

Salud, movilidad y gobierno concentran más de la mitad de las quejas que llegan al Distrito

Las entidades del Distrito recibieron en 2014 un total de 197.998 peticiones, quejas y reclamos, de los cuales cerca de 47 mil fueron sobre salud (23,04%), más de 33 mil de movilidad (17,11%), y cerca de 32 mil por temas relacionados con seguridad y convivencia (15,85%). Estos tres sectores representaron el 56% de las PQR del Distrito.

Así lo reveló la Veeduría Distrital al hacer un análisis al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), una herramienta virtual que le permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción que puedan afectar los intereses de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

El ente de control preventivo tomó los trece sectores del Distrito que involucra las 87 entidades del Distrito Capital y los organismos de control de la ciudad, para analizar el aumento o disminución de las PQRS del año pasado en relación con 2013, así como los motivos principales por los que la ciudadanía realiza sus requerimientos ante la Administración Distrital.

De los cerca de 200 mil requerimientos ciudadanos que ingresaron al SDQS en 2014, el 92% se concentró en ocho sectores: Salud (23,04%); Movilidad (17,11%); Gobierno (15,85%); Hábitat (11,92%); Gestión Pública (7,96%); Ambiente (7,03%); Integración Social (5,56%) y Educación (3,89%).

El 8% restante fue para los sectores de Cultura, Recreación y Deportes (3,31%); Desarrollo Económico (1,86%); Hacienda (1,37%); Entes de Control (0,37%); Planeación (0,32%) y Mujeres (0,04%).

De acuerdo con el análisis, cerca de 70 mil requerimientos (35%) que se registraron en el SDQS, corresponden a peticiones de interés particular, cerca de 47 mil (23%) se refieren a reclamos y cerca de 40 mil (19%) a quejas.

Salud: En 2014 se presentaron 46.337 requerimientos tanto para la Secretaría Distrital de Salud como para los 22 hospitales del Distrito, mientras que en 2013 se registraron 45.073, es decir que el año pasado se registraron 1.264 solicitudes más (2,80%).

Frente a la atención a la ciudadanía, se evidenciaron 2.828 requerimientos (6.10%) que señalan una atención deshumanizada de servidores y un manejo inadecuado de responsabilidades frente a servicios, mientras que en 2013 se registraron 4.135 (9,17%).

Frente a temas relacionados con saneamiento ambiental-saneamiento básico y seguridad alimentaria IVC, se registraron 7.948 requerimientos, de los cuales, cerca del 90% se concentran en peticiones de interés particular. Llama la atención que mientras que en 2013 se dieron 4.112 felicitaciones para el sector salud, la cifra se redujo a 628 en 2014.

El ente de control preventivo encontró otros subtemas que demandan atención por parte de la ciudadanía como la atención deficiente y/o grosera de funcionarios de salud (144 requerimientos equivalentes al 21.69%); Las demoras en la programación y atención de citas médicas también fueron motivo de peticiones, quejas y reclamos.

Ante este panorama, la Veeduría Distrital le pidió a la Secretaría de Salud y a los 22 hospitales de la Red Pública, *“investigar puntualmente las quejas y reclamos relacionados con la deshumanización e ineficiencia del servicio de salud en lo que tiene que ver con la atención al ciudadano, con la finalidad de establecer acciones que permitan mejorar la calidad humana y competencias de los funcionarios de la salud”*.

Así mismo, el ente de control preventivo, le solicitó al sector Salud, identificar en dónde se encuentran las debilidades del sistema de asignación de citas y las posibles mejoras que puedan incidir en la reducción del tiempo empleado para la obtención de citas. *“Es necesario verificar el funcionamiento de la línea 195, la cantidad de citas solicitadas en cada una de las entidades de salud y la planta de personal (médico general y especialistas) para verificar las*

agendas y establecer la oportunidad y calidad del servicio”, recalca la Veeduría en el análisis al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de 2014.

Movilidad: La Veeduría concluyó que en comparación con el 2013, las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas al sector Movilidad creció en 30%. Hace dos años se registraron 25.866 solicitudes, y el año pasado la cifra subió a 33.833. Diariamente se presentan en promedio 93 requerimientos ciudadanos.

La falta de frecuencia de las rutas alimentadoras y de los buses del Sistema Integrado de Transporte -SITP-fueron la causa de que el sector Movilidad recibiera el año pasado un total de 8.288 requerimientos (24,46%) frente a 4.723 (18,26%) en 2013, seguida de la insatisfacción de los usuarios frente a la forma de conducir en los sistemas modales que llevó a que se registraran más de 2.732 requerimientos en el SDQS. Llama la atención que la tercera razón de los requerimientos ciudadanos en materia de movilidad es por paradas no programadas, representadas en 1.981 (5,85%) frente a 896 en 2013 (3,46%).

El malestar con conductores de taxi -28- (5,29%) también fue motivo de PQRS por la no prestación del servicio, agresión verbal y física, inconformidades presentadas en la oficina de Dirección de Control y Vigilancia de Tránsito en la Secretaría Distrital de Movilidad.

Por eso la Veeduría considera importante fortalecer y garantizar la operación de los prestadores del servicio, en cuanto a vigilar y controlar la actividad, con el fin de mejorar los tiempos de los recorridos de los alimentadores y las rutas del SITP, generar talleres de buenas prácticas de conducción, ampliación de rutas con más demanda según los tiempos de demora o frecuencia y capacitar a los conductores del SITP y Transmilenio, para el manejo adecuado y buena atención al usuario, haciendo hincapié en la humanización del servicio y el cumplimiento de las normas de tránsito y de comportamiento en el ejercicio de la actividad de conducción, con el fin de evitar las malas prácticas que existen en el transporte público.

Gobierno Seguridad y Convivencia: Los requerimientos de la ciudadanía crecieron en 2014 en un 71% al reportar 31.391 en 2014, frente a 18.325 en 2013.

Por medidas del gobierno local relacionadas con licencias de construcción, especialmente en las localidades de San Cristóbal, Kennedy, Engativá, Suba y

Teusaquillo, 2.299 casos (7,32%) se registraron en 2014 ante el SDQS, mientras que en 2013 se registraron 2.488 solicitudes (13,58%).

Otros 1.909 requerimientos (6,08%), tuvieron que ver con la investigación por parte de las autoridades locales para establecer el cumplimiento de la documentación legal para el funcionamiento del establecimiento, particularmente en la localidad de Kennedy. Vale destacar que en 2013 esta tipología era mayor con 2.417 casos (13,19%). La invasión al espacio público bajó levemente pues mientras que en 2013 se presentaron 1.560 PQRS (8,51%), en 2014 la cifra pasó a 1.543 (4,92%).

Otros subtemas como construcción de obra ilegal con 233 solicitudes, invasión de espacio público con 137 y solicitud de visita a la cárcel distrital con 70 requerimientos, hicieron parte de las 20.996 (66,89%), frente a 6.501 (35,48%).

El ente de control recomienda al sector realizar campañas de socialización entre los distintos organismos del distrito como el DADEP, IPES, las Alcaldías Locales, la Policía Metropolitana de Tránsito y Transporte y la Secretaria Distrital de Movilidad sobre las normas urbanísticas, ventas estacionarias y ambulantes y normas de comportamiento al momento de ejercer la actividad de conducción, para que no se dejen los vehículos particulares y de servicio público, estacionados en el espacio público (malla vial y espacios exclusivos para peatones) de la ciudad, que permitan generar la apropiación de la ciudadanía de los espacios públicos, disminución de este tipo de solicitudes.

La Veeduría reiteró que la evaluación y seguimiento que realicen las entidades distritales al comportamiento de los PQR, deben contribuir a la toma de decisiones gerenciales, a ejercer el control social y a la formulación de los planes de mejoramiento, con estrategias de seguimiento que permitan registrar el impacto en la ciudadanía, favorecer la prevención de situaciones generadoras de corrupción, así como la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia.