



**FORMATO DE INFORME,
SEGUIMIENTO O
EVALUACION DE
CONTROL INTERNO**

Versión:	1
Fecha de aprobación:	18/02/2019
Código:	17-00-FO-0009



Nombre del Informe, seguimiento o evaluación:

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 2019.

Auditor(es) responsable(s) del seguimiento o evaluación:

Víctor Andrey Sánchez Aguirre

Fecha:

Septiembre 2019

I. 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 Occidente E.S.E , durante el primer semestre de la vigencia 2019.

II. MARCO LEGAL

El 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.”***

De igual forma el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, en el artículo 5 define que: “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, 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”.

En la Circular Externa No. 001 de 2011 (que establece las orientaciones para el Seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición), el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial imparte las siguientes instrucciones:

“Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.[SIC]

III. DESARROLLO

1. PARÁMETROS BÁSICOS

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., cuenta con herramientas y espacios que le permiten cumplir lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, como se presenta a continuación:

1.1 GESTIÓN

- a. En la Institución existen diferentes canales para la recepción de requerimientos presentados por los usuarios y partes interesadas, entre otros: vía telefónica, presencial, correo, buzón y a través de correspondencia.
- b. En la página web se evidencia el link del defensor del usuario de la entidad, donde se despliega información relacionada con el defensor de ciudadano y los suplentes en cada una de las unidades, como se observa en la siguiente imagen:

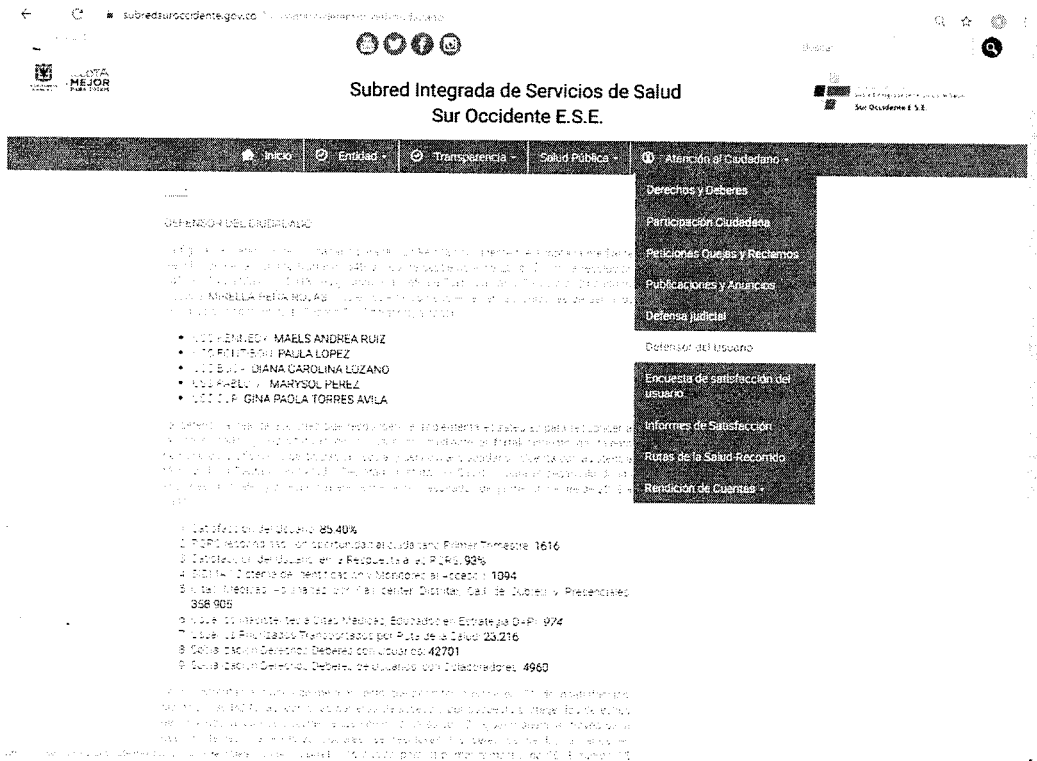




Gráfico 1. Página web – Defensor del Usuario. FUENTE: Portal institucional.

- c. En la página web de la entidad se evidencia en el link “peticiones, quejas y reclamos”, información relacionada con la forma o metodología para que los usuarios puedan interponer derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información ante la entidad, como se observa en la siguiente imagen:

	FORMATO DE INFORME, SEGUIMIENTO O EVALUACION DE CONTROL INTERNO	Versión: 1	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 18/02/2019	
		Código: 17-00-FO-0009	

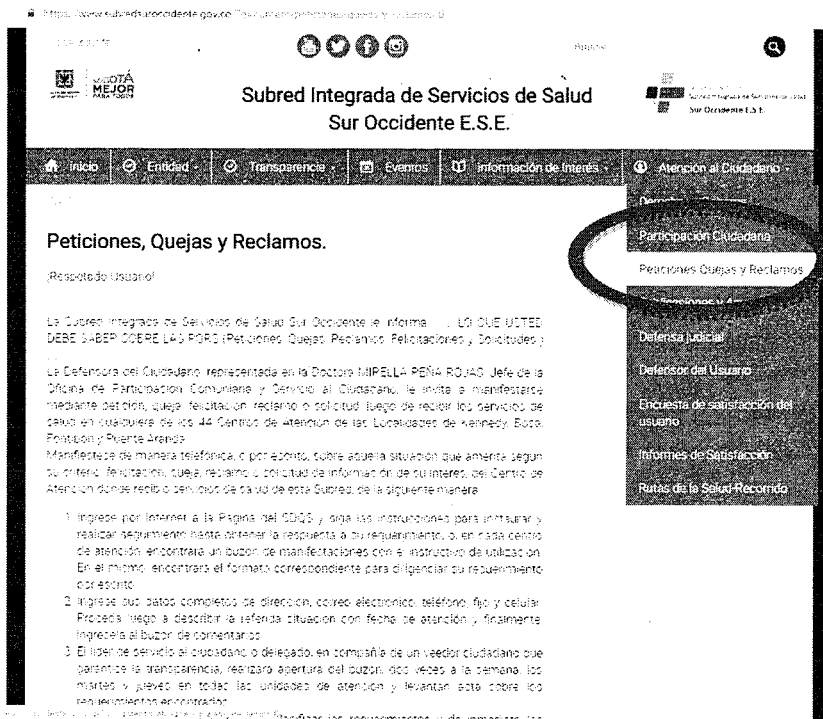


Gráfico 2. Página web - Enlace a SDQS. FUENTE: Portal institucional

d. En la página web existe un link que direcciona al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

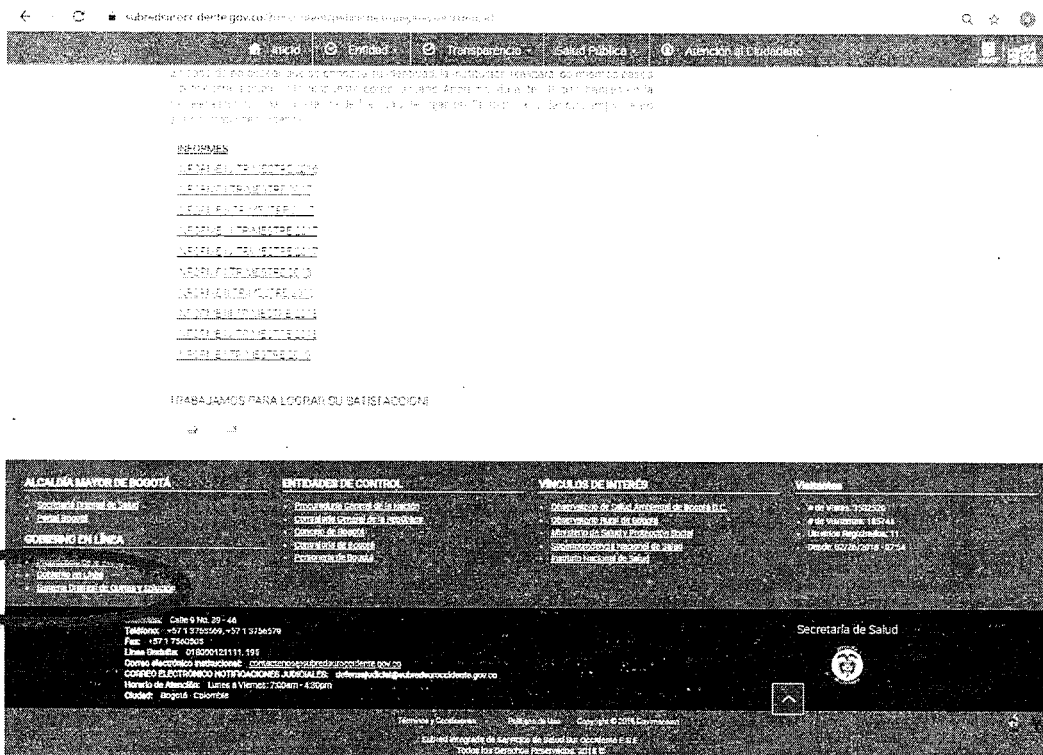




Gráfico 3. Página web - Enlace a SDQS. FUENTE: Portal institucional

 <p>Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.</p>	FORMATO DE INFORME, SEGUIMIENTO O EVALUACION DE CONTROL INTERNO	Versión: 1		 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
		Fecha de aprobación: 18/02/2019		
		Código: 17-00-FO-0009		

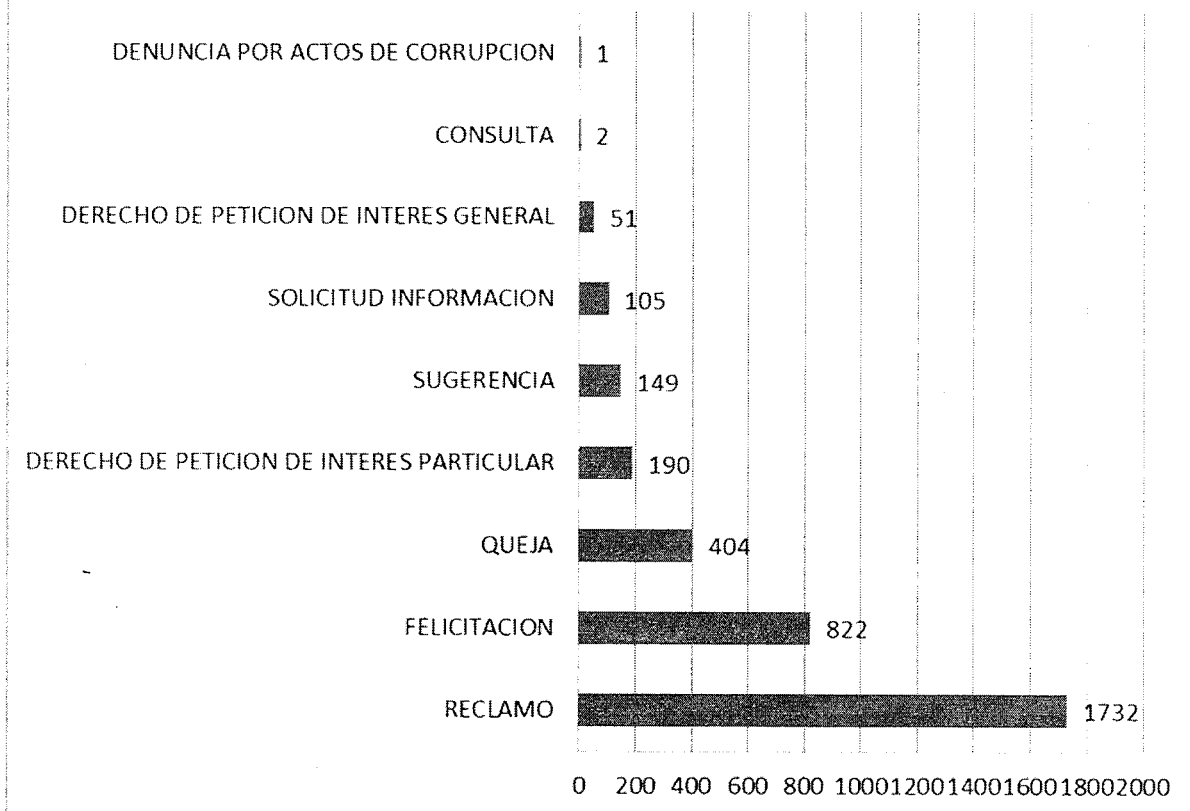
- e. La Institución cuenta con mecanismos para las recepción, trámite y resolución de los comentarios que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, así:
- Oficinas de atención al usuario en las distintas unidades de la Subred Sur Occidente E.S.E.
 - Horario de atención personalizada de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
 - Buzones de sugerencias en todas las sedes.
- f. La Institución, en relación con la recepción, trámite y resolución de los comentarios, cuenta con los siguientes documentos: 03-01-IN-0002 Instructivo Manejo de Matrices PQRS; 03-01-IN-0007 Instructivo de teleauditoria de satisfacción en la respuesta de PQRS; 03-01-IN-0009 Instructivo apertura de buzón de comentarios; 03-01-MA-0001 Manual de Información y atención al ciudadano Sub Red Sur Occidente; 03-01-PR-0001 Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas y 03-01-PR-0003 Procedimiento Servicio al Ciudadano.

2. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

2.1 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA

- Para el I semestre de la vigencia 2019, conforme a la información registrada por la oficina de atención al ciudadano en la matriz de requerimientos de la Subred Sur Occidente ESE, se recibieron un total de 3715 comentarios, de los cuales 259 no correspondían a comentarios de la ciudadanía hacia la entidad (237 fueron traslados internos y 22 traslados a otra entidad). Por lo anterior la cantidad real de comentarios a la entidad fueron 3456, así:

TIPO DE REQUERIMIENTO



Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

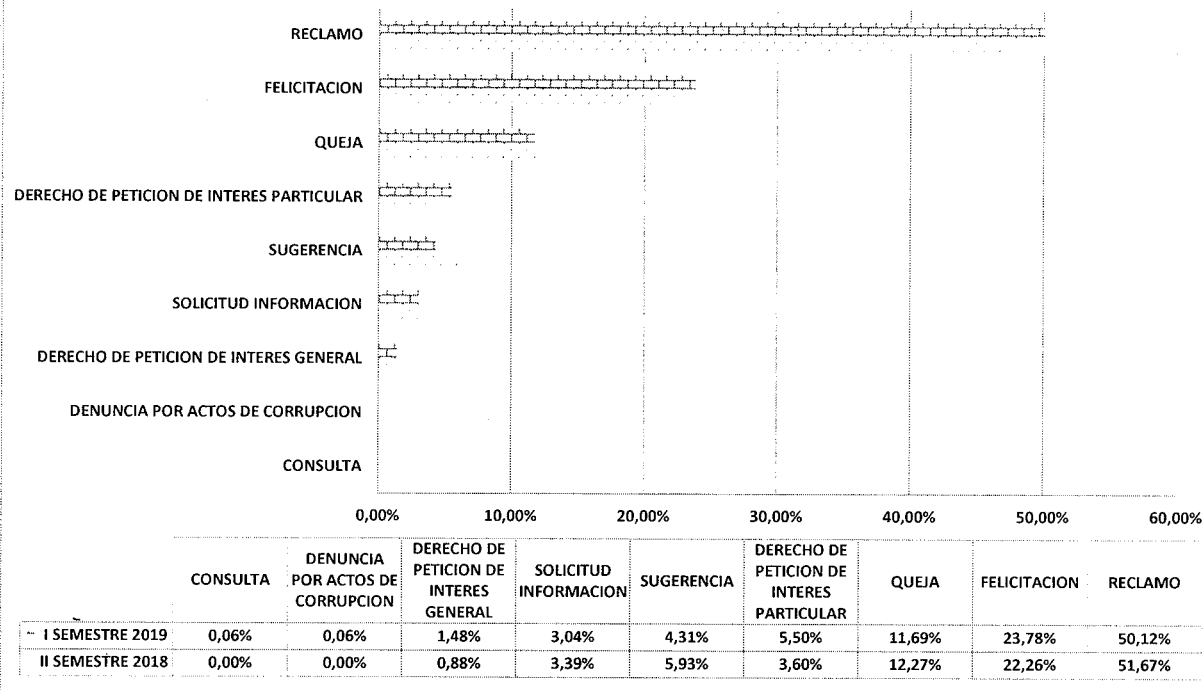
Como se puede observar en la gráfica anterior, para el I semestre de la vigencia 2019, los reclamos, que se traducen en inconformidades con los servicios que brinda la subred, representan la mayor cantidad de comentarios por parte de los usuarios hacia la Subred, con un 50.2% del total, seguido de las felicitaciones, con un 23.7% y las quejas con un 11.6%. Es importante resaltar que el número de felicitaciones es mayor al de quejas de usuarios hacia los colaboradores de la Institución.

2.1.1 Comentarios por sede principal.

2.1.2 Comparativo II semestre 2018 vs I semestre 2019. Teniendo en cuenta que la población atendida aumenta para cada vigencia, se realizó un comparativo, a partir de los resultados porcentuales de cada ítem, del total de peticiones del segundo semestre de la vigencia 2018 con el primer semestre de la vigencia 2019, obteniendo los siguientes resultados:



COMPARATIVO II SEMESTRE 2018 VS I SEMESTRE 2019



Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Con base en el total de comentarios recibidos en el II semestre de la vigencia 2018 y el primer semestre de la vigencia 2019, se puede evidenciar lo siguiente:

- El número de reclamos no tuvo variación representativa para el I semestre de 2019, comparado con el II semestre de 2018.
- Las felicitaciones no tuvieron variación representativa para el I semestre de 2019, comparado con el II semestre de 2018.
- Las quejas disminuyeron solamente en 1 punto porcentual aproximadamente para el primer semestre de 2019, comparado con el II semestre de 2018.
- Para el primer semestre de 2019, se presentó un comentario relacionado con hechos de corrupción.

2.2 DISTRIBUCION COMENTARIOS (QUEJAS Y RECLAMOS) DE ACUERDO CON LA CAUSA

QUEJA	CANTIDAD	%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	404	100%
TOTAL	404	
RECLAMO	CANTIDAD	%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO.	1	0,06%
DIFICULTAD TUTELAS.	3	0,17%
NEGACIÓN SERVICIOS.	6	0,35%

**FORMATO DE INFORME,
SEGUIMIENTO O
EVALUACION DE
CONTROL INTERNO**

Versión: **1**
Fecha de aprobación: **18/02/2019**
Código: **17-00-FO-0009**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	8	0,46%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	10	0,58%
NO APLICA	13	0,75%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	18	1,04%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	613	35,39%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	1060	61,20%
TOTAL	1732	

Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Conforme al cuadro anterior, y teniendo en cuenta que las quejas y reclamos son los tipos de comentarios producto de inconformidades de los usuarios con respecto a las personas y/o servicios respectivamente, se puede evidenciar que:

- El 100% de las quejas están asociadas a “atención deshumanizada”, es decir que 404 personas que fueron atendidas directa o indirectamente en la Entidad, sintieron algún tipo de maltrato en sus derechos por parte de colaboradores de la entidad.
- El 61.2% de los reclamos, están relacionados con la “no oportunidad de los servicios”, lo que representa que 1060 usuarios, perciben que no tuvieron acceso a los servicios tanto especializados como no especializados de acuerdo a su necesidad que les permitiera la continuidad en su tratamiento en los tiempos requeridos.
- El 35.3% de los reclamos, fueron interpuestos por usuarios que afirman haber tenido algún tipo de barrera administrativa, que les dificultó o imposibilitó el acceso a los servicios que presta la Subred.

2.3 DÍAS DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta lo registrado en la matriz de comentarios y que el tiempo de respuesta para los requerimientos que ingresan por buzón en las distintas sedes de la Subred Integra de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, empieza a correr desde la apertura de los mismos, se evidencia que en promedio se demoraron en dar respuesta a las peticiones de las partes interesadas 13 días para el periodo comprendido entre enero y junio de 2019.

2.4 ANÁLISIS DE COMENTARIOS

Se realizó análisis aleatorio de 25 comentarios para verificar la claridad, coherencia, oportunidad y pertinencia de la respuesta entregada al usuario, conforme a lo expresado en las quejas o reclamos interpuestos. Los resultados fueron los siguientes:

CONSECUTIVO PQRS	TIPO DE COMENTARIO	CLARIDAD	COHERENCIA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA
6	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
15	RECLAMO	SI	NO	NO	NO
25	QUEJA	SI	SI	SI	SI
65	QUEJA	SI	SI	SI	SI
132	RECLAMO	SI	SI	SI	SI

**FORMATO DE INFORME,
SEGUIMIENTO O
EVALUACION DE
CONTROL INTERNO**

Versión:

1

Fecha de
aprobación:

18/02/2019

Código:

17-00-FO-0009



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

139	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
165	QUEJA	SI	SI	SI	SI
177	QUEJA	SI	SI	SI	SI
266	QUEJA	SI	SI	SI	SI
267	QUEJA	SI	SI	SI	SI
268	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
269	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
417	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
423	QUEJA	SI	SI	SI	SI
424	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
436	QUEJA	SI	SI	SI	SI
626	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
627	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
629	QUEJA	SI	SI	SI	SI
630	QUEJA	SI	SI	SI	SI
804	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
805	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
806	QUEJA	SI	SI	SI	SI
817	QUEJA	SI	SI	SI	SI
68	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	SI	SI	SI	NO

Fuente: Comentarios Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Conforme a los resultados obtenidos que se reflejan en el cuadro anterior, de la muestra realizada, se puede evidenciar lo siguiente:

- El 96% de los comentarios presentan claridad en su respuesta, es decir que se presentan al usuario en palabras que él pueda entender. El 96% de las respuestas son coherentes, de acuerdo al comentario interpuesto. El 96% de los comentarios fueron oportunos en su respuesta de acuerdo a lo solicitado o comentado. Por último el 92 % de los comentarios fueron pertinentes con las respuestas, es decir que la respuesta está relacionada con lo solicitado por el usuario.
- Frente al reclamo consecutivo 15, no se dio respuesta a la queja donde se informaba de una mala actitud del profesional, se clasificó como reclamo y por lo anterior no hubo oportunidad.
- En relación con el comentario 8 "Denuncia por actos de corrupción", se informa lo siguiente en la respuesta: "De igual manera, en referencia a la supuesta sustracción de elementos, a la fecha no existe reporte alguno de faltantes en el inventario, por tanto de ser necesario le invitamos a que reporte la situación al área Jurídica y/o de asuntos disciplinarios de la Subred quienes tienen la competencia de realizar las investigaciones a las que haya lugar". Es importante aclarar que los colaboradores que realizan labores por prestación de servicios, no se deben denunciar por la oficina de asuntos disciplinarios, esto es exclusivamente para empleados de planta, para usuarios de OPS, se debe realizar ante la Procuraduría, lo anterior para evitar trámites innecesarios y pérdida de tiempo tanto para la administración como para los usuarios.



IV. CONCLUSIONES

Debilidades

- Los reclamos representan el mayor número de comentarios negativos hacia la Subred.
- El 100% de las quejas que son interpuestas a la entidad son por causa de atención deshumanizada.
- El 61.2% de los reclamos interpuestos a la entidad están relacionados con "no oportunidad en los servicios.
- Debilidades en la información entregada al usuario para el trámite en caso de que desee establecer una denuncia a un colaborador de prestación de servicios.

Fortalezas

- Se encuentran publicados los informes de satisfacción del usuario, en el link en la página web de la entidad.
- Se identifica en la página web el nombre del defensor del usuario y los suplentes que se encuentran en las unidades.
- Se observa en la página web, la metodología para que los usuarios puedan interponer, quejas, reclamos, sugerencias.
- Conforme a lo registrado en la matriz de comentarios, se está dando respuesta en promedio 13 días, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.
- Se encuentran publicados los informes trimestrales por autocontrol de PQRS.

V. RECOMENDACIONES

- Establecer actividades tendientes a disminuir los reclamos en la entidad, en especial los relacionados con la "no oportunidad en los servicios".
- Establecer actividades que permitan disminuir las quejas por deshumanización en la entidad.
- Mejorar la información entregada a los usuarios en relación con los trámites en caso de que deseen establecer una denuncia formal a un colaborador de prestación de servicios.

SORAYA PAREDES MUÑOZ
Jefe de Oficina Control Interno (E)

VÍCTOR ANDREY SANCHEZ AGUIRRE
Auditor Oficina de Control Interno