

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

Muestra seleccionada sobre la población obtenida de PQRS recibidas o asignadas a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., del periodo comprendido entre 1 de enero y el 30 de abril de 2017.

Acompañamiento selectivo en la apertura de buzones del mes de abril de 2017.

ANTECEDENTES

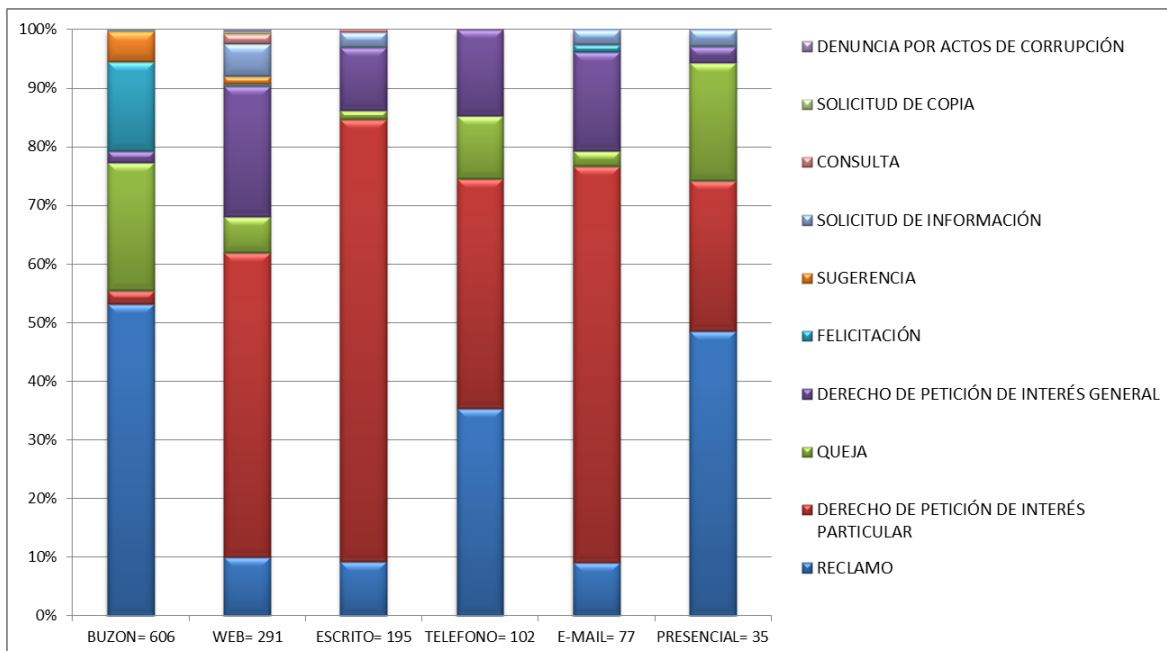
La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E. cuenta con la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – OPCSC -, encargada de recibir, tramitar y resolver los diferentes tipos de peticiones, tales como quejas, sugerencias y reclamos entre otros, que formulen los ciudadanos, mediante los diferentes canales de recepción con que cuenta la entidad. Esta oficina se encuentra centralizado en la unidad de servicios de salud Fray Bartolomé de las Casas con la finalidad de tener mayor organización y coordinación en lo referente a peticiones de la Subred.

Esta oficina ha diseñado tres procedimientos: AU-P-01-01 Procedimiento Atención al Usuario y Acceso a los Servicios, AU-P-02-01 Procedimiento Gestión de la Voz del Usuario y AU-P-03-01 Procedimiento Gestión de Participación Social y Comunitaria.

Por otro lado, en la página web de la entidad se puede encontrar el vínculo al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-, donde los ciudadanos pueden formular directamente sus peticiones, cuya tipología incluye: consulta, denuncia por actos de corrupción, derecho de petición de intereses general y particular, felicitación, queja, reclamo, solicitud de copia, solicitud de información y sugerencia. Adicionalmente, en la página web de la Subred no se ha publicado ningún “informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta” (Ley 1712 de 2014).

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Con base en la información consolidada y suministrada por la OPCSC, se encuentra que durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2017 se han registrado 1306 peticiones, de los cuales por tipología de petición se presentan 429 reclamos, 413 derecho de petición de interés particular, 173 quejas, 127 derecho de petición de interés general, 95 felicitaciones, 35 sugerencias, 27 solicitudes de información o de copia, seis (6) consultas y una (1) denuncia por actos de corrupción.



Gráfica N° 1 Tipología de peticiones según canal de interacción.

Así mismo, el canal por el que más se generan PQRS es 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.

Se presentaron 95 felicitaciones, 93 corresponde a reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios y dos (2) respecto al acceso a los registros de salud.

También se presentaron seis (6) consultas, una (1) sobre el acceso a los servicios de salud, una (1) sobre información en historia clínica, dos (2) de temas administrativos, y dos (2) sobre solicitud de conceptos sanitarios.

Asimismo, se presentaron dos (2) solicitudes de copia de las cuales una (1) es una queja ocasionada por dificultad de accesibilidad administrativa y la otra es una solicitud de certificado de prestación de servicios profesionales.

A continuación se muestran los demás PQRS por tipología de petición:

- Denuncia por actos de corrupción:

Tema	Total	Partc. %
Temas de Contratación: personal/recursos físicos	1	100%

- Derecho de petición de interés general:

Tema	Total	Partc. %
Concepto sanitario	26	20%
Control de vectores	25	20%

Tema	Total	Partc. %
Vigilancia Epidemiológica	11	9%
Alimentos Sanos y Seguros	10	8%
Calidad del Agua y Saneamiento Básico	8	6%
Temas Administrativos y Financieros	6	5%
Traslado por no competencia	5	4%
Estudio de casos especiales y/o visitas	5	4%
Seguridad Química	5	4%
Otros	26	20%
Subtotal	127	100%

- Derecho de petición de interés particular:

Tema	Total	Partc. %
Concepto sanitario	167	40%
Alimentos Sanos y Seguros	44	11%
Control de vectores	38	9%
Vigilancia Epidemiológica	23	6%
Temas Administrativos y Financieros	17	4%
Seguridad Química	13	3%
Acceso a los servicios de salud	10	2%
Traslado por no competencia	8	2%
Otros	77	23%
Subtotal	413	100%

- Queja:

Tema	Total	Partc. %
Atención Deshumanizada, b. Ambulatorio	64	37%
No Oportunidad Servicios, b. Ambulatorio – C. Externa General	28	16%
Atención Deshumanizada, e. Hospitalización	17	10%
Dificultad Accesibilidad Administrativa, d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	16	9%
Atención Deshumanizada, h. Urgencias	12	7%
Traslado por no competencia	2	1%
Otros	28	19%
Subtotal	173	100%

- Reclamo:

Tema	Total	Partc. %
Dificultad Accesibilidad Administrativa, d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	136	32%
No Oportunidad Servicios, b. Ambulatorio – C. Externa General	97	23%
Dificultad Accesibilidad Administrativa, a. Inadecuada orientación	36	8%
No Suministro Medicamentos, b. POS	26	6%
No Oportunidad Servicios, g. Urgencias	21	5%
No Oportunidad Servicios, d. Hospitalización	14	3%
Acceso a los servicios de salud	11	3%
Traslado por no competencia	3	1%
Otros	76	20%

Ventanilla de Correspondencia: Cra. 6 A No. 119B-14

Sede Administrativa: Calle 66 No. 15-41

Tel.: 6583030/ 3499080

www.subrednorte.gov.co

Info: Línea 195

Tema	Total	Partc. %
Subtotal	429	100%

- **Solicitud de información:**

Tema	Total	Partc. %
Concepto sanitario	6	24%
Administración del Talento Humano	4	16%
Temas Administrativos y Financieros	4	16%
Traslado por no competencia	2	8%
Acceso a los servicios de salud	2	8%
Temas de Contratación: personal/recursos físicos	2	8%
Otros	5	20%
Subtotal	25	100%

- **Sugerencia:**

Tema	Total	Partc. %
Dificultad Accesibilidad Administrativa, d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación	20	57%
Temas Administrativos y Financieros	3	9%
Acceso a los servicios de salud	2	6%
Aire Ruido y Radiación Electromagnética	1	3%
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	1	3%
Control de vectores	1	3%
Otros	7	20%
Subtotal	35	100%

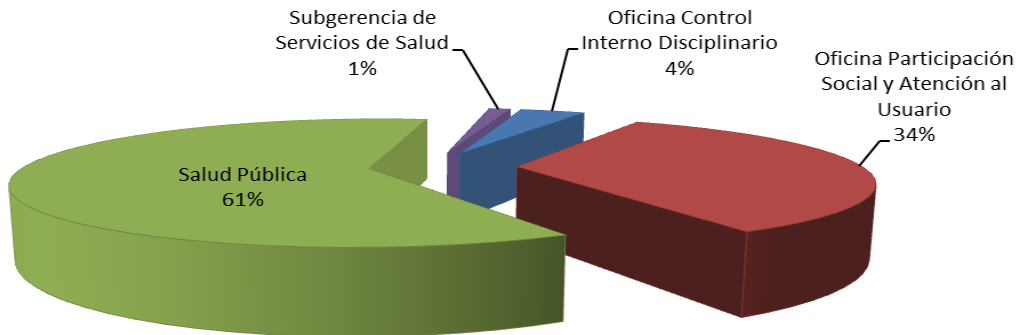
Asimismo, y con base en el reporte de SDQS suministrado por la OPCSC, se encuentra que el 81% de peticiones se asignó a la Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano y el 18% a Salud Pública. Las dependencias con la responsabilidad de dar respuesta por tipología de petición según la población obtenida, son:

Tipo petición	Oficina Control Interno Disciplinario	Oficina Participación Social y Atención al Usuario	Salud Pública	Subgerencia de Servicios de Salud	Total
RECLAMO	1	419	7	2	429
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		240	171	2	413
QUEJA	1	165	5	2	173
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL		82	43	2	127
FELICITACIÓN		93		2	95
SUGERENCIA		33	2		35
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		22	3		25
CONSULTA		5	1		6
SOLICITUD DE COPIA		2			2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1				1
Total	3	1061	232	10	1306

El nivel de oportunidad aproximada en la respuesta de peticiones encontrado en dicho reporte, es del 94% (1227 peticiones), frente a un 6% de incumplimiento (79 peticiones), cuyas causas identificadas y demás factores de interés son:

- La fecha de inicio de gestión considerada por la administración para dar respuesta es la fecha de asignación, independientemente de la fecha de recepción de la petición o de la fecha de apertura del buzón.

- La dependencia que más cuenta con peticiones respondidas por encima del tiempo establecido es Salud Pública, como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica N° 2 Participación de peticiones respondidas por encima del plazo establecido, por dependencia.

De igual manera, la Oficina de Control Interno Disciplinario es la oficina que registra mayor demora, con un promedio aproximado de 37 días de exceso en el plazo. La causa identificada por dicha oficina es la imposibilidad que se tenía para acceder al SDQS.

- Se encuentran oportunidades de mejora respecto a los tipos de peticiones en las que se incurre en mayores días de demora en la respuesta, como son:

Tipo petición	Peticiones con incumplimiento	Promedio apróx. días de demora
Denuncia por actos de corrupción	1	46
Queja	9	24
Reclamo	11	16
Derecho de petición de interés particular	47	14
Derecho de petición de interés general	10	11
Solicitud de información	1	2
Total general	79	15

En este resumen se encuentra que los canales de Denuncias, Quejas y Reclamos requieren especial atención en cuanto a la respuesta adecuada y oportuna que deben tener, y a la gestión riesgos relacionados por parte del líder del proceso que corresponda.

En cuanto a los buzones de PQRS ubicados en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., se hizo acompañamiento en la apertura de los buzones a las cinco (5) unidades de servicios de salud Chapinero, Engativá, Simón Bolívar, Suba y Usaquén, con base en el cronograma de apertura de buzones del mes de abril de 2017.

En este acompañamiento se identificaron las siguientes fortalezas:

- Se incentiva y explica el uso de los buzones para que la comunidad participe en la asociación de usuarios o en el COPACO a los usuarios que se encuentran en las salas de espera.
- Los buzones se abren semanalmente lo que le brinda al usuario que su petición sea tramitada en un lapso de tiempo más corto, sin tener que esperar largos periodos para la apertura del buzón.
- Se cuenta con un referente SDQS para asegurar el cumplimiento de controles y continuo seguimiento.
- Se cuenta con servicio de transporte para visitar las 32 sedes de la Subred atento a colaborar con el cumplimiento del cronograma de apertura de buzones.

De igual manera, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

- Los procedimientos de la oficina aprobados están pendientes de socializar a los servidores públicos de la Subred.
- Se evidencian buzones deteriorados, de los que no funciona la llave o que no cuentan con espacio para colocar las hojas de peticiones.
- En el formato AU-F-01-01 v1 Acta de apertura de buzones de opiniones y sugerencias, falta espacio para la relación de peticiones por unidad en: Nombre del Usuario con número de documento, y en Breve Descripción de la Petición en el caso de describir peticiones con diferente tema.
- Utilización de formatos obsoletos de opiniones y sugerencias o sin código.

Por otro lado, respecto a la muestra seleccionada de PQRS de 100 peticiones en la que se hizo seguimiento al cumplimiento del procedimiento establecido y de la normatividad vigente, se generaron las siguientes observaciones:

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

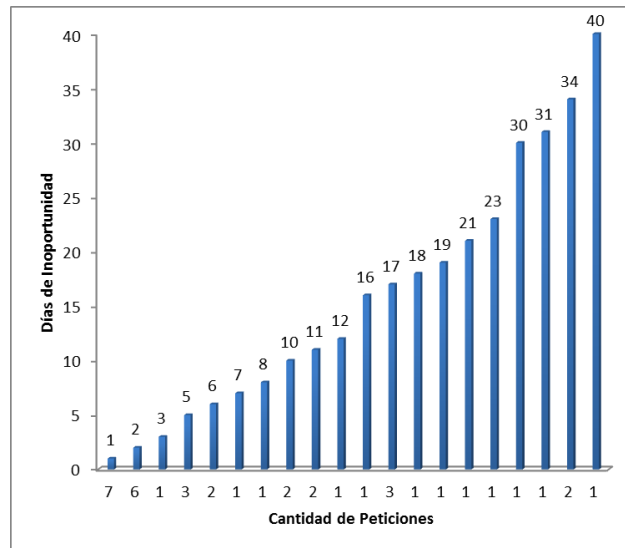
Tipo petición	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONO	WEB	Total
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN						1	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	2			1	6	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	4	15		6	10	36
QUEJA	10				1	4	15
RECLAMO	25	1	4	1	2	4	37
Total	39	7	19	1	9	25	100

- EL 47% de las peticiones 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 1% de las peticiones de la muestra la asignación inicial no fue correcta.
- Ninguna de las peticiones fue devuelta.
- El 16% de las peticiones de la muestra presentan más de un tema para dar respuesta.
- El 18% de las respuestas definitivas no incluyeron todos los temas objeto de petición.
- El 39% (39 peticiones) de las peticiones no tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1755 de 2015, Art. 1.

Tipo petición	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	TELEFONO	WEB	Total
Derecho de petición de interés particular	2	2	7	2	7	20
Queja	5			1	2	8
Reclamo	5	1		1	1	8
Derecho de petición de interés general	1				1	2
Denuncia por actos de corrupción					1	1
Total	13	3	7	4	12	39

En este caso, los canales predominantes de recepción de las peticiones fueron Buzón y Web.

- De las mencionadas 39 peticiones, la inoportunidad fue de uno (1) a 40 días, con 11 días de inoportunidad en promedio. A continuación se muestra la cantidad de peticiones por el número de días de retraso en su respuesta:



Gráfica N° 3 Cantidad de peticiones, por días de inoportunidad.

- De las peticiones sin respuesta oportuna, 27 no cuentan con la respuesta parcial informando al interesado los motivos de la demora y señalando la fecha en que enviará respuesta definitiva; una (1) petición si cuenta con esta respuesta; y 11 peticiones se respondieron con uno o dos días de retraso.
- En general, los días de gestión para dar respuesta oscilan entre 2 y 55 días hábiles.
- El peticionario es Anónimos en el 26% (26 peticiones) de la muestra seleccionada, de los cuales 14 presentan edicto con fechas de fijación y desfijación, 11 no cuentan con la fecha de fijación y desfijación, y en un (1) caso hubo desistimiento de queja.
- Solo una (1) de las 74 peticiones de la muestra seleccionada con peticionario identificado, cuenta con evidencia de recepción de la respuesta por parte del peticionario.
- El 97% de las respuestas están cargadas en el SDQS.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Actualizar y optimizar el procedimiento Gestión de la Voz del Usuario, de tal manera que la Subred garantice “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales” (Decreto 371 de 2010), que asegure el control preventivo de cumplimiento de los plazos establecidos para dar respuestas a las peticiones de los ciudadanos independientemente de la dependencia encargada de dar respuesta, teniendo en cuenta que el plazo inicia a partir de los “días siguientes a su recepción” (Ley 1755 de 2015), y que se asegure la publicidad proactiva de la gestión de respuesta a las peticiones (Ley 1712 de 2014).
Con este mismo objetivo, se sugiere que sean analizadas las estadísticas presentadas en el presente informe con la finalidad de definir o mejorar los controles preventivos y de seguimiento que contribuyan al mejoramiento de los resultados y al cumplimiento normativo y procedimental.
- 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.

- Analizar los puntos estratégicos de la Subred para ubicar los Buzones de PQRS debidamente señalizados, considerando que son la importancia que tiene este canal de acercamiento a la ciudadanía, y efectuando el control de registros propio.

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: 30 de junio de 2017