

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

NOMBRE INFORME:	DEL	Informe de seguimiento sobre la atención a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2023.
----------------------------	------------	--

CONTENIDO DEL INFORME

1. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** I Semestre - Vigencia 2023.
2. **OBJETIVO:** Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para el propósito de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas, formularon a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., durante el primer semestre de la vigencia 2023.
3. **ALCANCE:** Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, correspondiente al primer semestre de 2023
4. **EQUIPO AUDITOR:** Astrid Marcela Méndez Chaparro – Jefe de Oficina
5. **METODOLOGÍA:** El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y documentos soporte, a través de técnicas y procedimientos aplicados como: consulta, observación y confirmación. Adicionalmente, para este informe, se tomó como referencia los informes publicados por la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, correspondiente a los meses de Enero a junio de 2023, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”

MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Decreto 371 de 2010 –Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital

Artículo 3 Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto Reglamentario 2641 de 2012, artículo 5 “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.”

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.”

Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”

DECRETO 1081 DE 2015- ARTICULO 2.8.2.6.4. Respuesta a la solicitud del servicio de valoración y designación de la persona facilitadora.

PS-SC-NEU-PR-02 V9 TRAMITE DE PQRS.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

6. CONCLUSIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023; el mismo se realiza a partir de la información suministrada por el Proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, determinando su cumplimiento en oportunidad de respuestas y efectuando recomendaciones en pro del mejoramiento continuo.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en cumplimiento de las normativas cuenta con herramientas y espacios que le permiten cumplir lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Para su desarrollo cuenta contó con los siguientes canales de escucha habilitados: Buzón desugerencias en las unidades que prestan servicios, Correo electrónico: contactenos@subredsur.gov.co, Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, (enlace en La página web de la entidad <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>).



Ingreso

[Restablece tu contraseña](#)
[Recupera tu usuario](#)

[¿Aún no estás registrado?
Crea tu cuenta aquí](#)

En el link descrito anteriormente puede el usuario de la entidad, acceder a registrar su petición o consultarla, esta información es de fácil acceso para la ciudadanía, lo anterior con el fin de que haya reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, adicionalmente en transparencia «Instrumentos de Gestión de Información Pública» Informe de PQRS por cada trimestre. enlace: [4.9.1. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos \(PQRS\) https://www.subredsur.gov.co/transparencia/planeacion/informes-pqrs/VIGENCIA 2023](https://www.subredsur.gov.co/transparencia/planeacion/informes-pqrs/VIGENCIA%2023)

4.9.1. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos (PQRS)

La subred Sur da a conocer los Informes Trimestrales Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos.

— 2023
▼

INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2023
27 septiembre, 2023 | Informes trimestrales – PQRS 2023

Ir al documento

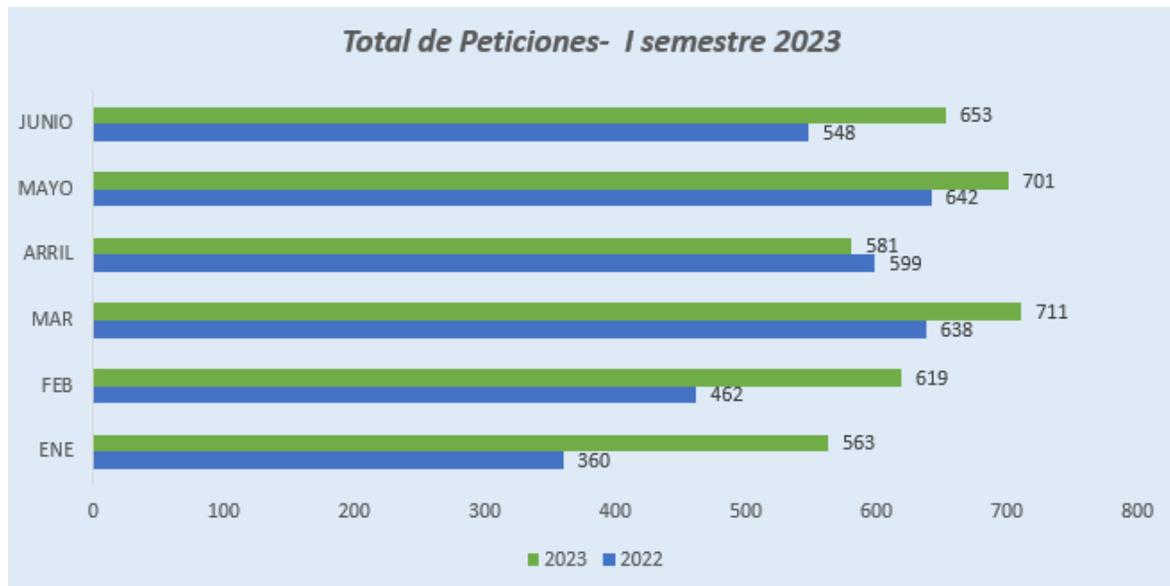
INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023
29 mayo, 2023 | Informes trimestrales – PQRS 2023

Ir al documento

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

COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

Para el primer semestre de 2023, se registraron en la Subred Sur un total de 3.828 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad tales como: vía telefónica, presencial, correo, buzón y correspondencia y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRS, presentando un incremento comparado al 2022 del 17.82% para el mismo periodo.

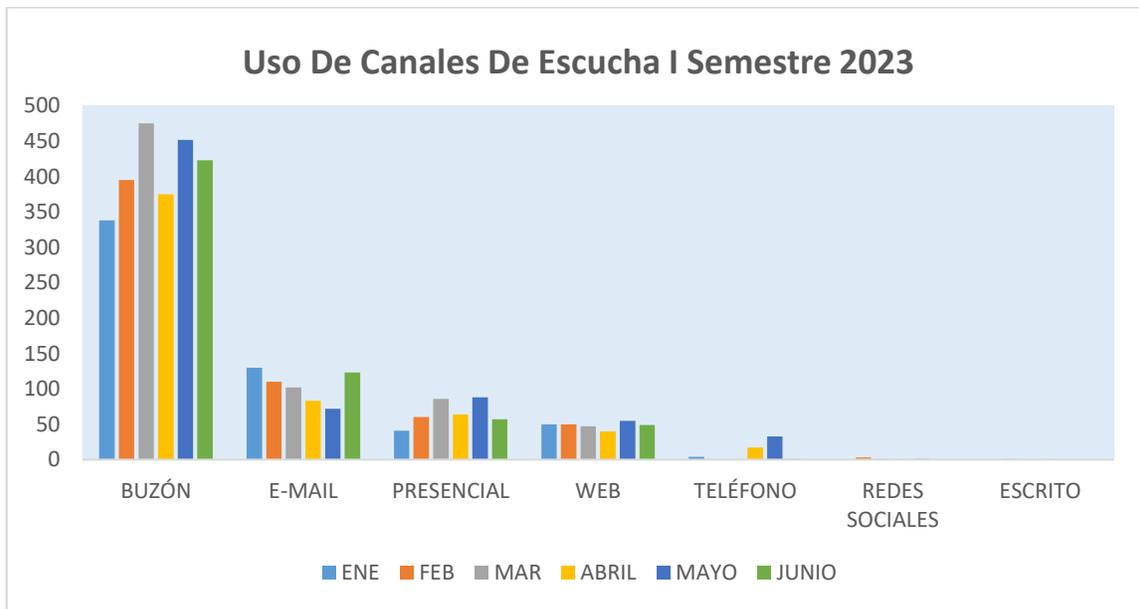


AÑO	ENE	FEB	MAR	ARRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2022	360	462	638	599	642	548	3.249
2023	563	619	711	581	701	653	3.828

El comportamiento de peticiones del I semestre de 2023, presenta aumento en comparación con el mismo periodo para la vigencia 2022 y según lo evidenciado, para el periodo verificado, el mes en que se recibieron más peticiones fue marzo con 711, equivalente al 18,57% del total semestral.

Uso De Canales De Escucha II Trimestre 2023

CANALES DE INTERACCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUZÓN	338	395	475	375	452	423	2458
E-MAIL	130	110	102	83	72	123	620
PRESENCIAL	41	60	86	64	88	57	396
WEB	50	50	47	40	55	49	291
TELÉFONO	4	0	0	17	33	1	55
REDES SOCIALES	0	3	1	1	1	0	6
ESCRITO	0	1	0	1	0	0	2
TOTAL	563	619	711	581	701	653	3828



Durante el I Semestre de 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios fueron el Buzón de sugerencias con el 64,21% (n=2.458), seguido por E-mail 16,19%(n=620), en tercer lugar, el canal Presencial con el 10,34% (n=396); el canal Web-Sistema Distrital Bogotá Te Escucha ocupó el cuarto lugar, seguido de Telefónico y redes sociales, el canal con menos interacción es el Escrito.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E. S. E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Para el I semestre de 2023, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde a la Ley 1755 de 2015.

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED	
		I TRIMESTRE	II TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	12	16
QUEJA	15 días	11	11
SUGERENCIA	15 días	11	11
RECLAMO	15 días	9	9
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	10 días	9	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	8	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	7	7
FELICITACIÓN	15 días	4	4
SOLICITUD DE COPIA	10 días	4	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	1	5
TOTAL, PROMEDIO GENERAL		7	8

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

TRASLADOS	TOTAL, REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD I trimestre	TOTAL, REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD II Trim
CAPITAL SALUD EPS	69	47,26%	85	34,00%
SECRETARIA DE SALUD	24	16,44%	34	13,60%
SUBRED CENTRO ORIENTE	20	13,70%	30	12,00%
SUBRED SUR OCCIDENTE	14	9,59%	31	12,40%
SUBRED NORTE	9	6,16%	15	6,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	2,74%	5	2,00%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	2,05%	1	0,40%
IDPYBA	3	2,05%	20	8,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO			11	4,40%
UAESP			8	3,20%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO			4	1,60%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

SECRETARÍA DE AMBIENTE			2	0,80%
SECRETARIA GENERAL			2	0,80%
PERSONERÍA			1	0,40%
SECRETARIA DE EDUCACION			1	0,40%
TOTAL	146	100%	250	100%

Peticiones Por Dependencia I Trimestre 2023

Para el primer trimestre de 2023, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRSD mediante correo electrónico, de manera telefónica, redes sociales, correspondencia y lo concerniente a la página web, con temas institucionales, administrativos, oportunidad de citas de especialistas e Imagenología, entre otros.

Para el periodo evaluado las unidades con mayor número de requerimientos registrados son el Hospital Tunjuelito 17,86% (n=684), seguido por la dependencia de Vista Hermosa con 16,45% (n=630), Usme 14,49% (n=555), Meissen con 10,78% (n=413), Salud Pública 10,39% (n= 398) la dependencia de Tunal con 8,43% (n=323), y finalmente las peticiones registradas en por Asunto Disciplinarios con 0,07% (n=3); la dependencia de Nazareth registro 1 petición para este periodo 0,026%.

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEMESTRE I 2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	126	121	132	113	151	178	821
USS TUNJUELITO	74	114	146	110	133	107	684
USS VISTA HERMOSA	88	86	128	99	129	100	630
USS USME	69	93	101	89	110	93	555
SALUD PÚBLICA	88	86	77	53	56	38	398
UMHES MEISSEN	65	66	65	75	59	83	413
UMHES TUNAL	53	53	61	41	62	53	323
USS NAZARETH	0	0	1	0	0	0	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0	1	1	1	3
TOTAL	563	619	711	581	701	653	3828

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

TIPOLOGÍA DE PETICIONES I SEMESTRE 2023

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR				TOTAL
				ABRIL	MAYO	JUNIO	
RECLAMO	313	317	381	356	436	434	2237
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	128	160	149	98	110	84	729
FELICITACIÓN	49	71	97	50	79	74	420
QUEJA	50	52	57	48	58	38	303
SUGERENCIA	11	11	11	13	5	5	56
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	5	14	15	9	16	68
SOLICITUD DE COPIA	1	1	1	0	2	0	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	1	0	1	0	4
CONSULTA	1	1	0	0	0	1	3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	1	1	1	3
TOTAL	563	619	711	581	701	653	3828

Para el primer semestre de 2023 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 58,43% (n=2.237), seguido por derechos de interés particular 19,04% (n=729), en tercer lugar, se encuentran las Felicitaciones con 10,97% (n=420), en cuarto puesto, con el 7,91% (n=303) están las quejas por trato inadecuado.

Actos de Corrupción: De acuerdo con lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo trimestre de 2023, se atendieron 3 manifestaciones como denuncias por posibles actos de corrupción.

Barreras De Acceso II Trimestre 2023

Para el primer semestre de 2023 las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con 60,60% (n=1.274) sobre el total de peticiones del semestre (n=2.102), seguida de Atención deshumanizada con el 14,41% (n=303) y No suministro de medicamentos con el 12,08% (n=254).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

BARRERA DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	220	227	271	202	192	162	1274
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	27	30	65	32	38	31	223
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	50	52	57	48	58	38	303
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	60	50	40	33	52	19	254
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	1	0	1	1	2	2	7
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	2	3	3	1	0	9
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	0	7	2	3	9	5	26
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	5	1	0				6
TOTAL	363	369	439	322	352	257	2102

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES RESULTADO DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS

- ♦ Se identifica que el principal barrera de atención es la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud, seguido de la Atención deshumanizada y en tercer lugar el no suministro de medicamentos.
- ♦ Los procesos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, deben continuar implementando acciones de mejora en atención al análisis realizado de las PQRSD contestadas, labor en cabeza de los líderes de proceso, con el fin de adoptar medidas que permitan responder a las necesidades de la comunidad.
- ♦ Para el primer semestre de 2023, se registraron en la Subred Sur un total de 3.828 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad tales como: vía telefónica, presencial, correo, buzón y correspondencia y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRSD, presentando un incremento comparado al 2022 del 17.82% para el mismo periodo.
- ♦ Para el primer semestre de 2023 se recibieron 3.828 PQRSD donde el mayor número de requerimientos corresponde a la tipología Reclamos con el 58,43% (n=2.237), seguido por derechos de interés particular 19,04% (n=729), en tercer lugar, se encuentran las Felicitaciones con 10,97% (n=420).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

- ♦ Durante el I Semestre de 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios fueron el Buzón de sugerencias con el 64,21% (n=2.458), seguido por E-mail 16,19% (n=620). Evidenciando que el buzón es el canal de escucha mas utilizado.
- ♦ La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, responde las peticiones en un término inferior al término de ley, por ejemplo, los Reclamos que fueron los de mayor trámite y cuyo término legal es de 15 días, se resolvieron en un promedio de 9 días, lo que indica una reducción del 40% del tiempo para responder.
- ♦ **ANEXOS:** No aplica

Aprobado y realizado,

Astrid Marcela Méndez Chaparro

ASTRID MARCELA MENDEZ CHAPARRO

Jefe Oficina control Interno

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Control.interno.jefe@subredsur.gov.co