

**INFORME GESTION PQRS AÑO 2020**  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**  
**OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

## Contenido

<b>GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS</b> .....	3
Requerimientos 2020 .....	3
Peticiones por dependencias .....	5
Denuncias por actos de corrupción.....	7
Canales de escucha.....	8
Tiempo promedio de respuestas por tipología y dependencia.....	13
Solicitudes de información pública .....	14
<b>PQRS POR UNIDADES Y SERVICIOS</b> .....	14
Centros de Atención Prioritaria CAPS .....	14
Quejas Año 2020 .....	15
Quejas por servicio .....	18
Reclamos Año 2020.....	19
Causas de reclamos .....	23
Causas Reclamos Servicio Ambulatorio .....	25
Causas Reclamos Servicio Hospitalario .....	27
Causas Reclamos Servicios Complementarios .....	28
Causas Reclamos Servicios Urgencias .....	30
Causas Reclamos Servicio Facturación .....	30
Felicitación por unidad .....	32
<b>CONCLUSIONES</b> .....	35
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	36

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de gestión de necesidades y expectativas - PQRS, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRS y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el cual muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas, los canales por medio de los cuales se recibieron las manifestaciones, las Unidades y/o Dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología.

Se realiza comparativo 2019-2020, para el total de peticiones, canal de escucha, y tipología. Además se consolida lo correspondiente a Quejas, Reclamos y Felicidades discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados en cada una de las Tipologías, para la vigencia 2020.

Importante tener en cuenta en la lectura de este documento lo informado de manera mensual sobre la generación de la información de Veeduría Distrital, que refiere el número de peticiones registradas por la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.

Para el año 2020 se contó con los siguientes canales de escucha habilitados en la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.: 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 a través de la página oficial, línea telefónica 3219006446, APP Supercade virtual.

Para el número de manifestaciones comparativas 2019-2020 es importante tener en cuenta la emergencia sanitaria declarada a partir del mes de marzo de 2020 por la Pandemia de COVID -19 hasta la fecha, lo que cambió la tendencia de las manifestaciones en la entidad e implicó el fortalecimiento de los canales no presenciales, en pro de garantizar las medidas de bioseguridad.

## GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

### Requerimientos 2020

A continuación se detallan las manifestaciones recibidas en 2020 y la gestión realizada de acuerdo con la Tipología de manifestaciones ciudadanas:

TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES	
<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>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas 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>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>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>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público
<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>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>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>FELICITACION</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio
---------------------	---

Para el Año 2020, se registraron en la Subred Sur un total de 5.841 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRS.

**Tabla No. 1. Total peticiones mensuales. Año 2020**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
685	1012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	<b>5.841</b>

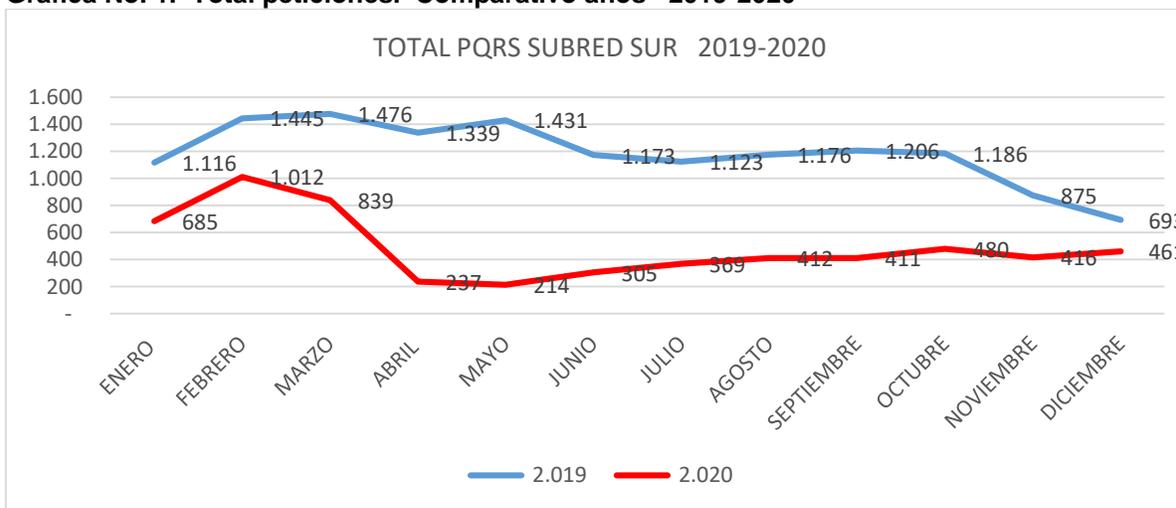
Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

**Tabla No. 2. Total peticiones. Comparativo años 2019-2020**

Año	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>2.019</b>	1.116	1.445	1.476	1.339	1.431	1.173	1.123	1.176	1.206	1.186	875	693	<b>14.239</b>
<b>2.020</b>	685	1.012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	<b>5.841</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

**Gráfica No. 1. Total peticiones. Comparativo años 2019-2020**



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2019-2020

Para el Año 2020 se registraron 5.841 peticiones, mientras que en el año 2019 se gestionaron 14.239, dando claridad que para la vigencia 2020 se refiere a los datos correspondiente a peticiones registradas por la entidad, evidenciando una

disminución las manifestaciones debido a las gestiones desarrolladas para optimizar los procesos de entrega de Historia clínica en ventanilla y uso de plataforma Negocios Saludables Negocios Rentables para la solicitud de las vistas de verificación de condiciones higiénico sanitarias, reducción de las atenciones debido a emergencia sanitaria Covid19 y mejora en procesos de atención de cara al usuario.

## Peticiones por dependencias

Tabla No. 3. Total peticiones por dependencia y participación en atenciones. Año 2020

Dependencia	Peticiones Por Dependencia	% Participación en total de PQRS	# de Atenciones	% de Participación por atenciones
USS TUNJUELITO	512	9%	285.439	0,18%
UMHES MEISSEN	495	8%	151.526	0,33%
UMHES TUNAL	966	17%	216.060	0,45%
USS VISTA HERMOSA	997	17%	468.292	0,21%
USS NAZARETH	18	0,3%	13.213	0,14%
USS USME	656	11%	401.098	0,16%
GERENCIA	28	0,5%	N/A	N/A
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO (No aplica sede)	2166	37%	N/A	N/A
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	0,1%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>5.841</b>	<b>100%</b>	<b>1.535.628</b>	0,38%

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020- Gestión de la Información (atenciones 2020)

Nota1. Origen del dato: Total de manifestaciones de la unidad sobre total de Atenciones en la unidad.

Para el periodo en referencia, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la cual se muestra como No aplica sede, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRS mediante correo electrónico, de manera telefónica, correspondencia y lo concerniente a la página web; correspondiendo en el periodo al 37% (n=2.166) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria, oportunidad de citas, temas de salud pública.

Para el periodo las Unidades con mayor número de requerimientos recepcionados son CAPS Tunal 17% (=966) y Unidades de la Localidad de Vista Hermosa 17% (n=997), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 11 % (n=656), en quinto lugar las unidades de Tunjuelito 9% (n=512), CAPS Meissen 8% (n=495). Nazareth 0.3% (n=8).

De acuerdo al número de Atenciones en el año 2020 (n=1.535.628) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=5.841) la participación de Derechos de Petición, corresponde a 0.38% de manifestaciones de usuarios en todas las tipologías (Reclamos, Quejas, Felicitaciones, Derechos de Petición de Interés Particular, Interés General, Sugerencias, Consultas, denuncias).

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 38 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

**Tabla No. 4. Comparativo gestión de peticiones por dependencia. Años 2019- 2020**

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2019	2020
USS TUNJUELITO	638	512
UMHES MEISSEN	2.069	495
UMHES TUNAL	1.386	966
USS VISTA HERMOSA	2.403	997
USS NAZARETH	17	18
USS USME	1.910	656
GERENCIA	94	28
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	5.713	2.166
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	9	3
<b>TOTAL</b>	<b>14.239</b>	<b>5.841</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Gráfica No. 2. Peticiones por Dependencia comparativo. Años 2019-2020



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2019 - 2020

Comparando el periodo 2020 con el 2019 se presenta disminución en las peticiones recibidas en todas las dependencias, manteniéndose la dependencia de Servicio al ciudadano como la de mayor número de peticiones recibidas. En términos generales se mantiene la tendencia y se denota la disminución radical de manifestaciones, sustentado esto en la Emergencia sanitaria Covid19, el cierre temporal de unidades y la disminución del número de atenciones.

### Denuncias por actos de corrupción

Durante la vigencia 2020, la Oficina de Control Interno Disciplinario recibió 23 requerimientos tipificados como denuncias por actos de corrupción, quejas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, de las cuales 17 fueron recepcionadas por el acceso dispuesto en portal electrónico institucional, Botón de denuncias de la página [www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co), implementado desde abril de 2020.

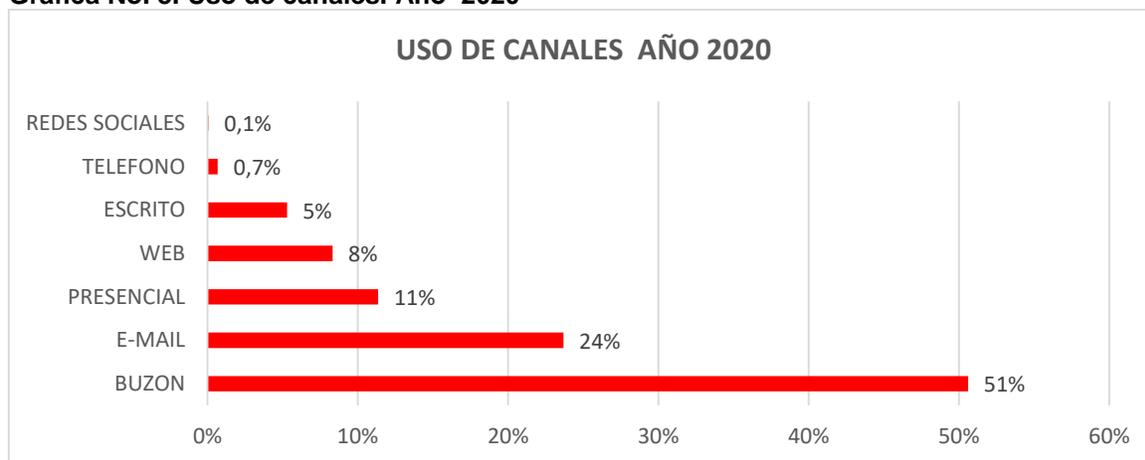
## Canales de escucha

Tabla No. 5. Uso de canales de escucha. Año 2020

CANALES DE INTERACCIÓN	TOTAL	% Participación en total de PQRs
PRESENCIAL	663	11%
BUZÓN	2.956	51%
ESCRITO	309	5%
E-MAIL	1.383	24%
WEB	486	8%
TELEFONO	40	1%
REDES SOCIALES	4	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>5.841</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Gráfica No. 3. Uso de canales. Año 2020



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Durante el año 2020 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 51% (n=2.956) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 24% (n=1.383); en tercero lugar el canal Presencial con el 11% (n=663), seguido por la Web 8% (n=486). Con el 5% (n=309) está el canal escrito, con el 0.7% (n=40) y en último lugar con el 0.1% registros erróneo de redes sociales que en realidad corresponden a ingresos a través de buzón de sugerencias, siendo que esta tipología se encuentra parametrizada en el sistema Bogotá Te Escucha pero no es un canal oficial de la

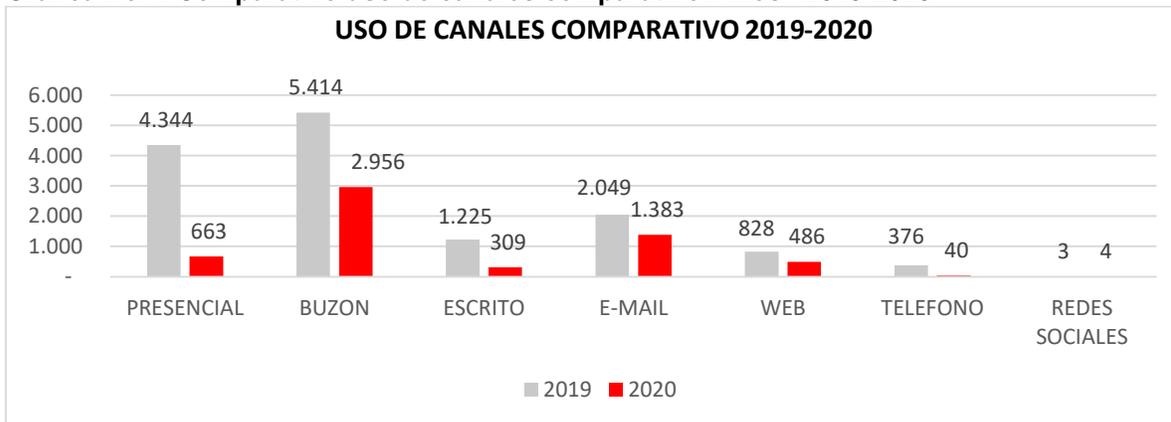
Entidad para la atención de Derechos de petición. Frente a las manifestaciones recibidas por redes sociales la oficina de comunicaciones orienta a los usuarios para el uso de los canales oficiales para tal fin.

**Tabla No. 6. Comparativo uso de canales. Años 2019- 2020**

CANALES DE INTERACCION	2019	2020
PRESENCIAL	4.344	663
BUZÓN	5.414	2.956
ESCRITO	1.225	309
E-MAIL	2.049	1.383
WEB	828	486
TELEFONO	376	40
REDES SOCIALES	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>14.239</b>	<b>5.841</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

**Gráfica No. 4 Comparativo uso de canales comparativo. Años 2019-2020**



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

El uso de canales de escucha comparando periodo 2019-2020, se mantiene el buzón de sugerencias como el canal más usado, siendo la misma tendencia en los dos periodos comparativos.

El canal telefónico corresponde a línea habilitada para atención PQRS durante la contingencia de emergencia sanitaria, siendo un canal resolutivo, debido a que las

llamadas recibidas y el motivo son orientados de manera tal que no sea necesario la interposición de la manifestación.

Se evidencia una disminución de uso del canal presencial en el 2020, por la emergencia sanitaria, comparado con el 2019 que fue el segundo canal más usado, notándose además para este año el incremento en las manifestaciones recibidas a través de e-mail y Web, como mecanismos virtuales de comunicación.

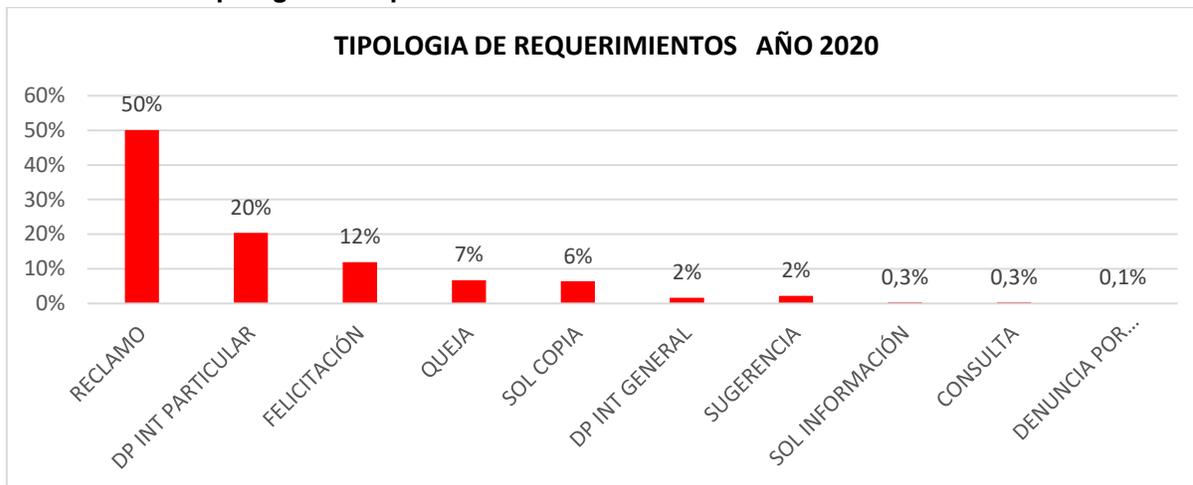
## TIPOLOGIA DE PETICIONES

Tabla No. 7. Tipología de peticiones. Año 2020

TIPOLOGIA	Total	% Participación en total de PQRS
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.192	20%
RECLAMO	2.925	50%
SOLICITUD DE COPIA	372	6%
FELICITACIÓN	699	12%
QUEJA	392	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19	0,3%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	92	2%
SUGERENCIA	125	2%
CONSULTA	20	0,3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>5.841</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Gráfica No. 5. Tipología de requerimientos. Año 2020



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Para el Año 2020 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 50% (n=.2925), seguido por Derecho de Interés Particular 20% (n=1.192), las felicitaciones ocupan el tercer lugar con el 12% (n=699). Las quejas ocuparon el cuarto lugar con el 7% (n=392), después con el 6% (n=372) se ubican las solicitudes de copia. Los Derechos de Interés General 2%(n=92), con el mismo porcentaje las sugerencias (n=125); las demás tipologías ocupan menos del 1% de las manifestaciones.

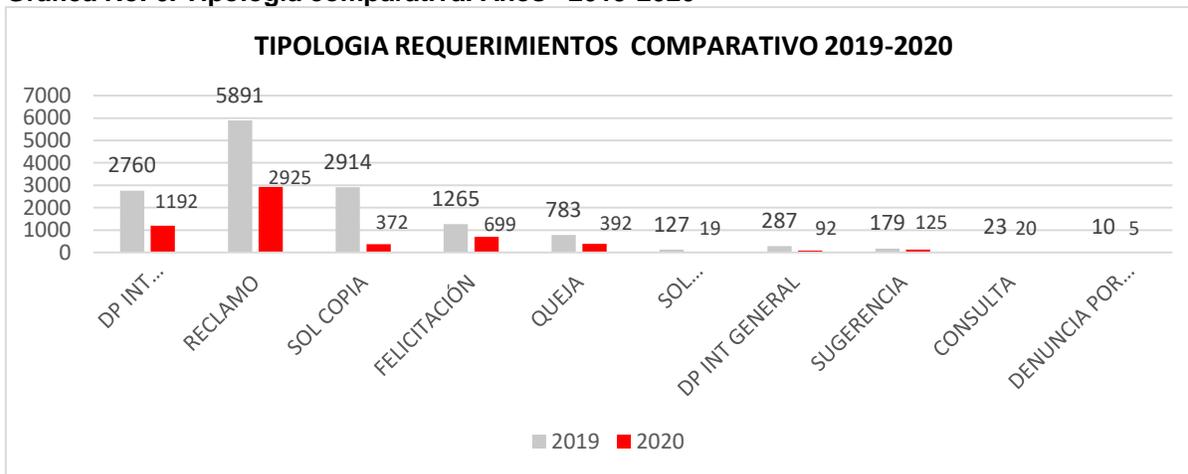
Tabla No. 8. Comparativo Tipología de peticiones. Años 2019- 2020

TIPOLOGIA	2019	2020
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2760	1192
RECLAMO	5891	2925
SOLICITUD DE COPIA	2914	372
FELICITACIÓN	1265	699
QUEJA	783	392
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	127	19
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	287	92
SUGERENCIA	179	125
CONSULTA	23	20

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	10	5
<b>TOTAL</b>	<b>14.239</b>	<b>5.841</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Gráfica No. 6. Tipología comparativa. Años 2019-2020



Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2019 - 2020

En el comparativo de 2019-2020, se mantiene los reclamos como la tipología de mayor recepción y la tendencia para las demás tipologías varía teniendo en cuenta que para el año 2020 no se registra en el Sistema Bogotá Te Escucha las solicitudes de copia de Historia Clínica recibidas en las ventanillas de correspondencia comunitaria.

Los derechos de interés particular en el año 2019 correspondían a solicitudes de visitas de sanidad en su mayoría y en el año 2020 corresponden a información y temas de emergencia sanitaria.

Los reclamos en el año 2020 están dados por oportunidad de agenda de especialista, demora en la atención o no atención de citas programadas de consulta externa; falta de información de estado de salud de pacientes. Oportunidad en la programación de cirugía, oportunidad en la entrega de medicamento y oportunidad en la asignación de citas de Radiología y resultados de patología, laboratorio. Además manifestaciones de solicitud de ampliación de horarios de atención y reapertura de unidades, así como continuidad en servicio ruta de la Salud. Reclamos referidos a mal agendamiento o mal direccionamiento desde el Call Center Distrital, demora e inconformidad del servicio de facturación.

Los derechos de interés particular están dados por las solicitudes de visita epidemiológica y visitas de sanidad de población que refiere no conocer o no tener los medios para el uso de la plataforma negocios saludables, negocios rentables; así mismo manifestaciones de solicitud de resultados de pruebas Covid y verificación de cumplimiento de protocolos de bioseguridad.

## Tiempo promedio de respuestas por tipología y dependencia

Tabla No. 9. Tiempo promedio de respuesta. Año 2020

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			AÑO 2020
Consulta	30 días	35 días	<b>11 días</b>
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	<b>5 días</b>
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	<b>15 días</b>
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	<b>14 días</b>
Felicitación	15 días	30 días	<b>5 días</b>
Queja	15 días	30 días	<b>10 días</b>
Reclamo	15 días	30 días	<b>9 días</b>
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	<b>7 días</b>
Solicitud de copia	10 días	20 días	<b>6 días</b>
Sugerencia	15 días	30 días	<b>9 días</b>
<b>Total general</b>			<b>11 días</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Para el Año 2020, se continuo dando cumplimiento a los tiempo de respuesta en todas las dependencias, manteniendo una tendencia alta en cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y siendo necesario en casos excepcionales acogerse a los términos del Decreto 491 por Emergencia Sanitaria.

## Solicitudes de información pública

Para la vigencia del informe, se presentaron 19 Solicitudes de información, sobre las cuales se dio la atención correspondiente, acorde a normatividad: *artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es público. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos.* En algunos casos se hizo necesario la reclasificación de la tipología, teniendo en cuenta que no constituía solicitud de información pública, si no que correspondía a Derechos de interés particular.

## PQRS POR UNIDADES Y SERVICIOS

### Centros de Atención Prioritaria CAPS

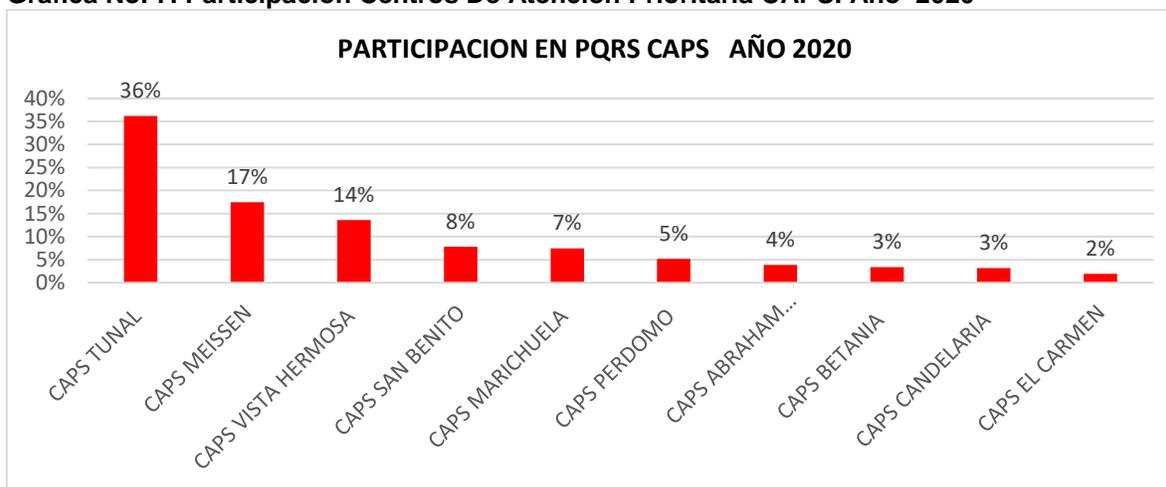
Tabla No. 10. Total participación de peticiones en Centros De Atención Prioritaria CAPS. Año 2020

	ENERO	FEBRE RO	MARZ O	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST O	SEPTIE MBRE	OCTUB RE	NOVIE MBRE	DICIEM BRE	TOTAL
<b>TOTAL POR MES</b>	685	1.012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	<b>5.841</b>
<b>CAPS VISTA HERMOSA</b>	91	73	64	7	14	13	27	19	32	33	31	25	<b>429</b>
<b>CAPS MEISSEN</b>	98	115	89	22	14	28	20	29	32	37	23	44	<b>551</b>
SERVICIOS UMHES	16	28	19	14	3	17	9	15	9	23	14	21	<b>188</b>
<b>CAPS MARICHUEL A</b>	36	55	48	9	18	8	6	6	11	12	13	13	<b>235</b>
<b>CAPS SAN BENITO</b>	11	17	3	18	18	24	31	40	32	29	10	13	<b>246</b>
<b>CAPS BETANIA</b>	5	10	12	3	5	9	4	8	7	21	16	7	<b>107</b>
<b>CAPS CANDELARIA</b>	6	18	21	4	2	12	-	6	7	5	7	13	<b>101</b>
<b>CAPS ABRAHAM LINCON</b>	14	31	25	2	4	1	4	7	7	9	10	7	<b>121</b>
<b>CAPS PERDOMO</b>	12	28	42	1	2	10	5	8	14	16	13	13	<b>164</b>
<b>CAPS TUNAL</b>	167	192	118	42	43	33	98	118	67	99	73	93	<b>1.143</b>
SERVICIOS UMHES	30	25	26	13	15	11	48	32	26	50	41	22	<b>339</b>

<b>CAPS EL CARMEN</b>	1	10	4	1	4	3	6	3	5	11	3	9	<b>60</b>
<b>Total general</b>	<b>441</b>	<b>549</b>	<b>426</b>	<b>109</b>	<b>124</b>	<b>141</b>	<b>201</b>	<b>244</b>	<b>214</b>	<b>272</b>	<b>199</b>	<b>237</b>	<b>3.157</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

**Gráfica No. 7. Participación Centros De Atención Prioritaria CAPS. Año 2020**



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

La participación de peticiones en Centros de Atención Prioritaria CAPS, se genera de la matriz de Autocontrol, que registra de manera detallada la atención de peticiones por sedes de servicios. Siendo el CAPS UMHES Tunal el que mayor número de registro genera con un 36% (n= 1.143) del total de requerimientos de los CAPS, sin embargo esta unidad por constituirse con servicios de UMHES y CAPS, en la tabla No. 10 se detalla el número de requerimientos correspondientes a servicios de Hospitalización y Urgencias, de igual manera con el CAPS UMHES Meissen.

## Quejas Año 2020

**Tabla No. 11. Total Quejas mensual. Año 2020**

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJA	49	48	39	20	19	22	35	27	33	37	35	28	<b>392</b>

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Se da para el año 2020 un promedio de 32 quejas mensuales, a continuación se relaciona el número correspondiente a cada unidad durante el año y la participación de acuerdo a atenciones:

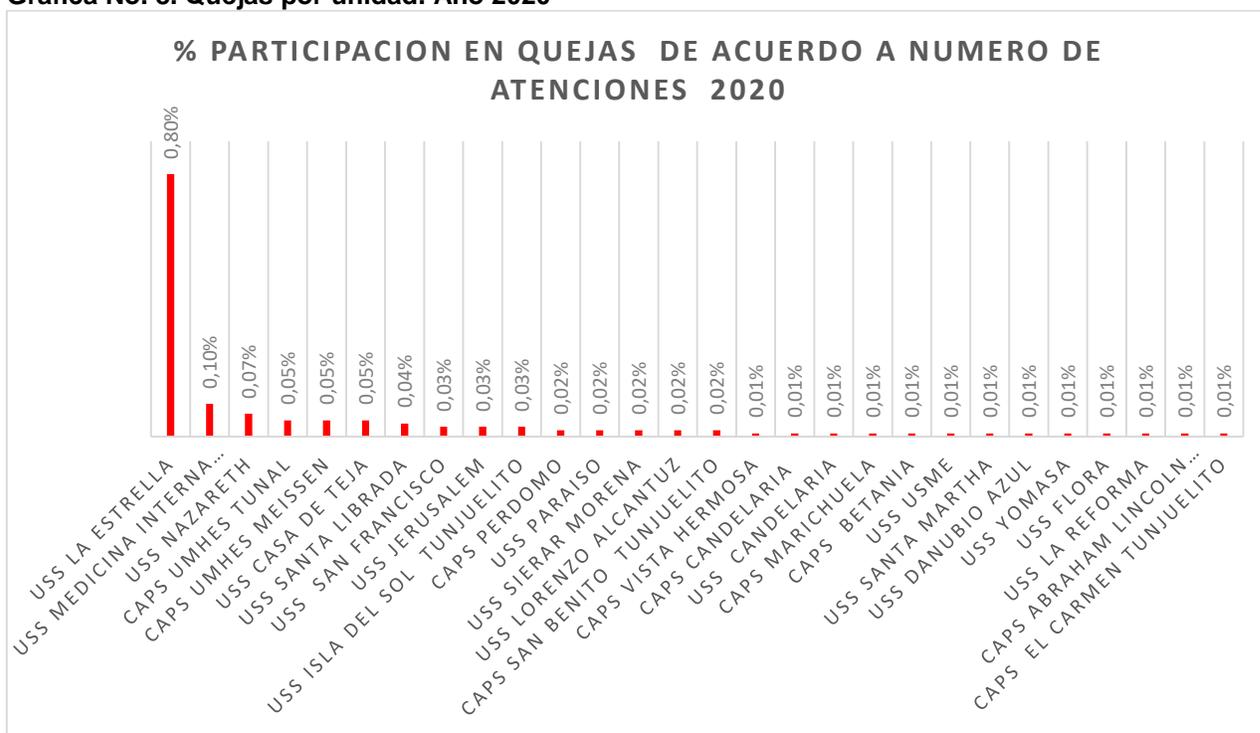
Tabla No. 12. Total Quejas por unidad. Año 2020

UNIDAD	TOTAL AÑO	% Participación en de Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
CAPS UMHES Tunal	112	29%	216.060	0,05%
CAPS UMHES Meissen	69	18%	151.526	0,05%
CAPS Vista hermosa	25	6%	196.170	0,01%
CAPS Candelaria	12	3%	83.711	0,01%
CAPS Perdomo	13	3%	71.444	0,02%
USS La Estrella	7	2%	875	0,80%
USS Casa de Teja	5	1%	10.110	0,05%
USS San Francisco	2	1%	7.132	0,03%
USS Candelaria	1	0%	18.491	0,01%
USS Jerusalén	9	2%	28.093	0,03%
USS Paraíso	3	1%	13.704	0,02%
USS Sierra Morena	2	1%	9.297	0,02%
USS Nazareth	5	1%	7.374	0,07%
CAPS Marichuela	15	4%	161.044	0,01%
CAPS Betania	7	2%	90.001	0,01%
USS Usme	4	1%	39.954	0,01%
USS Lorenzo Alcantuz	2	1%	8.850	0,02%
USS Santa Martha	2	1%	14.092	0,01%
USS Danubio azul	2	1%	17.849	0,01%
USS Santa Librada	5	1%	14.027	0,04%
USS Yomasa	2	1%	18.149	0,01%
USS Flora	2	1%	15.367	0,01%
USS La Reforma	1	0%	17.568	0,01%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	17	4%	134.502	0,01%
CAPS El Carmen Tunjuelito	6	2%	50.965	0,01%
CAPS San Benito Tunjuelito	20	5%	84.370	0,02%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	2	1%	7.255	0,03%
USS Medicina interna Tunjuelito	8	2%	8.347	0,10%

APH	20	5%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	2	1%	N/A	N/A
CALL CENTER	6	2%	N/A	N/A
OTROS	4	1%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>	<b>1.535.628</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Gráfica No. 8. Quejas por unidad. Año 2020



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC, Oficina Gestión de la Información

Las Quejas recibidas en el Año 2020, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a la Uss La Estrella, debido a 7 manifestaciones interpuesta y 875 pacientes atendidos. Acorde al número de Atenciones en el periodo (n=1.535.628) correspondería al 0.03% de PQRS recibidas. Respecto a la tasa de cada 10.000 atenciones 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

### Quejas por servicio

Tabla No. 13. Total Quejas por servicio. Año 2020

SERVICIO	TOTAL	% de participación
AMBULATORIOS	72	18%
HOSPITALARIOS	44	11%
URGENCIAS	61	16%
GESTION DEL RIESGO	1	0%
AREAS DE APOYO	51	13%
FACTURACIÓN	76	19%
S. CIUDADANO	59	15%
COMPLEMENTARIOS	18	5%
CALL CENTER	7	2%
otros	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC, Oficina Gestión de la Información

En el año 2020, se recibieron 392 quejas, correspondiente al 7% de las manifestaciones del periodo en la Subred Sur. La causa de las quejas corresponde a trato deshumanizado, identificando inconformidad por parte de los usuarios debido a trato inadecuado del servicio de vigilancia, servicios generales, facturación, profesionales médicos, enfermeras e informadores. Manifestaciones referidas a discriminación de género, uso de lenguaje inadecuado, uso inadecuado de tono de voz, inconformidad con la realización de examen médico, realización de otras actividades por parte del médico durante la consulta, actitudes groseras y displicentes. Sobre las mismas se reportó de manera periódica al área de humanización, encargados de la intervención individual y grupal de personas y servicios involucrados.

## Reclamos Año 2020

Tabla No. 14. Total Reclamos mensual. Año 2020

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECLAMO	296	574	534	109	70	127	139	177	198	219	231	251	2925

Fuente: Reportes mensuales SDGPC 2020

Se recibieron mensualmente durante el año 2020 un promedio de 244 reclamos referidos a la prestación de los servicios, detallado a continuación por unidad y participación de acuerdo a atenciones:

Tabla No.15. Total Reclamos por unidad de servicios de salud. Año 2020

UNIDAD	Total Año 2020	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
UMHES Tunal	551	19%	216.060	0,26%
UMHES Meissen	219	7%	151.526	0,14%
CAPS Vista hermosa	213	7%	196.170	0,11%
USS La Estrella	16	1%	875	1,83%
USS Mochuelo	4	0,1%	11.885	0,03%
USS Casa de Teja	31	1%	10.110	0,31%
CAPS Perdomo	103	4%	71.444	0,14%
USS San Francisco	10	0,3%	7.132	0,14%
CAPS Candelaria	59	2%	83.711	0,07%
USS Potosí	3	0,1%	3.510	0,09%
USS Jerusalén	51	2%	28.093	0,18%
USS Pasquilla	3	0,1%	6.279	0,05%
USS Paraíso	18	1%	13.704	0,13%
USS Manuela Beltrán	44	2%	814	5,41%
USS Sierra Morena	11	0,4%	9.297	0,12%
USS San Isidro	7	0,2%	6.776	0,10%
USS San Juan de Sumapaz	1	0,03%	5.839	0,02%
Uss Nazareth	1	0,03%	7.374	0,01%
CAPS Marichuela	122	4%	161.044	0,08%

USS Usme	32	1%	39.954	0,08%
USS Lorenzo Alcantuz	7	0,2%	8.850	0,08%
USS Santa Martha	9	0,3%	14.092	0,06%
USS Danubio azul	26	1%	17.849	0,15%
USS Santa Martha	11	0,4%	14.092	0,08%
USS Santa Librada	18	1%	14.027	0,13%
CAPS Betania	47	2%	90.001	0,05%
USS Yomasa	11	0,4%	18.149	0,06%
USS Flora	15	1%	15.367	0,10%
USS La Reforma	19	1%	17.568	0,11%
CAPS El Carmen Tunjuelito	26	1%	50.965	0,05%
USS San Benito Tunjuelito	52	2%	84.370	0,06%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	14	0,5%	7.255	0,19%
USS Medicina interna Tunjuelito	20	1%	8.347	0,24%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	65	2%	134.502	0,05%
GESTION DEL RIESGO	8	0,3%	N/A	N/A
APH	25	1%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	5	0,2%	N/A	N/A
CALL CENTER	163	6%	N/A	N/A
Central PQRS (Otros)	885	30%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>2925</b>	<b>100%</b>	<b>1.535.628</b>	<b>0,2%</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC, Oficina Gestión de la Información

Gráfica No. 9. Total Participación de Reclamos por unidad, pacientes atendidos. Año 2020



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Lo concerniente a Reclamos por Dependencia la de mayor número de reclamos recepcionados es la Central PQRS con el 30% (n=885), correspondiente en mayoría a Oportunidad de agenda, temas de emergencia sanitaria, solicitudes ciudadanas a través de la Personería Distrital y EPS Capital Salud, usuarios que escriben al correo electrónico, otras EPS.

En cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, la USS Manuela Beltrán denota un alto porcentaje debido a manifestaciones para la prestación de servicios durante 24 horas.

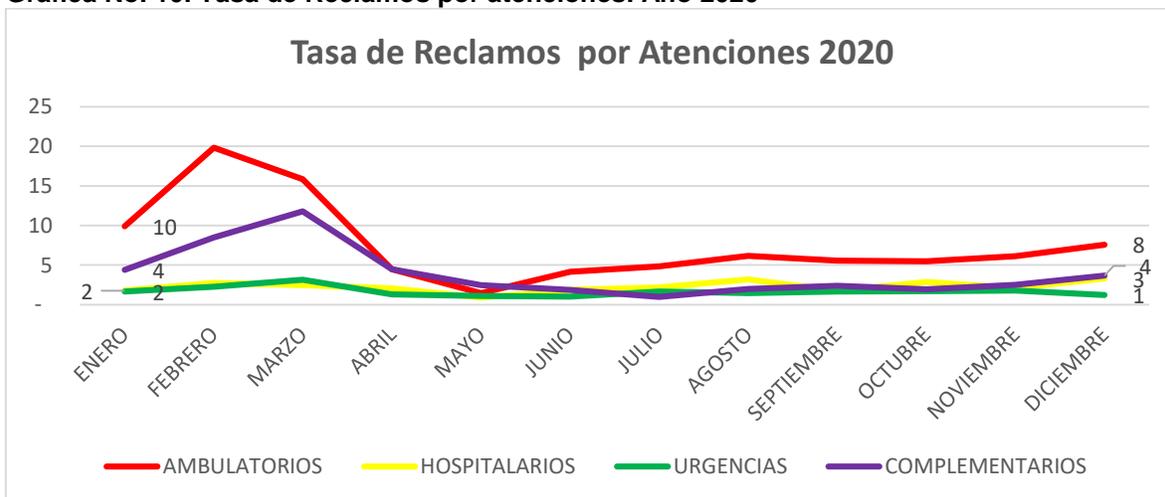
Respecto a la tasa de cada 10.000 atenciones 19 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

Tabla No. 16. Total Reclamos por servicios año 2020

SERVICIO	TOTAL	% de Participación en Reclamos
AMBULATORIOS	1180	40%
COMPLEMENTARIOS	591	20%
HOSPITALARIOS	329	11%
URGENCIAS	241	8%
FACTURACIÓN	178	6%
CALL CENTER	159	5%
AREAS DE APOYO	138	5%
S. CIUDADANO	93	3%
GESTION DEL RIESGO	16	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2925</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Gráfica No. 10. Tasa de Reclamos por atenciones. Año 2020



Para el año 2020 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorio 40% (n=1.180), por la oportunidad de citas de especialistas, demora en la atención de citas asignadas; seguido por el servicio Complementario 20% (n=591), por la oportunidad en entrega de medicamentos, oportunidad de agenda

para procedimientos de Radiología e Imagenología y oportunidad en la entrega de resultados de laboratorio y Radiología.

Servicios Hospitalario 11% (n=329) por la oportunidad en programación de cirugía, falta Información de pacientes hospitalizados, pacientes covid y pacientes “regulares”. Servicio de Urgencias 8% (n=241) por inconformidad en el servicio, falta de Información e inconformidad servicio Atención Pre Hospitalaria APH, inconformidad en diagnóstico, perdida de objetos, además demora en la atención o no atención de consulta externa y urgencias.

Para todos los servicios se recibieron manifestaciones por incumplimiento de protocolos de bioseguridad, solicitud de prestación de servicio ruta de la salud, solicitud de atención 24 horas en la unidad Manuela Beltrán, necesidad de mayor número de profesionales y talento humano, demora en la atención de facturación, inconformidad por la prestación del servicio de vigilancia y servicios generales así mismo por la asignación incorrecta de citas desde ventanillas y Call center distrital.

### **Causas de reclamos**

Siendo las causas de reclamos de mayor reiteración la oportunidad en los servicios, en la Tabla No. 17 se muestra el número de reclamos del asunto, por cada uno de los servicios asistenciales, los cuales se detallan más adelante.

**Tabla No. 17. Total Reclamos por oportunidad (Ambulatorio-Hospitalario-Complementario-Urgencias). Año 2020**

SERVICIO	TOTAL
AMBULATORIOS	1.007
HOSPITALIZACION	137
COMPLEMENTARIOS	540
URGENCIAS	75
<b>TOTAL</b>	<b>1.759</b>

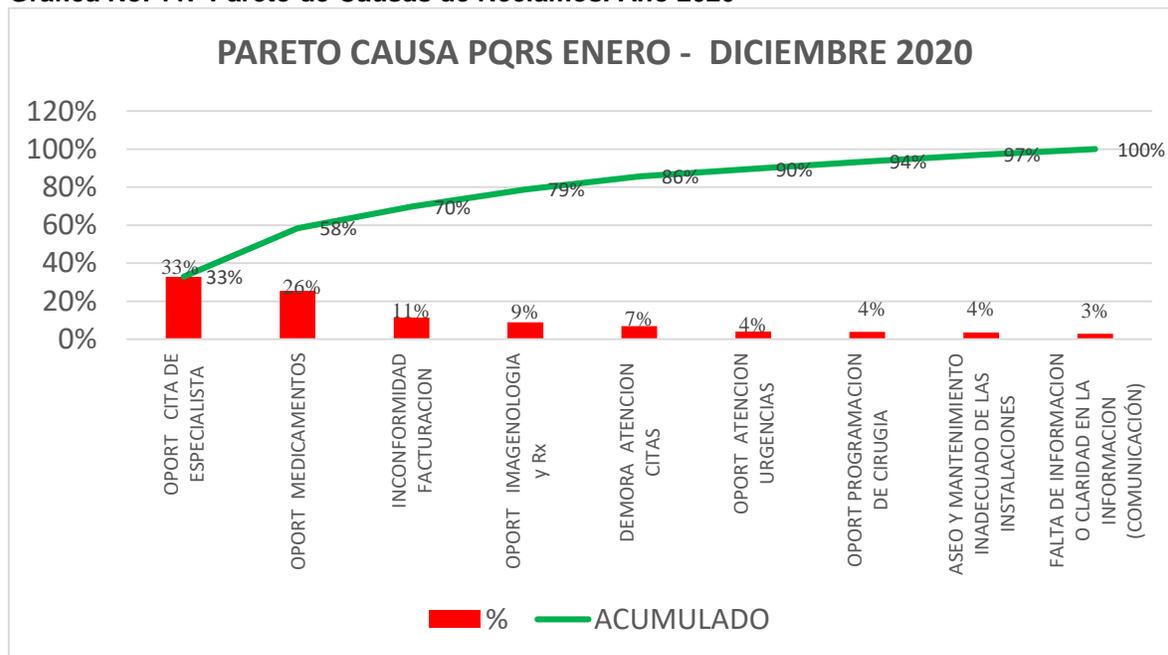
Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

En cuanto a la oportunidad en la prestación de servicios, estas ocupan el 60% de los reclamos, siendo a su vez los servicios ambulatorios el que mayor número de reclamos recibe por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas;

seguido por los servicios complementarios por oportunidad en citas de radiología e Imagenología y la entrega de medicamentos.

El servicio de Hospitalización la oportunidad se refiere a la programación de procedimientos quirúrgicos, mientras que para Urgencias se da por la demora en la atención.

**Gráfica No. 11. Pareto de Causas de Reclamos. Año 2020**



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

En la Gráfica No.11. Se representa la curva Pareto, el cual refiere que el 20% de las causas genera el 80% de las consecuencias, por lo cual se logra identificar que las causas identificadas de los reclamos para el periodo 2020, corresponde a Oportunidad de cita de especialistas, oportunidad en la entrega de medicamentos, Inconformidad servicio de facturación, oportunidad en la asignación de citas de Imagenología y radiología y completando el 86% del acumulado de las causas la demora en la atención de citas de especialistas.

### Causas Reclamos Servicio Ambulatorio

**Tabla No. 18. Total Reclamos por oportunidad en asignación de cita de especialista. Año 2020**

	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE	TOTAL
<b>PQRS POR OPORTUNIDAD ESPECIALISTA</b>	142	287	169	22	12	25	33	57	53	56	65	86	<b>1.007</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

La causa de falta de oportunidad en la asignación de citas de especialista ocupa el 85% de los reclamos de los servicios ambulatorios; para el año 2021, basados en lo identificado en el presente informe, se hace necesario establecer planes de mejora para la optimizar la oportunidad en la asignación de citas, una vez identificados las causas de estos reclamos y dando continuidad al seguimiento de 2020 desde la Gerencia. A continuación se detallan las especialidades más reiteradas en las manifestaciones:

**Tabla No. 19. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. Año 2020**

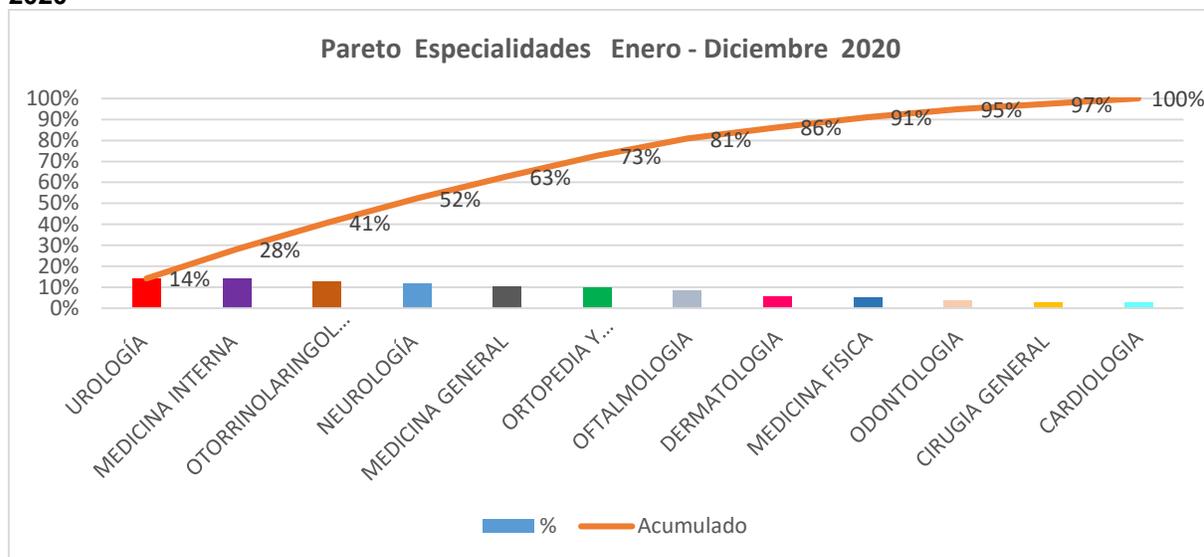
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% En Oportunidad especialidades</b>
UROLOGÍA	94	9%
MEDICINA INTERNA	93	9%
OTORRINOLARINGOLOGÍA	84	8%
NEUROLOGÍA	78	8%
MEDICINA GENERAL	70	7%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	65	6%
OFTALMOLOGIA	55	5%
DERMATOLOGIA	35	3%
MEDICINA FISICA	33	3%
ODONTOLOGIA	25	2%
CIRUGIA GENERAL	17	2%
CARDIOLOGIA	17	2%

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Las especialidades sobre las cuales se recibió mayor número de reclamos por oportunidad en la asignación de citas, se relacionan en la Tabla No. 19, las cuales suman el 66% de esta causa, para el resto con menor reiteración se encuentran:

Clínica del dolor, Psiquiatría, Pediatría, Gastroenterología, Endocrinología, Nutrición, Psicología, Terapias, Neumología, Infectología, Neurocirugía, Anestesia, Mastología, Ginecología, Crecimiento y desarrollo, medicina alternativa.

**Gráfica No. 12. Pareto Especialidades de Reclamos por oportunidad consulta externa. Año 2020**



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Las anteriores corresponden a especialidades más reiterativas durante el año 2020, el análisis Pareto denota las especialidades de Urología, Medicina interna, Otorrinolaringología, Neurología, Medicina General, Ortopedia y traumatología y Oftalmología, como las de mayor incidencia en la causa de reclamos por oportunidad en asignación de cita.

Para la oportunidad en la asignación de cita de medicina general se logró identificar que corresponde a usuarios que no hacen uso de los canales para la asignación de cita, sino que recurren a entes de control o mecanismos como PQRS para la asignación, siendo que esta se encuentra en oportunidad diaria.

**Tabla No.20. Causa Reclamos demora atención de citas asignadas. Servicio Ambulatorio. Año 2020**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
17	8	13	1	2	3	5	5	8	8	11	8	89

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Los reclamos por demora en atención de citas asignadas ocupan el 8% de los reclamos del servicio ambulatorio, identificando como las especialidades reiteradas en esta causa Gastroenterología, Cirugía general, Odontología, Medicina general, medicina interna y Nutrición, además para otras como dermatología, oftalmología, ginecología, Psicología, Psiquiatría, Cardiología.

### **Causas Reclamos Servicio Hospitalario**

**Tabla No. 21. Especialidades reiteradas por oportunidad Servicio Hospitalario. Año 2020**

ESPECIALIDADES	TOTAL	% En Oportunidad Cirugía
CIRUGIA ORTOPEDIA	39	28%
CIRUGIA GENERAL	33	24%
CIRUGIA OFTALMO	15	11%
CIRUGIA UROLOGICA	10	7%
CIRUGIA VASCULAR	10	7%
CIRUGIA DERMATOLOGICA	9	7%
CIRUGIA NEUROLOGICA	6	4%
CIRUGIA GINECO	5	4%
CIRUGIA DE MAMA	4	3%
CIRUGIA OTORRINO	2	1%
CIRUGIA DE TORAX	2	1%
CIRUGIA PLASTICA	1	1%
CIRUGIA LAPAROSCOPICA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

En cuanto a la oportunidad para el servicio Hospitalario está dado por que los usuarios manifestaron demora y/o falta de oportunidad en la asignación de citas para procedimientos quirúrgicos; de manera reiterada programación de cirugía de Ortopedia y cirugía general.

Esta Causa corresponde al 42% de los reclamos del servicio Hospitalario; para la vigencia 2019 se realizaron mesas de trabajo con el servicio en el cual se logró identificar las causas de las dificultades en el servicio y se establecieron acciones de mejora inmediata, en 2020 la oportunidad en la programación de cirugías se vio

afectada por las restricciones a la prestación de los servicios con motivo de la pandemia de Covid 19.

**Tabla No. 22. Reclamos por Información Servicio Hospitalario. Año 2020**

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INFORMACION	0	0	0	0	1	1	13	11	6	10	14	14	70

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Los reclamos de información ocupan el 21% de las manifestaciones del servicio y están referidos a expresiones de familiares de pacientes hospitalizados, que no reciben información sobre el estado de salud de los mismos, correspondiendo a pacientes Covid y otras patologías. Para esta causa y en cumplimiento de la carta de trato Digno, en cuanto al cumplimiento de los derechos de los usuarios Derecho No. 4. Comunicación e información, se hace necesario establecer planes de mejora que disminuyan o eliminen estas inconformidades de familiares y pacientes.

### **Causas Reclamos Servicios Complementarios**

**Tabla No. 23. Total Reclamos oportunidad en Servicios Complementarios. Año 2020**

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
COMPLEMENTARIOS	60	127	143	33	22	16	7	15	23	25	32	37	540

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

El promedio mensual de manifestaciones cuya causa es la oportunidad de servicios complementarios fue de 45 manifestaciones. Las causas de oportunidad se dieron en el año 2020 por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y la oportunidad en la asignación para procedimientos de radiología e Imagenología, los cuales ocupan el 91% de los reclamos del servicio, detallados a continuación:

**Tabla No. 24. Total Reclamos Oportunidad Servicios Complementarios. Año 2020**

ESPECIALIDADES	TOTAL	% En Oportunidad Cirugía
MEDICAMENTOS	330	61%
ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	184	34%

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

En cuanto a la participación de PQRS por oportunidad, la entrega de medicamentos ocupa el 61% de los reclamos y la asignación de cita de radiología e Imagenología

el 34% para un total de 95%, el 5% restante corresponde a oportunidad en entrega de resultados de Laboratorio, Imagenología y Patología.

**Tabla No. 25. Total Reclamos Oportunidad Imagenología y Radiología. Año 2020**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
11	40	46	9	3	6	2	7	10	5	22	23	184

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Los Reclamos por oportunidad en Radiología se dieron en el año 2020 por la falla en equipo para toma de TAC durante el primer trimestre del año, siendo las especialidades de mayor necesidad manifiesta: Tomografía de tórax, vías urinarias, abdomen, cráneo; Carpograma, Radiografía de cadera, puño, muñeca, fémur, pie, mano, hombro, columna, tórax; Doppler; ecografía vías urinarias, pélvica, tejidos blandos; Ecocardiograma, Resonancia Magnética; ecografía de mama; Radiografía de senos paranasales, Electromiografía, Holter, Ecografía Obstétrica.

**Tabla No. 26. Total Reclamos Oportunidad Medicamentos. Año 2020**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
42	76	102	27	18	10	4	5	9	16	9	12	330

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Para la oportunidad en la entrega de medicamentos, si bien un gran número de requerimientos ingresaron por la Central PQRS y no referían ninguna unidad de entrega, se logró identificar como las de mayor dificultad para la dispensación correspondía a las localidades de Usme y Ciudad Bolívar (Marichuela, La Flora, Usme- Sierra Morena, Vista Hermosa, Candelaria, Jerusalén, Perdomo, Paraíso).

Por lo descrito en las causas de reclamos del Servicio Complementario, se hace necesario establecer desde el servicio las fundamentos de estos reclamos y establecer planes de mejora en cuanto a la oportunidad de entrega de medicamentos y asignación de citas de radiología e Imagenología para minimizar las causas de PQRS por este motivo y dar cumplimiento de la carta de trato digno en cuanto al Derecho No.2. Atención Integral.

### Causas Reclamos Servicios Urgencias

**Tabla No. 27. Total Reclamos Oportunidad en Servicio Urgencias. Año 2020**

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
5	13	10	6	3	1	5	3	2	8	10	9	75

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

El 31% de los reclamos de servicio de urgencias, corresponde a inconformidad por demora en la prestación del servicio en unidades y en atención Pre Hospitalaria APH, las demás causas de reclamos son variadas y están dadas por: Falta de información de salud a pacientes y familiares, mal procedimiento, inconformidad de la atención de médicos y enfermeras, solicitud de ampliación de horario de atención en USS Manuela Beltrán, falta de privacidad, aseo inadecuado de instalaciones, oportunidad en suministro de medicamentos, inconformidad de Triage asignado, Reingreso, falta de cumplimiento a protocolos de bioseguridad, cadena de custodia de elementos personales, inconformidad de diagnóstico.

Se considera necesario el análisis de las causas de estas manifestaciones desde el servicio, con el fin de establecer las acciones de mejora para la minimización de PQRS por las mismas causas.

### Causas Reclamos Servicio Facturación

**Tabla No. 28. Total Reclamos Servicio Facturación. Año 2020**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
15	38	35	5	4	13	5	5	9	13	19	17	178

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Los reclamos para el servicio de facturación corresponden al 6% de la tipología, siendo las causas:

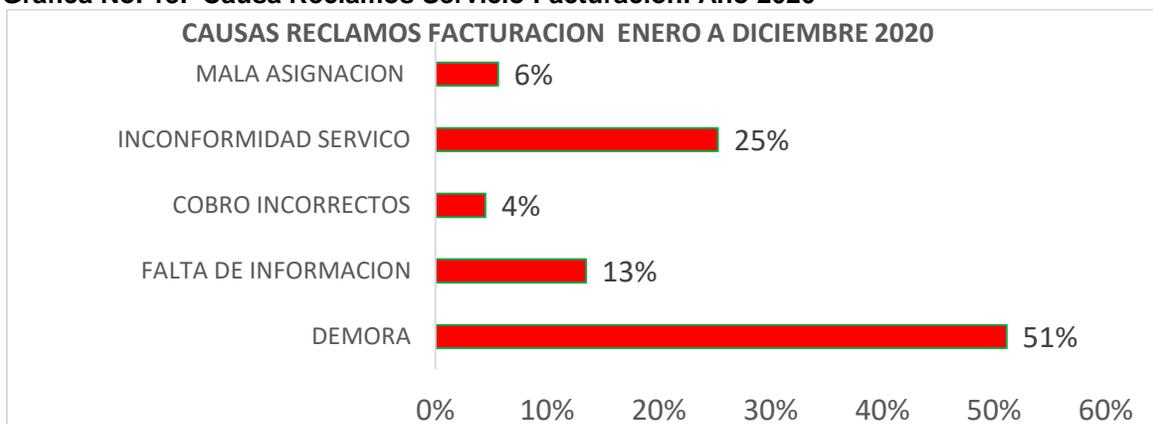
**Tabla No. 29. Causas Reclamos Servicio Facturación. Año 2020**

AÑO	TOTAL	% Participación en reclamos
DEMORA	91	51%
FALTA DE INFORMACION	24	13%

COBRO INCORRECTOS	8	4%
INCONFORMIDAD SERVICIO	45	25%
MALA ASIGNACION	10	6%

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

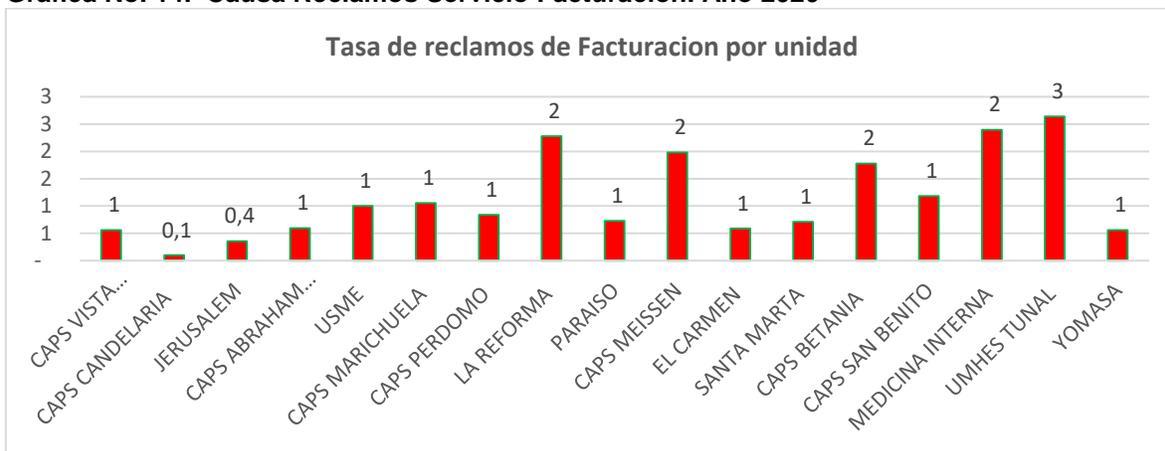
**Gráfica No. 13. Causa Reclamos Servicio Facturación. Año 2020**



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Siendo reiteradas las causas de los reclamos para facturación por demora en la atención, se considera realizar el análisis por parte del servicio y establecer plan de mejora enfocada a mejorar los tiempos de atención del servicio y la inconformidad de los usuarios en la primera línea de atención.

**Gráfica No. 14. Causa Reclamos Servicio Facturación. Año 2020**



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

En cuanto a participación de reclamos para el servicio de facturación, de acuerdo a número de atenciones, las Unidades con mayor representación en el año 2020 fueron USS La Reforma, CAPS Meissen, CAPS Betania, USS Medicina Interna y el CAPS Tunal.

**Tabla No. 30. Causas Reclamos Call Center Distrital. Año 2020**

CALL CENTER	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Direccionamiento errada	12	14	7	0	1	6	4	2	3	9	19	6	83
Dificultad Comunicación	12	19	21	1	0	0	2	1	7	1	7	5	76

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Los reclamos para Call Center Distrital ocupan el 55% de los reclamos en la Subred y están dados por manifestaciones de usuarios que refieren que al llegar a las unidades al cumplimiento de las citas asignadas, están han sido mal asignadas o se les orienta de manera incorrecta para el cumplimiento de la misma; este a su vez es la causa del área del 52%, mientras que el 48% corresponde a manifestaciones de usuarios de todo el distrito que refieren dificultad para la comunicación con el servicio de manera telefónica y a través del chat.

Se considera análisis causal por parte del servicio, para identificar las falencias en la correcta asignación y direccionamiento de las citas, así como las fallas por parte del operador y establecer las acciones de mejora a que haya lugar.

## Felicitación por unidad

**Tabla No. 31. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud. Año 2020**

UNIDAD	Total	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
UMHES Tunal	169	24%	216.060	0,08%
UMHES Meissen	73	10%	151.526	0,05%
CAPS Vista hermosa	30	4%	196.170	0,02%
USS La Estrella	58	8%	875	6,63%
USS Casa de Teja	2	0%	10.110	0,02%
CAPS Perdomo	31	4%	71.444	0,04%
USS San Francisco	1	0,10%	7.132	0,01%

CAPS Candelaria	18	3%	83.711	0,02%
USS Candelaria	1	0,10%	18.491	0,01%
USS Jerusalén	8	1%	28.093	0,03%
USS Manuela Beltrán	1	0,10%	814	0,12%
USS Sierra Morena	7	1%	9.297	0,08%
USS San Isidro	1	0,10%	6.776	0,01%
USS San Juan de Sumapaz	1	0,10%	5.839	0,02%
USS Nazareth	1	0,10%	7.374	0,01%
CAPS Marichuela	16	2%	161.044	0,01%
USS Usme	11	2%	39.954	0,03%
USS Lorenzo Alcantuz	1	0,10%	8.850	0,01%
USS Santa Martha	5	1%	14.092	0,04%
USS Danubio azul	3	0,40%	17.849	0,02%
USS Santa Librada	39	6%	14.027	0,28%
CAPS Betania	25	4%	90.001	0,03%
USS Yomasa	3	0,40%	18.149	0,02%
USS Flora	1	0,10%	15.367	0,01%
USS La Reforma	1	0,10%	17.568	0,01%
CAPS El Carmen	10	1%	50.965	0,02%
USS San Benito	121	17%	84.370	0,14%
USS Isla Del Sol	12	2%	7.255	0,17%
USS Medicina interna Tunjuelito	11	2%	8.347	0,13%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	6	1%	134.502	0,00%
RUTA DE LA SALUD	18	3%	N/A	N/A
OTROS	14	2%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>100%</b>	<b>1.535.628</b>	<b>0,05%</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Gráfica No. 15. Felicitaciones por dependencia. Año 2020



Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

Las unidades con mayor número de Felicitaciones corresponden a San Benito, Tunal, Meissen y La Estrella, sin embargo teniendo en cuenta número de pacientes atendidos el mayor número de participación por unidades es para la Unidad La Estrella, seguido por la USS Santa Librada. Los usuarios manifestaron agradecimiento por la atención recibida, oportunidad en la atención, tiempo suficiente para la atención, y en general reconocimiento a la atención en crisis de Emergencia sanitaria.

Tabla No. 32. Total Felicitaciones por servicio. Año 2020

SERVICIO	TOTAL	% de Participación en Reclamos
AMBULATORIOS	264	38%
HOSPITALARIOS	161	23%
URGENCIAS	42	6%
GESTION DEL RIESGO	3	0,4%
AREAS DE APOYO	33	5%

S. CIUDADANO	151	22%
FACTURACIÓN	21	3%
COMPLEMENTARIOS	22	3%
OTROS	2	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>699</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz PQRS 2020, Oficina PC y SC

El mayor número de felicitaciones corresponde a los Servicios Ambulatorios, seguido por Hospitalización y servicio al Ciudadano, por los servicios de ruta de la salud

### CONCLUSIONES

Para el año 2020 se sortearon satisfactoriamente por parte del área PQRS de la Subred Sur las fallas del Sistema Distrital SDGPC Bogotá Te Escucha, dando atención a Derechos de Petición, en cumplimiento a Ley 1755, Decreto 491 de 2020 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad. Cumpliendo a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 11 días.

Ingresando la totalidad de Derechos de petición recibidos en el área PQRS al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y generando la información mensual para reporte de gestión a la veeduría Distrital, de acuerdo a Decreto 371 de 2010.

Derecho vulnerado en el periodo fue el *Derecho No. 2. Atención Integral: Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.* Barrera de Acceso No Oportunidad de Servicios.

Las Tipologías con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos, para los Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas y demora en la atención; Complementarios por la oportunidad en la entrega de medicamentos, oportunidad de citas de procedimiento de Imagenología y entrega de resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas.

Servicio de Hospitalización por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos, falta de Información de pacientes hospitalizados y Servicios de Urgencias por inconformidad con la atención y falta de información de estado de pacientes y Servicio de Atención Pre Hospitalaria APH.

Servicios administrativos, por inconformidad con la prestación de servicios de Vigilancia, Facturación, servicios generales. Servicio al ciudadano debido a la suspensión temporal del convenio Ruta de la salud y a dificultades con el Servicio de Call center.

Se estableció para atención de PQRS por emergencia sanitaria por canales virtuales y telefónicos con acogida por parte del ciudadano y resolutivita de parte del área.

Ante emergencia sanitaria, no fue posible contar con la Veeduría de la Asociación de Usuarios de manera presencial de manera permanente, por lo cual se realizó apertura de Buzones con veeduría ciudadana de usuarios en sala de espera y posterior información del proceso al veedor de las formas de participación. Dando cumplimiento al cronograma mensual y registrando la socialización de canales de escucha en la plataforma distrital SIDMA.

## RECOMENDACIONES

Continuar atendiendo las manifestaciones de los usuarios de los servicios de salud con criterios de oportunidad y calidad, brindando respuestas de fondo, adicional a generar las acciones de mejora inmediatas de acuerdo a lo referido.

Continuar intervenciones para las Quejas por trato deshumanizado con el objetivo de disminuir la insatisfacción de los usuarios, así mismo desde el servicio involucrado generar estrategias que contribuyan al buen trato.

Continuar la exaltación al reconocimiento a los colaboradores que prestan un servicio de calidad y calidez, con estrategias que contribuyan a la apropiación institucional.

Continuar la implementación del Web service para el enlace del sistema de correspondencia de la entidad con el sistema Bogotá Te Escucha.

Realizar el análisis causal de los motivos de las manifestaciones (reclamos) para generar las acciones correctivas y establecer los Planes de Mejora que permitan la disminución o eliminación de PQRS por las mismas causas, de acuerdo a lo planteado anteriormente para los siguientes servicios:

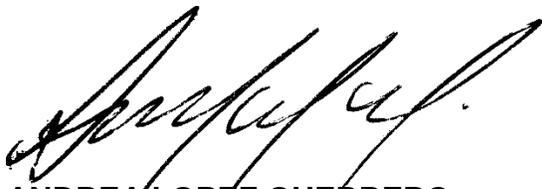
Servicio Ambulatorio: Oportunidad en la asignación de citas de Especialistas;  
Demora en la atención de citas asignadas.

Servicio Hospitalario: Oportunidad en la Programación de cirugía, Mejorar canales  
de comunicación con pacientes y familiares.

Servicio Complementarios: Oportunidad en la entrega de medicamentos,  
oportunidad en la asignación de citas de Radiología e Imagenología.

Servicio de Facturación: Disminución de los tiempos de atención de servicio de  
facturación.

Call Center Distrital: Correcto direccionamiento y agendamiento de citas de  
especialistas para las cuatro subredes.



**ANDREA LOPEZ GUERRERO**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Azucena Niño B	Profesional de Apoyo	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Febrero 1 de 2021