

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS

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

Macroproceso	GERENCIA
Proceso o subproceso:	Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Líder de Proceso o subproceso / Jefe(s) Dependencia(s):	DRA. MARTHA PATRICIA APONTE
Objetivo del Informe:	<ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento al Procedimiento de PQRS en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011 que refiere que “... 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”. Verificar que la atención se preste conforme a las normas legales vigentes y rendir un informe del Primer Semestre de 2017 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. 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, reclamos y sugerencias para la mejora por parte de los usuarios. Verificar el cumplimiento del artículo 4º 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. Evaluar el cumplimiento del Artículo 4 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

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

	Gerencia de la Subred Sur E.S.E., Secretario de Salud y Alcalde Mayor de Bogotá en Mayo de 2012.
Alcance del Informe:	Evidenciar y analizar, el cumplimiento del Artículo 4 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 2017, incluye la gestión en la recepción, trámite respuesta y seguimiento a los requerimientos interpuestos por los usuarios y el índice de satisfacción.
Criterios del Informe:	<p>Se envió oficio CIO-034-17 a la Dra. Martha Patricia Aponte Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria 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 con corte del 01 de Enero al 30 de Junio de 2017.</p> <p>Se realizó una reunión de socialización sobre el alcance del informe, de acuerdo a la información que debe suministrar la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur E.S.E. ubicada en la Sede Administrativa USS Tunjuelito, con los ítems sugeridos para su seguimiento.</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>

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	01	Mes	07	Año	2017	Desde	01/07/17 D/M/A	Hasta	31/07/17 D/M/A	Día	31	Mes	07	Año	2017

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

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

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 Secretaría 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 sobre el alcance 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 de Servicios de Salud que conforman la Subred Sur E.S.E.

Conforme a la información suministrada por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur, se llevó a cabo el análisis de los diferentes requerimientos realizados durante el periodo correspondiente al primer semestre del año 2017; esta información fue generada mediante el Reporte de Gestión por el Aplicativo de la SDQS cuyo acceso fue con usuario (**camilo.bermudez1**) y contraseña el cual fue proporcionado por la misma oficina.

Realizada la verificación de la información descargada se puede observar al momento de ejecutar la consulta de las peticiones, que los números se encuentran duplicados producto del proceso de gestión para los requerimientos por los usuarios que tienen acceso al aplicativo. Al momento de abrir el archivo en formato Excel se contabiliza un total de **10.514** requerimientos incluyendo aquellos que tienen dos o más peticiones con el mismo número. En consecuencia, se ejecutó un filtro adicional para determinar la cantidad de requerimientos ingresados al aplicativo resultando un total de **5.089** recibidos para el primer semestre de 2017 que corresponden a Consultas, Denuncias por actos de corrupción, Derechos de petición de interés general, Derechos de petición de interés particular, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Solicitud de copias, Solicitud de información y Sugerencias orientadas a los servicios prestados en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur.

En Conclusión se reflejan en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes S.D.Q.S un total de 5.425 solicitudes con registros más de una vez, que corresponden al 52.60% del total de registros en el sistema.

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DE 2017

Se consolida el número de requerimientos del primer semestre de 2017 discriminado por las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur E.S.E. de Enero a Junio de 2017.

SECRETARIA DE SALUD – TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS – SALUD PUBLICA – OFICINA CENTRAL – RUTA DE LA SALUD.

Los anteriores nombres fueron identificados como puntos de atención y fueron filtrados en el archivo que corresponde como tal a requerimientos radicados que no van dirigidos a Unidades de Servicios específicas y que, de acuerdo a lo socializado por la profesional de apoyo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, son asignados y gestionados como Subred Sur.

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

REQUERIMIENTOS SUBRED SUR E.S.E.

TOTAL REQUERIMIENTOS POR USS - ENERO A JUNIO DE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

USS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	POR UNIDAD	%
VISTA HERMOSA	99	206	232	254	300	234	1325	26%
TUNAL	62	88	224	174	210	214	972	19%
TUNJUELITO	17	74	91	95	230	282	789	16%
USME	73	90	147	121	181	164	776	15%
MEISSEN	60	91	111	88	165	134	649	13%
TEMAS ADMON	20	17	15	9	11	89	161	3%
SECRETARIA DISTRITAL	29	26	16	25	33	31	160	3%
SALUD PUBLICA	30	29	27	18	17	26	147	3%
ruta de la salud	0	0	3	1	1	49	54	1%
NAZARETH	3	1	4	6	8	11	33	1%
OFICINA CENTRAL	0	0	0	0	4	19	23	0%
TOTAL	393	622	870	791	1160	1253	5089	

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.

VISTA HERMOSA

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - ENERO A JUNIO DE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

USS VISTA HERMOSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RECLAMO	59	50	25	112	134	71	451	34%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14	49	144	72	62	52	393	30%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	18	34	61	84	197	15%
FELICITACIÓN	5	16	29	20	23	11	104	8%
QUEJA	14	13	5	9	9	12	62	5%
DER. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	38	1	0	1	2	44	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	30	1	0	9	0	40	3%
SUGERENCIA	4	8	8	5	1	2	28	2%
CONSULTA	1	2	0	0	0	0	3	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	1	2	0	0	3	0%
TOTAL	99	206	232	254	300	234	1325	

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
Acceso a los servicios de salud	785
Historia clínica	276
Concepto sanitario	91
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	81
b. Ambulatorio – C. Externa General	21
b. POS	16
Administración del Talento Humano	10
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	8
b. Ambulatorio	4
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	4
g. Urgencias	4
h. Urgencias	4
a. Inadecuada orientación	3
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	3
b. Inoportunidad autorizaciones	3
Alimentos Sanos y Seguros	2
Estudio de casos especiales y/o visitas	2
Presuntas conductas indebidas de los servidores	2
Ruta de la salud	2
Curso de manipulación higiénica de alimentos	1
e. Hospitalización	1
Esterilización canina y felina	1
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
TOTAL	1325

TUNAL

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - ENERO A JUNIO DE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

USS TUNAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA	0	6	126	82	100	104	418	43%
RECLAMO	34	44	64	58	66	71	337	35%
QUEJA	11	23	14	17	30	20	115	12%
FELICITACIÓN	11	8	4	6	9	12	50	5%
DER. PETICIÓN DE INT. PARTICULAR	1	4	6	9	1	1	22	2%
SUGERENCIA	4	1	2	0	2	5	14	1%
DER. PETICIÓN DE INT. GENERAL	0	1	8	1	1	0	11	1%

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

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	0	0	1	1	4	0%
CONSULTA	0	0	0	1	0	0	1	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	62	88	224	174	210	214	972	

MOTIVO DE REQUERIMIENTO	TUNAL
Acceso a los servicios de salud	436
Historia clínica	417
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	40
b. Ambulatorio – C. Externa General	33
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	4
e. Hospitalización	4
Temas Administrativos y Financieros	4
Administración del Talento Humano	3
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	3
a. Inadecuada orientación	2
Alimentos Sanos y Seguros	2
d. Hospitalización	2
f. Quirúrgicas	2
h. Urgencias	2
i. Medicina Especializada	2
Investigaciones Administrativas en Salud Publica	2
Maltrato y/o Acoso Laboral	2
Presuntas conductas indebidas de los servidores	2
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2
a. Ambulancias	1
a. Cobros indebidos	1
b. Ambulatorio	1
Certificado de defunción	1
Certificado de nacido vivo	1
Concepto sanitario	1
g. Urgencias	1
Seguridad Química	1
TOTAL	972

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

TUNJUELITO

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - ENERO A JUNIO DE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

USS TUNJUELITO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RECLAMO	1	35	55	48	126	88	353	45%
DER. PETICIÓN DE INT. PARTICULAR	1	2	6	22	57	147	235	30%
FELICITACIÓN	4	3	10	9	31	24	81	10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	27	2	2	5	7	44	6%
QUEJA	10	6	3	7	6	6	38	5%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	15	7	0	6	28	4%
DER. PETICIÓN DE INT. GENERAL	0	0	0	0	3	3	6	1%
SUGERENCIA	0	1	0	0	2	0	3	0%
CONSULTA	0	0	0	0	0	1	1	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	17	74	91	95	230	282	789	

MOTIVO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
a. Inadecuada orientación	259
Certificado de paz y salvo	152
Recolección canina	73
h. Urgencias	61
b. Inoportunidad autorizaciones	36
Servicio de transporte especial -ambulancia	34
Historia clínica	17
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	15
b. Ambulatorio	14
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	14
i. Proceso administrativo	13
Alimentos Sanos y Seguros	12
h. Medicina General	10
Atención Psicosocial y Salud Integral población victima	9
Acceso a los servicios de salud	8
f. Programas extramurales	8
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	7
d. Hospitalización	6

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

Esterilización canina y felina	6
Portafolio otras entidades distritales y/o nacionales	5
Seguridad Química	5
e. Remisión inter-hospitalaria	4
Administración del Talento Humano	2
c. Inconformidad cobro servicios	2
Certificado de defunción	2
Maltrato y/o Acoso Laboral	2
Personas Desaparecidas	2
a. Actualización nivel de Sisben	1
a. Ambulancias	1
a. Cobros indebidos	1
c. Problemas contratación asegurador-prestador	1
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	1
Control de vectores	1
Expedientes disciplinarios	1
g. Quirúrgicas	1
i. Medicina Especializada	1
Temas Administrativos y Financieros	1
Vacunación antirrábica de caninos y felinos	1
TOTAL	789

USME

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - ENERO A JUNIO DE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

USS USME	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DER. PETICIÓN DE INT. PARTICULAR	31	34	45	26	65	35	236	30%
RECLAMO	4	17	45	33	68	36	203	26%
FELICITACIÓN	22	9	22	21	9	63	146	19%
QUEJA	12	14	15	19	20	13	93	12%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	17	19	16	13	65	8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	15	1	1	1	1	19	2%
DER. PETICIÓN DE INT. GENERAL	4	0	1	0	1	3	9	1%
SUGERENCIA	0	1	0	1	1	0	3	0%
CONSULTA	0	0	1	1	0	0	2	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	73	90	147	121	181	164	776	

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

MOTIVO DE REQUERIMIENTO	USME
a. Inadecuada orientación	307
Certificado de paz y salvo	160
Recolección canina	132
h. Urgencias	114
Concepto sanitario	9
Alimentos Sanos y Seguros	7
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	7
Servicio de transporte especial -ambulancia	7
b. Ambulatorio	5
Acceso a los servicios de salud	4
Atención Psicosocial y Salud Integral población víctima	4
Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura - dotación hospitalaria	3
Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas	2
g. Urgencias	2
i. Medicina Especializada	2
Investigaciones Administrativas en Salud Publica	2
k Negación Servicios	2
Temas Administrativos y Financieros	2
c. Atención domiciliaria	1
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	1
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	1
h. Medicina General	1
Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	1
TOTAL	776

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

MEISEN

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - ENERO A JUNIO DE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

USS MEISEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA	1	0	23	45	71	69	209	32%
RECLAMO	38	24	12	27	40	24	165	25%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	49	54	0	1	0	104	16%
QUEJA	14	12	13	7	9	25	80	12%
FELICITACIÓN	4	5	6	7	39	9	70	11%
DER. DE PETICIÓN DE INT. GENERAL	3	0	2	1	2	6	14	2%
SUGERENCIA	0	1	0	0	2	1	4	1%
DER. PETICIÓN DE INT. PARTICULAR	0	0	1	1	1	0	3	0%
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	60	91	111	88	165	134	649	

MOTIVO DE REQUERIMIENTO	MEISEN
Historia clínica	310
Acceso a los servicios de salud	46
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	40
Presuntas conductas indebidas de los servidores	38
b. Ambulatorio – C. Externa General	35
g. Urgencias	34
Ruta de la salud	28
d. Hospitalización	25
Alimentos Sanos y Seguros	10
b. Ambulatorio	10
e. Hospitalización	10
Temas Administrativos y Financieros	10
f. Quirúrgicas	6
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	5
h. Urgencias	5
Administración del Talento Humano	4
Concepto sanitario	4
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	4
Estudio de casos especiales y/o visitas	4
Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura - dotación	4

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

hospitalaria	
g. Quirúrgicas	3
a. Ambulancias	2
Investigaciones Administrativas en Salud Publica	2
a. Inadecuada orientación	1
Atención Psicosocial y Salud Integral población victima	1
Certificado de defunción	1
Certificado de nacido vivo	1
Certificado de paz y salvo	1
i. Medicina Especializada	1
i. Proceso administrativo	1
Maltrato y/o Acoso Laboral	1
Servicio de transporte especial -ambulancia	1
Vigilancia Epidemiológica	1
TOTAL	649

NAZARETH

TIPOS DE REQUERIMIENTOS POR USS - ENERO A JUNIO DE 2017 - SUBRED SUR E.S.E.

USS NAZARETH	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RECLAMO	3	0	2	2	3	1	11	33%
FELICITACIÓN	0	0	1	1	2	2	6	18%
QUEJA	0	1	0	2	1	2	6	18%
SUGERENCIA	0	0	0	0	1	4	5	15%
DER. PETICIÓN DE INT. PARTICULAR	0	0	1	0	1	1	3	9%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0	1	1	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	1	0	0	1	3%
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
DER. PETICIÓN DE INT. GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	3	1	4	6	8	11	33	

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

MOTIVO DE REQUERIMIENTO	CANT
Acceso a los servicios de salud	14
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	6
b. Ambulatorio – C. Externa General	2
Historia clínica	2
Ruta de la salud	2
Alimentos Sanos y Seguros	1
b. Ambulatorio	1
c. Atención domiciliaria	1
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	1
Concepto sanitario	1
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	1
Presuntas conductas indebidas de los servidores	1
TOTAL	33

RESPUESTAS CON EXTEMPORANEIDAD

Se relaciona a continuación las Unidades con mayor cantidad de requerimientos recibidos en el primer semestre de 2017 y sus respuestas a tiempo y extemporáneas.

RESPUESTAS A TIEMPO (AT) / EXTEMPORANEAS (EX) – USS VISTA HERMOSA

VISTA HERMOSA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX
CONSULTA	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTÉRÉS GENERAL	0	2	28	10	1	0	0	0	1	0	2	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTÉRÉS PARTICULAR	10	4	47	2	121	23	30	42	50	12	41	11
FELICITACIÓN	4	1	16	0	29	0	19	1	23	0	11	0
QUEJA	3	11	9	4	5	0	1	8	7	2	9	3
RECLAMO	28	31	30	20	21	4	46	66	77	57	55	16
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	18	0	33	1	61	0	81	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	28	2	1	0	0	0	9	0	0	0
SUGERENCIA	2	2	6	2	8	0	4	1	1	0	1	1
TOTAL	99	99	206	206	232	232	254	254	300	300	234	234

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

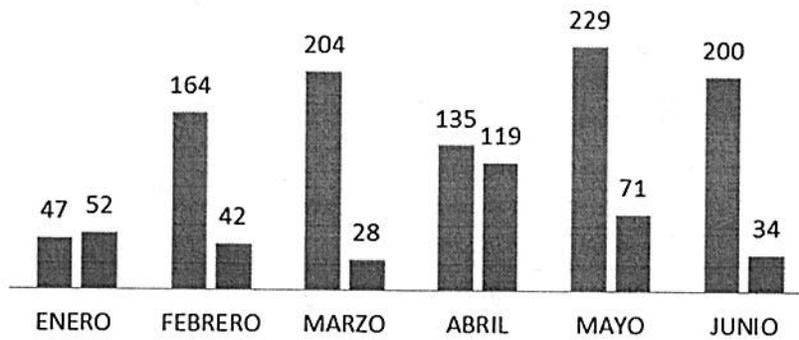
F-CIO-08

1

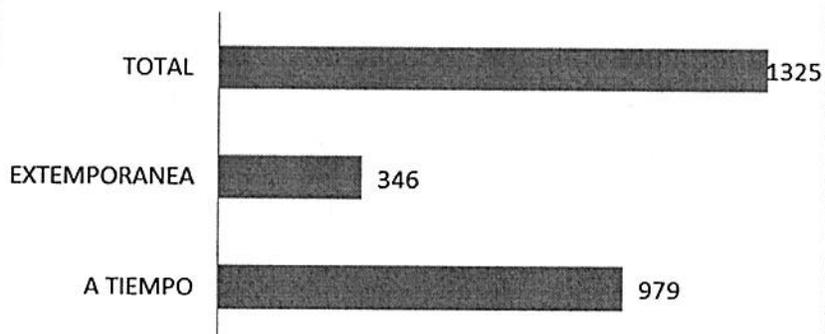
2015-04-13

USS VISTA HERMOSA

■ A TIEMPO ■ EXTEMPORANEA



USS VISTA HERMOSA - A TIEMPO /
EXTEMPORANEAS - ENERO A JUNIO 2017



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

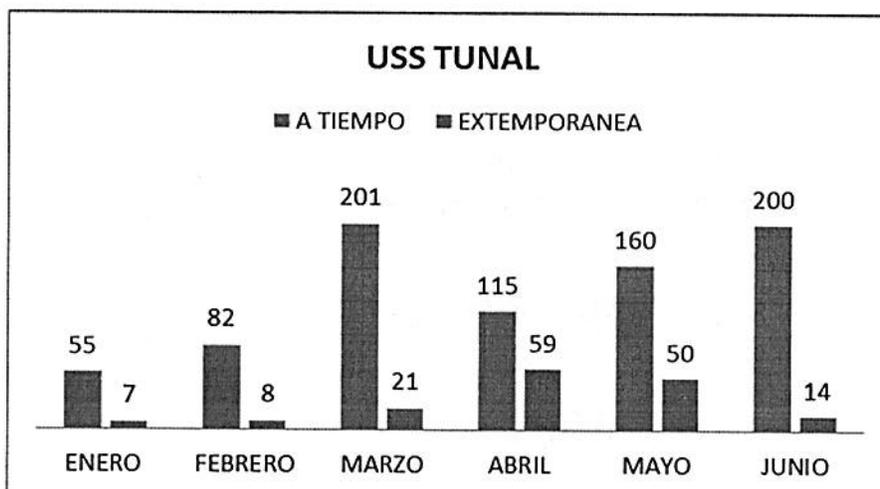
F-CIO-08

1

2015-04-13

RESPUESTAS A TIEMPO (AT) / EXTEMPORANEAS (EX) – USS TUNAL

TUNAL	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	1	6	2	0	1	1	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	1	4	2	4	0	0	9	0	1	1	0
FELICITACIÓN	11	0	8	0	4	0	5	1	7	2	12	0
QUEJA	10	1	20	3	10	4	6	11	23	7	18	2
RECLAMO	29	5	43	1	54	10	24	34	27	39	60	11
SOLICITUD DE COPIA	0	0	5	1	121	5	79	3	100	0	104	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
SUGERENCIA	4	0	1	0	2	0	0	0	1	1	4	1
TOTAL	62		90		222		174		210		214	



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

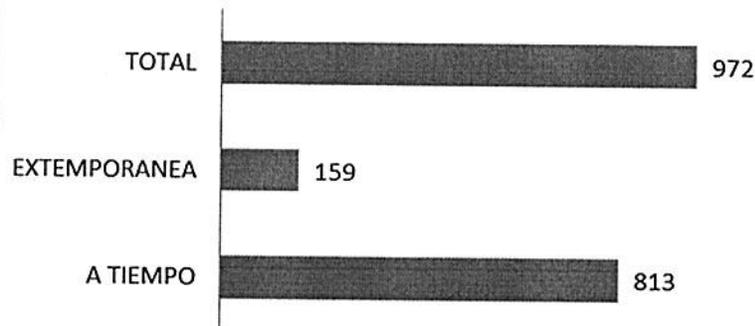
Fecha

F-CIO-08

1

2015-04-13

**USS TUNAL - A TIEMPO /
EXTEMPORANEAS - ENERO A JUNIO 2017**



RESPUESTAS A TIEMPO (AT) / EXTEMPORANEAS (EX) – USS TUNJUELITO

TUNJUELITO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	1	1	1	3	3	9	13	41	16	111	36
FELICITACIÓN	1	3	3	0	10	0	4	5	31	0	24	0
QUEJA	4	6	5	1	2	1	1	6	5	1	5	1
RECLAMO	0	1	32	3	41	14	21	27	80	46	66	22
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	15	0	6	1	0	0	6	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	0	27	0	1	1	2	0	5	0	7	0
SUGERENCIA	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
TOTAL	17	7	74	4	91	15	95	44	230	48	282	22

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

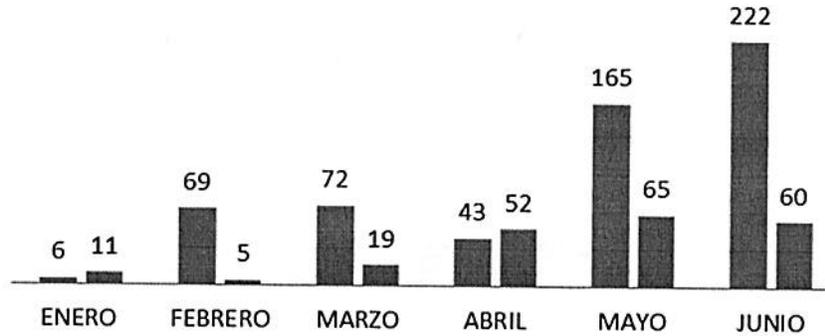
F-CIO-08

1

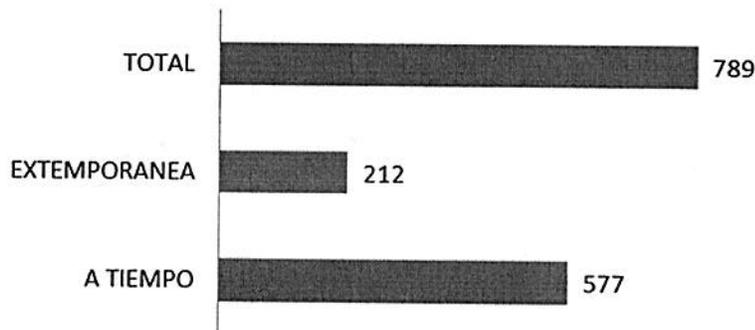
2015-04-13

USS TUNJUELITO

■ A TIEMPO ■ EXTEMPORANEA



USS TUNJUELITO - A TIEMPO /
EXTEMPORANEAS - ENERO A JUNIO 2017



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

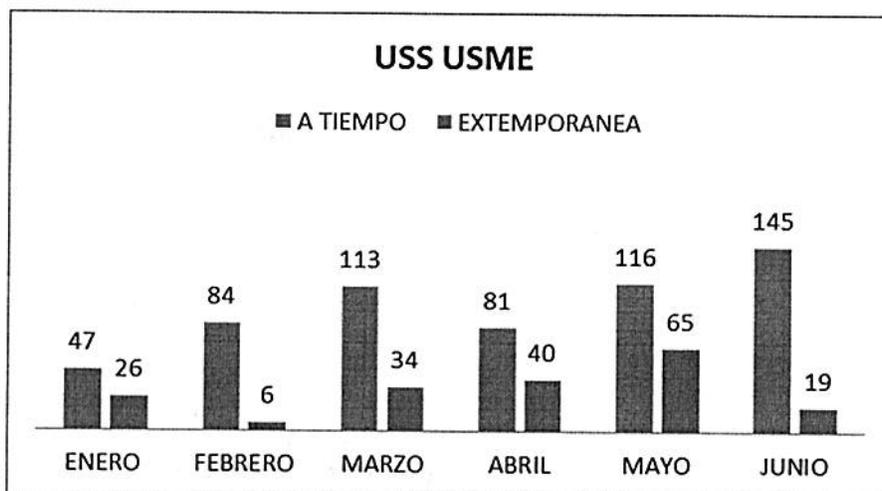
F-CIO-08

1

2015-04-13

RESPUESTAS A TIEMPO (AT) / EXTEMPORANEAS (EX) – USS USME

USME	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX
CONSULTA	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	4	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	20	11	28	6	36	9	17	9	34	31	27	8
FELICITACIÓN	20	2	9	0	22	0	21	0	9	0	63	0
QUEJA	6	6	14	0	7	8	10	9	9	11	9	4
RECLAMO	1	3	17	0	30	15	12	21	47	21	31	5
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	17	0	18	1	16	0	13	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	15	0	1	0	1	0	1	0	1	0
SUGERENCIA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
TOTAL	73		90		147		121		181		164	



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

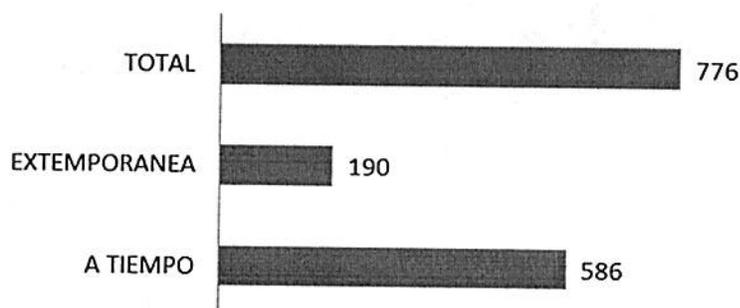
Fecha

F-CIO-08

1

2015-04-13

**USS USME - A TIEMPO / EXTEMPORANEAS
- ENERO A JUNIO 2017**



RESPUESTAS A TIEMPO (AT) / EXTEMPORANEAS (EX) – USS MEISSEN

MEISSEN	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX	AT	EX
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	1	0	0	0	2	1	0	1	1	6	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
FELICITACIÓN	3	1	5	0	6	0	7	0	39	0	9	0
QUEJA	8	6	12	0	11	2	6	1	7	2	18	7
RECLAMO	23	15	23	1	11	1	17	10	31	9	14	10
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	0	23	0	44	1	70	1	69	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	49	0	54	0	0	0	1	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1
TOTAL	60	21	91	1	111	1	88	11	165	12	134	11

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS



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

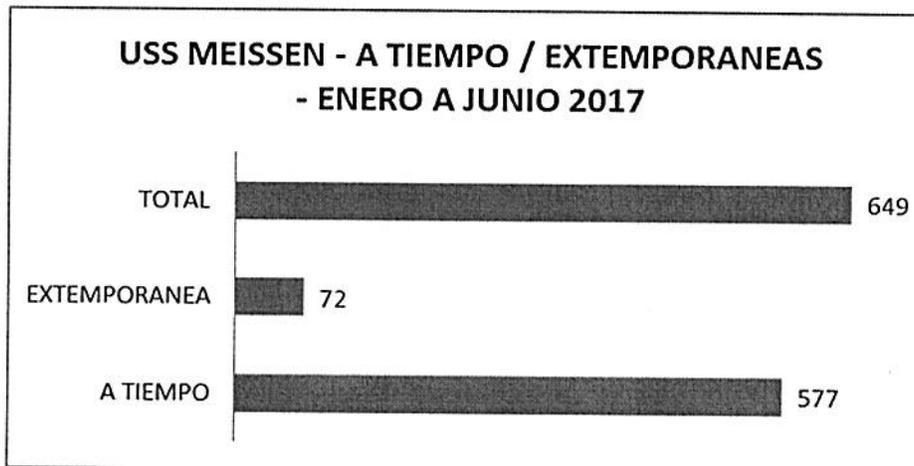
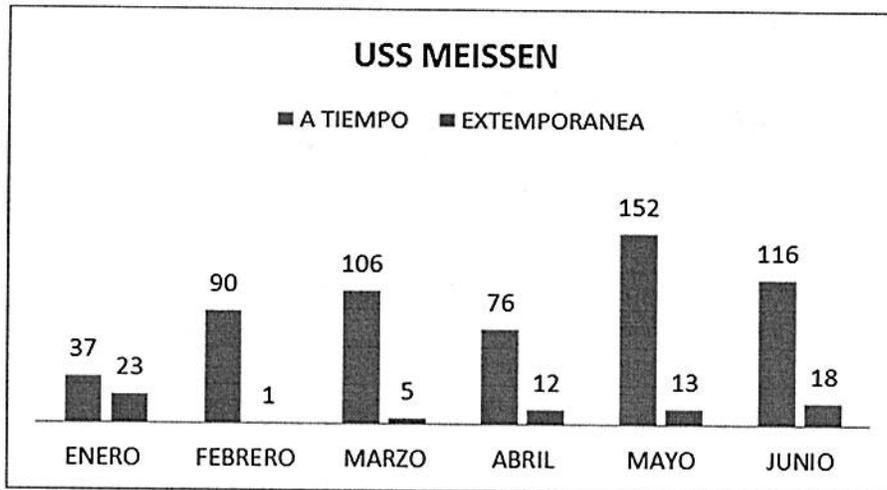
FORMATO

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



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

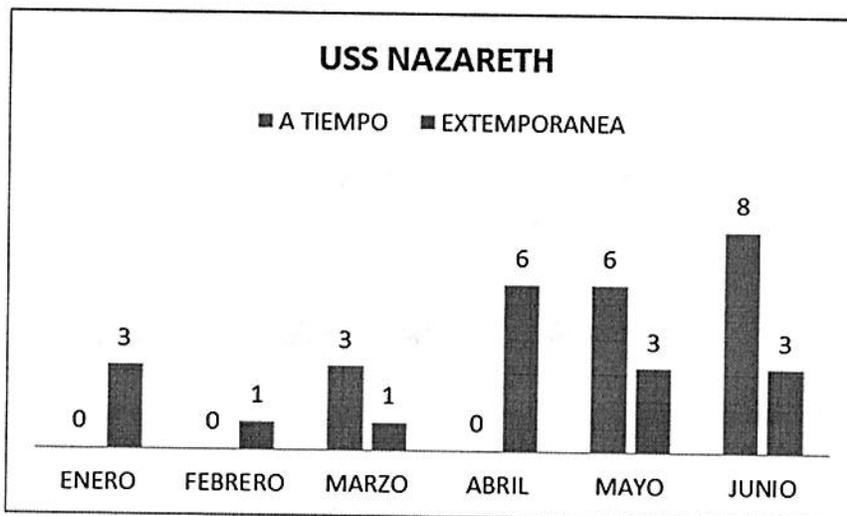
F-CIO-08

1

2015-04-13

RESPUESTAS A TIEMPO (AT) / EXTEMPORANEAS (EX) – USS NAZARETH

NAZARETH	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	AT	EX	AT	EX								
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTÉRÉS GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTÉRÉS PARTICULAR	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	2	0
QUEJA	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	2	0
RECLAMO	0	3	0	0	2	0	0	2	2	1	1	0
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
TOTAL	3		1		4		6		8		11	



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

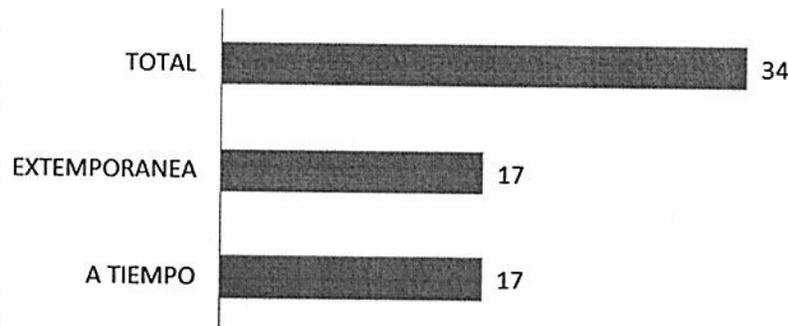
Fecha

F-CIO-08

1

2015-04-13

**USS NAZARETH - A TIEMPO /
EXTEMPORANEAS - ENERO A JUNIO 2017**



Los requerimientos cuyas fechas de respuesta sobrepasaron los términos suman un total de **2169** lo que representa un **43%** del Total de requerimientos de la Subred Sur el cual reflejo un incremento de **33,44%** para este semestre con **5089**.

**REQUERIMIENTOS CON RESPUESTAS A TIEMPO / RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEMESTRE I –
2017**

MES	TOTAL	A TIEMPO	EXTEMPORANEAS
ENERO	393	235	158
FEBRERO	622	535	87
MARZO	870	536	334
ABRIL	791	537	254
MAYO	1160	538	622
JUNIO	1253	539	714
TOTAL	5089	2920	2169



**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

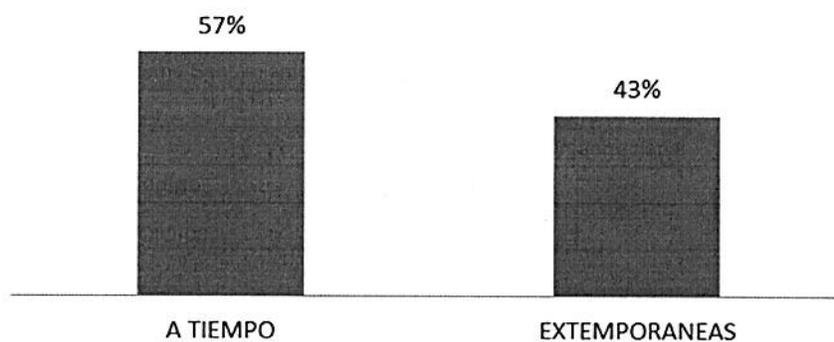
F-CIO-08

1

2015-04-13

**REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2017
SUBRED SUR E.S.E.**

■ A TIEMPO ■ EXTEMPORANEAS



COMPARATIVO SEMESTRE II-2016 VS SEMESTRE-I-2017

	SEMESTRE II-2016	SEMESTRE I-2017
A TIEMPO	1719	2920
EXTEMPORANEOS	1668	2169
TOTAL REQ.	3387	5089

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

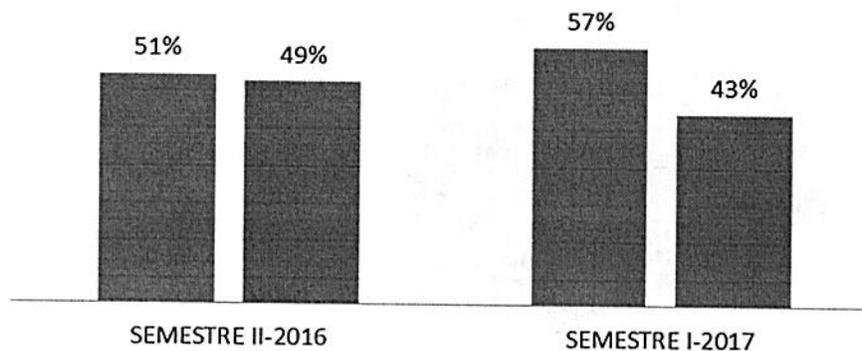
F-CIO-08

1

2015-04-13

**COMPARATIVO REQUERIMIENTOS - A TIEMPO /
EXTEPORANEOS - SEMESTRE II-2016 VS SEMESTRE I - 2017**

■ A TIEMPO ■ EXTEPORANEOS



TIPOS DE REQUERIMIENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE RADICACIONES

TIPOS DE REQUERIMIENTOS	CANT	%
RECLAMO	1578	31%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1156	23%
SOLICITUD DE COPIA	922	18%
FELICITACIÓN	498	10%
QUEJA	427	8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	246	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	177	3%
SUGERENCIA	62	1%
CONSULTA	14	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9	0%
TOTAL	5089	100%

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

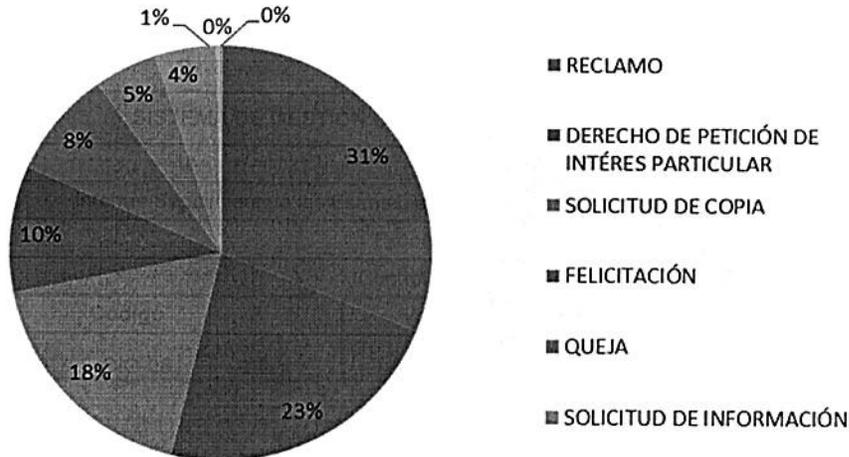
Fecha

F-CIO-08

1

2015-04-13

REQUERIMIENTOS CON MAYOR RADICACIONES



De acuerdo a la información descrita en el cuadro y grafica anterior, se observa que los requerimientos más representativos en el primer semestre de 2017, corresponden a reclamos con un 31%, derechos de petición de interés particular con un 23%, solicitudes de copias con un 18%, felicitaciones con 10% y quejas con el 8% los cuales representan el 90% del total de requerimientos.

CANALES

De acuerdo al análisis de la información suministrada por el SDQS para la elaboración del presente informe, se puede observar que los canales más utilizados por los ciudadanos para radicar sus PQRS son: Presencial (2139), Buzón (2138), y Web (262) lo que representa un 42,03%, 42,01% y 5,15% respectivamente.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL CANAL	%
PRESENCIAL	56	263	441	281	516	582	2139	42,03%
BUZON	237	239	307	401	487	467	2138	42,01%
WEB	55	61	54	27	25	40	262	5,15%
EMAIL	7	14	41	43	80	53	238	4,68%
ESCRITO	31	24	17	25	31	94	222	4,36%
TELEFONO	7	21	10	14	21	17	90	1,77%
TOTAL	393	622	870	791	1160	1253	5089	100,0%

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

MOTIVOS DE REQUERIMIENTOS

De acuerdo a los servicios que presta las Unidades 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.

MOTIVO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
Acceso a los servicios de salud	1324
Historia clínica	1040
a. Inadecuada orientación	574
Certificado de paz y salvo	313
Concepto sanitario	248
Recolección canina	211
h. Urgencias	190
Temas Administrativos y Financieros	187
Reconocimiento a la buena gestión de funcionarios	181
b. Ambulatorio – C. Externa General	105
Ruta de la salud	86
Servicio de transporte especial -ambulancia	46
Presuntas conductas indebidas de los servidores	44
g. Urgencias	41
b. Ambulatorio	40
b. Inoportunidad autorizaciones	40
Alimentos Sanos y Seguros	35
d. Hospitalización	33
d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	33
Investigaciones Administrativas en Salud Publica	28
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	27
Administración del Talento Humano	23
b. POS	19
Esterilización canina y felina	17
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	17
e. Hospitalización	15
i. Proceso administrativo	15

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

Atención Psicosocial y Salud Integral población victima	14
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	11
h. Medicina General	11
f. Quirúrgicas	10
Estudio de casos especiales y/o visitas	9
f. Programas extramurales	8
i. Medicina Especializada	7
Personas Desaparecidas	7
Proyectos de inversión - ejecución en infraestructura - dotación hospitalaria	7
a. Ambulancias	6
Portafolio otras entidades distritales y/o nacionales	6
Seguridad Química	6
e. Remisión inter-hospitalaria	5
Maltrato y/o Acoso Laboral	5
a. Cobros indebidos	4
Certificado de defunción	4
Concepto sanitario y refrendación para empresas aplicadoras de plaguicidas	4
g. Quirúrgicas	4
c. Problemas contratación asegurador-prestador	3
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	3
Control de vectores	3
Vacunación antirrábica de caninos y felinos	3
Vigilancia Epidemiológica	3
a. Actualización nivel de Sisben	2
c. Atención domiciliaria	2
c. Inconformidad cobro servicios	2
Certificado de nacido vivo	2
Expedientes disciplinarios	2
k Negación Servicios	2
Curso de manipulación higiénica de alimentos	1
Vacunación programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	1
Examen de laboratorio clínico	0
Plan de Salud: elaboración, formulación, ejecución y evaluación	0
Procesos-mecanismos de participación social en salud	0
TOTAL	5089

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

Del análisis de la información aportada por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur E.S.E. mediante el Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes este informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el periodo comprendido del 1º de enero al 30 de junio de 2017, destaca los siguientes aspectos:

FORTALEZAS:

1. La Subred Integrada de Servicios de salud del Sur E.S.E. cuenta con una de Oficina de Participación Comunitaria 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.

HALLAZGOS:

HALLAZGO UNICO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA: Se evidenció que el 46% 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 enero a 30 de junio de 2017, 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.

RIESGOS:

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

CONCLUSIONES

1. Durante el periodo comprendido del 1º de enero al 30 de junio, el 43% de los requerimientos elevados por los usuarios fueron respondidos extemporáneamente.
2. El mayor número de requerimientos que se interponen a la Entidad se establecen así: Acceso a los servicios de Salud (**1324**); Solicitud de Historias Clínicas (**1040**); Inadecuada Orientación (**574**); y Certificado de Paz y Salvo (**313**), los cuales representan el 26%, el 20%, el 11% y el 6% del universo de requerimientos recibidos durante el periodo en cuestión.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS

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

- Los canales más utilizados por los ciudadanos para la radicación de sus PQRS son los Presenciales, Buzones y la Web con un **42,03%**, **42,01%** y **5.15%** respectivamente, siendo el **89,19%** de los requerimientos radicados.
- 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.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

- Continuar en el fortalecimiento de 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.

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

- 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 el “No Acceso a los servicios de Salud”, la “No respuesta oportuna a la solicitud de historias”, “la inadecuada orientación” y lo “No entrega oportuna de los certificados de paz y salvo” con mayor peso en los motivos por los que se generan estos requerimientos, sensibilizar y capacitar al personal asistencial con el fin de profundizar en los servicios que se ofrecen en las unidades de la Subred.

ALERTA PREVENTIVA

1. Realizada la verificación de la información descargada, se puede observar al momento de ejecutar la consulta de las peticiones, que muchos registros se encuentran duplicados producto del proceso de gestión para los requerimientos por los usuarios que tienen acceso al aplicativo. Al momento de abrir el archivo en formato Excel se contabiliza un total de **10.514** requerimientos incluyendo aquellos que tienen dos o más peticiones con el mismo número. En consecuencia, se ejecutó un filtro adicional para determinar la cantidad de requerimientos ingresados al aplicativo resultando un total de **5.089** recibidos para el primer semestre de 2017 que corresponden a Consultas, Denuncias por actos de corrupción, Derechos de petición de interés general, Derechos de petición de interés particular, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Solicitud de copias, Solicitud de información y Sugerencias orientadas a los servicios prestados en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur.

En Conclusión se reflejan en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes S.D.Q.S un total de 5.425 solicitudes con registros más de una vez, que corresponden al 52.60% del total de registros en el sistema.

2. Conforme a lo verificado en el comparativo entre los requerimientos cuyas respuestas sobrepasaron los términos en el segundo semestre de 2016 49% con (1668 requerimientos) frente al primer semestre de 2017 con el 43% con (2169), se puede observar que aún persisten la cantidad de respuestas extemporáneas con una leve disminución del 6% incumpliendo así los criterios establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el numeral 34 del artículo de la ley 734, el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y el artículo 19 del Decreto 103 de 2015, tal como se observa en el siguiente grafico:

COMPARATIVO SEMESTRE II-2016 VS SEMESTRE-I-2017

	SEMESTRE II-2016	SEMESTRE I-2017
A TIEMPO	1719	2920
EXTEMPORANEOS	1668	2169
TOTAL REQ.	3387	5089

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

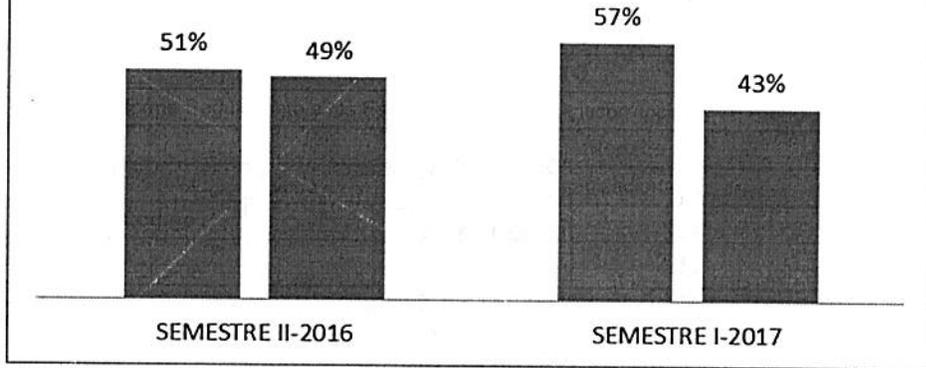
Proceso al que pertenece

Control Interno Organizacional

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

**COMPARATIVO REQUERIMIENTOS - A TIEMPO /
EXTEPORANEOS - SEMESTRE II-2016 VS SEMESTRE I - 2017**

■ A TIEMPO ■ EXTEPORANEOS



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.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – FORMATOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
1915
Plaza Bolívar de Bogotá
Calle 26 No. 1-10

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

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
ILDILBRANDO SUESCUN BUSTOS	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO ORGANIZACIONAL - USS TUNAL	
CARLOS JULIO NIÑO ORJUELA	JEFE OFICINA GESTION PUBLICA Y AUTOCONTROL - USS NAZARETH	
MONICA FERNANDEZ QUINTERO	JEFE CONTROL INTERNO - USS MEISSEN	
CONSUELO BERNAL PAREDES	JEFE OFICINA GESTION PUBLICA Y AUTOCONTROL - USS USME	
CESAR AUGUSTO LUGO ARANA	JEFE OFICINA GESTION PUBLICA Y AUTOCONTROL - USS TUNJUELITO	

