

SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OBJETIVO

Evaluar la efectividad de los controles definidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. respecto a la oportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS-, en cumplimiento de la normatividad vigente.

ALCANCE

Con base en la población de las peticiones abiertas en los meses de May-2017 a Oct-2017, se escogen los principales tipos de petición, incluyendo las denuncias por acto de corrupción considerando su alto riesgo, seleccionado aleatoriamente las peticiones objeto de revisión.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Inicialmente se revisó en la página web de la Subred la publicación del “informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta” (Ley 1712 de 2014), encontrando que se recibieron 3.008 peticiones, discriminadas así:

Tipo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Denuncias por actos de corrupción	2	1	0	0	1	1	5
Consulta	5	1	2	2	4	3	17
Solicitud de información	14	6	10	10	9	21	70
Solicitud de copias	0	3	3	0	0	1	7
Sugerencias	14	9	11	8	16	18	76
Felicitaciones	35	47	17	27	32	33	191
Derechos de petición de interés general	37	34	49	47	41	39	247
Quejas	84	97	88	113	91	80	583
Derechos de petición de interés particular	126	150	124	117	111	118	746
Reclamos	161	140	128	192	220	255	1096
TOTAL	478	488	432	516	525	569	3008

Fuente: <http://www.subrednorte.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

Como mejora al proceso, se han estado publicando mensualmente en la página web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. los informes de PQRS por parte de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en donde se detallan las PQRS por tipología de petición y por oficina responsable de dar respuesta, indicando el tiempo promedio de respuesta. El resumen del tiempo de respuesta por mes reportado por la administración es el siguiente:

Mes del Informe	Cantidad PQRS	Tiempo Promedio de Respuesta (días)
May-17	478	10
Jun-17	488	6
Jul-17	432	8
Ago-17	516	8
Sep-17	525	11
Oct-17	569	11
Total	3008	9

Fuente: <http://www.subrednorte.gov.co/?q=transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

La información publicada en la página web de la Subred fue verificada contra el reporte de peticiones que se genera en la página www.sdqs.gov.co, encontrando que en el periodo comprendido entre 1 de mayo y 31 de octubre de 2017 se han reportado 3.067 peticiones. Las 59 peticiones de diferencia son de los meses:

Presentación	No. PQRS s/n Informes de PQRS	Reporte página SDQS	Por incluir en el Informe
May-17	478	486	-8
Jun-17	488	498	-10
Jul-17	432	448	-16
Ago-17	516	525	-9
Sep-17	525	541	-16
Oct-17	569	569	0
Total	3008	3067	-59

Fuente: Informe de PQRS y Denuncias página Web Subred Norte. Reporte de peticiones s/n página web www.sdqs.gov.co.

Así mismo, el canal por el que más se generan PQRS sigue siendo mediante el uso de buzones ubicados en las unidades de prestación de servicios de salud y sedes de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., con un 52% del total de peticiones del periodo, seguido del canal Web con un 20%.

Con base en el reporte de peticiones obtenido en la página www.bogota.gov.co/sdqs, se encuentra que de mayo a octubre de la vigencia 2017 se han registrado 3067 peticiones, de los cuales por tipología de petición se presentan 1.104 reclamos, 772 derecho de petición de interés particular, 560 quejas, 263 derecho de petición de interés general, 190 felicitaciones, 77 sugerencias, 79 solicitudes de información o de copia, 17 consultas y cinco (5) denuncias por actos de corrupción.

En el seguimiento se hace énfasis en la generación de planes de mejora definidos por la administración, con base en el último seguimiento de auditoría realizado con corte a abril de 2017. Por lo anterior, para la muestra actual se asume un error muestral del 10% con un nivel de confianza del 95%, indicando una proporción de éxito del 94% con base en el último seguimiento realizado (oportunidad en la respuesta a PQRS).

Con base en lo anterior, y respecto a la muestra seleccionada de PQRS de 88 peticiones

en la que se hizo seguimiento al cumplimiento del procedimiento establecido y de la normatividad vigente, se generaron las siguientes observaciones:

- El tipo de petición de la muestra seleccionada es:

Tipo de Petición	No. Peticiones
Reclamos	33
Quejas	28
Derechos de petición de interés particular	20
Derechos de petición de interés general	3
Denuncias por actos de corrupción	2
Felicitaciones	1
Solicitud de información	1
Total	88

- La participación por Canal de ingreso de peticiones es el siguiente:

Canal	No. Peticiones
BUZÓN	47
WEB	17
ESCRITO	8
E-MAIL	6
TELÉFONO	6
PRESENCIAL	4
Total	88

- EL 34% de las peticiones (30) de la muestra no estaban dirigidas inicialmente a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- En el 100% de los casos, la fecha de inicio que se tuvo en cuenta para dar respuesta al peticionario que utilizó el canal de Buzón no fue la fecha de apertura del buzón, sino la fecha de asignación.
- El 100% de las peticiones se direccionaron correctamente
- El 1% de las peticiones (1) se devolvió dentro de los términos, solicitando ampliación de información. No se obtuvo respuesta del peticionario.
- El 16% de las peticiones (14) de la muestra, presentan más de un tema para dar respuesta.
- En 18 de las respuestas definitivas, no se incluyeron todos los temas objeto de petición. Dentro de estas peticiones se incluyen tres (3) de la Oficina de Control Interno Disciplinario, en la que se responde al peticionario que *se realizaran los trámites correspondientes*. Al respecto, se recomienda que en la respuesta se especifiquen las competencias de la oficina y la tipificación de la información clasificada o reservada por lo cual no sea posible dar información adicional.
- El 95% de las peticiones (84) presenta respuesta oportuna. En dos peticiones (radicado 1475232017 y 2368132017) la inoportunidad fue de entre tres (3) y cuatro (4) días, mostrando una notable mejora en comparación con el anterior seguimiento. Adicionalmente, se encontró una petición (radicado 2305532017) sin respuesta y una petición con desistimiento (radicado 1653022017).
- El 1% de las peticiones (1) la Subred informó al peticionario el motivo de la demora y

señalando la fecha en que envía la respuesta definitiva. Esta nueva fecha de respuesta se cumplió.

- En general, los días de gestión para dar respuesta oscilan entre 1 y 19 días hábiles.
- El peticionario es Anónimos en el 18% (16 peticiones) de la muestra seleccionada, de los cuales ocho (8) presentan edicto con fechas de fijación y desfijación, tres (3) presenta edicto sin la fecha de fijación y desfijación, cuatro (4) con respuesta sin edicto y uno (1) sin edicto ni respuesta.
- El 97% (86) de las respuestas están cargadas en el SDQS.

A continuación se muestra el seguimiento realizado a las recomendaciones generales de la Oficina de Control Interno generadas en el anterior informe:

- El día 4 de Diciembre, se verificó con la referente de Voz del Usuario en el listado maestro de documentos, que los procedimientos se encontraban en versión 1, por lo cual la Referente se comunicó con Gestión Documental para su cambio. El día 12 de diciembre de 2017 se evidenció que el procedimiento se encuentra en versión 2 con fecha del día de hoy.
- Así mismo, la Auxiliar de Atención al Usuario encargada de la apertura de buzones, informa que en total se cambiaron físicamente y reubicaron 71 buzones.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Definir controles preventivos de respuesta adecuada y oportuna, para incentivar la participación ciudadana y fortalecer la estrategia anticorrupción de la entidad. Se sugiere que estos controles se generen con base en el análisis de los riesgos específicos relacionados con las denuncias y quejas recibidas, o con los riesgos adicionales que sea necesario identificar e incluir en el mapa de riesgos de corrupción.
- Se recomienda que, entre los servidores públicos y demás grupos de interés, sea promovido el canal de denuncias que está utilizando la Subred Norte en el link <http://www.bogota.gov.co/sdqs>, en el que se pueden realizar denuncias de presuntos actos de corrupción o fraude de los que se tenga conocimiento. Estas denuncias pueden ser investigadas de manera confidencial por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Líder del Seguimiento:

MARY LUZ MUÑOZ DURÁN - Jefe de Oficina de Control Interno

Apoyo auditor: NOHORA MARTÍNEZ DE LA PUENTE

Presentado por:

Jefes y Asesores de la Oficina de Control Interno

Fecha: 13 de diciembre de 2017