



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

**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.

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 II semestre de la vigencia 2018.

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

Victor Andrey Sánchez Aguirre

Fecha:

Marzo 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 ESE , durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

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.



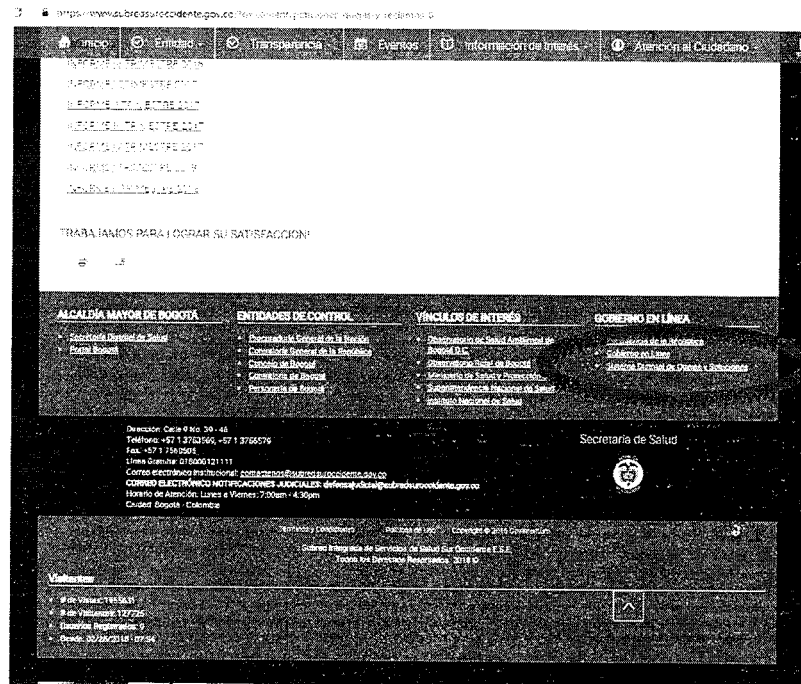
- c. En la página web de la entidad se evidencia en el link “peticiones, quejas y reclamos”, información relacionada con la forma o metodología para que los usuarios puedan interponer derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información ante la entidad,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

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

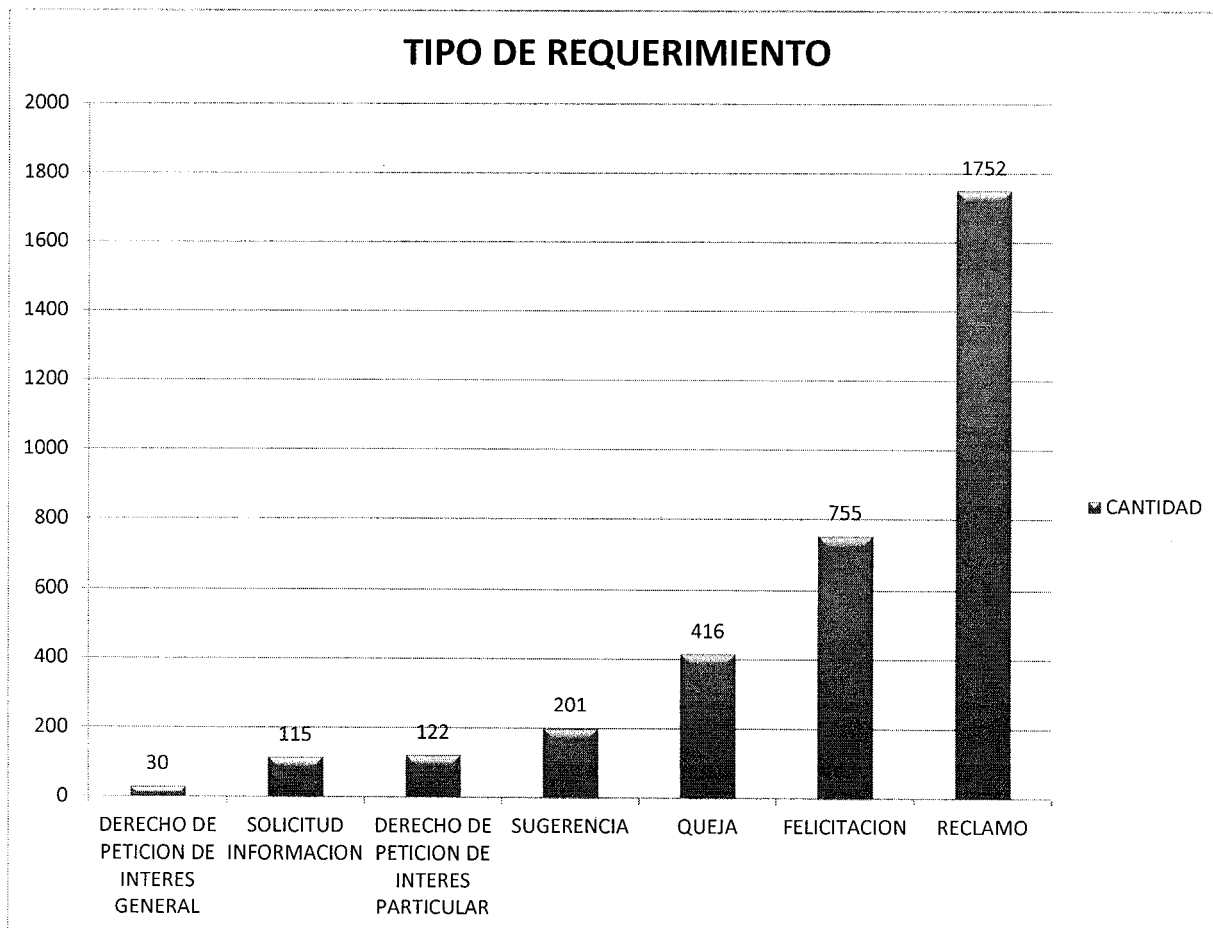


- e. La Institución cuenta con mecanismos para las recepción, trámite y resolución de los comentarios que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, así:
- Oficinas de atención al usuario en las distintas unidades de la Subred Sur Occidente E.S.E.
 - Horario de 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-MA-0001, 03-01-IN-0009 Instructivo apertura de buzón de comentarios, 03-01-IN-0010 Instructivo de correspondencia, 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

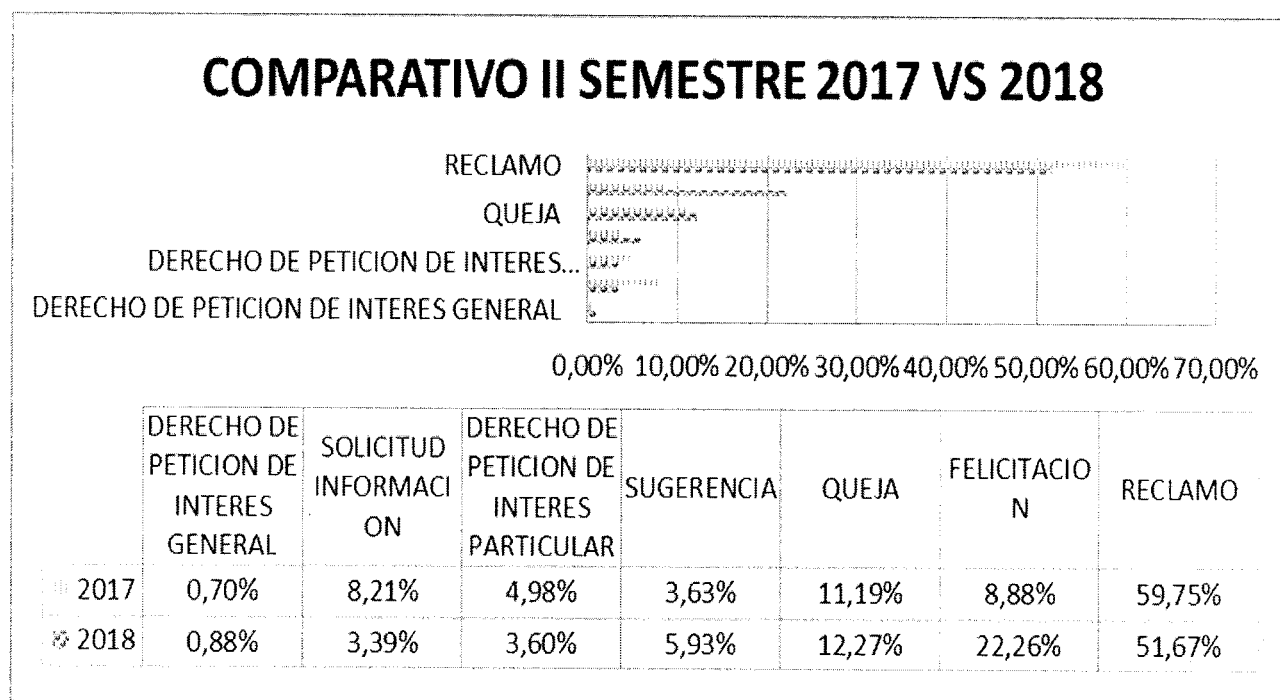
- Para el II semestre de la vigencia 2018, conforme a la información registrada por la oficina de atención al ciudadano en la matriz de requerimientos de la Subred Sur Occidente ESE, se recibieron un total de 3391 comentarios, así:



Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en la gráfica anterior, los reclamos, que se traducen en inconformidades con los servicios que brinda la subred, es el comentario más común por parte de los usuarios, con un 59.7% del total de comentarios instaurados durante el periodo de evaluación, seguido de las felicitaciones, con 22.2% y las quejas con un 12.7%. Es importante resaltar que el número de felicitaciones es mayor al de quejas de usuarios hacia los colaboradores de la Institución.



2.1.1 Comparativo II semestre 2017 vs II semestre 2018. 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 primer semestre de las vigencias 2017 y 2018, obteniendo los siguientes resultados:



Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Con base en el total de comentarios recibidos en el II semestre de las vigencias 2018 y 2017, se puede evidenciar lo siguiente:

- El número de reclamos disminuyó en 8 puntos porcentuales aproximadamente para el II semestre de 2018.
- Las felicitaciones aumentaron aproximadamente en 14 puntos porcentuales para el II semestre de 2018.
- Las quejas disminuyeron solamente en 1 punto porcentual para el II semestre de 2018.

	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	

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

QUEJA	CANTIDAD	%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	1	0,24%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	415	99,76%
TOTAL	416	
RECLAMO	CANTIDAD	%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	1	0,1%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO.	1	0,1%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	9	0,5%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	14	0,8%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	16	0,9%
NEGACIÓN SERVICIOS.	22	1,3%
NO APLICA	36	2,1%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	670	38,2%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	983	56,1%
TOTAL	1752	

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 99.7% de las quejas están asociadas a “atención deshumanizada”, es decir que 415 personas que fueron atendidas directa o indirectamente en la Subred, sintieron algún tipo de maltrato en sus derechos por parte de colaboradores de la entidad.
- El 56% de los reclamos, están relacionados con la “no oportunidad de los servicios”, lo que significa que 983 usuarios, perciben que no tuvieron acceso o los tiempos son demasiado prolongados para la atención en otros servicios que les permitiera la continuidad en su tratamiento.
- El 38.2% 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.

2.4 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 12,5 días para el periodo comprendido entre enero a mayo de 2018.

2.5 ANÁLISIS DE COMENTARIOS

Se realizó análisis aleatorio de 14 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:

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

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

CONSECUTIVO PQRS	TIPO DE COMENTARIO	CLARIDAD	COHERENCIA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA
901	QUEJA	SI	SI	SI	SI
1048	QUEJA	SI	SI	SI	SI
1215	QUEJA	SI	SI	SI	SI
759	QUEJA	SI	SI	SI	SI
1453	QUEJA	SI	SI	SI	SI
1536	QUEJA	SI	SI	SI	SI
1699	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
893	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
1052	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
1214	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
1353	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
1494	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
1685	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
1707	RECLAMO	SI	SI	SI	SI

Fuente: Comentarios Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Conforme a los resultados obtenidos que se reflejan en el cuadro anterior, se evidencia en general que las respuestas a los usuarios fueron claras, coherentes, oportunas y pertinentes con la necesidad manifestada. De la misma forma se evidenció que el reclamo con consecutivo "1699", está mal clasificado toda vez que en la matriz de SDQS, se clasificó como una "queja".

IV. CONCLUSIONES

Debilidades

- Se observa en los documentos que se encuentran publicados en ALMERA y que hacen parte del subproceso de "Servicio al Ciudadano", un Instructivo de correspondencia con código 03-01-IN-0010. Teniendo en cuenta el enfoque por procesos que maneja la entidad, este documento, no debe hacer parte de este subproceso, sino del proceso de Gestión del Ambiente físico- Subproceso de Gestión documental, archivo y correspondencia. De la misma forma, debe tener el aval del referente de Gestión Documental de la entidad.
- Los reclamos son la causa con mayor número de comentarios negativos hacia la Subred.
- El 99.7% de las quejas que son interpuestas a la entidad son por causa de atención deshumanizada.
- El 56% de los reclamos interpuestos a la entidad están relacionados con "no oportunidad en los servicios.

Fortalezas

- En relación con las debilidades identificadas en el informe anterior (I semestre 2018), se pueden evidenciar los siguientes cambios:

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

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



- 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.
- Las felicitaciones aumentaron en el II semestre de la vigencia 2018, comparado con este mismo periodo, pero de la vigencia 2017.
- Conforme a lo registrado en la matriz de comentarios, se está dando respuesta en promedio 12 días, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.
- De las respuestas revisadas, se puede evidenciar que la totalidad fueron claras, coherentes, oportunas y pertinentes, de acuerdo al requerimiento de los usuarios.

V. RECOMENDACIONES

- Revisar la gestión documental, para que los documentos que se encuentren normalizados, estén relacionados con el objetivo de este proceso.
- 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.

EDGAR LOPEZ CHAPARRO
Jefe de Oficina Control Interno

VICTOR ANDREY SANCHEZ AGUIRRE
Auditor Oficina de Control Interno