



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.
OFICINAS DE GESTIÓN PÚBLICA Y AUTOCONTROL**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

II Semestre 2016: Julio – Diciembre.

Bogotá D.C., Febrero de 2017

Calle 66 No. 15-41
Código postal: 110111
Tel: 3409080
www.subrednorte.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GD-F-07-01



1. INTRODUCCION

Las Oficinas de Gestión Pública y Autocontrol de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento al tratamiento de los PQRS, recibidos durante el periodo comprendido entre el mes de Julio a Diciembre de 2016.

La oficina de Atención al Usuario lleva el control y seguimiento de los diferentes requerimientos y solicitudes que presentan los usuarios a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, lo que permite evaluar la gestión y cumplimiento de respuestas dentro del término legal por parte del profesional asignado, quien tiene a cargo el registro y verificación de la totalidad de los requerimientos.

De igual manera se vienen presentando de manera oportuna los informes trimestrales de PQRS estipulados en el Decreto 371 de 2010 tanto a la Alcaldía Mayor como a la Veeduría Distrital, según se puede evidenciar en oficios anexos por el área como soporte de remisión de la información. (Ver anexo No.1)

2. OBJETIVO

- Determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de los PQRS recibidos en la Subred Norte.
- Verificar la efectividad de los controles establecidos por las dependencias responsables de dar respuesta frente a los PQRS recibidos por la Subred Norte.

3. ALCANCE

Realizar seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y soluciones de información interpuestas por los usuarios ante la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2016, mediante la revisión de los registros reportados en el Sistema PQRS de cada una de las Unidades de Servicios de Salud –USS, Chapinero, Engativá, Usaquén, Simón Bolívar y Suba.

Cabe anotar que a partir del 1 de enero de 2017, la Subred ha integrado el sistema PQRS en uno solo sistema para el conjunto de unidades.

4. CRITERIOS

Ley 1474 de 2011, artículo 76, la cual señala expresamente que: . “Oficina de Quejas, sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”

Mediante el 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” en su artículo 3º literal 3, establece que la Entidades del Distrito debe garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...”.

Ley 1755 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., cuenta con los siguientes canales para la recepción de los PQRS:

En los siguientes puntos de atención ubicados en las siguientes direcciones:

Canales	Ubicación	Teléfono
Presencial y telefónico - Oficina de atención al usuario USS Chapinero	CL 66 15 41	3494725
Presencial y telefónico - Oficina de atención al usuario USS Engativá	Trans 100A 80 A 50	2913300 Ext: 4925
Presencial y telefónico - Oficina de atención al usuario USS Simón Bolívar	CI 165 7 06	6176595
Presencial y telefónico - Oficina de atención al usuario USS Suba	AV KR 104 152C 50	6621111 Ext: 1314 - 1114
Presencial y telefónico - Oficina de atención al usuario USS Usaquén	KR 6ª 119B 14	6583030 Ext: 151
Ventanilla de correspondencia de la Subred Norte	KR 6ª 119B 14	6583030
Virtual - Página web de la Subred Norte		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

73 Buzones – Apertura semanal, distribuidos en los servicios de Consulta externa, Urgencias y Hospitalización, así:

USS Chapinero	CAMI Chapinero	
	Lorencita Villegas	1
	San Luis	1
	Rionegro	1
USS Engativá	Calle 80	5
	Quirigua	1
	Emaus	2
	Garcés	1
	Boyacá Real	1
	Bache	1
	Española	1
	Alamos	1
	Bellavista	1
	Ferías	1
	Minuto	1
USS Suba	CES	10
	Rincón	2
	CAPS	3
	Prado	1
	San Carlos	1
	Scala	1
	Gaitana	2
USS Simón Bolívar	Simón	17
	Fray	3
USS Usaquén	Verbenal	3
	Santa Cecilia	1
	Orquídea	1
	Codito	1
	Usaquén	1
	San Cristóbal	1
	Servita	1
Buenavista	1	
Total buzones		73

Fuente: Oficina Atención al Usuario y Participación Social.

Calle 66 No. 15-41
Código postal: 110111
Tel: 3409080
www.subrednorte.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GD-F-07-01

Además cuenta con los siguientes instrumentos o herramientas de acceso del ciudadano a los sitios y páginas electrónicas:

- Aplicativo de la Alcaldía Mayor - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – línea 195.
- Buzones de sugerencias ubicados en las Unidades de Servicios de Salud.
- El usuario puede interponer las manifestaciones de manera personal ante los líderes de las unidades y en las oficinas de Atención al usuario.
- Sitio web: <http://www.subrednorte.gov.co/> en el link Servicio al Ciudadano – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Adicionalmente la Subred Norte cuenta con los siguientes procedimientos para la atención de los PQRS, los cuales son parte del desarrollo del proceso estratégico de Atención al Usuario y Participación Social:

- Atención al Usuario y Participación Social la Voz del Usuario.
- Atención al Usuario y Participación Social Apertura de Buzones.

Los responsables de correspondencia reciben y radican los documentos (en aplicativo ORFEO), verificando si contiene manifestaciones de usuarios, que se deban ingresar al SDQS, estas se trasladan a atención al usuario para asignarles el consecutivo interno y el mismo día o a más tardar al día siguiente se ingresa al aplicativo SDQS y se les da el traslado respectivo. Las manifestaciones que de acuerdo al asunto, no deban registrarse en el SDQS, serán entregados por ORFEO a la dependencia correspondiente, quien se encargará del trámite respectivo.

Todos los requerimientos que entran por ORFEO y que son derechos de petición son ingresados al SDQS por Atención al Usuario, para iniciar el respectivo trámite. Solo se incluyen manifestaciones relacionados con la parte misional en la prestación del servicio.

Con respecto a lo anterior a diario se verifica el aplicativo SDQS para constatar la presencia de manifestaciones dirigidas y de competencia de cada una de las unidades.

Cuando llegan requerimientos que no son de competencia del sector salud, el funcionario encargado direccionan hacia la entidad competente a través del el mismo aplicativo, cuando pertenece a los procesos de la subred ya sea administrativos son tramitados al respectivo proceso involucrado para trámite y respuesta. La verificación del aplicativo se consulta permanentemente durante el día.



6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

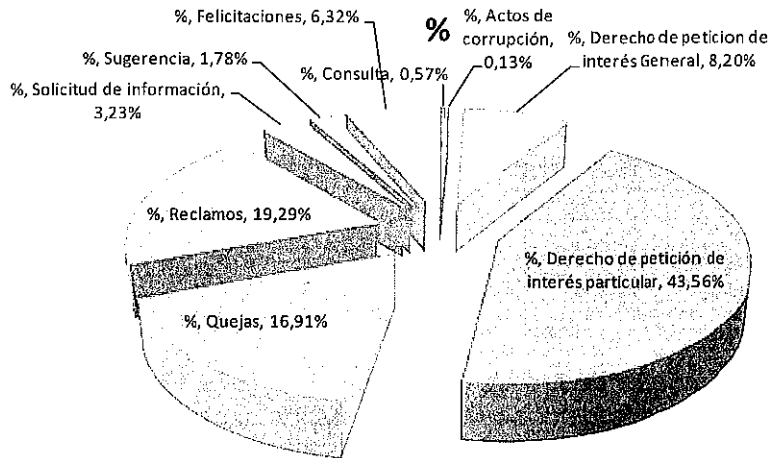
En cumplimiento de las funciones de seguimiento y evaluación a la Gestión Institucional, propias de las Oficinas de Gestión Pública y Autocontrol, a continuación se presenta el informe sobre las quejas, sugerencias y reclamos, de acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS por cada una de las USS.

TIPO	ENGATIVA	CHAPINERO	SUBA	USAQUEN	SIMON BOLIVAR	GRAN TOTAL POR SUBRED	%
Consulta	2	2	4	5	4	17	0,57%
Actos de corrupción	2	2	0	0	0	4	0,13%
Derecho de petición de interés General	71	48	62	42	21	244	8,20%
Derecho de petición de interés particular	431	499	168	136	62	1296	43,56%
Quejas	147	74	205	32	45	503	16,91%
Reclamos	198	56	134	71	115	574	19,29%
Solicitud de información	33	15	10	17	21	96	3,23%
Sugerencia	15	25	1	6	6	53	1,78%
Felicitaciones	56	55	18	25	34	188	6,32%
GRAN TOTAL REGISTROS	955	776	602	334	308	2975	100,00%

Se evidencio que se encuentran registradas durante el periodo julio a Diciembre de 2016, un total de (2.975) manifestaciones interpuestas ante la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Dentro de las anteriores, se encuentra que el **43,56%** (1.296 caso reportados) pertenecen a derechos de petición de interés particular, un **19,29%** a reclamos, el **16,91%** a quejas y el restante 20% corresponde a consultas (0,57%), derechos de petición de interés general (8,20%), felicitaciones (6,32%), solicitud e información (3,23%), sugerencias (1,78%), solicitud de copias (0,07%) y denuncias por actos de corrupción (0,13%).

En el siguiente gráfico, se puede observar la distribución porcentual de los diferentes tipos de registro en el PQRS:



Es de aclarar, que una vez revisado el contenido de las PQRs relacionadas como actos de corrupción, se puede constatar que de los 4 registros el 75% (3 casos), no corresponden a esta categoría, teniendo en cuenta que las quejas se relacionan con posibles actos de prostitución de una ciudadana, una queja por inexistencia de condiciones en el espacio público para movilidad de personas en condición de discapacidad, un doble registro de la misma queja y el restante 25% (1 caso registrado) si está relacionado con un presunto acto de corrupción formulado contra servidor público por supuestamente pedir dadas por los servicios prestados, caso al cual se le dio traslado a la autoridad competente.

De las 2.975 manifestaciones interpuestas a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., 1.296 corresponden a **derechos de petición de interés particular (43,56%)** y están relacionadas con la solicitud de servicios de Salud Pública en saneamiento básico y ambiental, entre ellas solicitud de visitas a establecimientos para control y verificación de medidas sanitarias, control de vectores, y control de medidas higiénicas en la manipulación de alimentos y comportamientos inadecuados por uso indebido de sitios como orinales, entre otros.

En el siguiente cuadro se puede observar el detalle de la distribución porcentual de los tipos de derechos de petición de interés particular:



CARACTERÍSTICA DE LOS DP POR INTERES PARTICULAR	ENGATIVA	CHAPINERO	SUBA	USAQUEN	SIMOM BOLIVAR	GRAN TOTAL	%
Total de DP interes Particular	431	499	168	136	62	1296	
Saneamiento Ambiental y Basico	95	462	110	75	1	743	57,33%
Visitas animales	42	3	12	11	0	68	5,25%
Visitas a establecimientos comerciales	231	18	25	0	0	274	21,14%
Atención al usuario	17	3	9	4	0	33	2,55%
Historías clínicas	11	0	0	0	0	11	0,85%
Agendación y facturación	10	0	1	7	0	18	1,39%
Negación o Inoportunidad del servicio	0	0	0	0	43	43	3,32%
Atención Deshumanizada	0	0	0	0	1	1	0,08%
Otros	25	13	11	39	17	105	8,10%

Como se anotó anteriormente, dentro de los restantes 1679 registros restantes, que suman el 58% del gran total de registros PQRS, un **19,29%** corresponde a reclamos, y un **16,91%** a quejas; el restante 20% corresponde a consultas (0,61%), derechos de petición de interés general (8,75%), felicitaciones (6,55%), solicitud e información (3%), sugerencias (1,81%), solicitud de copias (0,07%) y denuncias por actos de corrupción(0,14%).

Las quejas y reclamos, que suman juntos un total de 1077 registros, representa un total del **37% de los registros de PQRS**, por lo tanto se analizaron las características de los 503 registros por quejas (el 17% del total de registros), encontrando que estas están reaccionadas con quejas por atención deshumanizada (31,81%), saneamiento ambiental y básico (16,50%), mala atención en los servicios asistenciales y de enfermería (12,33%), dificultad de acceso al servicio (7,36%), entre otros.

En el siguiente cuadro, se puede observar el detalle de las características de las quejas:

CARACTERÍSTICA DE QUEJAS	ENGATIVA	CHAPINERO	SUBA	USAQUEN	SIMOM BOLIVAR	GRAN TOTAL	%
Gran Total	147	74	205	32	45	503	
Saneamiento Ambiental y Basico	46	21	9	5	2	83	16,50%
Visita a establecimientos comerciales / Animales	11	1	7	1		20	3,98%
Atencion deshumanizada	17	0	119		24	160	31,81%
No oportunidad del servicio	13	1	3		14	31	6,16%
Agenda y facturación	11	6	3	5		25	4,97%
Atención al usuario	13	12	0	5		30	5,96%
Atencion en servicios y enfermería	24	29	0	7	2	62	12,33%
Presunto Evento Adverso			14			14	2,78%
Dificultad de acceso al servicio			37			37	7,36%
Otros	12	4	13	9	3	41	8,15%

Así mismo, se revisó las características de los reclamos, encontrando que del total de 574 registros PQRS de la subred norte, los cuales representan el 19,29% del total de registros

PQRS, éstos se relacionan con la no oportunidad del servicio (21,25%), mala atención en los servicios (19,86%) y agenda y facturación (12,54%) entre otros.

En el siguiente cuadro se puede observar el detalle de las características de los reclamos registrados en el PQRS de las USS de la subred norte:

CARACTERISTICA DE RECLAMOS	ENGATIVA	CHAPINERO	SUBA	USAQUEN	SIMOM BOLIVAR	GRAN TOTAL	%
	198	56	134	71	115	574	
Saneamiento Ambiental y Basico	27	10	12	5	0	54	9,41%
Visita a establecimientos comerciales / Animales	7	1	2	0	0	10	1,74%
Atencion deshumanizada	7	0	12	0	26	45	7,84%
No oportunidad del servicio	21	6	29	0	66	122	21,25%
Agenda y facturacion	38	3	6	23	2	72	12,54%
Atencion al usuario	41	8	1	5	1	56	9,76%
Atencion en servicios y enfermería	52	19	1	35	7	114	19,86%
Presunto Evento Adverso	0	0	22	0	1	23	4,01%
Dificultad de acceso al servicio	0	0	46	0	9	55	9,58%
Otros	5	9	3	3	3	23	4,01%

7. FRENTE A LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PQRS

De las manifestaciones registradas en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2016, se determinó por cada unidad de servicios de salud el promedio de días de respuesta que arroja el sistema PQRS y se comparó con el promedio de respuesta que manualmente reporta la dependencia encargada de su seguimiento, encontrando que entre los dos promedios existen diferencias significativa, dados que el primer promedio se toma conforme los días calendario transcurridos entre la primera fecha de registro y la fecha en que se cierra el mismo, mientras que la segunda registra el promedio de días hábiles transcurridos entre el día del registro y el día en que se radica la respuesta.

En la siguiente tabla se puede observar el detalle de dichos promedios:

TIPO	ENGATIVA	CHAPINERO	SUBA	USAQUEN	SIMON BOLIVAR	GRAN TOTAL POR SUBRED
Promedio días calendario de respuesta	12	11	9	10	9	10,2
Promedio días hábiles de respuesta	9	8	7	8	7	7,8

Fuente información: Listado base de datos generada a través del SDQS

Frente a la tabla anterior se observa lo siguiente:

En los registros de PQRS se evidencia que existe diferencia entre el conteo de días que hace el sistema desde la fecha de recibido y el cierre del final del registro, el cual es expresado por éste en días calendario, mientras que el área respectiva hace seguimiento al mismo tiempo pero expresado en días hábiles laborables.

Por lo anterior se observa una diferencia significativa, ya que según los promedio días de respuesta según el sistema PQRS en general es de 10,2 días calendario y el área registra un promedio días hábiles de respuesta de 7,8 días.

Si se tiene en cuenta lo expresado por la Ley 1755 de 2015, en su artículo 14, sobre los plazos de respuesta, tenemos:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

En consecuencia, si se tiene en cuenta el plazo promedio general de respuesta para los derechos de petición, en general la Subred Norte se encuentra dentro de los límites legales, ya que según el registro promedio de días calendario está en 10.2 días y según el promedio de días hábiles, dicho promedio es de 7,8 días.

Sin embargo, al revisar en cada una de las USS de la Subred Norte, se observa que la situación de cumplimiento a los plazos legales que establece la norma para atender las solicitudes de información, es la siguiente:



Engativá, presenta 19 casos de solicitud de información superior a los 10 días, de un total de 33 solicitudes; es decir, el 57% de las solicitudes de petición se respondieron por encima del plazo legal.

Chapinero, presenta 1 caso de solicitud de información con un plazo de respuesta de 11 días y 6 casos respondidos antes de los 10 días; es decir un 16% de respuestas fuera de tiempo legal.

Suba registra 1 caso de respuesta superior a los 10 días en solicitud de información y 9 casos respondidos antes de los 10 días; es decir el 10% de respuestas fuera del plazo legal.

Usaquén, de los 10 casos de solicitud de información, se respondieron antes de los 10 días un total de 4 casos; es decir que se respondieron por fuera del plazo legal 6 casos, lo que representa un incumplimiento del término del 60%.

En el Simón Bolívar, de un total de 21 solicitudes de información, se respondieron antes de los 10 días 17 casos, lo que significa que 4 casos fueron respondidos por fuera del plazo legal con un 19% de incumplimiento en este tema.

8. APERTURA DE BUZONES

De acuerdo al protocolo de apertura de buzones, se realiza las visitas a las unidades y puntos para la apertura de buzones, cuyas llaves reposan en cada una de las unidades, y otro juego de llaves la custodia la Asociación de Usuarios, se procede a leer cada manifestación y se registra en el formato de acta de apertura de buzones, con las firmas del representante de la Asociación de Usuarios y el funcionario de OAUPS.

En la siguiente imagen se puede evidenciar el diligenciamiento de una de las actas de cierre correspondiente:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE OPINIÓN		SECCIÓN
SECRETARÍA DE SALUD - SECRETARÍA DE SALUD NOROCCIDENTAL E.S.E.		PERSONAL
OFICINA GENERAL DE COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL		FECHA DEL ACTA
Fecha: Día: 28 Mes: 12 Año: 2016		Horario inicio: 10:00 AM Hora de Finalización: 2:00 PM
Unidad de Servicios de Salud: <u>SDQA</u>		
Funcionario responsable de la apertura del buzón de la LSE:		
Nombre completo: <u>Carolina Alfonso Alatorre</u>	Cargo: <u>Coordinadora de Participación</u>	
Representante de la Asociación de Usuarios de la LSE:		
Nombre completo: <u>Diego Amador Luna</u>	Cédula: <u>41622041104</u>	
Firma: <u>[Firma]</u>		

RELACION PETICIONES POR UNIDAD

Nº	Unidad de Atención	Servicio	Nombre del Ciudadano	Exposición descripción de la petición
1	ENFER	ACED 25 UNIVERSA	RODRIGUEZ JUAN CARLOS	UNA VEZ ESTADO DE CONCIENCIA EN EL 2016
2	ENFER	ENFERMEDAD	INEL AYOA ESTEBAN	PROBA ENTREGAR LOS EXAMENES EN SU CASA
3	ENFER	ENFERMEDAD	DE LA GARCIA GUILLERMO	SOLICITUD REALIZADA DE FARMACIA EN SU CASA
4	ENFER	VALOR CONSULTA	ALVARADO EN VARELA	VALOR DE CONSULTA DE FARMACIA A SU CASA
5	ENFER	ENFERMEDAD	RODRIGUEZ JUAN CARLOS	FARMACIA DE FARMACIA NO SE REALIZA EN SU CASA
6	ENFER	ENFERMEDAD	RODRIGUEZ JUAN CARLOS	NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL FARMACIA EN SU CASA
7	ENFER	ENFERMEDAD	RODRIGUEZ JUAN CARLOS	NO SE REALIZA EN SU CASA
8	ENFER	ENFERMEDAD	RODRIGUEZ JUAN CARLOS	NO SE REALIZA EN SU CASA
9	ENFER	ENFERMEDAD	RODRIGUEZ JUAN CARLOS	NO SE REALIZA EN SU CASA
10	ENFER	ENFERMEDAD	RODRIGUEZ JUAN CARLOS	NO SE REALIZA EN SU CASA

Fuente: archivo del proceso auditado

Estas manifestaciones se ingresan el mismo día o a más tardar el día siguiente al aplicativo de SDQS, según el instructivo de la Alcaldía Mayor.

La líder manifiesta que se tiene carpeta con un solo consecutivo de las peticiones quejas y reclamos donde reposan todos los expedientes y el formato de apertura de buzones.

Se revisan formatos diligenciados en carpeta de los meses de Noviembre y Diciembre de 2016, dicha apertura se realiza semanalmente (viernes). Con base en este diligenciamiento se realiza un informe mensual para Veeduría y uno trimestral para la Secretaria Distrital de Salud. Se revisa informe el cual se envía al correo del auditor.

A la fecha se tiene un total de 73 Buzones – Apertura semanal, distribuidos en los servicios de Consulta externa, Urgencias y Hospitalización, como se observa en el punto 5 desarrollo del seguimiento.

9. MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO.

Se realiza seguimiento a los riesgos potenciales del proceso de OAUPS, la profesional hace referencia que existen los respectivos riesgos por cada una de las unidades de

Servicios de Salud, y que a la fecha no se evidencia la existencia de un mapa de riesgos por procesos como subred norte.

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

Frente al primer objetivo planteado en el presente informe, relacionado con “Determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de los PQRS recibidos en la Subred Norte”, se pudo evidenciar que la Subred Norte a través de sus Unidades de Servicios de Salud – USS, está cumpliendo los plazos de respuestas de las PQRS dentro de los términos generales, excepto en el caso de respuestas a solicitudes de información, frente a lo cual se observan incumplimientos a los 10 días de plazo que otorga la norma, por lo que se recomienda que se establezca una acción de mejora dirigida a establecer mayores controles y acciones de seguimiento permanente, que deben realizar los líderes de los procesos, para evitar el riesgo de incumplimiento de los plazos legales por solicitudes de información.

Respecto al objetivo que señala que mediante el presente informe se busca “Verificar la efectividad de los controles establecidos por las dependencias responsables de dar respuesta frente a los PQRS recibidos por la Subred Norte”, se hacen las siguientes observaciones y recomendaciones:

Respecto a la clasificación o tipificación de las PQRS, se observa que la mayoría esta asociada a derechos de petición de interés particular, seguida del grupo de queja y reclamos; sin embargo se hace necesario revisar detenidamente por parte de la Oficina de Atención al Usuario la clasificación actual, ya que se encuentran varios casos que aparentemente no corresponden a la categoría o clasificación asignada, generando con ello incertidumbre sobre la verdadera causa del derecho de petición, la queja o el reclamo, como sucede en especial con casos tales como en los que se clasificó la queja como incumplimiento de funciones, pero en la lectura de la misma se evidencia un presunto acto de corrupción por pedir prebendas a favor de realizar la acción de inspección (caso 1892462016), clasificar como esterilización canina una queja que refiere al supuesto incumplimiento de funciones de parte de un veterinario al servicio de la subred (caso 2186232016), clasificación de una queja como de atención al usuario y en la misma se relaciona una mala atención en el servicio o el incumplimiento de unas funciones.

Producto de lo anterior, se recomienda establecer una acción de mejoramiento direccionada a la capacitación y entrenamiento de los servidores públicos que están encargados de la clasificación o tipificación de las PQRS de la Subred, para que de manera permanente se direccionen correctamente el derecho de petición, la queja o el reclamo hacia una respuesta efectiva por parte de los líderes de procesos respectivos

encargados de la misma y en especial aquellos que puedan sugerir la existencia de un acto de corrupción.

Se observa que existen casos en los que se evidencia que el servidor público encargado de la gestión, solicito al peticionario colocar los datos completos como su nombre, cedula, dirección, correo electrónico, teléfono para así generar las respectivas respuestas o contestaciones de acuerdo a la petición que se esté solicitando, solicitud que no fue atendida por el usuario o peticionario y en consecuencia el sistema automáticamente hace cierre por desistimiento a los 17 días calendario, lo que no corresponde a la realidad de los hechos y afecta el promedio general de días de respuesta de la entidad.

Por lo anterior, se recomienda establecer una acción de mejora sobre el sistema de tal manera que el cierre de peticiones y solicitudes que no cumplan el requisito legal de identificación y datos de registro para envío de la respuesta, se active inmediatamente el registro de cierre de la misma.

Así mismo se recomienda revisar en detalle la parametrización del sistema soporte del PQRS, para determinar con exactitud y con pleno apego a la Ley, cual es el tiempo real que se debe contabilizar para estar dentro de los parámetros legales que señalan las normas que regulan tanto los derechos de petición, como las respuestas a solicitudes de información y así mismo prevenir el riesgo de posibles incumplimientos legales por el no adecuado control de los tiempos límites de respuesta.

Se recomienda formular una acción de mejora dirigida a establecer objetivos y metas tendientes a reducir y/o controlar de manera adecuada los factores que están originando la mayoría de las quejas y reclamos de los usuarios y ciudadanos, en especial con factores tales como atención deshumanizada, servicios saneamiento ambiental y básico, mala atención en los servicios asistenciales y de enfermería, dificultad de acceso al servicio, agendas y facturación inadecuada, entre otros.

Por último, no se evidencio que las Oficinas de Atención al Usuario y el ciudadano o dentro de los procesos de Atención y Registro de PQRS, se halla identificado y valorado los riesgos asociados a dicho proceso, en consecuencia no se cuenta con un mapa de riesgos propios del proceso, por lo que se recomienda incluir en el mapa institucional de riesgos de la Subred Norte los propios de este proceso, en especial por la cercanía a lo relacionado con la participación ciudadana y el control de actos corruptos.

Aunque existe procesos y procedimientos la para la recepción de los PQRS y derechos de petición no se encuentran aprobados.

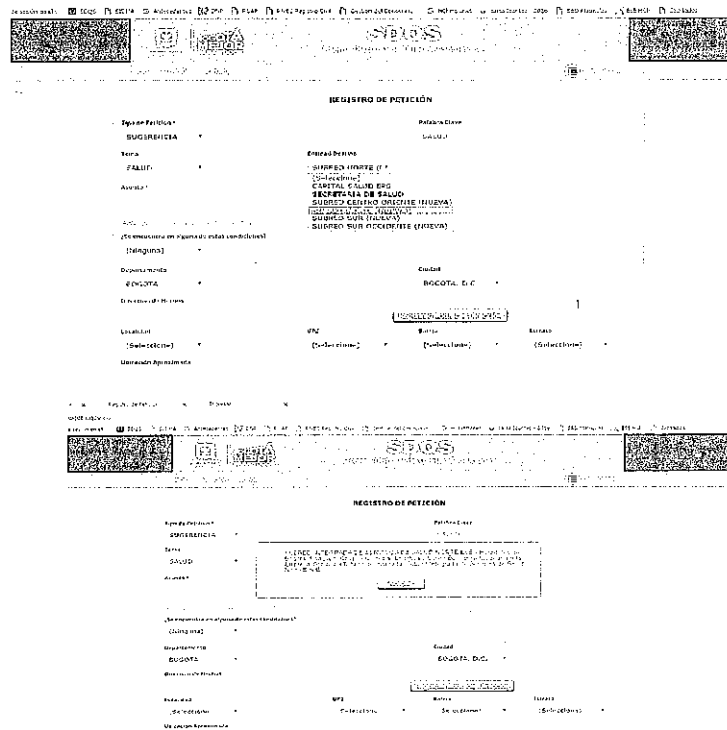
Para finalizar, se destaca que dentro del informe que presenta la líder de PQRS de la oficina de atención al usuario y ciudadanos, se hace referencia al nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron servicios durante la vigencia 2016 en todas y cada una de las USS de la Subred Norte y cuyo resumen se puede observar en el siguiente cuadro:



INDICE DE SATISFACCIÓN 2016					
UNIDAD	PRIMER	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	AÑO
CHAPINERO	97.6	86.3	87	90	90.225
ENGATIVA	90	90.8	90.4	91.5	90.675
SIMÓN BOLÍVAR	92.6	92.8	89.6	88.3	90.8
SUBA	90.4	84.4	85.4	90	87.6
USAQUEN	98	98	98	98	98
TOTAL	93.72	90.46	90.08	91.56	91.46

Así mismo se evidenció que la Subred Norte ha implementado el Sistema de PQRS, como puede comprobarse en las siguientes gráficas:

Usuario SDQS Subred Norte:



Continúa página de firmas.....



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Norte E.S.E.

Continuación informe PQRS II semestre 2016.....

Atentamente,


ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA

Asesor Oficina de Gestión Pública y Autocontrol
USS Chapinero


MARIA NOHEMÍ PERDOMO RAMIREZ

Jefe Oficina de Gestión Pública y Autocontrol
USS Engativá


MARY LUZ MUÑOZ DURÁN

Jefe Oficina de Gestión Pública y Autocontrol
USS Simón Bolívar


MARITZA CIFUENTES SEPULVEDA

Asesora Oficina de Gestión Pública y Autocontrol
USS Suba


TERESA DE JESÚS PLAZAS PERALTA

Asesora de Control Interno
USS Usaquén