones. Frente a quejas la sede USS Tunal representa el 21% de ellas, siendo la que más refiere ese tipo de requerimiento, así como por concepto de reclamos con un 20%, situación que se deriva entre otras por la no oportunidad en la asignación de citas en el servicio de ambulatorios.

| CANALES DE RECEPCION DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR | REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2018 |
|---|-------------------------------------|
| BUZONES | 1534 |
| PRESENCIAL | 1100 |
| CORRESPONDENCIA | 600 |
| E-MAIL | 482 |
| PAGINA WEB | 158 |
| TELEFONO | 97 |

Fuente; Informe Semestral PQRS Subred Sur

De los canales de Recepción, el más utilizado es el de Buzón, con (1.534) solicitudes recepcionadas, actualmente se poseen 99 buzones en las diferentes sedes de atención. Mejoro 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 8 pestañas como son:

1. Carta de trato digno /Derechos y Deberes:

Se encuentra la publicación de la Carta de trato digno, las direcciones de las Unidades, CAPS y UMES donde se recepciona 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

2. Defensor del ciudadano:

Se publica la Resolución de creación de este cargo, con su ubicación, responsable teléfono de



contacto y sus funciones.

3. Directorio y horarios USS:

De acuerdo al mapa de procesos de la entidad, se expone el directorio telefónico de las oficinas y su ubicación

4. Glosario:

Expone las diversas terminologías utilizadas dentro de la atención al usuario, lo que permite al consultante entender de manera clara el contexto de las actividades prestadas por esta oficina

5. Informe de PQRS y denuncias:

Se encuentran dos pestañas de consulta, la primera Informe de peticiones, quejas y reclamos y denuncias de los años 2017, con los reportes de informes de gestión semestral y anual. Para el año 2018 el informe de gestión del primer trimestre y primer semestre de 2018.

En el informe de satisfacción del año 2018, se encuentra el correspondiente al año 2017; primer trimestre y Semestre del 2018, resaltando el índice de satisfacción del 96% en este último período.

6. Información para población vulnerable:

De acuerdo a la Ley 1712 de 2014, y postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Título 9 Capítulo 1 del Decreto N° 1078 de 2015, los sujetos obligados por el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 deben publicar en su sitio web:” se debe publicar las normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a la población vulnerable (madres cabeza de familia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, reinsertados), de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable”..., situación que no se evidencia en la revisión de la página de participación ciudadana y servicio al ciudadano. Se observa en el link la fecha del 2014, la cual no se ha actualizado, adicionalmente se direcciona a la URL de la Procuraduría General de la Nación.

7. Participación social:

Se publica 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 a los números de contacto publicados, no se encuentran en servicio o envía a buzón de mensaje; otro refiere pertenecer a esta subred, pero no al referente de la página.

Se observó el diagrama de cómo el usuario puede participar, la ruta de vinculación a las formas de participación social y la integración de las formas de participación.



8. 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

De acuerdo a la solicitud realizada por esta Oficina, del envío de la información a la Veeduría Distrital, se recibieron los informes correspondientes al primer trimestre del 2018 y estos han sido enviados con oportunidad a la Veeduría. En el mes de junio 2018, se expresa la dificultad en la implementación de la funcionalidad “*Bogotá Te escucha*” para el Sistema de Distrital de Quejas y Soluciones SDQS mediante oficio 201803510066103 dirigido a los Jefes de Oficina y Subgerencia de Servicios de Salud de la Subred Sur, en el cual se expone la dificultad de realizar el ingreso oportuno de los requerimientos al sistema “*Bogotá te escucha*”, generando permanentemente errores y prolongado tiempo de gestión en cada proceso, situación que expresan se ha venido subsanando.

En relación con la oportunidad de respuesta a los requerimientos comparativamente con las Subredes del Distrito, se evidencia la oportunidad de respuesta promedio de catorce (14) días, Relación lineal a lo normado. Por cuanto, de no cumplirse con los tiempos, podría ocasionar exposición a la materialización del riesgo por incumplimiento de la Ley. Se constato mediante la revisión de la página de la Veeduría Distrital, en el tablero de Control Ciudadano, sector salud vs. Datos proporcionados por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

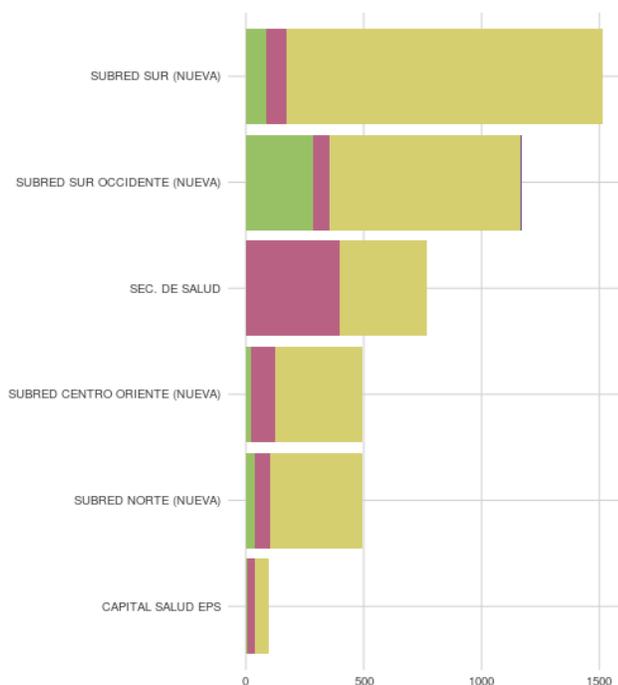
Tablero de Control Ciudadano de Bogotá D.C.

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 Primer Semestre de 2018 en confrontación con los datos evaluados para la Subred Integrada De Servicios de Salud Sur E.S.E



Requerimientos por entidad

Entidades con mayor número de requerimientos.



Oportunidad de respuesta por entidad

Tiempo de respuesta a los Requerimientos Ciudadanos por Entidad.
El círculo representa la mediana del tiempo de respuesta.
La línea roja representa el tiempo máximo establecido.
El número en rojo indica el % de requerimientos respondidos fuera de término



Fuente: Tablero Control ciudadano Veeduría Distrital

OBSERVACIONES:

1. Se llama la atención sobre el incremento en un 23% de requerimientos, siendo el reclamo un indicador importante, así como el derecho de petición y solicitud de copias de historia clínicas.
2. Se resalta el trabajo en equipo del personal de PQRS, ante los inconvenientes presentados en los sistemas de registro, logrando que ninguna Dependencia haya presentado vencimiento en los tiempos de respuesta. Sin embargo se presenta dificultad en duplicidad de registros de los ingresos y errores que genera el sistema por situaciones anteriormente expuestas.
3. Se denota la oportunidad de mejora en Fortalecer las estrategias para disminuir las barreras de acceso con la asignación de citas de baja complejidad y especialistas en los servicios ambulatorios

RECOMENDACIONES:

1. Se exhorta al proceso, efectuar un análisis de las principales causas que generan reclamos y proponer estrategia para disminuir el indicador ofreciendo satisfacción del usuario. Es importante que la asignación de citas para especialidad se fortalezca, por ser un requerimiento crítico para la comunidad que impacta en la imagen corporativa de eficiencia en el servicio.
2. Si bien es cierto que se cumplen los términos de Ley, es importante fortalecer al personal encargado de realizar las respuestas, en aras de optimizar los tiempos y disminuir el riesgo por



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD

© 2015. Todos los derechos reservados.
de Salud Sur E.S.E.

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

INFORME DE CONTROL INTERNO

GP-GPA-FT-03 V1

posible incumplimiento de términos, teniendo en cuenta que participan varios procesos y existen riesgos asociados a imprevistos.

3. Dar cumplimiento a lo normado en la Ley 1712 de 2014, y postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Título 9 Capítulo 1 del Decreto N° 1078 de 2015, Realizar la actualización de la página web del proceso Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano , especialmente en el link para la Población Vulnerable

4. Actualización de los contactos publicados en la página (referentes de participación ciudadana y Teléfonos de contacto), para acceder a información verídica y confiable por parte de los usuarios

5. Dar cumplimiento a la Resolución 1552 de 2013. Relacionado con la asignación de citas en los servicios ambulatorios con el fin de disminuir las barreras de acceso evidenciadas en las diferentes unidades de atención.

| | |
|--|---|
| | |
| <i>Firma:</i> ORIGINAL FIRMADO | <i>Firma:</i> ORIGINAL FIRMADO |
| AUDITOR Y/O TECNICO | JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| <i>Nombre:</i> Juan Miguel Gomez A.; Constanza Díaz Peña | <i>Nombre:</i> Dra. Gloria Esperanza Acevedo. |