



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

## Contenido


1. DESARROLLO DEL INFORME .....	5
<b>1.1. CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE 2016</b> .....	5
<b>1.2. REQUERIMIENTOS SUBRED SUR E.S.E.</b> .....	5
1.2.1. Subred Sur – Línea Azul .....	6
<b>1.3. REQUERIMIENTOS POR UNIDADES</b> .....	7
1.3.1. USS Vista Hermosa .....	7
1.3.1.1 Respuestas Con Extemporaneidad.....	10
<b>1.3.2. USS Meissen</b> .....	12
1.3.2.1. Respuestas a tiempo (AT) / extemporáneas (EXT.) – USS Meissen.....	15
<b>1.3.3. USS Usme</b> .....	16
1.3.3.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Usme .....	19
<b>1.3.4. USS Tunal</b> .....	20
1.3.4.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Tunal.....	23
<b>1.3.5. USS Tunjuelito</b> .....	25
1.3.5.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Tunjuelito .....	27
<b>1.3.6. USS Nazareth</b> .....	29
1.3.6.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Nazareth.....	31
<b>1.4 REQUERIMIENTOS CON RESPUESTAS A TIEMPO / RESPUESTAS     EXTEMPORÁNEAS</b> .....	32

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


<b>1.5. TIPOS DE REQUERIMIENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE RADICACIONES.</b>	<b>33</b>
<b>1.6. MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS .....</b>	<b>34</b>
<b>1.7. CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS PQRS EN LA SUBRED SUR E.S.E.....</b>	<b>39</b>
<b>1.7.1. Recepción de requerimientos segundo semestre .....</b>	<b>41</b>
<b>1.8. BARRERAS DE ACCESO.....</b>	<b>41</b>
<b>2. FORTALEZAS .....</b>	<b>42</b>
<b>3. ALERTA PREVENTIVA .....</b>	<b>43</b>
<b>4. RIESGOS .....</b>	<b>43</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA .....</b>	<b>45</b>
<b>7. PLAN DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>46</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


<b>Macroproceso</b>	GERENCIA
<b>Proceso o subproceso:</b>	Participación Social Y Servicio Al Ciudadano
<b>Líder de Proceso o subproceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	SANDRA JAIME OSPINA
<b>Objetivo del Informe:</b>	Realizar seguimiento a las respuestas oportunas del total de las PQRS, radicados por los usuarios o presentados en la Subred Sur .
<b>Alcance del Informe:</b>	Evidenciar y analizar, el cumplimiento del Artículo 3 del Decreto 371 del 2010, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 14 de la Ley 1437 del 2011, y la Ley 1755 de 2015 durante la vigencia 2016, incluye la gestión en la recepción, trámite respuesta y seguimiento a los requerimientos interpuestos por los usuarios y el índice de satisfacción. , información que se allego vía correo electrónico por la Doctora Sandra Jaime en calidad de Jefe de la Oficina Asesora de Participación y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur el día 30 de enero de 2017; la cual sirvió como insumo para la Elaboración del presente informe.
<b>Criterios del Informe:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer seguimiento al Procedimiento de PQRS en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011 que refiere que “... <i>En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad</i>”.</li> <li>Verificar que la atención se preste conforme a las normas legales vigentes y rendir un informe del segundo semestre de 2016 a la Gerencia de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. De las Unidades de Servicios de Salud El Tunal, Vista Hermosa, Nazareth, Meissen, Usme y Tunjuelito.</li> <li>Verificar cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 por parte de la Oficina de Atención al Usuario y Participación Social en cuanto a la remisión de informes periódicos a la Gerencia sobre el desempeño de sus funciones, servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas,</li> </ul>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

	<p>reclamos y sugerencias para la mejora por parte de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento del artículo 4° de la Ley 87 de 1993 sobre los Procesos de participación ciudadana y control social para determinar si las Unidades de Servicios de Salud garantizan, facilitan y promueven la participación ciudadana y de las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual para que realicen control social, en concordancia con el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, literal i) como una de las funciones de los auditores internos del Sistema de control Interno.</li> </ul> <p>Evaluar el cumplimiento del Artículo 3 del Decreto 371 del 2010, y el Artículo 14 de la Ley 1437 del 2011, frente al proceso de Atención al Usuario y el Pacto por la Transparencia y Contra la Corrupción firmado por la Gerencia de la Subred Sur E.S.E., Secretario de Salud y Alcalde Mayor de Bogotá en Mayo de 2012</p>
<p><b>Metodología</b></p>	<p>Se envió oficio CIO-001-17 a la Dra. Sandra Jaime Ospina Jefe de la oficina de Participación Social y Servicio al Ciudadano. Solicitando en medio magnético la información de las PQRS discriminada mes a mes de las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur la cual será objeto de verificación.</p> <p>Se realizó una reunión de socialización y realimentación sobre el alcance del informe, de acuerdo a la información que debe suministra la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur E.S.E. ubicada en la Sede Administrativa USS Tunjuelito, definiendo los Ítems o variables que se deben relacionar para la entrega de la información los cuales son: Tipología, Unidad de Servicio de Salud, Mes, Tiempos de Respuesta y Motivo del requerimiento.</p> <p>El presente Informe se realiza aplicando lo estipulado en la normatividad y la Ley, conforme a los instrumentos de evaluación de la Veeduría Distrital.</p>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

<b>Reunión de Apertura</b>					<b>Ejecución de la Auditoría</b>					<b>Reunión de Cierre</b>					
<b>Día</b>	04	<b>Mes</b>	01	<b>Año</b>	2017	<b>Desde</b>	04/01/17 D / M / A	<b>Hasta</b>	27/01/17 D / M / A	<b>Día</b>	13	<b>Mes</b>	02	<b>Año</b>	2017

<b>Representante Alta Dirección</b>			<b>Jefe oficina de Control Interno</b>			<b>Auditor Líder</b>		
CLAUDIA HELENA PRIETO VANEGAS			ILDILBRANDO SUESCUN BUSTOS CARLOS JULIO NIÑO ORJUELA					

## 1. DESARROLLO DEL INFORME

Con el Acuerdo 641 del 06 de Abril de 2016 el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá del Distrito capital, en su Artículo 2° estipula la fusión de las Empresas Sociales del Estado adscritas a la Secretaria de Salud de Bogotá D.C. conformando la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. las Empresas Sociales de Estado: Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen y El Tunal. Por lo cual para el presente informe se realizó una socialización y realimentación sobre los alcances del mismo en cumplimiento al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, la consolidación de la información correspondiente a los requerimientos de PQRS radicados en las diferentes Unidades Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la Subred Sur.

De acuerdo a la información suministrada desde la oficina de Participación Social y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur, se llevó a cabo el análisis de los diferentes requerimientos realizados durante el periodo correspondiente al segundo semestre del año 2016.

Mediante el análisis desarrollado se logra evidenciar que para el segundo semestre se presentaron un total de **3387** requerimientos recibidos entre el 01 de Julio de 2016 al 31 de Diciembre del mismo año, clasificados en 6 categorías: Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Solicitud de Copias, Solicitud de Información, Consultas, Sugerencias, Derechos de Petición de Interés General y Particular relacionadas con los diferentes procesos de las Unidades Prestadora de Servicios de Salud de la Subred Sur E.S.E.


### 1.1. CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE 2016

Se consolida el número de requerimientos del segundo semestre de 2016 discriminado por las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud de la Subred Sur E.S.E.

### 1.2. REQUERIMIENTOS SUBRED SUR E.S.E.

TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.								
USS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	POR UNIDAD	%
VISTA HERMOSA	231	166	196	106	230	117	1046	31%

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

MEISSEN	71	64	155	105	180	96	<b>671</b>	<b>20%</b>
USME	58	98	132	94	145	69	<b>596</b>	<b>18%</b>
TUNAL	92	124	113	76	106	70	<b>581</b>	<b>17%</b>
TUNJUELITO	57	43	72	69	63	44	<b>348</b>	<b>10%</b>
SUBRED SUR	0	29	5	2	19	23	<b>78</b>	<b>2%</b>
NAZARETH	13	9	9	2	1	1	<b>35</b>	<b>1%</b>
LÍNEA AZUL	0	16	7	9	0	0	<b>32</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>463</b>	<b>744</b>	<b>420</b>	<b>3387</b>	

De acuerdo a la información consolidada en el cuadro anterior y que asciende a un total de 3.387 requerimientos y la cual fue suministrada por la por la Oficina Asesora de Participación y Servicio al Ciudadano de la subred Sur, se observa que la unidades que presentaron el mayor número son en su respectivo orden las siguientes: la Unidad de Vista Hermosa con un total de 1.046 que representa el 31% del total de requerimientos, seguidamente de las unidades de: Meissen, Usme y Tunal con un total de 671, 596 y 581 requerimientos respectivamente que equivalen a una participación del 20% (Meissen), 18% (Usme) y 17% (Tunal), finalizando con la Unidad de Tunjuelito con 348 requerimientos que representan el 10% del total de requerimientos.


Las unidades anteriores suman un total de 3.242 que representan el 95.72% del total de requerimientos de la Subred Sur.

A continuación se detallada el comportamiento de todos y cada uno de los tipos de requerimientos de las USS anteriores y que son las más representativas, de Julio a Diciembre de 2016. Haciendo la siguiente salvedad

**1.2.1. Subred Sur – Línea Azul**

**Con base en el denominación de la USS la Oficina de Participación Social y Servicio al Ciudadano manifestó lo siguiente** “En la consolidación de la información se evidencia que en la columna de nombres de unidades (SUBRED SUR) (LÍNEA AZUL) “No es específicamente una unidad, también obedece a solicitudes que no fue posible determinar la unidad donde se emitió, por otro lado se registra Línea Azul que es la denominación Call center de la Subred Sur que aunque se encuentra físicamente en la USS Marichuela no obedece a citas de esa Unidad, sino a solicitudes de la Subred Sur específicamente de trámite en Línea Azul.”

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

### 1.3. REQUERIMIENTOS POR UNIDADES

Conforme a la consolidación de la información de la Subred Sur, se detalla a continuación por Unidades con mayor número de requerimientos y los motivos por los que más se radican estos requerimientos.


#### 1.3.1. USS Vista Hermosa

<b>TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.</b>								
USS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	POR UNIDAD	%
VISTA HERMOSA	231	166	196	106	230	117	1046	31%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>463</b>	<b>744</b>	<b>420</b>	<b>3387</b>	

<b>TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.</b>									
USS VISTA HERMOSA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%	
DER. PETICIÓN PART.	168	20	55	15	30	10	298	28%	
RECLAMO	17	52	41	43	62	47	262	25%	
FELICITACIÓN	19	26	39	17	68	32	201	19%	
QUEJA	9	18	23	26	18	16	110	11%	
SOLICITUD DE COPIA	0	32	28	0	24	1	85	8%	
SUGERENCIA	9	11	5	1	12	4	42	4%	
DER. PETICIÓN GRAL.	9	5	4	3	4	6	31	3%	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	2	1	1	12	1	17	2%	
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0%	
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>166</b>	<b>196</b>	<b>106</b>	<b>230</b>	<b>117</b>	<b>1046</b>		

La unidad de Vista Hermosa la cual presentó el mayor número de requerimientos 1.046 (31%), del total de PQRS de la subred y como se puede apreciar en el cuadro anterior los tipos o motivos requeridos corresponde a Derechos de petición 298 que representan el 28%, reclamos 262 que representan el 25%, Felicitaciones 201 que representan el 19%, quejas 201 que representan el 19% y finalmente en el respectivo orden de participación la solicitud de copias 85 que representa el 8% del total de requerimientos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

A continuación se detallan los conceptos más frecuentes con base en los tipos o motivos anteriores.

<b>MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CANT</b>
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	201
SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	162
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	91
8.2 No oportunidad servicios –Ambulatorio	77
SANEAMIENTO AMBIENTAL	61
1.2 Atención deshumanizada –Ambulatorio	60
ADMISIÓN DE USUARIOS	44
FALLAS TECNOLÓGICAS, DE RED Y CONECTIVIDAD	40
PEDIATRÍA	35
SOLICITUD DE VISITA PARA VERIFICACIÓN DE TENENCIA DE ANIMALES	18
8.7 No oportunidad servicios –Urgencias	17
HISTORIA CLÍNICA	15
HOSPITALIZACIÓN	15
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	13
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	13
ESTUDIO DE CASOS -SOLICITUDES DE ATENCIÓN PRIMARIA	12
URGENCIAS	12
2.1 Dificultad accesibilidad administrativa -Inadecuada orientación	11
ATENCIÓN AL USUARIO	11
ODONTOLOGÍA	11
1.9 ATENCIÓN DESHUMANIZADA –URGENCIAS	10
1.6 Atención deshumanizada-Proceso administrativo	9
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	9
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	8
10.2 Presunto evento adverso –Ambulatorio	6
SALUD MENTAL	5
7.2 Negación Servicios –Ambulatorio	4
LABORATORIO CLÍNICO	4
VACUNACIÓN	4
10.6 Presunto evento adverso –Urgencias	3
8.4 No oportunidad servicios –Hospitalización	3




**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

INSCRIPCIÓN RUTA DE LA SALUD	3
MEDICINA GENERAL	3
RADIOLOGÍA	3
VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	3
9.1 No suministro Medicamentos -No POS	2
9.2 No suministro Medicamentos –POS	2
AGENDA Y FACTURACIÓN	2
AMPLIACIÓN	2
CONCEPTO TÉCNICO SANITARIO SALUD OCUPACIONAL	2
ENFERMERÍA	2
ESTERILIZACIÓN CANINA Y FELINA	2
HOSPITALIZACIÓN DE PEDIATRÍA	2
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	2
MEDICINA INTERNA	2
QUIRÚRGICOS EN ORTOPEDIA	2
SALA DE PARTOS	2
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO	2
1.3 Atención deshumanizada –Asegurador	1
1.5 Atención deshumanizada –Hospitalización	1
7.10 Negación Servicios –Urgencias	1
ASIGNACIÓN DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	1
CERTIFICADO SANITARIO	1
COBRO DE FACTURAS DEL HOSPITAL VISTA HERMOSA	1
EL SEÑOR ALCALDE Y GOBIERNO EN GENERAL MEJOREN LA SALUD EN ATENCIÓN Y EL PERSONAL	1
EMISIÓN DE CONCEPTO SANITARIO	1
FARMACIA	1
FELICITA A LA FUNCIONARIA	1
FELICITA A LOS FUNCIONARIOS DE URGENCIAS	1
GINECOLOGÍA	1
INSTALAR BAÑO DE HOMBRES	1
NO CAPACIDAD PARA PAGO DE SERVICIOS, MEDICAMENTOS, TERAPIAS, O EXÁMENES DE APOYO DIAGNOSTICO	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1
QUITARON RUTA DE LA SALUD	1

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

SALUD ORAL	1
SALUD PUBLICA	1
SANEAMIENTO BÁSICO	1
SOLICITUD DE JORNADA DE VACUNACIÓN, BROTE DE VARICELA	1
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS NO POS	1
TERAPIA FÍSICA, NUTRICIÓN, SALA ERA	1
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	1
	<b>1046</b>

1.3.1.1 Respuestas Con Extemporaneidad

**RESPUESTAS A TIEMPO (AT) / EXTEMPORÁNEAS (EXT) – USS VISTA HERMOSA**

VISTA HERMOSA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT
RECLAMO	17	0	1	51	0	41	15	28	44	18	38	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	164	4	10	10	23	32	7	8	13	17	9	1
FELICITACIÓN	19	0	9	17	15	24	5	12	56	12	32	0
QUEJA	8	1	2	16	0	23	12	14	9	9	12	4
SOLICITUD DE COPIA	0	0	18	14	13	15	0	0	16	8	1	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	8	1	2	3	0	4	1	2	0	4	5	1
SUGERENCIA	8	1	1	10	0	5	0	1	10	2	3	1
SOLICITUD DE INFORMACION	0	0	1	1	0	1	0	1	0	12	1	0
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>		<b>166</b>		<b>196</b>		<b>106</b>		<b>230</b>		<b>117</b>	

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

**FORMATO**

Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

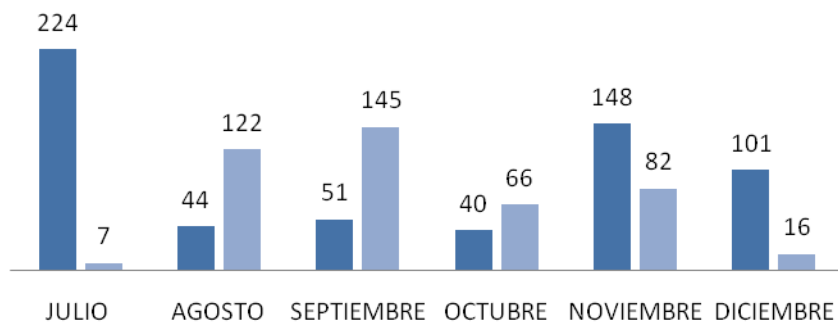
**Proceso al que pertenece**

Control Interno Organizacional

Código	Versión	Fecha
F-CIO-08	1	2015-04-13

**UPSS VISTA HERMOSA**

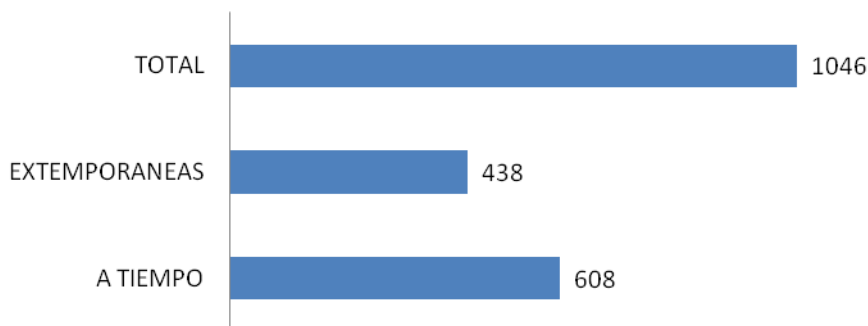
■ A TIEMPO ■ EXTEMPORANEAS




Como se observa en la grafica anterior, en el segundo semestre de de 2016, en todos los meses se presentaron extemporaneidad en la respuestas emitidas a los requerimientos, generando un impacto negativo especialmente en los meses de agosto, septiembre y octubre.

Donde en agosto de 166 requerimientos presentados, se reflejan 122 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 74%, al igual que en el mes de septiembre de 196 requerimientos presentados, se reflejan 145 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 7.98%, y finalmente el mes de octubre de 106 requerimientos presentados, se reflejan 66 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 62.27%,

**UPSS VISTA HERMOSA - A TIEMPO / EXTEMPORÁNEOS  
JULIO A DICIEMBRE 2016**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

Como conclusión se puede evidenciar que del total de requerimientos presentados en el segundo semestre de 2016, en la USS Vista Hermosa y el cual asciende a un total de 1046, se presentaron 438 requerimientos con respuestas en términos extemporáneos o por fuera de las fechas establecidas en la norma y que corresponde al 41.88%

Con base en lo anterior se deben establecer procedimientos y estrategias, que permitan cumplir a cabalidad con los términos de respuesta, estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

### 1.3.2. USS Meissen


TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR ESE								
USS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	POR UNIDAD	%
MEISSEN	71	64	155	105	180	96	671	20%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>463</b>	<b>744</b>	<b>420</b>	<b>3387</b>	

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.									
USS MEISSEN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%	
RECLAMO	17	32	92	60	62	19	282	42%	
SOLICITUD DE COPIA	0	0	16	15	85	57	173	26%	
QUEJA	24	18	17	17	20	14	110	16%	
FELICITACIÓN	21	3	5	1	10	4	44	7%	
DER. PETICIÓN PART.	0	9	22	11	1	1	44	7%	
DER. PETICIÓN GRAL.	8	0	0	0	1	1	10	1%	
SUGERENCIA	0	1	2	1	0	0	4	1%	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	1	0	3	0%	
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	0	0	1	0	0	0	1	0%	
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0%	
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>64</b>	<b>155</b>	<b>105</b>	<b>180</b>	<b>96</b>	<b>671</b>		

La unidad de Meissen la cual representa el 20% del total de requerimientos de la Subred, con un total de 671 la y como se puede apreciar en el cuadro anterior los tipos o motivos requeridos corresponde a reclamos 282 que representan el 42%, solicitud de copias 173 que representan el 26%, quejas 110 que representan el 16%, felicitaciones 44 que representan el 7% y finalmente en el respectivo orden de participación los derechos de petición 44 que representa el 8% del total de requerimientos.


A continuación se detallan los conceptos más frecuentes con base en los tipos o motivos anteriores.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

<b>MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CANT</b>
SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	171
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	139
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	64
1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	48
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	25
1.9 ATENCIÓN DESHUMANIZADA -URGENCIAS	23
HOSPITALIZACIÓN	18
8.7 No oportunidad servicios -Urgencias	16
AGENDA Y FACTURACIÓN	13
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	12
8.6 No oportunidad servicios -Quirúrgicas	11
1.5 Atención deshumanizada –Hospitalización	10
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	8
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	8
ADMISIÓN DE USUARIOS	7
ATENCIÓN AL USUARIO	7
2.4 Dificultad accesibilidad administrativa- Problemas recursos físicos, humanos, dotación	6
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	6
TRABAJO SOCIAL	6
10.2 Presunto evento adverso -Ambulatorio	4
7.2 Negación Servicios -Ambulatorio	4
LABORATORIO CLÍNICO	4
URGENCIAS	4
1.6 Atención deshumanizada-Proceso administrativo	3
8.4 No oportunidad servicios -Hospitalización	3
9.2 No suministro Medicamentos -POS	3
CIRUGÍA GENERAL	3
HISTORIA CLÍNICA	3
1. ATENCIÓN DESHUMANIZADA, O EXTRALIMITACIÓN Y ABUSO DE RESPONSABILIDADES	2
2.2 Dificultad accesibilidad administrativa-Inoportunidad autorizaciones	2
ECOGRAFÍA	2
FALLAS TECNOLÓGICAS, DE RED Y CONECTIVIDAD	2
MEDICINA ALTERNATIVA- TERAPIA ALTERNATIVA	2
MEDICINA GENERAL	2


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

MEDICINA INTERNA	2
PEDIATRÍA	2
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	2
RADIOLOGÍA	2
1.7 Atención deshumanizada -Programas extramurales	1
10.4 Presunto evento adverso -Hospitalización	1
11.1 Problemas recursos económicos -Cobros indebidos	1
7.1 Negación Servicios -Ambulancias	1
7.4 Negación Servicios -Hospitalización	1
8.1 No oportunidad servicios -Ambulancias	1
ASIGNACIÓN DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	1
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	1
AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS “REMISIONES”	1
DIFICULTAD ACCESO A SERVICIOS POR INCONSISTENCIAS EN BASE DE DATOS	1
ENFERMERÍA SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	1
ESTUDIO DE CASOS -SOLICITUDES DE ATENCIÓN PRIMARIA	1
FELICITACIÓN	1
LABORATORIO DE PATOLOGÍA Y CLÍNICO	1
NO CAPACIDAD PARA PAGO DE SERVICIOS, MEDICAMENTOS, TERAPIAS, O EXÁMENES DE APOYO DIAGNOSTICO	1
OBSERVACIÓN DE URGENCIAS	1
OFTALMOLOGÍA	1
Problemas contratación asegurador-prestador	1
PSICOLOGÍA	1
SERVICIOS POR INADECUADA REFERENCIA-CONTRAREFERENCIA	1
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	1
TALENTO HUMANO	1

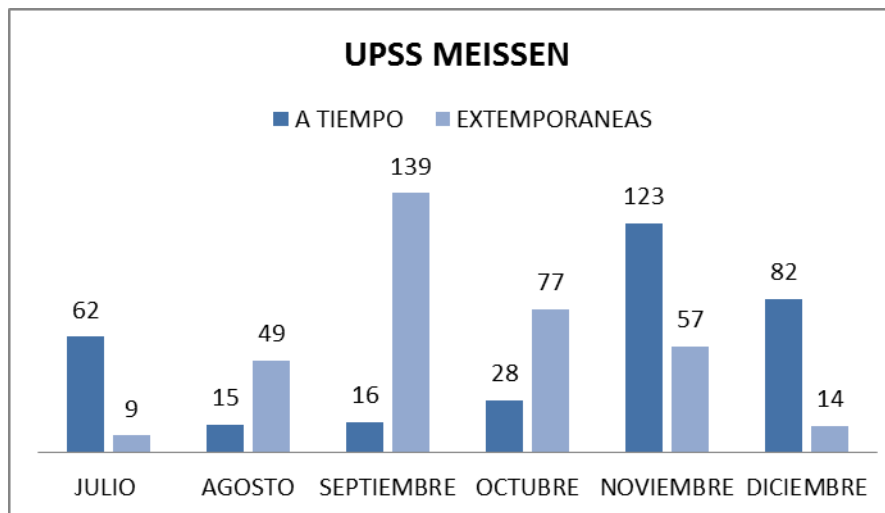
**671**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

**1.3.2.1. Respuestas a tiempo (AT) / extemporáneas (EXT.) – USS Meissen**


MEISSEN	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT
RECLAMO	16	1	7	25	4	88	22	38	38	24	12	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	0	5	4	4	18	1	10	1	0	1	0
FELICITACIÓN	19	2	2	1	2	3	0	1	8	2	4	0
QUEJA	21	3	1	17	2	15	0	17	10	10	10	4
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	4	12	5	10	65	20	55	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	5	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>		<b>64</b>		<b>155</b>		<b>105</b>		<b>180</b>		<b>96</b>	



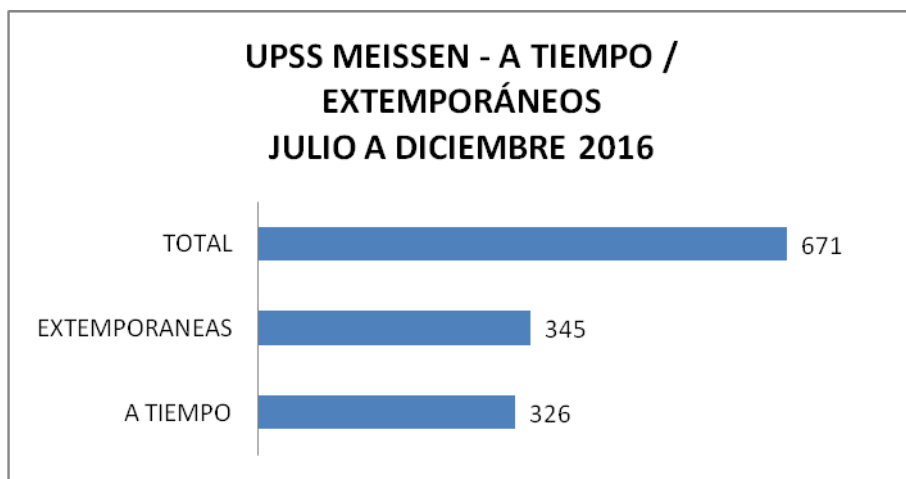
Como se observa en la grafica anterior, en el segundo semestre de de 2016, en todos los meses se presentaron extemporaneidad en la respuestas emitidas a los requeriminetos, generando un impacto negativo especialmente en los meses de agosto, septiembre y octubre.

Donde en agosto de 64 requerimientos presentados, se reflejan 49 que se les dio respuesta extemporanea y los cules representan el 76.57%, al igual que en el mes de septiembre de 155 requerimientos presentados, se reflejan 139 que se les dio respuesta extemporanea y los cules representan el 89.68%, y finalmente el

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

mes de octubre de 105 requerimientos presentados, se reflejan 77 que se les dio respuesta extemporánea y los cuales representan el 730.34%.



Como conclusión se puede evidenciar que del total de requerimientos presentados en el segundo semestre de 2016, en la USS Meissen y el cual asciende a un total de 671, se presentaron 345 requerimientos con respuestas en términos extemporáneos o por fuera de las fechas establecidas en la norma y que corresponde al 51.42%

Con base en lo anterior se deben establecer procedimientos y estrategias, que permitan cumplir a cabalidad con los términos de respuesta, estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.


**1.3.3. USS Usme**

TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.								
USS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	POR UNIDAD	%
USME	58	98	132	94	145	69	596	18%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>463</b>	<b>744</b>	<b>420</b>	<b>3387</b>	

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.								
USS USME	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
RECLAMO	24	28	37	63	67	12	231	39%
DER. PETICIÓN PART.	0	30	62	12	28	19	151	25%
FELICITACIÓN	15	17	15	1	22	13	83	14%
QUEJA	8	12	7	7	9	16	59	10%
DER. PETICIÓN GRAL.	0	2	8	6	11	4	31	5%



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


SOLICITUD DE COPIA	0	0	3	4	8	3	<b>18</b>	<b>3%</b>
SOLICITUD	11	0	0	0	0	0	<b>11</b>	<b>2%</b>
SUGERENCIA	0	5	0	1	0	0	<b>6</b>	<b>1%</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	3	0	0	0	2	<b>5</b>	<b>1%</b>
CONSULTA	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>98</b>	<b>132</b>	<b>94</b>	<b>145</b>	<b>69</b>	<b>596</b>	

La unidad de Usme, la cual se ubica en el tercer lugar, de acuerdo a su comportamiento con un total de 596 y que representa el 18% del total de requerimientos de la Subred, y como se puede apreciar en el cuadro anterior los tipos o motivos requeridos corresponde a reclamos 231 que representan el 39%, derechos de petición 151 que representan el 25%, felicitación 83 que representan el 14%, quejas 59 que representan el 10% y finalmente en el respectivo orden de participación solicitud de copias 31 que representa el 5% del total de requerimientos.

A continuación se detallan los conceptos más frecuentes con base en los tipos o motivos anteriores.


<b>MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CANT</b>
7.2 Negación Servicios -Ambulatorio	164
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	87
1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	51
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	46
SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	40
10.2 Presunto evento adverso -Ambulatorio	27
SANEAMIENTO AMBIENTAL	20
2.4 Dificultad accesibilidad administrativa- Problemas recursos físicos, humanos, dotación	19
SOLICITUD DE VISITA PARA VERIFICACIÓN DE TENENCIA DE ANIMALES	17
8.7 No oportunidad servicios -Urgencias	14
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	13
ATENCIÓN AL USUARIO	13
9.2 No suministro Medicamentos -POS	8
SANEAMIENTO BÁSICO	8
ATENCIÓN DE URGENCIAS	6
HOSPITALIZACIÓN	6
2.1 Dificultad accesibilidad administrativa -Inadecuada orientación	5
VISITA A ESTABLECIMIENTO COMERCIAL POR SANEAMIENTO	4
ADMISIÓN DE USUARIOS	3

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

URGENCIAS	3
1.9 ATENCIÓN DESHUMANIZADA -URGENCIAS	2
8.3 No oportunidad servicios - Atención domiciliaria	2
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	2
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	2
HISTORIA CLÍNICA	2
Ineficacia en la atención	2
ACOMPAÑAMIENTO SANEAMIENTO PARA EVENTO	1
1.1 Atención deshumanizada -Ambulancias	1
1.6 Atención deshumanizada-Proceso administrativo	1
10.3 Presunto evento adverso -Atención domiciliaria	1
10.4 Presunto evento adverso -Hospitalización	1
10.6 Presunto evento adverso -Urgencias	1
2.2 Dificultad accesibilidad administrativa-Inoportunidad autorizaciones	1
2.3 Dificultad accesibilidad administrativa -Problemas contratación asegurador-prestador	1
7.1 Negación Servicios -Ambulancias	1
9.1 No suministro Medicamentos -No POS	1
ACOMPAÑAMIENTO Y CAPACITACIÓN SANEAMIENTO	1
AGENDA Y FACTURACIÓN	1
ASIGNACIÓN DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	1
CERTIFICADO SANITARIO	1
CONSULTA POR MEDICAMENTOS DE DROGUERÍA MOJADOS	1
Deficiente información sobre derechos, deberes y trámites	1
Errores por parte del recurso humano	1
FELICITA A LAS FUNCIONARIAS DE TRABAJO SOCIAL	1
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	1
MEDICINA INTERNA	1
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1
Percepción por parte del usuario de trato inequitativo	1
PSICOLOGÍA	1
SALA DE PARTOS	1
SALUD MENTAL	1
SALUD PUBLICA	1
SOLICITA CERTIFICACIÓN LABORAL	1
SOLICITUD BRIGADA DE SALUD	1

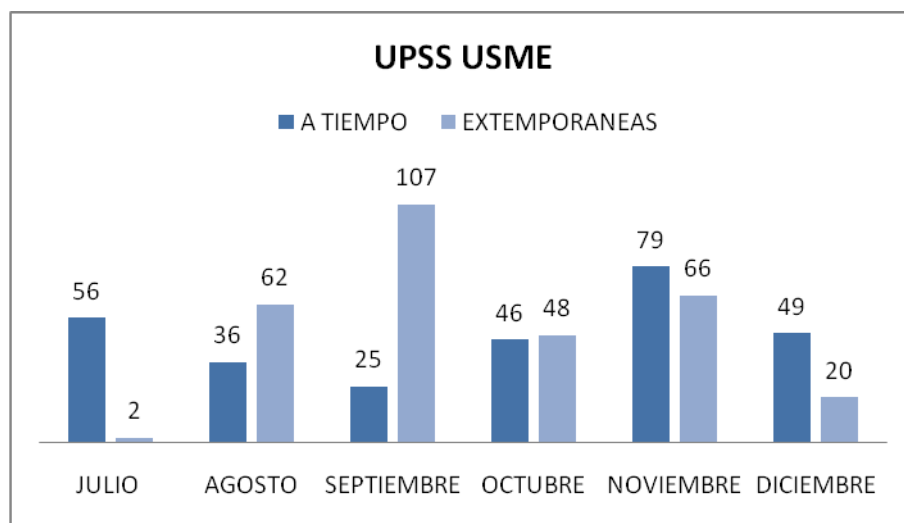
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	1
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	1
	<b>596</b>


**1.3.3.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Usme**

USME	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT
RECLAMO	24	0	9	19	2	35	37	26	35	32	7	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	0	13	17	9	53	7	5	10	18	11	8
FELICITACIÓN	15	0	8	9	12	3	0	1	21	1	13	0
QUEJA	8	0	1	11	1	6	1	6	6	3	12	4
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	1	2	0	4	5	3	3	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	0	0	0	2	0	8	1	5	2	9	2	2
SUGERENCIA	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	1
SOLICITUD	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>		<b>98</b>		<b>132</b>		<b>94</b>		<b>145</b>		<b>69</b>	

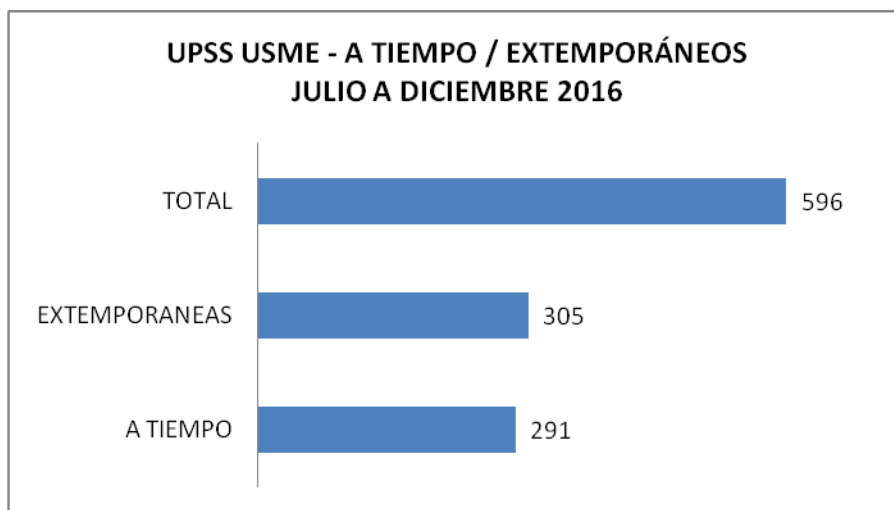


Como se observa en la grafica anterior, en el segundo semestre de de 2016, en todos los meses se presentaron extemporaneidad en la respuestas emitidas a los requeriminetos, generando un impacto negativo especialmente en los meses de agosto, septiembre y octubre.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

Donde en agosto de 98 requerimientos presentados, se reflejan 62 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 63.27%, al igual que en el mes de septiembre de 132 requerimientos presentados, se reflejan 107 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 81.07%, y finalmente el mes de octubre de 94 requerimientos presentados, se reflejan el 48 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 51.07%.



Como conclusión se puede evidenciar que del total de requerimientos presentados en el segundo semestre de 2016, en la USS Usme y el cual asciende a un total de 596, se presentaron 305 requerimientos con respuestas en términos extemporaneos o por fuera de las fechas establecidas en la norma y que corresponde al 51.18%


Con base en lo anterior se deben establecer procedimientos y estrategias, que permitan cumplir a cabalidad con los términos de respuesta, estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

**1.3.4. USS Tunal**

TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.								
USS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	POR UNIDAD	%
TUNAL	92	124	113	76	106	70	581	17%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>463</b>	<b>744</b>	<b>420</b>	<b>3387</b>	

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.								
USS TUNAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
RECLAMO	45	56	72	52	59	56	340	59%

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


QUEJA	12	18	16	11	16	5	<b>78</b>	<b>13%</b>
DER. PETICIÓN PART.	0	39	11	3	6	1	<b>60</b>	<b>10%</b>
FELICITACIÓN	7	9	4	0	15	5	<b>40</b>	<b>7%</b>
SOLICITUD	28	0	0	0	0	0	<b>28</b>	<b>5%</b>
SOLICITUD DE COPIA	0	0	7	8	7	1	<b>23</b>	<b>4%</b>
SUGERENCIA	0	2	3	1	2	0	<b>8</b>	<b>1%</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	1	0	2	<b>3</b>	<b>1%</b>
DER. PETICIÓN GRAL.	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>	<b>0%</b>
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>124</b>	<b>113</b>	<b>76</b>	<b>106</b>	<b>70</b>	<b>581</b>	

La Unidad del Tunal la cual representa el 17% del total de requerimientos de la Subred, con un total de 581 la y como se puede apreciar en el cuadro anterior los tipos o motivos requeridos corresponde a: reclamos 340 que representan el 59%, quejas 78 que representan el 13%, derechos de petición 60 que representan el 10%, felicitación 40 que representan el 7% y finalmente en el respectivo orden solicitudes 28 que representa el 5% del total d requerimientos.

A continuación se detallan los conceptos más frecuentes con base en los tipos o motivos anteriores.


<b>MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CANT</b>
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	159
1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	41
10.2 Presunto evento adverso -Ambulatorio	41
Atención deshumanizada de servidores y manejo inadecuado de responsabilidades frente a servicios, 1,	39
2.4 Dificultad accesibilidad administrativa- Problemas recursos físicos, humanos, dotación	27
SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	25
8.6 No oportunidad servicios -Quirúrgicas	24
No oportunidad en programa de citas de especialistas, 21,	21
10.6 Presunto evento adverso -Urgencias	17
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	14
8.7 No oportunidad servicios -Urgencias	12
Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad, 10,	12
1.9 ATENCIÓN DESHUMANIZADA -URGENCIAS	11
10.4 Presunto evento adverso -Hospitalización	11
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	11
7.2 Negación Servicios -Ambulatorio	10

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

2.1 Dificultad accesibilidad administrativa -Inadecuada orientación	9
Otros temas administrativos - Talento Humano - Jurídicos, 23,	8
Felicitaciones, 11,	7
AGENDA Y FACTURACIÓN	5
ATENCIÓN AL USUARIO	5
ENFERMERÍA	4
HOSPITALIZACIÓN	4
LABORATORIO CLÍNICO	4
1.3 Atención deshumanizada -Asegurador	3
1.6 Atención deshumanizada-Proceso administrativo	3
10.5 Presunto evento adverso -Quirúrgicas	3
7.1 Negación Servicios -Ambulancias	3
ADMISIÓN DE USUARIOS	3
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3
No cumplimiento del horario fijado para atender al usuario, por parte del servicio programado, 14,	3
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	3
1.8 Atención deshumanizada -Quirúrgicas	2
2.2 Dificultad accesibilidad administrativa-Inoportunidad autorizaciones	2
8.4 No oportunidad servicios -Hospitalización	2
8.5 No oportunidad servicios -Remisión inter-hospitalaria	2
ASIGNACIÓN DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	2
ODONTOLOGÍA	2
1.1 Atención deshumanizada -Ambulancias	1
11.3 Problemas recursos económicos -Inconformidad cobro servicios	1
7.10 Negación Servicios -Urgencias	1
7.4 Negación Servicios -Hospitalización	1
8.3 No oportunidad servicios - Atención domiciliaria	1
9.2 No suministro Medicamentos -POS	1
CIRUGÍA GENERAL	1
CONSULTA ESPECIALIZADA DE ORTOPEdia	1
CUIDADO INTENSIVO ADULTO	1
Estudio de Caso, 9,	1
FALLAS TECNOLÓGICAS, DE RED Y CONECTIVIDAD	1
Falta de direccionamiento en la información, e información errada suministrada	1
Falta de oportunidad en la programación de cirugía	1
FELICITA A LOS FUNCIONARIOS DE URGENCIAS	1
FELICITACIÓN	1

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

No oportunidad en el suministro de medicamentos POS, 19,	1
OFTALMOLOGÍA	1
SALA DE PARTOS	1
SOLICITA MEDICAMENTO PARA CONTINUAR TRATAMIENTO	1
TERAPIA FÍSICA, NUTRICIÓN, SALA ERA	1
TRABAJO SOCIAL	1
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
URGENCIAS	1
UROLOGÍA	1
	<b>581</b>

**1.3.4.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Tunal**

TUNAL	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT
RECLAMO	18	27	20	36	4	68	7	45	11	48	45	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	0	25	14	2	9	0	3	1	5	0	1
FELICITACIÓN	7	0	7	2	1	3	0	0	14	1	5	0
QUEJA	6	6	1	17	0	16	0	11	1	15	4	1
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	2	5	0	8	7	0	1	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	2	0	3	0	1	0	2	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0
SOLICITUD	17	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>		<b>124</b>		<b>113</b>		<b>76</b>		<b>106</b>		<b>70</b>	

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

**FORMATO**

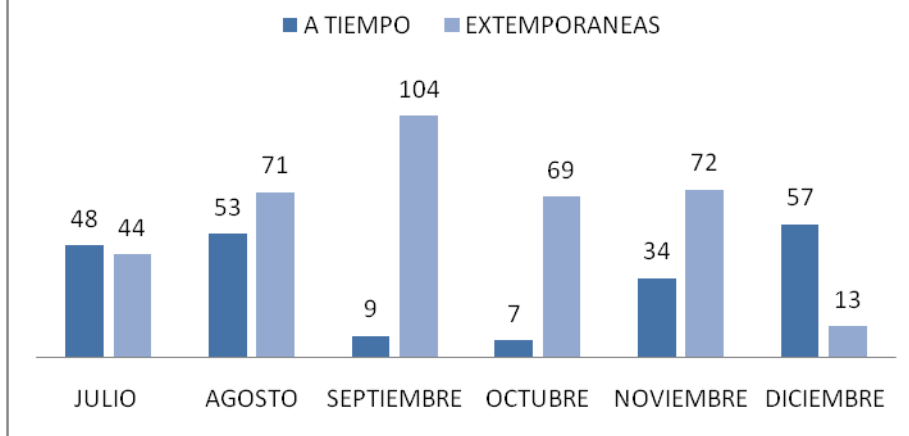
Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Proceso al que pertenece**

Control Interno Organizacional

Código	Versión	Fecha
F-CIO-08	1	2015-04-13

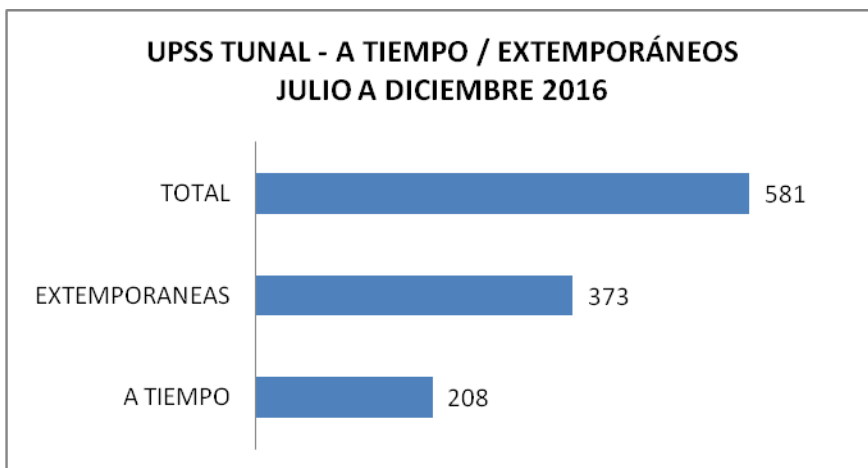
**UPSS TUNAL**



Como se observa en la grafica anterior, en el segundo semestre de de 2016, en todos los meses se presentaron extemporaneidad en la respuestas emitidas a los requeriminetos, generando un impacto negativo especialmente en los meses de agosto, septiembre y octubre.


Donde en agosto de 124 requerimientos presentados, se reflejan 71 que se les dio respuesta extemporanea y los cules representan el 57.26%, al igual que en el mes de septiembre de 113 requerimientos presentados, se reflejan 104 que se les dio respuesta extemporanea y los cules representan el 92.04%, y finalmente el mes de octubre de 76 requerimientos presentados, se reflejan el 69 que se les dio respuesta extemporanea y los cules representan el 90.79%.

**UPSS TUNAL - A TIEMPO / EXTEMPORÁNEOS  
JULIO A DICIEMBRE 2016**





**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

Como conclusión se puede evidenciar que del total de requerimientos presentados en el segundo semestre de 2016, en la USS Tunal y el cual asciende a un total de 581, se presentaron 373 requerimientos con respuestas en términos extemporáneos o por fuera de las fechas establecidas en la norma y que corresponde al 64.20%

Con base en lo anterior se deben establecer procedimientos y estrategias, que permitan cumplir a cabalidad con los términos de respuesta, estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

### 1.3.5. USS Tunjuelito

**TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.**

USS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	POR UNIDAD	%
TUNJUELITO	57	43	72	69	63	44	348	10%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>463</b>	<b>744</b>	<b>420</b>	<b>3387</b>	

**TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.**

USS TUNJUELITO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
RECLAMO	18	19	17	46	35	12	147	42%
QUEJA	11	10	8	8	8	6	51	15%
FELICITACIÓN	8	8	15	0	9	6	46	13%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	15	7	6	15	43	12%
DER. PETICIÓN PART.	2	3	12	6	2	0	25	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	1	2	0	1	3	15	4%
DER. PETICIÓN GRAL.	5	0	1	1	2	1	10	3%
SUGERENCIA	1	2	2	1	0	1	7	2%
CONSULTA	4	0	0	0	0	0	4	1%
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>72</b>	<b>69</b>	<b>63</b>	<b>44</b>	<b>348</b>	


La Unidad de Tunjuelito la cual representa el 10% del total de requerimientos de la Subred, con un total de 348 y como se puede apreciar en el cuadro anterior los tipos o motivos requeridos corresponde a: reclamos 147 que representan el 42%, quejas 51 que representan el 15%, felicitación 46 que representan el 13%, solicitud de copias 43 que representan el 12% y finalmente en el respectivo orden solicitud de información 15 que representa el 4% del total de requerimientos.

A continuación se detallan los conceptos más frecuentes con base en los tipos o motivos anteriores.

**MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS**


**CANT**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

	8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	75
	SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	42
	1.2 Atención deshumanizada -Ambulatorio	29
	ATENCIÓN AL USUARIO	21
	ASIGNACIÓN DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	20
	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	18
	10.2 Presunto evento adverso -Ambulatorio	11
	ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	10
	TERAPIA FÍSICA, NUTRICIÓN, SALA ERA	10
	2.4 Dificultad accesibilidad administrativa- Problemas recursos físicos, humanos, dotación	9
	SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	7
	1.5 Atención deshumanizada –Hospitalización	6
	10.4 Presunto evento adverso -Hospitalización	6
	2.1 Dificultad accesibilidad administrativa -Inadecuada orientación	5
	9.2 No suministro Medicamentos -POS	5
	ADMISIÓN DE USUARIOS	5
	HORARIO FIJADO PARA ATENDER AL USUARIO, POR PARTE DEL SERVICIO PROGRAMADO	5
	SANEAMIENTO AMBIENTAL	5
	10.6 Presunto evento adverso -Urgencias	4
	8.1 No oportunidad servicios -Ambulancias	4
	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	4
	ESTERILIZACIÓN CANINA Y FELINA	4
	HOSPITALIZACIÓN	4
	1.9 ATENCIÓN DESHUMANIZADA -URGENCIAS	3
	CERTIFICADO SANITARIO	3
	INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	3
	1.1 Atención deshumanizada -Ambulancias	2
	8.7 No oportunidad servicios -Urgencias	2
	SOLICITUD DE VISITA PARA VERIFICACIÓN DE TENENCIA DE ANIMALES	2
	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	2
	VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	2
	1.6 Atención deshumanizada-Proceso administrativo	1
	10.1 Presunto evento adverso -Ambulancias	1
	11.1 Problemas recursos económicos -Cobros indebidos	1
	7.2 Negación Servicios -Ambulatorio	1

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

8.3 No oportunidad servicios - Atención domiciliaria	1
8.4 No oportunidad servicios -Hospitalización	1
AGENDA Y FACTURACIÓN	1
ATENCIÓN DE URGENCIAS	1
CESÁREAS	1
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1
ESTUDIO DE CASOS -SOLICITUDES DE ATENCIÓN PRIMARIA	1
FELICITA A LA FUNCIONARIA DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
FELICITA A LAS FUNCIONARIAS DE TRABAJO SOCIAL	1
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	1
ODONTOLOGÍA	1
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1
SOLICITA PAGO ARRIENDO VEHÍCULO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN POR VACUNAS	1
URGENCIAS	1
VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	1

**348**

**1.3.5.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Tunjuelito**

TUNJUELITO	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT
RECLAMO	16	2	9	10	0	17	17	29	29	6	10	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	2	0	3	0	6	6	1	5	0	2	0	0
FELICITACIÓN	8	0	8	0	12	3	0	0	8	1	3	3
QUEJA	10	1	0	10	0	8	2	6	5	3	5	1
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	11	4	1	6	4	2	12	3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	1	4	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1
SUGERENCIA	1	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	1
SOLICITUD DE INFORMACION	7	1	0	1	0	2	0	0	1	0	0	3
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>8</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>69</b>	<b>36</b>	<b>63</b>	<b>21</b>	<b>44</b>	<b>7</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

**FORMATO**

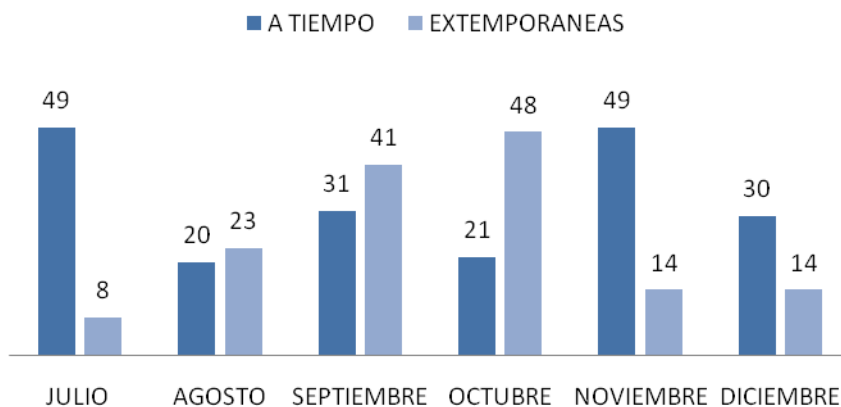
Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Proceso al que pertenece**

Control Interno Organizacional

Código	Versión	Fecha
F-CIO-08	1	2015-04-13

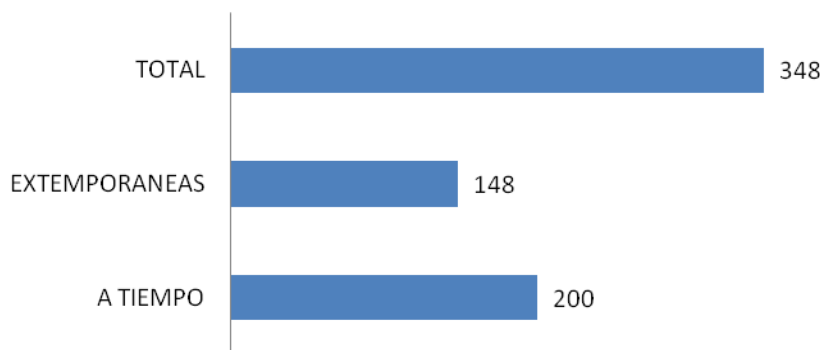
**UPSS TUNJUELITO**




Como se observa en la grafica anterior, en el segundo semestre de de 2016, en todos los meses se presentaron extemporaneidad en la respuestas emitidas a los requerimientos, generando un impacto negativo especialmente en los meses de agosto, septiembre y octubre.

Donde en agosto de 43 requerimientos presentados, se reflejan 23 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 53.49%, al igual que en el mes de septiembre de 72 requerimientos presentados, se reflejan que se les dio respuesta extemporanea a 41 y los cuales representan el 56.94%, y finalmente el mes de octubre de 69 requerimientos presentados, se reflejan el 48 que se les dio respuesta extemporanea y los cuales representan el 69.56%.

**UPSS TUNJUELITO - A TIEMPO / EXTEMPORÁNEOS  
JULIO A DICIEMBRE 2016**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

Como conclusión se puede evidenciar que del total de requerimientos presentados en el segundo semestre de 2016, en la USS Tunjuelito y el cual asciende a un total de 348, se presentaron 148 requerimientos con respuestas en términos extemporáneos o por fuera de las fechas establecidas en la norma y que corresponde al 42.53%

Con base en lo anterior se deben establecer procedimientos y estrategias, que permitan cumplir a cabalidad con los términos de respuesta, estipulado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

### 1.3.6. USS Nazareth


TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.								
USS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	POR UNIDAD	%
NAZARETH	13	9	9	2	1	1	35	1%
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>463</b>	<b>744</b>	<b>420</b>	<b>3387</b>	

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS JULIO A DICIEMBRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.								
USS NAZARETH	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
DER. PETICIÓN PART.	1	2	5	0	0	1	9	26%
FELICITACIÓN	6	0	2	0	0	0	8	23%
RECLAMO	1	3	1	1	0	0	6	17%
DER. PETICIÓN GRAL.	1	3	1	1	0	0	6	17%
QUEJA	3	0	0	0	1	0	4	11%
SOLICITUD DE COPIA	0	1	0	0	0	0	1	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	3%
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	

La Unidad de Nazareth la cual representa el 1% del total de requerimientos de la Subred, con un total de 35 y como se puede apreciar en el cuadro anterior los tipos o motivos requeridos corresponde a: Derechos de Petición 9 que representan el 26%, felicitación 8 que representan el 23%, reclamos 6 que representan el 17%, Derechos de petición en general 6 que representan el 17% y finalmente en el respectivo orden quejas 4 que representa el 11% del total de requerimientos.


A continuación se detallan los conceptos más frecuentes con base en los tipos o motivos anteriores:

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

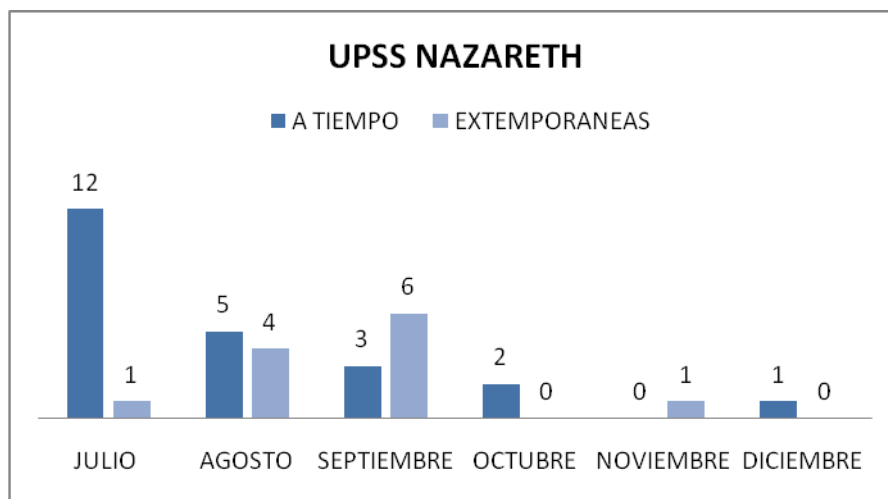
<b>MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CANT</b>
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	14
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	2
SOLICITA MANTENIMIENTO A LA BUSETA RUTA DE LA SALUD	2
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	2
TEMAS DE CONTRATACIÓN: PERSONAL/RECURSOS FÍSICOS	2
11.2 Problemas recursos económicos -Falta recursos económicos	1
7.2 Negación Servicios -Ambulatorio	1
8.2 No oportunidad servicios -Ambulatorio	1
ATENCIÓN EN ECOTERAPIA	1
ESTUDIO DE CASOS -SOLICITUDES DE ATENCIÓN PRIMARIA	1
MEDICINA GENERAL	1
Negación Servicios -Ambulatorio	1
SALUD PUBLICA	1
SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL -AMBULANCIA	1
SOLICITA SE CONTINÚE CON EL ACOMPAÑAMIENTO MEDICO	1
SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	1
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	1
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	1
	<b>35</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


**1.3.6.1 Respuestas A Tiempo (AT) / Extemporáneas (EXT) – USS Nazareth**

NAZARETH	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT	AT	EXT
RECLAMO	1		1	2		1	1			1		
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	1		1	1	2	3					1	
FELICITACIÓN	6					2						
QUEJA	3											
SOLICITUD DE COPIA			1									
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL		1	2	1	1		1					
SUGERENCIA												
SOLICITUD DE INFORMACION	1											
SOLICITUD												
CONSULTA												
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN												
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>		<b>9</b>		<b>9</b>		<b>2</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	

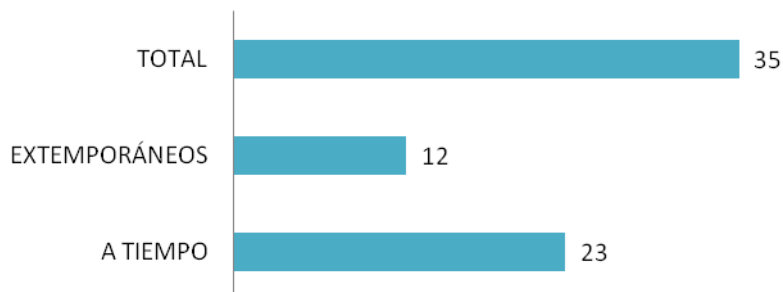


Como se observa en la grafica anterior, en el segundo semestre de de 2016, se observa que tan solo en forma representativa se presentaron respuestas en for aextemporanea al reflejarse que de un total de requerimientos presentados y ascienden a un total de 9 se presentan respuestas extemporaneas en 6 de los requerimientos y representan el 66.66%

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

**UPSS NAZARETH - A TIEMPO / EXTEMPORÁNEOS  
JULIO A DICIEMBRE 2016**




Como conclusión se puede evidenciar que del total de requerimientos presentados en el segundo semestre de 2016, en la USS Nazaret y el cual asciende a un total de 35, se presentaron 12 requerimientos con respuestas en términos extemporaneos o por fuera de las fechas establecidas en la norma y que corresponde al 34.29%

**1.4 REQUERIMIENTOS CON RESPUESTAS A TIEMPO / RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS**

MES	TOTAL REQ	RESP. A TIEMPO	RESP. EXTEMPORANEO
<b>JULIO</b>	522	451	71
<b>AGOSTO</b>	549	195	354
<b>SEPTIEMBRE</b>	689	143	546
<b>OCTUBRE</b>	463	148	315
<b>NOVIEMBRE</b>	744	449	295
<b>DICIEMBRE</b>	420	333	87
<b>TOTAL</b>	<b>3387</b>	<b>1719</b>	<b>1668</b>

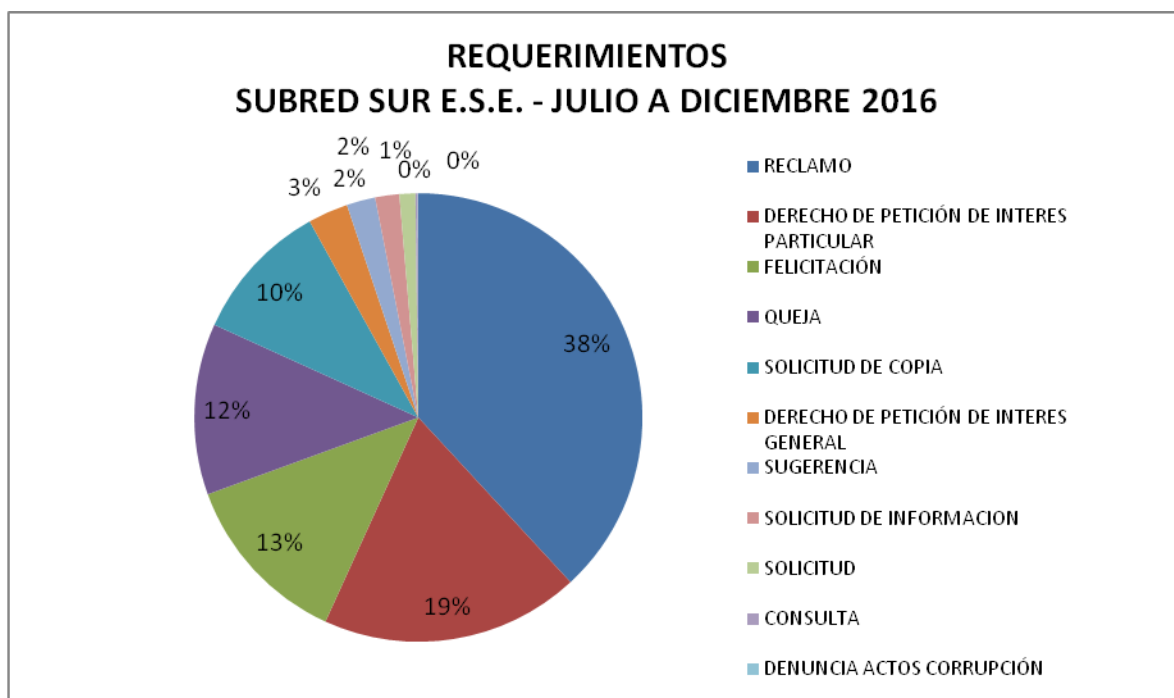


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

**1.5. TIPOS DE REQUERIMIENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE RADICACIONES**

REQUERIMIENTOS	CANT	%
RECLAMO	1291	38%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	633	19%
FELICITACIÓN	428	13%
QUEJA	418	12%
SOLICITUD DE COPIA	344	10%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	98	3%
SUGERENCIA	70	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	59	2%
SOLICITUD	39	1%
CONSULTA	6	0%
DENUNCIA ACTOS CORRUPCIÓN	1	0%



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


De acuerdo a la información descrita en el cuadro y grafica anterior, se observa que los requerimientos más representativos en el segundo semestre de 2016, corresponden a reclamos con un 38%, derechos de petición de interés particular con un 19%, solicitudes y felicitaciones con un 13% y quejas con el 12 % lo cuales representan el 95% del total de requerimientos.

## 1.6. MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS

De acuerdo a los servicios que presta las Unidades de Prestadoras de Servicios de Salud de la Subred Sur, los usuarios haciendo uso de los recursos que la entidad disponen para ser atendidos sus requerimientos, a continuación se presentan un listado con los motivos con que dan origen a las manifestaciones de los usuarios.


<b>MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>CANT</b>
8.2 No oportunidad servicios –Ambulatorio	636
SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA	446
ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	301
1.2 Atención deshumanizada –Ambulatorio	229
SOLICITUD DE VISITAS A ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	192
SANEAMIENTO AMBIENTAL	92
10.2 Presunto evento adverso –Ambulatorio	89
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	89
ADMISIÓN DE USUARIOS	65
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	65
ATENCIÓN AL USUARIO	63
2.4 Dificultad accesibilidad administrativa- Problemas recursos físicos, humanos, dotación	61
8.7 No oportunidad servicios –Urgencias	57
1.9 ATENCIÓN DESHUMANIZADA –URGENCIAS	49
HOSPITALIZACIÓN	49
FALLAS TECNOLÓGICAS, DE RED Y CONECTIVIDAD	44
Atención deshumanizada de servidores y manejo inadecuado de responsabilidades frente a servicios, 1,	39
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	38
PEDIATRÍA	37
SOLICITUD DE VISITA PARA VERIFICACIÓN DE TENENCIA DE ANIMALES	37
8.6 No oportunidad servicios –Quirúrgicas	35
2.1 Dificultad accesibilidad administrativa -Inadecuada orientación	31
10.6 Presunto evento adverso –Urgencias	25
ASIGNACIÓN DE CITAS BAJA COMPLEJIDAD Y ESPECIALISTAS	25
AGENDA Y FACTURACIÓN	23

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	23
No oportunidad en programa de citas de especialistas, 21,	21
URGENCIAS	21
7.2 Negación Servicios –Ambulatorio	20
HISTORIA CLÍNICA	20
10.4 Presunto evento adverso –Hospitalización	19
9.2 No suministro Medicamentos –POS	19
1.5 Atención deshumanizada –Hospitalización	17
1.6 Atención deshumanizada-Proceso administrativo	17
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	17
ESTUDIO DE CASOS -SOLICITUDES DE ATENCIÓN PRIMARIA	15
LABORATORIO CLÍNICO	14
ODONTOLOGÍA	14
Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad, 10,	12
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	12
TERAPIA FÍSICA, NUTRICIÓN, SALA ERA	12
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	12
MEDICINA GENERAL	11
8.4 No oportunidad servicios –Hospitalización	9
SANEAMIENTO BÁSICO	9
Otros temas administrativos - Talento Humano - Jurídicos, 23,	8
8.1 No oportunidad servicios –Ambulancias	7
ATENCIÓN DE URGENCIAS	7
Felicitaciones, 11,	7
TRABAJO SOCIAL	7
2.2 Dificultad accesibilidad administrativa-Inoportunidad autorizaciones	6
ENFERMERÍA	6
ESTERILIZACIÓN CANINA Y FELINA	6
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	6
MEDICINA INTERNA	6
SALUD MENTAL	6
VISITA A ESTABLECIMIENTO COMERCIAL POR SANEAMIENTO	5
8.3 No oportunidad servicios –Urgencias	5
CERTIFICADO SANITARIO	5
HORARIO FIJADO PARA ATENDER AL USUARIO, POR PARTE DEL SERVICIO PROGRAMADO	5
RADIOLOGÍA	5
1.1 Atención deshumanizada –Ambulancias	4
1.3 Atención deshumanizada –Asegurador	4

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13


7.1 Negación Servicios –Ambulancias	4
8.3 No oportunidad servicios - Atención domiciliaria	4
CIRUGÍA GENERAL	4
SALA DE PARTOS	4
SALUD PUBLICA	4
VACUNACIÓN	4
VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	4
10.5 Presunto evento adverso –Quirúrgicas	3
9.1 No suministro Medicamentos -No POS	3
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	3
INSCRIPCIÓN RUTA DE LA SALUD	3
No cumplimiento del horario fijado para atender al usuario, por parte del servicio programado, 14,	3
PAGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	3
1. ATENCIÓN DESHUMANIZADA, O EXTRALIMITACIÓN Y ABUSO DE RESPONSABILIDADES	2
1.8 Atención deshumanizada –Quirúrgicas	2
11.1 Problemas recursos económicos -Cobros indebidos	2
7.10 Negación Servicios –Urgencias	2
7.4 Negación Servicios –Hospitalización	2
8.5 No oportunidad servicios -Remisión inter-hospitalaria	2
AMPLIACIÓN	2
CONCEPTO TÉCNICO SANITARIO SALUD OCUPACIONAL	2
ECOGRAFÍA	2
FELICITA A LAS FUNCIONARIAS DE TRABAJO SOCIAL	2
FELICITA A LOS FUNCIONARIOS DE URGENCIAS	2
FELICITACIÓN	2
HOSPITALIZACIÓN DE PEDIATRÍA	2
Ineficacia en la atención	2
MEDICINA ALTERNATIVA- TERAPIA ALTERNATIVA	2
NO CAPACIDAD PARA PAGO DE SERVICIOS, MEDICAMENTOS, TERAPIAS, O EXÁMENES DE APOYO DIAGNOSTICO	2
OFTALMOLOGÍA	2
PSICOLOGÍA	2
QUIRÚRGICOS EN ORTOPEDIA	2
SOLICITA MANTENIMIENTO A LA BUSETA RUTA DE LA SALUD	2
TEMAS DE CONTRATACIÓN: PERSONAL/RECURSOS FÍSICOS	2
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO	2
ACOMPAÑAMIENTO SANEAMIENTO PARA EVENTO	1

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

1.7 Atención deshumanizada -Programas extramurales	1
10.1 Presunto evento adverso –Ambulancias	1
10.3 Presunto evento adverso -Atención domiciliaria	1
11.2 Problemas recursos económicos -Falta recursos económicos	1
11.3 Problemas recursos económicos -Inconformidad cobro servicios	1
2.3 Dificultad accesibilidad administrativa -Problemas contratación asegurador-prestador	1
ACOMPAÑAMIENTO Y CAPACITACIÓN SANEAMIENTO	1
ATENCIÓN EN ECOTERAPIA	1
AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS “REMISIONES”	1
CALL CENTER	1
CESÁREAS	1
COBRO DE FACTURAS DEL HOSPITAL VISTA HERMOSA	1
CONSULTA ESPECIALIZADA DE ORTOPEDIA	1
CONSULTA POR MEDICAMENTOS DE DROGUERÍA MOJADOS	1
CONTAMINACIÓN AUDITIVA: RUIDO INDUSTRIAL, RUIDO RESIDENCIAL	1
CUIDADO INTENSIVO ADULTO	1
Deficiente información sobre derechos, deberes y trámites	1
DIFICULTAD ACCESO A SERVICIOS POR INCONSISTENCIAS EN BASE DE DATOS	1
EL SEÑOR ALCALDE Y GOBIERNO EN GENERAL MEJOREN LA SALUD EN ATENCIÓN Y EL PERSONAL	1
EMISIÓN DE CONCEPTO SANITARIO	1
ENFERMERÍA SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	1
ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1
Errores por parte del recurso humano	1
Estudio de Caso, 9,	1
Falta de direccionamiento en la información, e información errada suministrada	1
Falta de oportunidad en la programación de cirugía	1
FARMACIA	1
FELICITA A LA FUNCIONARIA	1
FELICITA A LA FUNCIONARIA DE ATENCIÓN AL USUARIO	1
GINECOLOGÍA	1
INSTALAR BAÑO DE HOMBRES	1
LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS	1
LABORATORIO DE PATOLOGÍA Y CLÍNICO	1
Negación Servicios –Ambulatorio	1
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	1
No oportunidad en el suministro de medicamentos POS, 19,	1
OBSERVACIÓN DE URGENCIAS	1
Percepción por parte del usuario de trato inequitativo	1
Problemas contratación asegurador-prestador	1

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

QUITARON RUTA DE LA SALUD	1
RECOGIDA DE FELINOS	1
SALUD ORAL	1
SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL –AMBULANCIA	1
SERVICIOS POR INADECUADA REFERENCIA-CONTRAREFERENCIA	1
SOLICITA CERTIFICACIÓN LABORAL	1
SOLICITA CITAS DE DERMATOLOGÍA	1
SOLICITA INFORMACIÓN DE EMPLEO AFRO COLOMBIANOS	1
SOLICITA MEDICAMENTO PARA CONTINUAR TRATAMIENTO	1
SOLICITA PAGO ARRIENDO VEHÍCULO	1
SOLICITA SE CONTINÚE CON EL ACOMPAÑAMIENTO MEDICO	1
SOLICITUD BRIGADA DE SALUD	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN POR VACUNAS	1
SOLICITUD DE JORNADA DE VACUNACIÓN, BROTE DE VARICELA	1
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS NO POS	1
TALENTO HUMANO	1
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
UROLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>3387</b>

Del análisis de la información aportada por la Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur E.S.E., este informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2016, destaca los siguientes aspectos:

Con base en el análisis anterior, las Oficinas de Control Interno de las respectivas unidades que conforman la Subred Sur recomiendan implementar estrategias y puntos de control que permitan minimizar riesgos, en especial en los ítems y conceptos mencionados anteriormente, exceptuando el tipo o concepto como felicitación.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

**1.7. CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS PQRS EN LA SUBRED SUR E.S.E.**

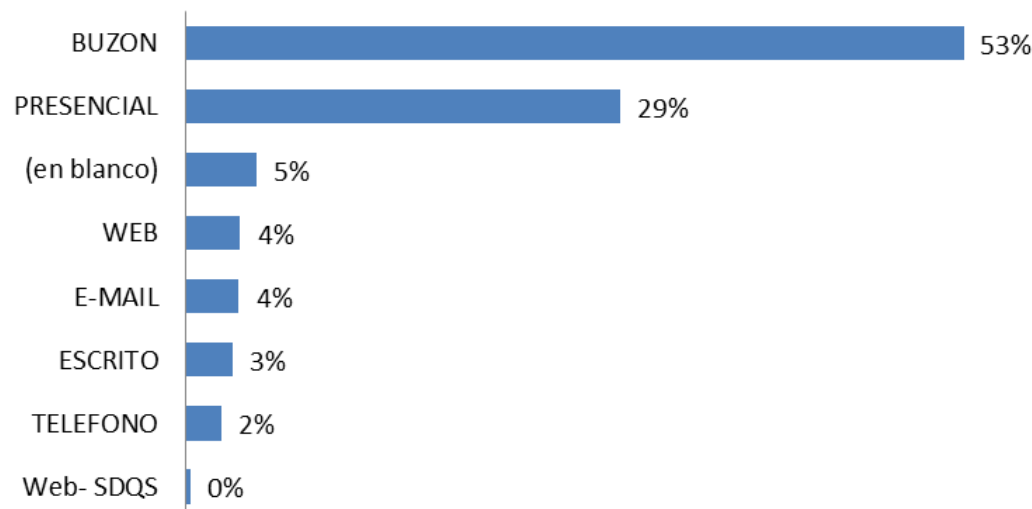
Consolidado del segundo semestre de 2016 respecto a los canales de recepción de los requerimientos.

<b>CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO PQRS - SUBRED SUR E.S.E.</b>						
<b>CANAL</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
BUZON	141	239	351	311	464	278
E-MAIL	5	65	31	8	11	2
ESCRITO	1	15	26	23	28	15
PRESENCIAL	180	175	243	79	212	108
TELEFONO	4	25	16	19	15	4
WEB	19	30	22	24	17	13
Web- SDQS	10	0	0	0	0	0
(en blanco)	163	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>523</b>	<b>549</b>	<b>689</b>	<b>464</b>	<b>747</b>	<b>420</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

**CANALES DE RECEPCIÓN CON MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS  
SEGUNDO SEMESTRE 2016 - SUBRED SUR E.S.E.**




Como se observa en la grafica anterior, los mayores canales de recepción en el segundo semestre de 2016 en la Subred Sur fue buzón y presencial con un total de 1784 y 997 requerimientos y que representan el 49% y 29% respectivamente del gran total.

Basado en lo anterior se recomienda diseñar implementar y ejecutar estrategias que conlleven a la Subred a fortalecer y hacer mas efectivos los canales mencionados (Buzón y presencial), considerando que son los más representativos (82%); pero de forma similar el numero de requerimientos extemporaneos sumaron 1668, lo que puede indicar que se deben realizar visitas más frecuentes a los buzones o en su defecto controles más efectivos a los responsables de los requerimientos canalizados por éstos medios, para que se produzcan respuestas oportunas y dentro de los términos establecidos por la norma.

Igualmente se logró establecer que de acuerdo a la informacion suministrada por la Oficina Asesora de Participación y Servicio al Ciudadano un diferencia de 5 requerimientos, diferencia que a pesar de no ser representativa no se debe presentar y la cual se ilustra en el siguiente cuadro:

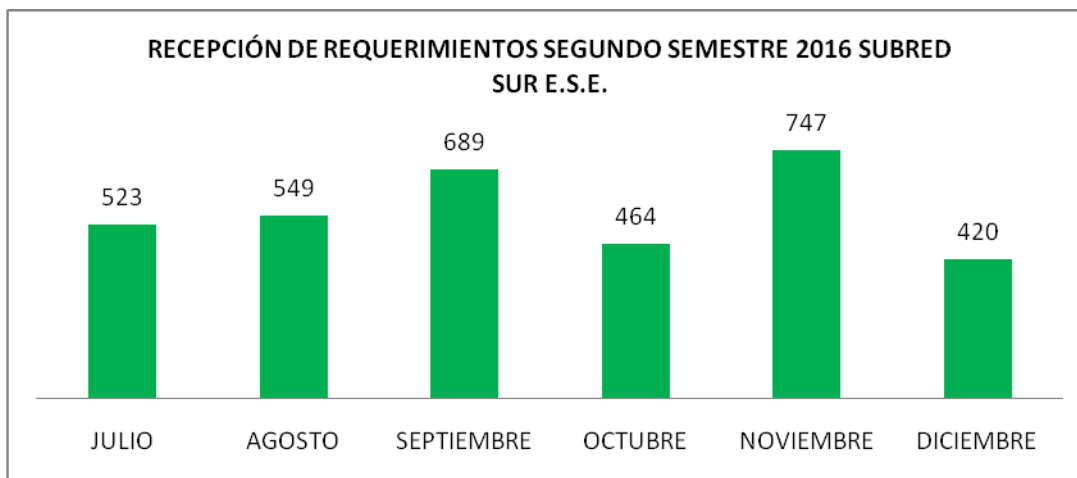


**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

<b>TOTAL REQUERIMIENTOS X CONSOLIDADO POR USS</b>	<b>3387</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS X CANALES DE RECEPCIÓN</b>	<b>3392</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>5</b>

**1.7.1. Recepción de requerimientos segundo semestre**




**1.8. BARRERAS DE ACCESO**

**Estadísticas respecto a las barreras de acceso presentadas en los sistemas de información SIDMA (Sistema de Información Distrital y Monitoreo del Acceso) IV Trimestre año 2016.**

MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO	USS TUNAL	USS MEISSEN	USS VISTA HERMOSA	USS NAZARETH	USS USME	USS TUNJUELITO	TOTAL SUBRED
Dificultad accesibilidad administrativa	2	0	14	0	7	0	23
Negación de servicios	2	0	10	23	0	0	35
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	0	0	8	2	1	0	11
Incumplimiento de portabilidad nacional	0	0	1	1	0	0	2
No oportunidad de servicios	0	0	1	0	27	0	28
No oportunidad de recursos económicos	0	0	1	0	59	0	60

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

Según el informe de SIDMA enviado por la Secretaria Distrital de Salud por cada una de las unidades de atención, los principales motivos de barreras de acceso en la Subred en su totalidad son: **159**, presentadas por unidad de servicio así:

**DIFICULTADES CON EL SIDMA:** En el cuarto periodo del 2016 se han presentado dificultades relacionadas con el bloqueo de los usuarios lo que no permite ingresar los datos en tiempo real y se presentan sub registros.

## 2. FORTALEZAS

1. La Subred Integrada de Servicios de salud del Sur E.S.E. cuenta con una de Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano organizada, un equipo humano y técnico competente, un proceso documentado y estandarizado, se encuentra señalizada y de fácil acceso al ciudadano.
2. La Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano cuenta con una sala de espera en donde se prioriza la atención a personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.
3. La entidad cumple con lo estipulado en la Ley 1474 Artículo 76, ya que cuenta con una página WEB con su respectivo link, correo electrónico, telefonía fija y móvil y buzones de sugerencias, medios a través de los cuales, los sus usuarios pueden interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

### FORMATO

Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Proceso al que pertenece

Control Interno Organizacional

Código

Versión

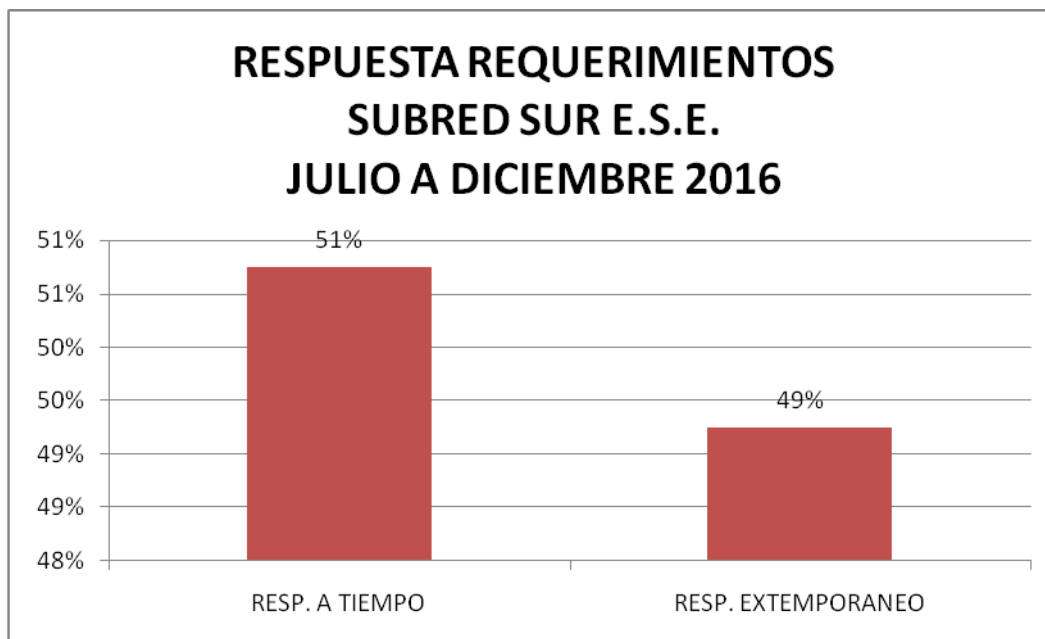
Fecha

F-CIO-08

1

2015-04-13

### 3. ALERTA PREVENTIVA




Se evidencia que el 49% del total de las peticiones recibidas por cuenta de los usuarios de la Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur, durante el periodo 1º de julio a 31 de diciembre de 2016, no fueron respondidas con oportunidad, incumpliendo así los criterios establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el numeral 34 del artículo 33 de la ley 734, el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, el artículo 3º del Decreto Distrital 371 de 2010 y el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

### 4. RIESGOS

Posibles Investigaciones Disciplinarias, Tutelas y Sanciones de los Entes de Control por incumplimiento de los términos estipulados en las disposiciones anteriormente señaladas

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

## 5. CONCLUSIONES

Durante el periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre, el 49% de los requerimientos elevados por los usuarios fueron respondidos extemporáneamente

El mayor número de requerimientos que se interponen a la Entidad se establecen así: No oportunidad de servicios – ambulatorios (636); Solicitud de Historias Clínicas (446); Atención de Consulta Externa (301); y Atención deshumanizada (229), los cuales representan el 18,8%, el 13,2%, el 8,9% y el 6,8% del universo de requerimientos recibidos durante el periodo en cuestión.

Atención al usuario lleva un consolidado de quejas presentadas por servicio y colaborador con el fin de hacer las respectivas retroalimentaciones en conjunto con la Oficina de Talento Humano y de este modo llevar el récord correspondiente para la posterior toma de decisiones.

La Subred Sur E.S.E. cuenta con diferentes mecanismos que facilitan el control de la gestión pública, la denuncia de actos de corrupción, la manifestación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de acuerdo a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011.

La Oficina de Participación Social y Servicio Al Ciudadano se encarga de recibir, tramitar y resolver las manifestaciones de los usuarios relacionadas con la misión de la Subred Sur, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

No se está dando cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 del 2011.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
SALUD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur E.S.E.

**FORMATO**

Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Proceso al que pertenece**

Control Interno Organizacional

**Código****Versión****Fecha**

F-CIO-08

1

2015-04-13

**6. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

Fortalecer la oficina de Participación Social y de Atención al Ciudadano dotándola de los sistemas de información, los canales de comunicación y del personal técnico necesarios para mejorar la oportunidad de respuesta a las peticiones de los usuarios

Diseñar, documentar e implementar la caracterización del proceso de Participación Social y de Atención al ciudadano para aumentar la capacidad en el cumplimiento de los requisitos y el desempeño del mismo proceso

Diseñar una campaña de información dirigida a todos los usuarios de la Subred, acerca de los distintos mecanismos, medios y puntos de atención con las que cuenta la E.S.E para que estos tengan la mayor claridad posible sobre los medios y procedimiento para colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y actos de corrupción. En este mismo sentido para difundir la labor del defensor del ciudadano.

Se recomienda al líder del proceso, realizar retroalimentación, sensibilización y seguimiento al personal a su cargo frente a las actividades del proceso, la oportunidad de la respuesta y la amabilidad, el buen trato y la calidez con las que se ha de atender al usuario.


Documentar las acciones correctivas y preventivas y de mejora necesarias para la mejora del proceso y de atención al usuario de la E.S.E.

Realizar y documentar un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados y el impacto de las respuesta y soluciones dadas a los usuarios consignadas en sus peticiones, quejas reclamos y soluciones.

Siendo la No Oportunidad en el servicio ambulatorio, la no respuesta oportuna a la solicitud de historias clínicas, la No atención en consulta externa y la atención deshumanizada las variables de mayor peso en el universo de las PQRS, sensibilizar y capacitar al personal asistencial con el fin de profundizar en la humanizar el servicio

Se recomienda diseñar implementar y ejecutar estrategias que conlleven a la Subred a fortalecer y hacer mas efectivos los canales de buzón y presencial, considerando que son los más representativos (82%); pero de forma similar el numero de requerimientos extemporáneos sumaron 1668, lo que puede indicar que se deben realizar visitas más frecuentes a los buzones o en su defecto controles más efectivos a los responsables de los requerimientos canalizados por éstos medios, para que se produzcan respuestas oportunas y dentro de los términos establecidos por la norma.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>FORMATO</b>		
	Informe Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
	<b>Proceso al que pertenece</b>		
	Control Interno Organizacional		
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
	F-CIO-08	1	2015-04-13

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO

A fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión pública, el líder del proceso debe diseñar un Plan de Mejoramiento que permita solucionar las deficiencias puntualizadas, en el menor tiempo posible, documentos que deber ser enviado a la Oficina de Control Interno Organizacional, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo del informe, el cual será sujeto de verificación y aprobación para su desarrollo en el aplicativo de la Subred Sur así como el respectivo seguimiento y evaluación.

<b>APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>Nombre Completo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Firma</b>
ILDILBRANDO SUESCUN BUSTOS	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO ORGANIZACIONAL - USS TUNAL	
CARLOS JULIO NIÑO ORJUELA	JEFE OFICINA GESTIÓN PÚBLICA Y AUTOCONTROL – USS NAZARETH	
MÓNICA FERNÁNDEZ QUINTERO	JEFE CONTROL INTERNO – USS MEISSEN / VISTA HERMOSA	
CONSUELO BERNAL PAREDES	JEFE OFICINA GESTIÓN PÚBLICA Y AUTOCONTROL – USS USME	
CESAR AUGUSTO LUGO ARANDA	JEFE OFICINA GESTIÓN PÚBLICA Y AUTOCONTROL – USS TUNJUELITO	