

INFORME PQRS CORRESPONDIENTE PRIMER SEMESTRE 2017

OBJETIVO:

Brindar información, avances y logros del proceso de PQRS, correspondiente al primer semestre de 2017 teniendo en cuenta: tipología, unidad de servicios, mes de radicación, fecha de respuesta y motivo por el cual se generó el requerimiento.

INTRODUCCION

La Subred Sur cuenta con el proceso de recepción de peticiones quejas y reclamos el cual se desarrolla en las Unidades de Tunal, Meissen, Tunjuelito, vista Hermosa, Usme y Nazareth donde se recibe las solicitudes a través de Buzones, presencial, correspondencia, pagina web, aplicativo SDQS y correo centralsdqs@gmail.com; se emite informe de gestión del área de PQR correspondiente al primer semestre de 2017, teniendo en cuenta generar valor al desarrollo de las actividades del área en cumplimiento de la normatividad y lineamientos para el manejo de Derechos de petición acogidos por la Subred Sur.

Se demuestra a través de este que se mantiene gestión de peticiones dentro del cumplimiento de los tiempos, con criterios de calidad para las respuestas emitidas, se generan acciones para minimizar los tiempos de respuesta.

GENERALIDADES

Para el primer semestre del año 2017 se gestionan a través del aplicativo SDQS 5081 peticiones, de las cuales 2118 ingresan por buzón, 2151 se reciben de manera presencial, 365 ingresan a través del aplicativo de SDQS; a través de correspondencia 211 y recibidos a través de mail 236.

Según Tipología de peticiones para el año 2017 de las 5.081 peticiones recibidas en el primer semestre, 1159 corresponde a peticiones de interés particular, seguido de 1568 son reclamo, se recibieron 925 solicitudes de copia, 497 felicitaciones y 423 quejas; se

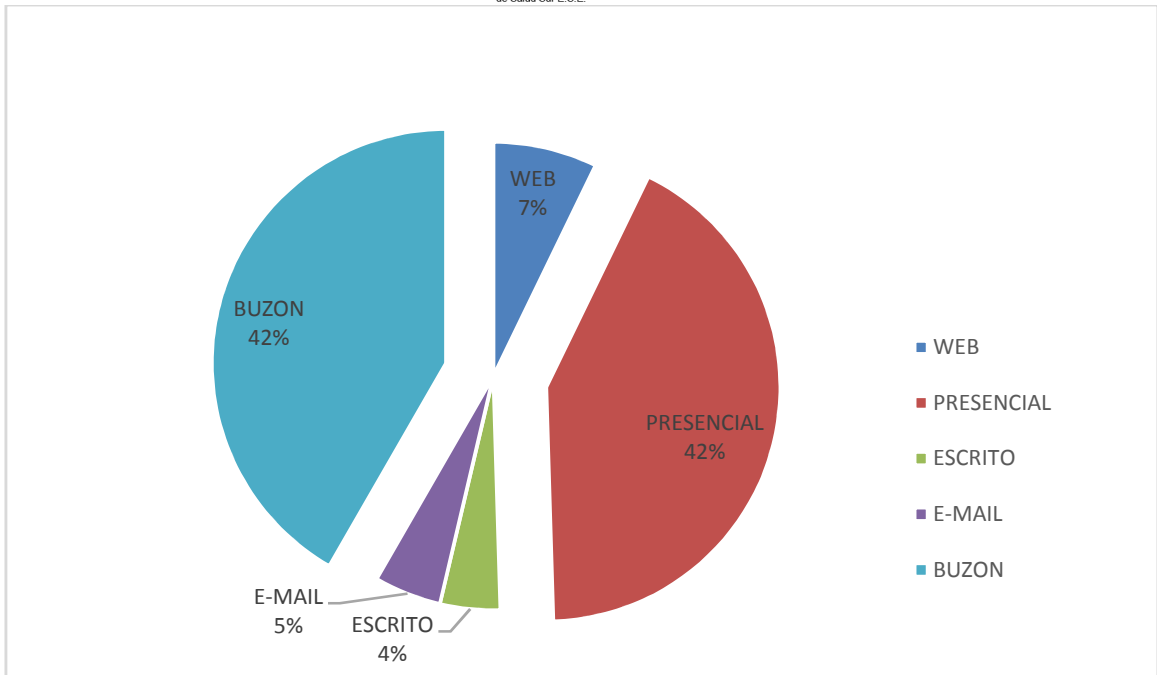
registran 252 solicitudes de información, 174 peticiones de interés general, 60 sugerencias, 14 consultas, y 9 denuncias por actos de corrupción.

Es importante dar claridad que se toma como punto de recepción la Central SDQS, teniendo en cuenta que se cuenta con un usuario, para el manejo de las peticiones que ingresan a través del aplicativo SDQS, las que se reciben a través de correspondencia en la sede administrativa y que corresponden a procesos asistenciales, además de las solicitudes que se hacen a través de correo electrónico.

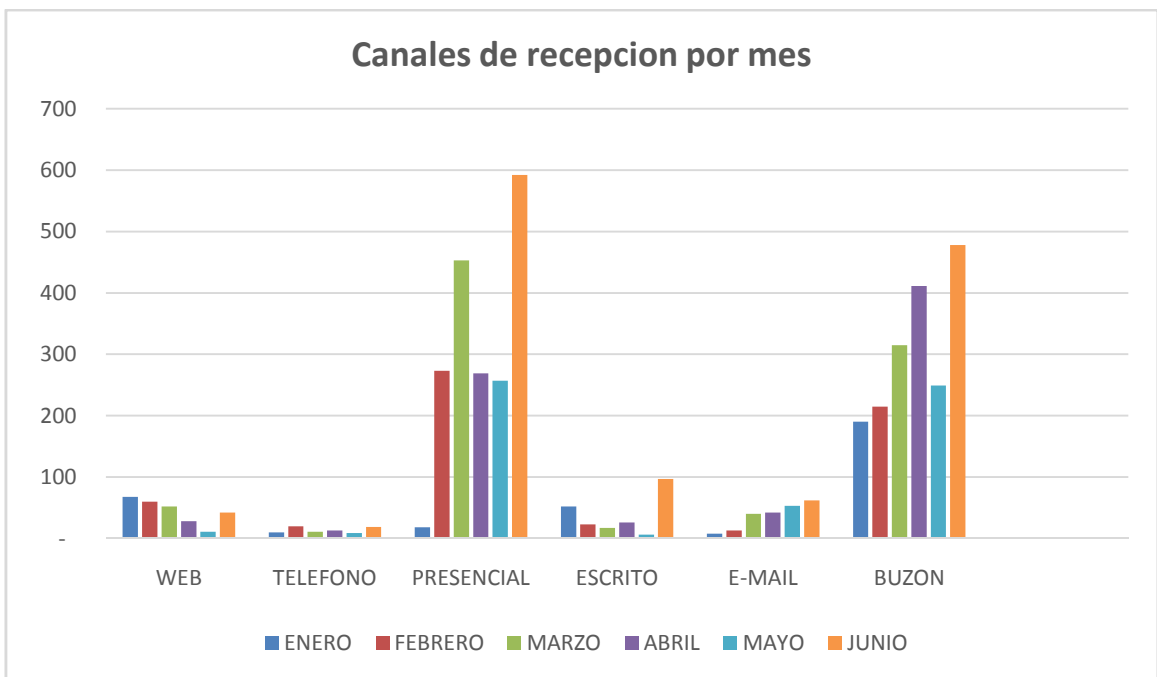
Se cuenta además con dos dependencias para manejo PQR con ciclo completo de peticiones, Gerencia, para gestión de peticiones de tipo institucional y Asuntos Disciplinarios; de otra parte esta Salud Pública, a cuyo usuario ingresan las peticiones desde las 6 unidades, desde la central y desde gerencia; las anteriores cuentan con permiso independiente para cierre definitivo.

Además se hace la salvedad que se encuentran identificadas algunas peticiones como temas administrativos y oficina central, clasificado de esta manera teniendo en cuenta que de acuerdo a la manifestación no apunta a ninguna unidad específica sino a procesos generales de la Subred Sur.

Peticiones por Canales de recepción, Subred Sur ENERO 1 A JUNIO 30 2017



Fuente: Reporte SDQS Primer semestre 2017



El canal que prevalece como medio usado para la recepción de peticiones durante el primer semestre de 2017 es el presencial, seguido por el uso de buzones. Para el mes de junio la tendencia incremento a recepción a través de correspondencia y vía mail. Las peticiones recibidas a través de teléfono corresponden a las recibidas por la línea 195 con ingreso a la Subred Sur A través del aplicativo SDQS.

En lo transcurrido del año 2017, se ha recibido en la Subred 2118 peticiones a través de los 99 buzones distribuidos en las 47 Unidades.

Información que es obtenida a través del proceso de apertura que se realiza semanalmente de acuerdo al cronograma, contando con la veeduría de los miembros de la Asociación de usuarios de cada localidad, en comunicación continúa con el área de Participación comunitaria.

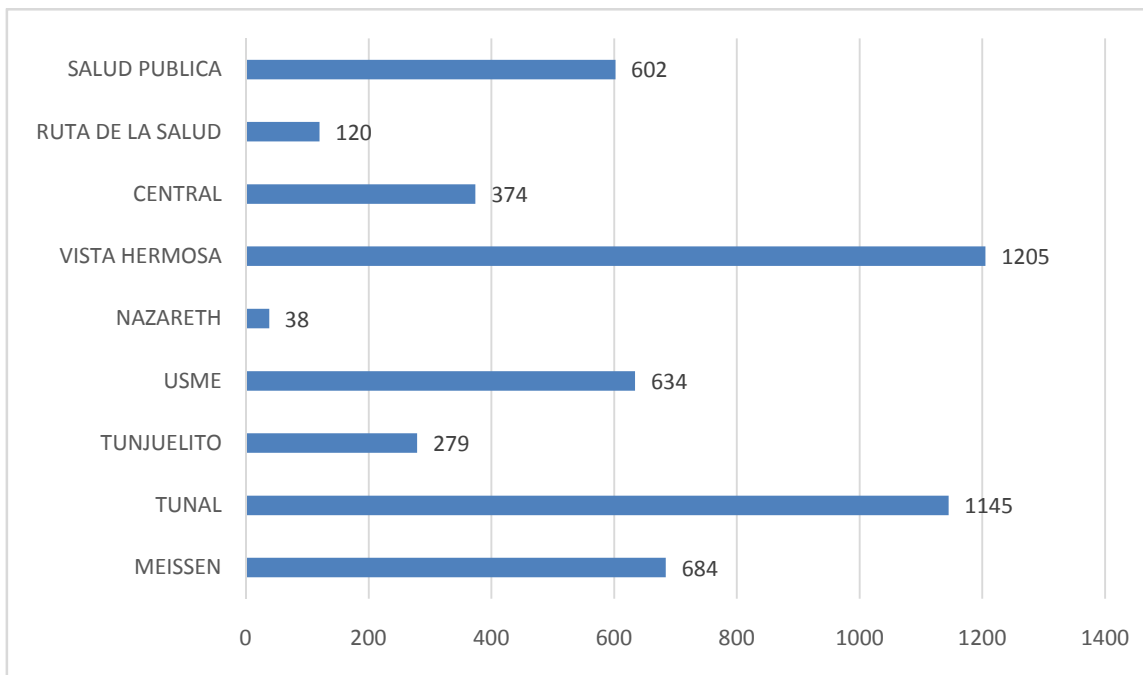
Para las Unidades de Meissen y Tunal se ha programado apertura de buzón dos días a la semana, con el fin dar mejor atención a las respuesta de los peticionarios en oportunidad de tiempos; para las demás unidades se dispone un solo día teniendo en cuenta la ubicación geográfica y el recorrido que se debe hacer para el acceso a todos los buzones.

De manera presencial se recibieron en el primer semestre 2.151 peticiones, en los Puntos de atención asignados para ello, en: Uss Tunal, Uss Vista hermosa y Candelaria, Uss Meissen, Uss Nazareth y San Juan de Sumapaz, Uss Usme Marichuela y Sede administrativa.

En la sede administrativa se recibieron peticiones escritas, que corresponde a 211, se recibieron 93 peticiones recepcionadas en la línea 195 y asignadas a la Subred en el aplicativo SDQS

Para este periodo a través del aplicativo SDQS y del enlace de la página electrónica www.subredsur.gov.co, se recibieron 272 peticiones. A través del correo electrónico Centralsdqs@gmail.com se recibieron 236 peticiones, en su mayoría correspondiente a requerimientos de Capital Salud EPS y la Personería de Bogotá.

Peticiones por Unidades de Servicios de Salud ENERO 1 A JUNIO 30 2017



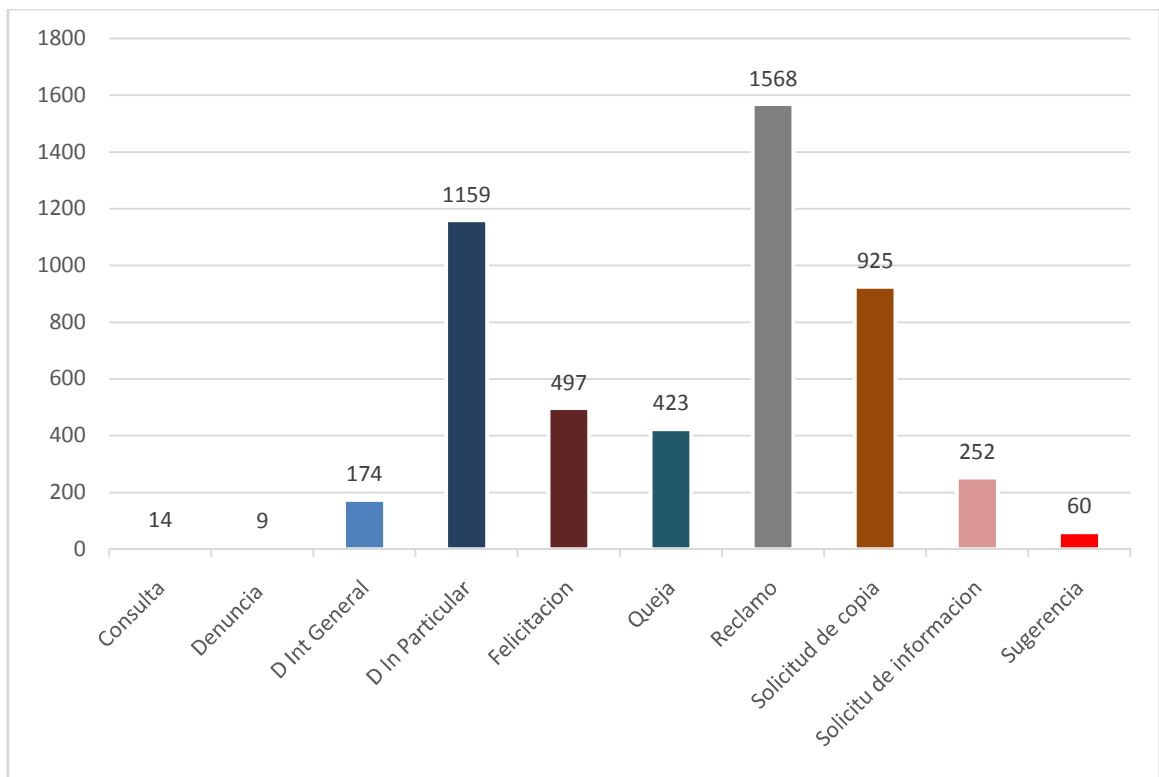
Fuente: Reporte SDQS Primer semestre 2017

Para el primer semestre de 2017, la unidad que más peticiones recibió fue la Uss Vista hermosa representando el 24% del total, seguido por Uss Tunal con el 23%, después esta la Uss Meissen, con el 13%, a continuación Uss Usme con 12% y en el mismo porcentaje las peticiones recibidas en salud pública; la Uss Tunjuelito le corresponde el 5% de las peticiones recibidas en este periodo y en último lugar se encuentra Nazareth con 5%.

Frente a las peticiones recibidas, como se mencionaba anteriormente, se reciben a través de varios canales en la Central SDQS en la sede administrativa 374 peticiones que corresponden al 7 % del total.



Por Tipología de petición ENERO 1 A JUNIO 30 2017



Fuente: Reporte SDQS Primer semestre 2017

TIPO DE PETICION	MEISEN	NAZARETH	TUNAL	VISTA HERMOSA	TUNJUELITO	USME
CONSULTA	0	0	1	2	0	2
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	0	0	0	3	0	0
DE INTERES GENERAL	11	0	13	25	0	8
DE INTERES PARTICULAR	5	6	55	301	8	141
FELICITACIONES	60	6	46	111	67	101
QUEJA	87	6	121	59	28	88
RECLAMO	169	12	456	438	167	211
SOLICITUD DE COPIA	225	1	428	200	0	60
SOLICITUD DE INFORMACION	124	2	12	39	6	20
SUGERENCIA	3	5	13	27	4	3
TOTAL	684	38	1145	1205	280	634

TIPO DE PETICION	SALUD PUBLICA	OFICINA CENTRAL	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RUTA DE LA SALUD
CONSULTA	0	8		1
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	0	0	6	0
DE INTERES GENERAL	101	15		1
DE INTERES PARTICULAR	472	168		3
FELICITACIONES	11	4		103
QUEJA	10	23		0
RECLAMO	0	96		9
SOLICITUD DE COPIA	0	11		0
SOLICITUD DE INFORMACION	7	42		0
SUGERENCIA	1	1		3
TOTAL	602	368	6	120

Frente a la tipología de peticiones, la de mayor porcentaje corresponde a Reclamos con un 31%, seguido por Peticiones De Interés Particular Con 23%; en tercer lugar esta Solicitud de copia con 18%; las felicitaciones y reconocimiento a la labor corresponde a al 10%; las quejas representan el 8% del total de las peticiones para este semestre.

A nivel general las manifestaciones de inconformidad por el servicio, Quejas, sin afectación de la salud de los usuarios se dio en temas como la infraestructura para la prestación de servicios, la alimentación brindada a los pacientes, el trato recibido por parte de los funcionarios en todas las áreas, la información incorrecta y la demora en la atención para el cumplimiento de citas y en el área de urgencias.

Para la Uss Meissen, las quejas están referidas al trato deshumanizado por parte de las áreas de facturación, hospitalización, además la puntualidad en la atención de citas y la demora en la atención en el área de Urgencias.

En la Uss Tunal la mayoría de las quejas están dirigidas a la inconformidad con la atención.

Para la Uss Usme, por manifestaciones se dan por el trato deshumanizado por parte de los profesionales asistenciales, el área de Vigilancia y facturación.

En Vista hermosa las manifestaciones se centraron el trato deshumanizado y la puntualidad para la atención de consulta externa y atención en el área de urgencia.

Para las Uss Nazareth y Tunjuelito las manifestaciones están direccionadas hacia el trato deshumanizado.

Respecto a las manifestaciones de trato deshumanizado, se responde a los derechos de petición dando a conocer las acciones que se están adelantando con el área de humanización y el acercamiento que se realiza a los funcionarios involucrados en estos eventos de inconformidad del paciente.

Frente a la demora en la atención se generan acciones desde la oficina de participación y servicio al ciudadano, a través de la implementación de ventanillas integrales, capacitando a los colaboradores para brindar atención completa minimizando tramites y tiempos.

Las peticiones de interés particular se dieron por solicitud de visitas sanitarias a establecimientos comerciales, tenencia de mascotas, vacunación y saneamiento ambiental; además se recibieron solicitudes de tipo administrativo de solicitud de certificaciones, bonos pensionales, temas de contratación y reserva de glosas.

Los Reclamos están dados por la entrega no oportuna y/o incompleta de medicamentos, solicitud de asignación de cita con especialistas, falta de insumos para procesamiento de citología, métodos de planificación, Programación de cirugías, citas para clínica del dolor, entrega de resultados de laboratorios, cierre de farmacia, taller de hipertensos, insumos para planificación, citas de Crecimiento y desarrollo.

Las manifestaciones del Uss Meissen están dadas por la programación de cirugía, para la Uss Tunal por la asignación de citas de Clínica del dolor, entrega de resultados de laboratorio y asignación de citas con especialistas; para la Uss Usme se enfocan en la falta de entrega de medicamentos, cierre de farmacia y talleres de hipertensos; para la Uss Vista hermosa se dan por la falta de entrega de medicamentos, falta de insumos para planificación y falta de insumos para procesamiento de citología y citas de crecimiento y desarrollo. Para la Uss Tunjuelito entrega de medicamentos y taller de crónicos.

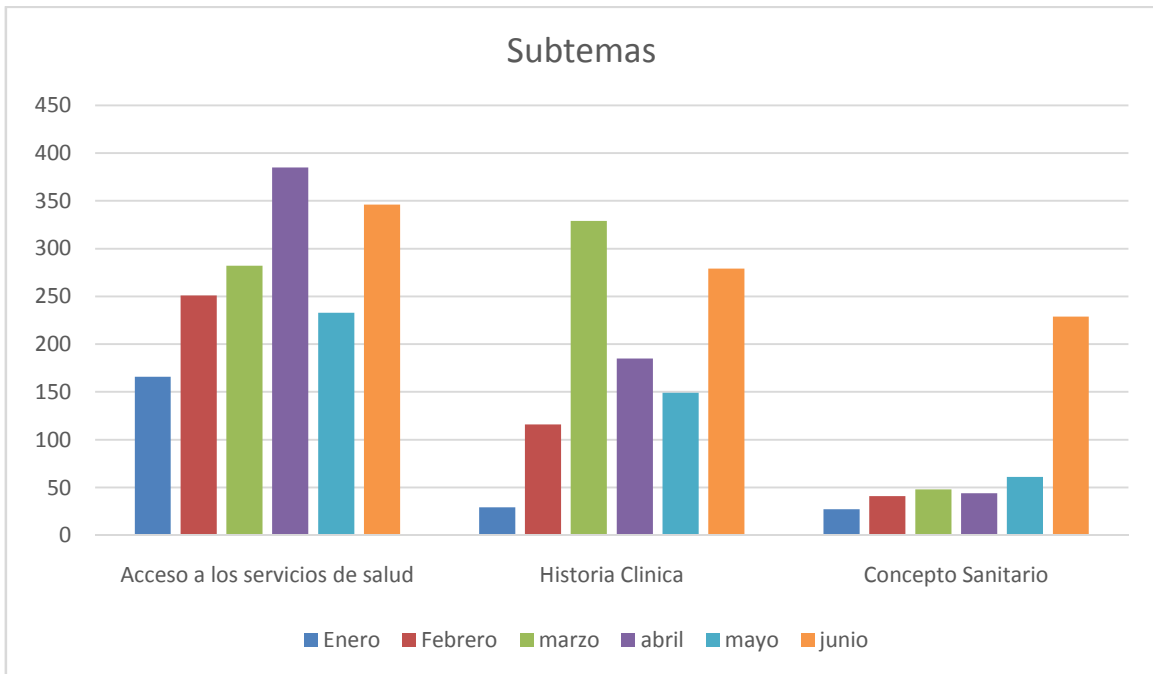
Subtema reiterado barreras de acceso

Requerimientos por asunto o subtema	Enero	Febrero	marzo	abril	mayo	junio
Acceso a los servicios de salud	166	251	282	385	233	346



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

Historia Clínica	29	116	329	185	149	279
Concepto Sanitario	27	41	48	44	61	229



El ingreso de peticiones teniendo en cuenta los subtemas preestablecidos para identificar barreras de acceso se dan para el primer semestre de 2016 como acceso a los servicios de salud de manera constante y se nota un incremento en las solicitudes de concepto sanitario teniendo en cuenta el ingreso de todas peticiones concernientes al tema; siendo estos tres subtemas los de prevalencia en el semestre.

El tema de acceso a los servicios de salud, se registra para las peticiones de inconformidad con la oportunidad de agenda para asignación de cita de especialistas, entrega de medicamentos.

Tiempos de respuesta

TIEMPOS DE RESPUESTA			
MES	DE 1 A 5 DIAS	DE 6 A 10 DIAS	DE 11 A 15 DIAS
ENERO	25	65	205
FEBRERO	42	175	361
MARZO	33	376	448
ABRIL	64	210	504
MAYO	61	376	714
JUNIO	152	335	491
TOTAL	377	1537	2723

En cumplimiento de términos, el 3% del total de las peticiones presentan novedad, el 91 % se dio cumplimiento a términos de acuerdo a tipología de la petición y se encuentra en gestión de respuesta el 6% del total de las peticiones.

Para el primer semestre de 2017, de las peticiones respondidas dentro de los términos, 4637, la mayor cantidad de respuestas se generaron de 11 a 15 días, lo que representa el 59% de las peticiones respondidas; seguido del 33% de las peticiones respondidas de 6 a 10 días y un 8% de las peticiones respondidas de 1 a 5 días.

Referente al 3 % con novedad, como se evidencia en la siguiente tabla, del total de las peticiones respondidas, 4787, el 2% corresponde a respuesta Parcial, lo que legalmente permite solicitar al peticionario la ampliación de términos teniendo en cuenta la necesidad de brindar respuestas con criterios de calidad.

Frente a los tiempos de respuesta, a través del semestre se nota aumento en el número de respuestas emitidas de 1 a 5 días, de la misma manera para las emitidas de 6 a 10 días y refuerza la gestión el sostenimiento del promedio para los tiempos de 11 a 15 días y la disminución de peticiones respondidas en este tiempo frente a los meses anteriores.

CONCLUSIONES

Se dio cumplimiento en criterios de calidad al 100% de las peticiones, atendiendo la oportunidad, calidad y calidez, coherencia y pertinencia de la respuesta proyectadas desde las áreas involucradas y revisadas bajo los anteriores criterios por los profesionales a cargo de la central PQRS. A partir del análisis del comportamiento del primer trimestre y comparativo 2016, la Gerencia en cumplimiento de la Resolución 0502 del 10 de Mayo de 2017 realizo se ajustó el proceso PQRS logrando reconocimiento por el adecuado manejo del Sistema.

PROYECCIÓN DE LA MEJORA

Fortalecer el cumplimiento de la Resolución 0556 del 18 de Mayo de 2017 “Lineamientos para el Trámite PQRS en la Subred Sur” con la medición de la implementación de acciones generadas de las respuesta a las Peticiones frente a la mejora. Igualmente, continuar con

- ❖ La gestión para el diseño del aplicativo por tecnólogos del SENA para el seguimiento a las peticiones de SDQS.
- ❖ Comunicación de incidencia de No generación de reportes desde el Aplicativo SDQS, a la Alcaldía Mayor.
- ❖ Medición de la percepción de los usuarios frente a las respuestas emitidas por la subred Sur a través de vía telefónica, teleauditoria.
- ❖ Realizar el cambio físico de buzones en cada una de las unidades cumplimiento con los lineamientos del manejo de los mismos.

Cordialmente,

Martha Patricia Aponte Bergara
Participación Comunitaria y
Servicio al Ciudadano

Azucena Niño Beltrán
Profesional de Apoyo PQRS