

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe de seguimiento sobre la atención a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2023.
----------------------------	---

## CONTENIDO DEL INFORME

1. **PERIODO DE EJECUCIÓN** II Semestre - Vigencia 2023.
2. **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 E.S.E., durante el segundo semestre de la vigencia 2023, realizado con base en los informes de PQRSD generados desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
3. **ALCANCE.:** Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS correspondiente al Segundo semestre de 2023 - (01/07/2023 a 31/12/2023), realizadas por los ciudadanos a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE.
4. **EQUIPO AUDITOR:** Astrid Marcela Méndez Chaparro – Jefe de Oficina.
5. **METODOLOGÍA:** El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y documentos soporte, a través de técnicas y procedimientos aplicados como: consulta, observación y confirmación. Adicionalmente, para este informe, se tomó como referencia los informes publicados por la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, correspondiente a los meses de Julio a diciembre de 2023, en cumplimiento del 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.”

## 6. MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

*mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

- ✓ Ley 1712 de 2014 en su artículo 24 del derecho de acceso a la información
- ✓ Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo."
- ✓ DECRETO 1081 DE 2015- ARTICULO 2.8.2.6.4. Respuesta a la solicitud del servicio de valoración y designación de la persona facilitadora.
- ✓ PS-SC-NEU-PR-02 V9- TRAMITE DE PQRSD.

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES CIUDADANAS		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	<b>30 días</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	<b>10 días</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	<b>10 días</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	<b>15 días</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	<b>15 días</b>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

<b>QUEJA</b>	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	<b>15 días</b>
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	<b>15 días</b>
<b>SUGERENCIA</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	<b>15 días</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	<b>15 días</b>
<b>DENUNCIA</b>	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	<b>15 días</b>

## 7. CONCLUSIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., cuenta con herramientas y espacios que le permiten cumplir lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para su desarrollo utilizó los siguientes canales de escucha habilitados: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, (enlace en La página web de la entidad <https://bogota.gov.co/sdqs/>)



Fuente: <https://www.subredsur.gov.co/>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

En este enlace el usuario puede acceder a registrar su petición o consultarla, facilitando el acceso para la ciudadanía en general, esto con el fin de reconocer en la entidad sus requerimientos y necesidades.

Adicionalmente en transparencia se encuentra el numeral [4.9.1. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos \(PQRS\)](#),

— 2023

**INFORME FINAL PQRS AÑO 2023**  
12 marzo, 2024 | Informes trimestrales – PQRS 2023

[Ir al documento](#)

**INFORME PQRS IV TRIMESTRE 2023**  
15 enero, 2024 | Informes trimestrales – PQRS 2023

[Ir al documento](#)

**INFORME PQRS III TRIMESTRE 2023**  
17 noviembre, 2023 | Informes trimestrales – PQRS 2023

[Ir al documento](#)

**INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2023**  
27 septiembre, 2023 | Informes trimestrales – PQRS 2023

[Ir al documento](#)

**INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023**  
29 mayo, 2023 | Informes trimestrales – PQRS 2023

[Ir al documento](#)

Complementario a esta información se realiza igualmente por la Oficina de Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano los informes de satisfacción trimestrales.

— 2023

**INFORME DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2023**  
18 enero, 2024 | Informes trimestrales – Satisfacción 2023

[Ir al documento](#)

**INFORME DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2023**  
17 noviembre, 2023 | Informes trimestrales – Satisfacción 2023

[Ir al documento](#)

**INFORME DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2023**  
14 noviembre, 2023 | Informes trimestrales – Satisfacción 2023

[Ir al documento](#)

**INFORME DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2023**  
29 junio, 2023 | Informes trimestrales – Satisfacción 2023

[Ir al documento](#)

## COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

Para el segundo semestre de 2023, se registraron en la Subred Sur un total de 2.967 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad tales como: vía telefónica, presencial, correo, buzón y correspondencia y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRSDF.

**COMPARATIVO GENERAL DE LAS PETICIONES 2022-2023**  
**II semestre**

AÑO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total, II SEM 2023
2022	543	615	610	594	539	479	<b>3.380</b>
2023	535	586	497	540	443	366	<b>2.967</b>

Para los segundos semestres correspondientes a los años 2022 - 2023, se encontró su mayor disminución en el mes de diciembre 2023, acorde a los datos expuestos con una tendencia para estos últimos dos trimestres de disminución en el total de PQRSD-F.

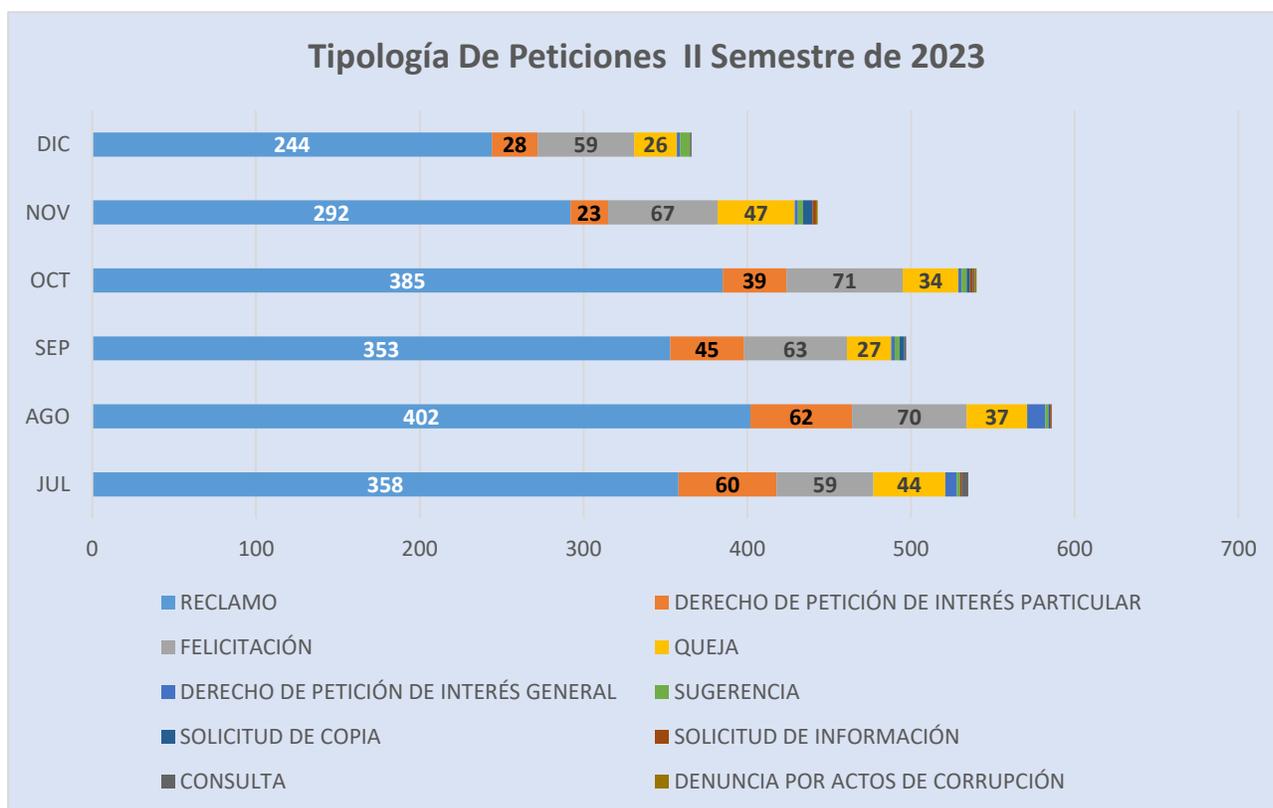


**TIPOLOGÍA DE PETICIONES II SEMESTRE DE 2023**

Acorde a los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el II semestre del año 2023, las 4 principales tipologías de manifestaciones han sido: Reclamos, Felicitaciones, Derechos de Petición de Interés Particular y Quejas, los cuales se relacionan en la gráfica siguiente, evidenciando una disminución en el número de Derechos de Petición para el último cuatrimestre del año, esto debido a las diferentes estrategias desplegadas por las áreas implicadas en las PQRSD-F dentro de la Subred, especialmente relacionadas con los trámites para el acceso a los servicios.

TIPOLOGÍA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL, II SEM 2023
RECLAMO	358	402	353	385	292	244	2034
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	60	62	45	39	23	28	257
FELICITACIÓN	59	70	63	71	67	59	389
QUEJA	44	37	27	34	47	26	215

<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	7	11	2	2	2	2	26
<b>SUGERENCIA</b>	2	2	3	3	3	6	19
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	0	1	3	2	6	0	12
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	1	1	0	2	2	0	6
<b>CONSULTA</b>	4	0	1	1	0	1	7
<b>DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	0	0	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>586</b>	<b>497</b>	<b>540</b>	<b>443</b>	<b>366</b>	<b>2.967</b>



## RECLAMOS

Para el cuarto trimestre se recibieron 2034 Reclamos los cuales corresponden al 68,55% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>TUNAL</b>	61	46	52	56	52	52	319
<b>MEISSEN</b>	65	61	52	54	40	26	298
<b>MARICHUELA</b>	33	43	28	58	31	26	219

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>					
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>				<b>CIN-FT-03 V2</b>	

CANDELARIA	36	50	40	33	24	17	200
EL CARMEN	47	57	23	22	23	14	186
VISTA HERMOSA	27	46	43	27	19	21	183
CENTRAL PQRSD-F	5	6	31	40	36	34	152
SAN BENITO	15	15	27	29	24	11	121
MANUELA BELTRAN	17	10	24	12	3	10	76
BETANIA	3	13	9	17	6	5	53
ABRAHAM LINCOLN	24	23	5	0	0	0	52
DANUBIO AZUL	1	4	1	8	17	20	51
USME	7	7	2	1	2	3	22
FLORA	1	5	5	7	4	0	22
TUNJUELITO	6	5	2	3	1	2	19
SANTA LIBRADA	3	2	2	1	4	2	14
LA REFORMA	3	2	2	3	3	0	13
JERUSALEN	2	1	0	5	1	1	10
YOMASA	1	1	3	1	0	0	6
LA ESTRELLA	0	3	0	1	1	0	5
DESTINO	0	1	1	1	0	0	3
NAZARETH	1	0	0	1	0	0	2
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	1	0	0	0	0	1
MOCHUELO	0	0	1	2	0	0	3
PASQUILLA	0	0	0	3	1	0	4
<b>TOTAL</b>							<b>2034</b>

Las unidades que presentan una mayor cantidad de reclamos para el II semestre son, el Tunal, Meissen, Marichuela, Candelaria, Vista Hermosa, El Carmen coincidiendo estos en tener dificultades con la oportunidad en la asignación de citas desde el área de ambulatorios, razón por la cual los reclamos de los usuarios se relacionan con dicha dirección.

### PRINCIPALES CAUSAS DEL SERVICIO AMBULATORIO.

CAUSA DE RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	II SEMESTRE 2023
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	145	169	134	151	108	80	787
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	15	10	17	17	7	7	73

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>					
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>				<b>CIN-FT-03 V2</b>	

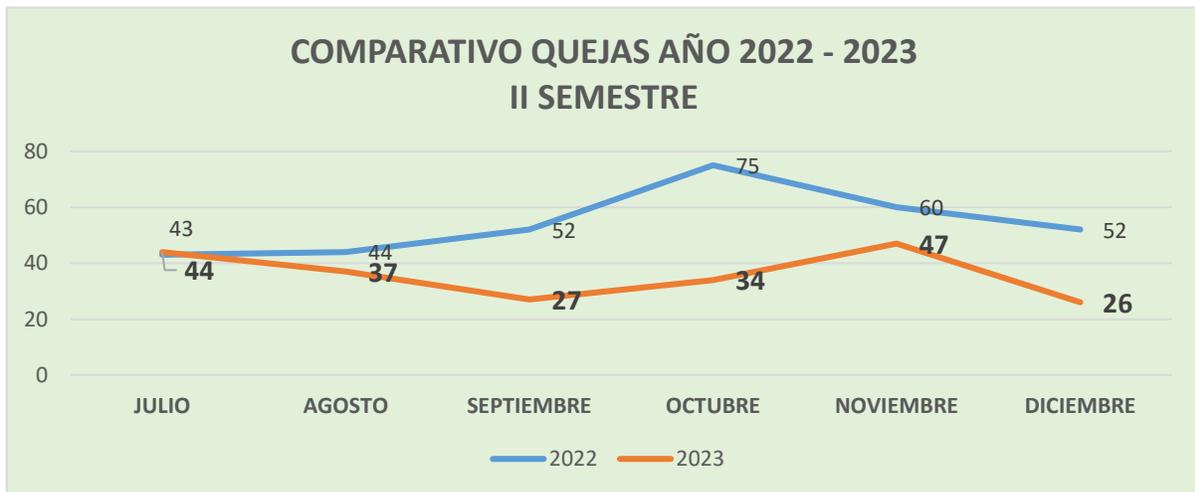
<b>NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA</b>	9	10	6	12	6	4	47
<b>DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA</b>	2	7	9	13	2	3	36
<b>INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA</b>	1	1	4	2	4	0	12
<b>SEGUNDA OPINIÓN</b>	0	1	1	1	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>198</b>	<b>171</b>	<b>196</b>	<b>127</b>	<b>94</b>	<b>958</b>

Se resalta que para este semestre entró en funcionamiento el nuevo Centro de Salud Danubio Azul, trasladando las especialidades de Yomasa y el antiguo Centro de Salud, por esta razón se ve un aumento en los reclamos para Danubio Azul, en comparación de los otros periodos. Es importante mencionar que los Derechos de Petición son susceptibles a cualquier cambio que se realice dentro de la entidad.

### QUEJAS II SEMESTRE 2023

En el II semestre de 2023, se recibieron 215 quejas, mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología recibió 326.

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2022	43	44	52	75	60	52	326
2023	44	37	27	34	47	26	215



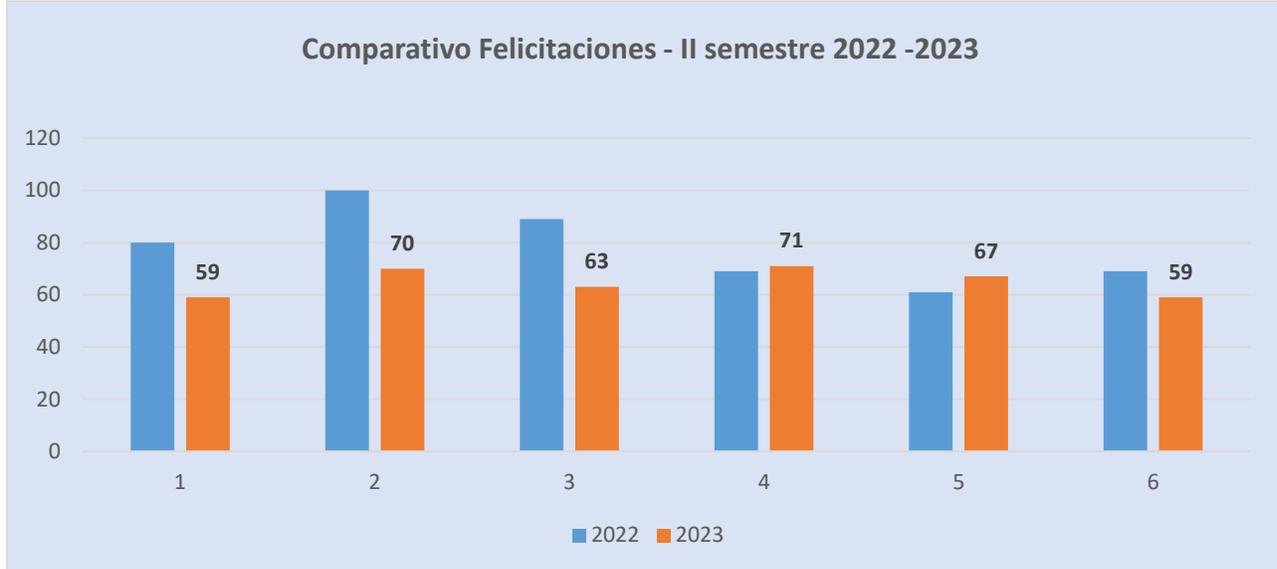
### FELICITACIONES II SEMESTRE 2023

*“Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio”*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

En el II semestre de año 2023, se recibieron 389 felicitaciones, mientras que para el 2022 en el mismo periodo esta tipología se recibió 468.

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2022	80	100	89	69	61	69	468
2023	59	70	63	71	67	59	389



El comportamiento de las felicitaciones para el año 2023 se ha mantenido en un promedio de 67 reconocimientos mensuales, mientras que para el año 2022, el promedio fue de 80 felicitaciones mensuales; para el año 2023 el reconocimiento de la labor de los funcionarios y colaboradores se mantuvo en el tercer puesto en las dos vigencias.

## BARRERAS DE ACCESO

BARRERA D6 ACCESO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	204	214	223	200	190	139	1170
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	37	42	90	53	62	38	322
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	37	44	37	33	34	30	215
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	44	37	29	27	47	26	210
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD- PERTINENCIA).	2	1	1	0	3	2	9
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	2	0	0	3	1	0	6
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	0	0	0	1	0	1

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>					
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>				<b>CIN-FT-03 V2</b>	

<b>INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>EMERGENCIA COVID</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>338</b>	<b>380</b>	<b>316</b>	<b>338</b>	<b>235</b>	<b>1933</b>

Para el II semestre del año 2023, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud (n=1.1170), seguida de la dificultad de acceso administrativo a los servicios con 322 motivos, el no suministro de medicamentos 215 y la atención deshumanizada con 210. Sin embargo, las PQRSD-F por estas causas disminuyeron en comparación del año 2022

## TRÁMITES Y SERVICIOS

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 11 Trámites; dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaría General estos no se registrarán en la página del Sistema Bogotá Te Escucha.

TRÁMITE	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	260	300	284	227	144	80	1295
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	57	55	43	27	55	51	288
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	37	64	67	37	21	17	243
URGENCIAS	36	40	19	31	32	26	184
EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	4	16	7	4	5	5	41
TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	7	1	12	3	3	4	30
HISTORIA CLÍNICA	0	0	3	0	4	0	7
CONCEPTO SANITARIO	0	0	0	0	0	0	0
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0	0	0	0
VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0	0	0	0
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>476</b>	<b>435</b>	<b>329</b>	<b>264</b>	<b>183</b>	<b>2088</b>

## GESTIÓN DE PQRSD-F

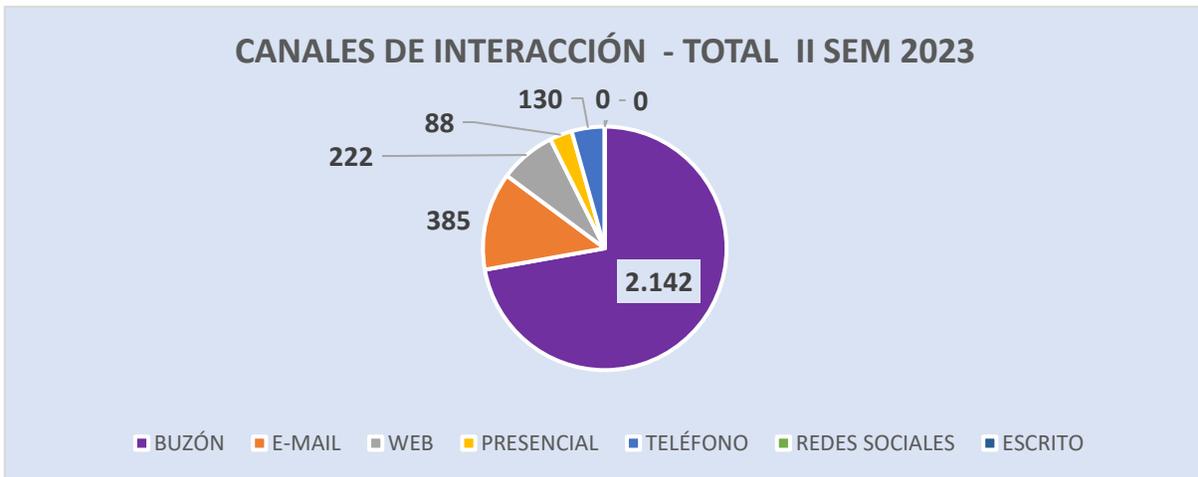
Para el II Semestre de 2023 la Subred Sur brindó atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, con cumplimiento de Oportunidad al 100% de las PQRSD-F, y de acuerdo con los criterios de Calidad, Calidez,

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, con cierre en el sistema a 9 días en promedio.

Se reciben mediante buzón de sugerencias de usuarios, manifestaciones de funcionarios, contratistas o colaboradores de la Subred Sur, relacionadas con trato inadecuado por parte de algunos usuarios, las cuales son atendidas conjuntamente con el área de Humanización, reportando a la EPS para socialización de Derechos y Deberes y se brinda respuesta al peticionario interno.

CANALES DE INTERACCIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL, II SEM 2023
<b>BUZÓN</b>	359	427	353	396	331	276	2.142
<b>E-MAIL</b>	99	71	74	55	52	34	385
<b>WEB</b>	42	45	33	37	32	33	222
<b>PRESENCIAL</b>	23	21	11	16	10	7	88
<b>TELÉFONO</b>	12	22	26	36	18	16	130
<b>REDES SOCIALES</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>ESCRITO</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>586</b>	<b>497</b>	<b>540</b>	<b>443</b>	<b>366</b>	<b>2967</b>



Durante el II semestre de 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con 2.142 solicitudes, el segundo canal con mayor uso por los ciudadanos es el correo electrónico con 385 solicitudes, en tercer lugar, el mecanismo con mayor participación en este periodo es la página web con 222.

Se mantiene el canal de buzones de sugerencia como el mecanismo más usado por los usuarios en el II semestre de 2023.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

## PETICIONES POR DEPENDENCIAS

Para el II Semestre de 2023, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionados fue la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano con 718 requerimientos, debido a que en ella se recibe todos los traslados de otras entidades y se ingresa lo recibido en la Central PQRSD-F

En segundo lugar, de las dependencias con gestión de mayor número de requerimientos es el hospital de Vista Hermosa con 645 solicitudes, ya que gestiona todas las manifestaciones que ingresan a las unidades de la localidad de Ciudad Bolívar, la cual concentra la mayor cantidad de centros de salud dentro de la Subred Sur.

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	143	131	130	131	102	81	718
<b>VISTA HERMOSA</b>	109	124	116	126	94	76	645
<b>USME</b>	77	105	87	117	89	73	548
<b>TUNJUELITO</b>	92	115	66	30	60	35	398
<b>HOSPITAL MEISSEN</b>	61	59	44	68	41	35	308
<b>HOSPITAL TUNAL</b>	35	28	46	64	50	64	287
<b>SALUD PÚBLICA</b>	17	23	8	1	6	2	57
<b>ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	1	0	0	1	1	0	3
<b>HOSPITAL NAZARETH</b>	0	1	0	2	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>586</b>	<b>497</b>	<b>540</b>	<b>443</b>	<b>366</b>	<b>2967</b>

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGÍA

Para el II semestre de 2023, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde a la Ley 1755 de 2015. Con 10,75 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, aumentando el promedio debido a la actualización del sistema de gestión documental Agilsalud.

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED	
		III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
<b>CONSULTA</b>	30 días	19	26
<b>DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	15 días	6	7
<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	15 días	7	11

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR</b>	15 días	8	11
<b>FELICITACIÓN</b>	10 días	5	8
<b>QUEJA</b>	15 días	11	14
<b>RECLAMO</b>	15 días	9	12
<b>SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN</b>	15 días	9	9
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	10 días	7	10
<b>SUGERENCIA</b>	15 días	12	14
<b>TOTAL, GENERAL</b>		<b>9.4</b>	<b>12,1</b>

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

La Subred Sur, para el II semestre relaciona el total de traslados realizados discriminando por entidad destino, encontrando en el periodo que la Secretaría de Gobierno se ubica en primer lugar con 154 radicaciones que representan el 21.09% de las solicitudes trasladadas.

<b>TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES</b>	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS III TRIM</b>	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS IV TRIM</b>	<b>TOTAL, ENTIDAD</b>
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	88	66	154
<b>CAPITAL SALUD EPS</b>	89	56	145
<b>SUBRED SUR OCCIDENTE</b>	39	50	89
<b>IDPYBA</b>	61	24	85
<b>SUBRED CENTRO ORIENTE</b>	38	33	71
<b>UAESP</b>	42	10	52
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	15	20	35
<b>SUBRED NORTE</b>	20	11	31
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	8	3	11
<b>SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL</b>	5	6	11
<b>DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO</b>	6	4	10
<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>	3	7	10
<b>SECRETARÍA DE AMBIENTE</b>	6	1	7
<b>ACUEDUCTO - EAB</b>	3	1	4
<b>JBB - JARDIN BOTANICO</b>	1	3	4
<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	0	4	4
<b>POLICÍA METROPOLITANA</b>	3	0	3
<b>PERSONERÍA</b>	1	0	1
<b>IDIPRON</b>	1	0	1

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

<b>SECRETARIA DE LA MUJER</b>	0	1	1
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>	<b>300</b>	<b>730</b>

## 8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES RESULTADO DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS

Acorde con la información recopilada y reportada desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se puede concluir:

Para el servicio ambulatorio la causa más recurrente de reclamos es la oportunidad de asignación de cita, especialmente en la especialidad en Ortopediay Traumatología.

La causa más reiterativa en el servicio de hospitalarios es la demora en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general.

En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el II semestre de 2023, fue las demoras en la atención inicial de Urgencias.

El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la demora en la atención a causa de las caídas en el sistema.

La unidad de Santa Librada es el centro de Salud con mayor reconocimientopor la labor de los colaboradores en la entidad.

El servicio farmacéutico en el Hospital de Vista Hermosa presenta la mayor cantidad de quejas para este periodo.

Realizando un comparativo de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te escucha, para el segundo semestre de 2023, se tuvieron 2.967 peticiones registradas y para el mismo periodo en 2022 se tuvieron 3.380 peticiones, lo que refleja una disminución del 12.22%.

La tipología Reclamo con 2034 solicitudes se ubica en primer lugar, Felicitaciones presenta 389 ubicándose en segundo lugar y derechos de Petición de Interés Particular con 257 peticiones el tercer puesto.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E</b>	
	<b>INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY</b>	<b>CIN-FT-03 V2</b>

Acorde con lo reportado no se evidencia peticiones que fuera respondidas de manera extemporánea, por lo que se recomienda continuar desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano efectuando el seguimiento a la oportunidad de la respuesta y aplicando las estrategias que han generado este resultado.

En referencia al “Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, remitido por la Secretaría General, desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se realizan acciones de mejora de acuerdo con las observaciones y recomendaciones generadas en el mismo.

**ANEXOS:** No aplica.

Aprobado y realizado,



**ASTRID MARCELA MENDEZ CHAPARRO**  
 Jefe Oficina control Interno  
 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.  
[Control.interno.jefe@subredsur.gov.co](mailto:Control.interno.jefe@subredsur.gov.co)

Funcionario /Contratista	Nombre	Firma
Proyectado por:	Astrid Marcela Méndez Chaparro Jefe Oficina de Control Interno	
Revisado por:	Astrid Marcela Méndez Chaparro Jefe Oficina de Control Interno	