

NOTA INTERNA



20212400051633

Bogotá D.C., 31-08-2021

DE: ROSARIO RAMOS DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno

PARA: Dr. DANIEL BLANCO SANTAMARIA – Gerente (E)

ASUNTO: Informe consolidado de seguimiento al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS en la gestión del primer semestre 2021.

Respetado doctor Blanco:

Para su conocimiento, a continuación, presento el informe de análisis de la Oficina de Control Interno al sistema de PQRS de al Subred integrada de Servicios de salud Sur Occidente, para el primer semestre de la vigencia 2021, según establece el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con algunas recomendaciones que podrán aportar en la mejora de la gestión de PQRS.

Agradezco la atención prestada.

Cordialmente,



ROSARIO RAMOS DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Anexo: Informe
Copias:

Mónica González – Jefe (E) Oficina Asesora Jurídica
Liliana Ríos Velandía– Jefe Oficina Asesora de Desarrollo Institucional
Luz Jeanette Cortés Quiroga – Jefe Oficina de Calidad
Daniel Blanco Santamaría – Subgerencia Prestación de Servicios de Salud
José Orlando Ángel Torres – Subgerencia Corporativa
Yulieth Zapata Gallo – Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano (E)

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo Funcionario / Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por:	Rosario Ramos Díaz	Jefe Oficina		31/08/2021
Revisado por :	Rosario Ramos Díaz	Jefe Oficina		30/08/2021
Elaborado por:	Andrey Sanchez	Auditor Oficina de Control Interno		27/08/2021

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 2021.

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

Víctor Andrey Sánchez Aguirre

Fecha:

Agosto 31 de 2021

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 2021.

II. MARCO LEGAL



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:* De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital

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.”**

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”.

Circular Externa No. 001 de 2011 el Consejo Asesor del Gobierno Nacional, en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial, que 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

	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	

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 correspondencia.
- b. En la página web de la entidad, se observa el link del defensor del usuario de la entidad, donde se despliegue información relacionada con el defensor de ciudadano, esta información es de fácil acceso para su consulta tanto para el usuario interno o externo, lo anterior con el fin de que haya reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano. Para la fecha de revisión de la página web 10/08/2021, se puede evidenciar que esta información se encuentra actualizada, toda vez que la defensora del ciudadano en la actualidad es la Dra. Yuli Angélica Guarnizo. Se observa gestión para este tema, respecto al informe anterior donde no se identificaba actualizada esta información.



Sur Occidente E.S.E.

Inicio Atención y Servicios a la ciudadanía Salud Pública Entidad Transparencia y acceso a la información pública Participación

[Inicio](#)

10.9. Mecanismos Para Presentar Quejas Y Reclamos En Relación Con Omisiones O Acciones De La Entidad

DEFENSOR del Ciudadano

En la Subred Sur Occidente E.S.E. usted cuenta con el **Defensor del Ciudadano**, **Yuli Angélica Lozano Guarnizo**
Tel. 756 0505 o 201 3120 - Cel. 320 387 4455
contactenos@subredsuroccidente.gov.co

Suplentes	
Diana Gómez	USS Pablo VI Tel. 7799800 ext. 28501
Diana Lozano	USS Bosa Tel. 5552444 ext. 1023
Gina Torres	USS Sur Tel. 7560505 ext. 1714
Paula López	USS Fontibón Tel. 4860033 ext. 120
Andrea Ruiz	USS Kennedy Tel. 4399090 ext. 4085



Horario de Atención
Lunes a Jueves de 7:00 a.m. - 4:30 p.m.
Viernes de 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

Instrumentos de gestión de Información pública

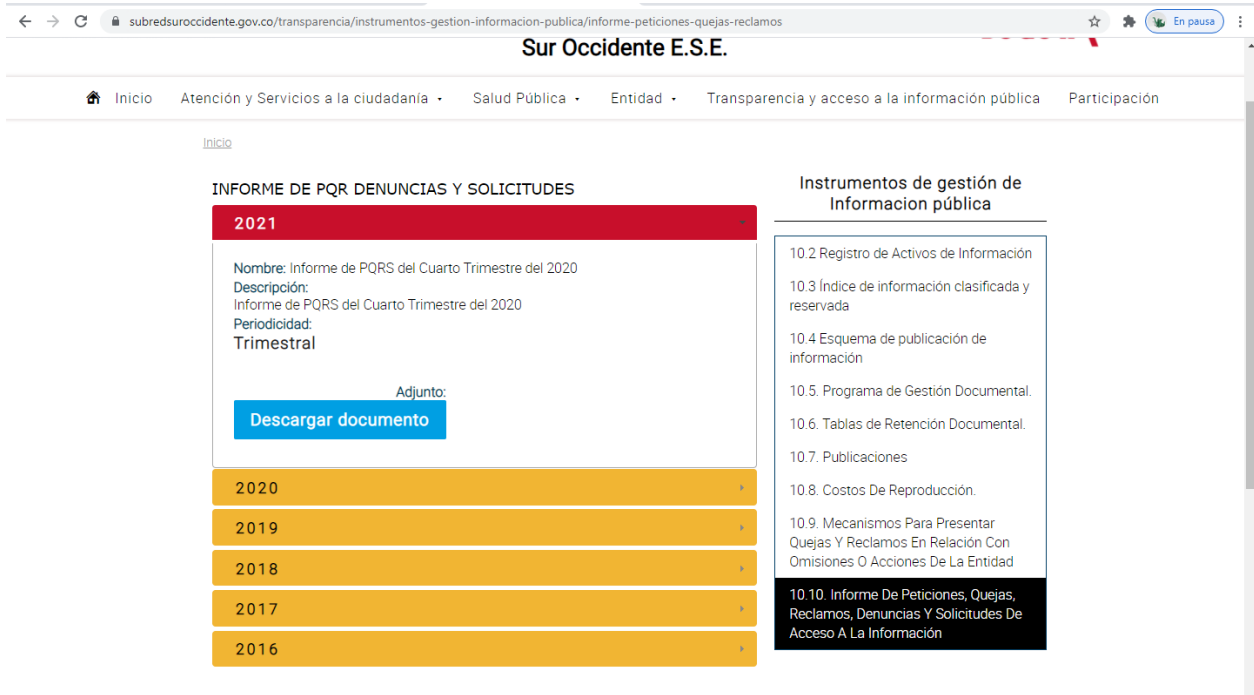
- 10.2 Registro de Activos de Información
- 10.3 Índice de información clasificada y reservada
- 10.4 Esquema de publicación de información
- 10.5 Programa de Gestión Documental.
- 10.6. Tablas de Retención Documental.
- 10.7. Publicaciones
- 10.8. Costos De Reproducción.
- 10.9. Mecanismos Para Presentar Quejas Y Reclamos En Relación Con Omisiones O Acciones De La Entidad
- 10.10. Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Solicitudes De Acceso A La Información

A continuación se presentan los canales para la atención al ciudadano para recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.

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

	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	

En el mencionado enlace, también se pueden evidenciar los informes trimestrales de PQRS que se generan por la administración, donde se realiza un resumen estadístico de los comentarios ingresados a la subred, esta información publicada en la página web es de fácil consulta para los colaboradores, usuarios y demás partes interesadas. Esta información se encuentra desactualizada con corte a junio de 2021, toda vez que para la fecha de revisión (10/08/2021), no se encuentran publicados los informes del primer y segundo trimestre de 2021, tal como se observa en la siguiente imagen:



The screenshot shows the website 'Sur Occidente E.S.E.' with a navigation menu including 'Inicio', 'Atención y Servicios a la ciudadanía', 'Salud Pública', 'Entidad', 'Transparencia y acceso a la información pública', and 'Participación'. The main content area is titled 'INFORME DE PQR DENUNCIAS Y SOLICITUDES' and features a list of reports for the year 2021. The 2021 report is highlighted in red and includes details: 'Nombre: Informe de PQRS del Cuarto Trimestre del 2020', 'Descripción: Informe de PQRS del Cuarto Trimestre del 2020', and 'Periodicidad: Trimestral'. A 'Descargar documento' button is visible. To the right, a sidebar titled 'Instrumentos de gestión de Información pública' lists various tools, with '10.10. Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Solicitudes De Acceso A La Información' highlighted in black.

Gráfico 2. Página web – Defensor del Usuario. FUENTE: Portal institucional.

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



The screenshot shows the website 'Bogotá te escucha' with a navigation menu including 'Servicio al ciudadano', 'LABORATORIO', 'BOGOTÁ Salud Digital', 'PEDIR TU CITA', 'SALUDATA', 'VEEDURÍA DISTRITAL', 'PARTICIPACIÓN', 'GESTIÓN DEL Conocimiento', and 'ALMERA'. The main content area is titled 'Sistema Distrital para la Gestión de Quejas y Soluciones' and features a red circle around the 'Crear Petición' and 'Consultar Petición' links. Below the links, there is a registration prompt: 'Si usted desea registrarse en el Bogotá Te Escucha, [ingrese aquí](#)'. The footer includes 'ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ', 'ENTIDADES DE CONTROL', 'VÍNCULOS DE INTERÉS', and 'Visitantes'.

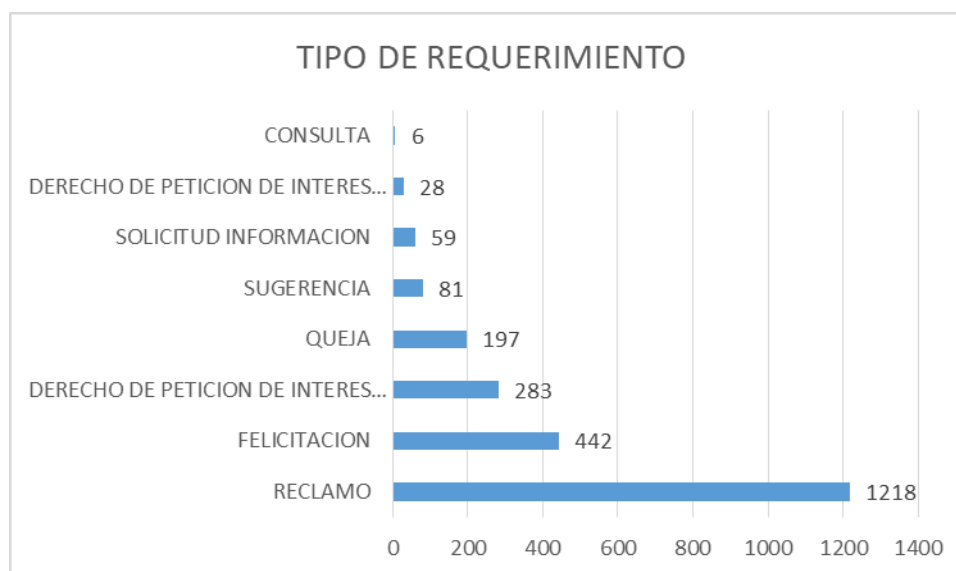
Página web - Enlace a SDQS. FUENTE: Portal institucional

- d. 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.
- e. La entidad tiene implementado mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad, y los actualiza periódicamente según necesidad, los cuales se encuentran publicados en ALMERA, así: 03-01-IN-0007 Instructivo de teleauditoría de satisfacción en la respuesta de PQRS; 03-01-IN-0009 Instructivo apertura de buzón de comentarios; 03-01-IN-0017 Instructivo de publicación de respuestas PQRS; 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. Estos mecanismos han tenido como impacto, la estandarización de las actividades para el tratamiento de las PQRS que ingresan a la entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

2. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

2.1 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA

- Para el I semestre de la vigencia 2021, conforme a la información registrada por la Oficina de Atención al Ciudadano en la matriz de requerimientos de la Subred Sur Occidente E.S.E., se recibieron un total de 2577 PQRS, de los cuales 263 fueron trasladados según solicitud así: 227 traslados internos y 36 traslados a otra entidad). Por lo anterior la cantidad real de comentarios a la entidad fue de 2314, así:



Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en la gráfica anterior, para el I semestre de la vigencia 2021, 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 53% del total de comentarios, seguido de las felicitaciones, con un 19%, y derechos de petición de interés particular 12%. Es importante resaltar que el número de felicitaciones es mayor al de quejas de usuarios hacia los colaboradores de la Institución.

2.1.1 Medio de recepción de los requerimientos



MEDIO DE RECEPCION DE REQUERIMIENTO	TOTAL	%
BUZÓN	1523	65,82%
SDQS	715	30,90%
ESCRITO	31	1,34%
RENDICIÓN DE CUENTAS	26	1,12%
EMAIL	10	0,43%
PRESENCIAL	8	0,35%
REDES SOCIALES	1	0,04%
Total general	2314	100%

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior, los buzones establecidos en las diferentes sedes de la Entidad, son el medio más utilizado para interponer las PQRS, con un 65.8% del total, seguido del Sistema Distrital de la Secretaria General, con un 30.9%. Las redes sociales con un 0.04%, presencial 0.5% y el E-mail 0.43%, son los medios menos utilizados para interponer PQRS en la Subred.

2.1.2 Comparativo I semestre 2020 vs I semestre 2021. Para el I semestre de la vigencia 2020, se presentaron un total de 2186 cometarios, en este mismo periodo de la vigencia 2021, se presentaron un total de 2314 comentarios, lo anterior representa un aumento del 6% en la cantidad de comentarios interpuestos en el I semestre de la presente vigencia. Con base en la matriz consolidada de PQRS, del I semestre de las vigencias 2020 y 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:

COMPARATIVO I SEMESTRE VIGENCIAS 2020 VS 2021						
TIPO DE REQUERIMIENTO	2020		2021			
	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	VARIACIÓN EN CANTIDAD 2020-2021	VARIACIÓN PORCENTUAL 2020-2021
RECLAMO	1108	47,9%	1218	52,6%	110	10%
FELICITACION	381	16,5%	442	19,1%	61	16%
QUEJA	249	10,8%	197	8,5%	-52	-21%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	257	11,1%	283	12,2%	26	10%
SUGERENCIA	136	5,9%	81	3,5%	-55	-40%
SOLICITUD INFORMACION	47	2,0%	59	2,5%	12	26%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	5	0,2%	28	1,2%	23	460%
CONSULTA	3	0,1%	6	0,3%	3	100%
Total general	2186		2314		128	6%

Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

	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	

Teniendo en cuenta la información registrada en el cuadro anterior, se puede observar lo siguiente:

- Para el I semestre de la vigencia 2021, aumentaron en un 10% los reclamos por inconformidades hacia los servicios de la Entidad, respecto al mismo periodo de la vigencia 2020, lo que representa un aumento de 110 comentarios por este concepto para la presente vigencia.
- Las felicitaciones hacia los colaboradores o servicios de la Entidad, aumentaron en un 19.1% (61 felicitaciones), para el I semestre de la vigencia 2021, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2020. Lo anterior representa un aumento en la percepción positiva de los usuarios hacia los colaboradores y la Entidad en la presente vigencia.
- Respecto a las quejas, se puede observar una disminución representativa del 21% (52 quejas), para el I semestre de la vigencia 2021, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2020.
- Las sugerencias disminuyeron en un 40% (55 sugerencias), para el I semestre de la vigencia 2021, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2021.
- Los derechos de petición de interés general, aunque porcentualmente tienen una variación porcentual muy alta del 460% para el I semestre de la vigencia 2021, sin embargo en cantidad no están representativa, toda vez que se pasó de 5 comentarios en el I semestre de 2020 a 23 comentarios en el 2021 por este concepto.
- Durante el I semestre de 2021, se presentaron 3 consultas, en el mismo periodo de la vigencia 2020, no se realizaron comentarios por este concepto.

2.2 DISTRIBUCIÓN COMENTARIOS (QUEJAS Y RECLAMOS) DE ACUERDO CON LA CAUSA, I SEMESTRE 2021

QUEJA	CANTIDAD	%
Atención deshumanizada	197	100%
TOTAL	197	
RECLAMO	CANTIDAD	%
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	644	52,87%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	508	41,71%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	33	2,71%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	20	1,64%
NO APLICA	7	0,57%
NEGACIÓN SERVICIOS.	3	0,25%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	2	0,16%
DIFICULTAD ALTO COSTO.	1	0,08%
TOTAL	1218	

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 197 personas que fueron atendidas directa o indirectamente en la Entidad, sintieron algún tipo de vulneración en sus derechos por parte de colaboradores de la entidad.

- El 52.87% de los reclamos, están relacionados con la “no oportunidad para acceder a los servicios”, lo que representa que 644 usuarios, perciben que las citas médicas u otros servicios que les fueron asignados, no cumplen con el tiempo para la continuidad de su tratamiento.
- El 41.71% de los reclamos, están relacionados con la “dificultad en la accesibilidad administrativa”, es decir que 508 usuarios afirman haber tenido problemas administrativos que les impidieron acceder a los servicios de la subred.
- 33 usuarios (2.71%), aseguran que no les fueron entregados los medicamentos.

2.3 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Con la expedición del Decreto 491 de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*”, aumentó los tiempos de respuesta de las peticiones a 30 días. La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E, decide no acogerse a esta norma y mantenerse dentro de los 15 días, y 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, 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 8.55 días para el periodo comprendido entre enero y junio de 2021.

2.4 ANÁLISIS DE COMENTARIOS

Se realizó análisis cualitativo aleatorio de 22 comentarios, realizados por los peticionarios y la respuesta entregada por la entidad con base en estas PQRS, estos documentos fueron allegados a través de la central de PQRS en PDF, se analizaron y con base en lo respondido por la Entidad, se verificaron 5 criterios: **clasificación** (que estuviera bien identificado el comentarios según su tipología), **claridad** (la respuesta se entrega en palabra que sea de fácil entendimiento para el peticionario), **coherencia** (el documento entregado al peticionario da respuesta a los solicitado), **oportunidad** (se cumplió con los tiempos de respuesta de acuerdo a la solicitud) y **calidez** (la respuesta entregada se da en un entorno de respeto y apoyo a los peticionarios). Los resultados fueron los siguientes:

CONSECUTIVO	TIPO DE REQUERIMIENTO	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ
1	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
69	QUEJA	SI	SI	SI	SI
45	QUEJA	SI	SI	SI	SI
59	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
86	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
87	QUEJA	SI	SI	SI	SI
142	QUEJA	SI	SI	SI	SI
154	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
226	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
234	QUEJA	SI	SI	SI	SI
230	QUEJA	SI	SI	SI	SI
244	RECLAMO	SI	SI	SI	SI

CONSECUTIVO	TIPO DE REQUERIMIENTO	CLARIDAD	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ
346	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
350	QUEJA	SI	SI	SI	SI
308	QUEJA	SI	SI	SI	SI
354	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
518	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
539	QUEJA	SI	SI	SI	SI
412	QUEJA	SI	SI	SI	SI
439	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
626	QUEJA	SI	SI	SI	SI
627	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
571	QUEJA	SI	SI	SI	SI
601	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
CUMPLIMIENTO		100%	100%	100%	100%

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 100% de los comentarios presentan claridad, oportunidad y calidez en la respuesta entregada al usuario, es decir que se presentan al usuario en palabras que él pueda entender, se entregan en los tiempos establecidos por la normatividad vigente y se expresa la respuesta en palabras de apoyo, respeto y solidaridad, es decir con calidez.

En general, según la muestra aleatoria solicitada por esta oficina, se observa una adecuada gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, de acuerdo con los ítems evaluados.

3. SATISFACCIÓN AL USUARIO

Para el I semestre de la vigencia 2021, se realizaron un total de 25.305 encuestas a pacientes y familiares atendidos en la Subred. La satisfacción general de los usuarios en la Subred, se mide desde tres perspectivas, hospitalización, urgencias y consulta externa, tal como se observa en el siguiente cuadro

TRAZABILIDAD POR SERVICIO 2021									
PERIODO	SERVICIO	VARIABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SATISFACCIÓN POR SERVICIO
			CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
2021	HOSPITALIZACIÓN	SATISFECHOS	235	265	246	229	187	280	87%
		INSATISFECHOS	38	42	42	37	24	36	
	URGENCIAS	SATISFECHOS	234	244	242	247	220	194	86%
		INSATISFECHOS	39	43	38	43	34	28	
	CONSULTA EXTERNA	SATISFECHOS	1226	1352	1554	1690	1652	1507	88%
		INSATISFECHOS	166	186	217	233	234	219	
TOTAL SATISFECHOS SUBRED			1695	1861	2042	2166	2058	1981	87%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS SUBRED			1938	2132	2339	2479	2351	2264	
%			87,47%	87,29%	87,29%	87,38%	87,53%	87,50%	

Fuente: Comentarios Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en el cuadro anterior, el índice de satisfacción de los tres servicios en promedio es del 87.41%, resultado del promedio de Hospitalización 87%, Urgencias 86% y Consulta externa 88%. Lo anterior representa un alto grado de satisfacción de los usuarios hacia los servicios de la subred.

Para medir el índice de satisfacción específico, se realiza mediante tres preguntas, tal como se muestra en la siguiente tabla:



SATISFACCIÓN GLOBAL - SUBRED (Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud que ha recibido a través de los centros de atención de la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente?)							
RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUENA / MUY BUENA	1907	2089	2295	2437	2318	2245	13291
TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	1938	2132	2339	2479	2351	2264	13503
%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	98%
EXPERIENCIA DEL SERVICIO - SUBRED (¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos ésta Unidad de la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente para que acudieran a la prestación de algún servicio?)							
RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DEFINITIVAMENTE SI/ PROBABLEMENTE SI	1920	2112	2310	2466	2348	2217	13373
TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	1938	2132	2339	2479	2351	2264	13503
%	99%	99%	99%	99%	100%	98%	99%
CAPITAL SALUD (Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud que ha recibido a través de los centros de atención de la Sub Red Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente?)							
RESPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUENA / MUY BUENA	1725	1907	2115	2261	2176	2076	12260
TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	1750	1934	2147	2297	2206	2095	12429
TOTAL MES	99%	99%	99%	98%	99%	99%	99%

En general el cumplimiento del índice de satisfacción es del 99% para el I semestre de 2021, esto representa un grado muy alto de aceptación de los servicios que presta la Subred por parte de los usuarios.

IV. CONCLUSIONES

Debilidades

- No se encuentran publicados en la página web de la Entidad, los informes de PQRS del I y II trimestre que realiza la administración.
- Los reclamos representan el mayor número de comentarios interpuestos hacia la subred.

	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	

- El mayor número de reclamos está asociado la “no oportunidad para acceder a los servicios” y “dificultades para la accesibilidad administrativa”.
- Los comentarios que ingresan por otros medios no convencionales, como correos no oficiales de servicio al ciudadano, comunicación directa del usuario con el personal que labora en la Subred, entre otros, no es comunicado integralmente al grupo de servicio al ciudadano, para su identificación y análisis, en general porque no se tiene establecida la metodología para la realización de esta actividad.

Fortalezas

- Se actualizó la información del defensor del usuario en la página web de la entidad.
- Se disminuyó en un 52% la cantidad de quejas por humanización en el I semestre de 2021, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2020.
- Se han establecido estrategias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de los comentarios de los usuarios, y se mantiene esta actividad dentro de los 15 días.
- Se observa una adecuada gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, en cuanto a coherencia, claridad, calidez y coherencia.
- Se observa en la página web, link para interponer PQRS.
- El índice de satisfacción se encuentra en 99%

V. RECOMENDACIONES

- Establecer acciones que permitan disminuir los comentarios por las principales causas de los reclamos.
- Establecer acciones que permitan disminuir las quejas por deshumanización.
- Publicar oportunamente los informes de PQRS realizados por la administración en la página web de la entidad.
- Establecer una metodología que permita identificar comentarios de los usuarios por medios no convencionales en la Subred.



ROSARIO RAMOS DÍAZ
Jefe de Oficina Control Interno



VICTOR ANDREY SANCHEZ AGUIRRE
Auditor Oficina de Control Interno