

**INFORME GESTION PQRSD VIGENCIA 2021
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2019-2020-2021	4
1.1. CANALES DE ESCUCHA	8
1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA	10
1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	11
1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS.....	12
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES.....	15
2.1. RECLAMOS 2021	17
2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS.....	19
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO.....	22
2.2. QUEJAS 2021	29
2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS	30
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO	33
2.3. FELICITACIONES 2021	34
2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS	35
2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO	37
2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR 2021	39
3. BARRERAS DE ACCESO	40
4. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA	41
5. TRÁMITES Y SERVICIOS.....	41
6. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS	42
7. CONCLUSIONES	43
8. RECOMENDACIONES.....	43

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano - PQRSD, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en la vigencia 2021, 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 2020-2021, 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 el periodo 2021.

Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el año 2021 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, Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

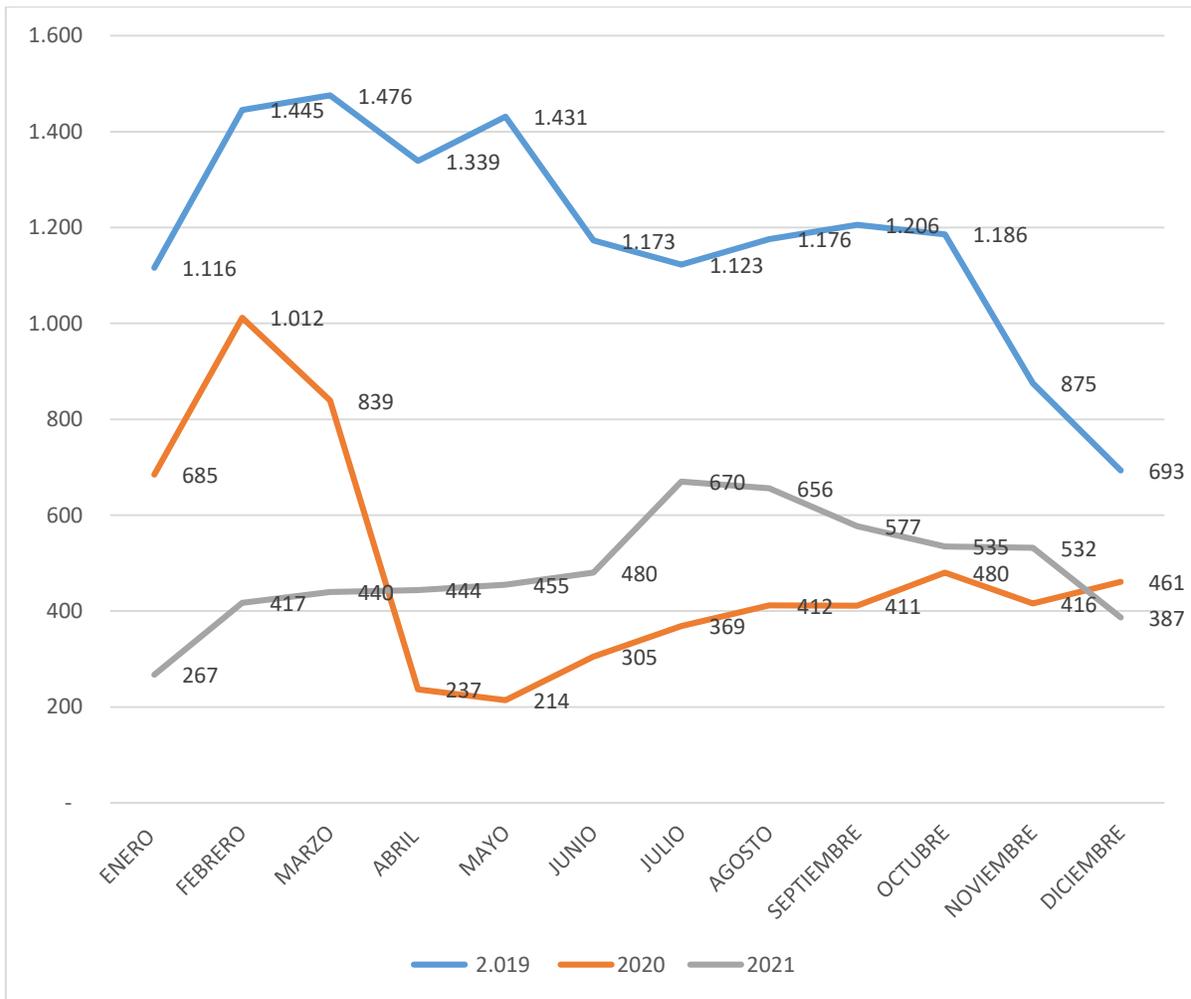
Tipología de manifestaciones ciudadanas

TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES		Tiempos Ley 1755 de 2015	Tiempos Decreto 491-2020
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 Días	35 Días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	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	15 Días	30 Días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	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	15 Días	30 Días
QUEJA	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	15 Días	30 Días
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público	15 Días	30 Días
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	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	10 Días	20 Días
SOLICITUD DE COPIA	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	10 Días	20 Días
SUGERENCIA	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	15 Días	30 Días
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 Días	30 Días

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2021

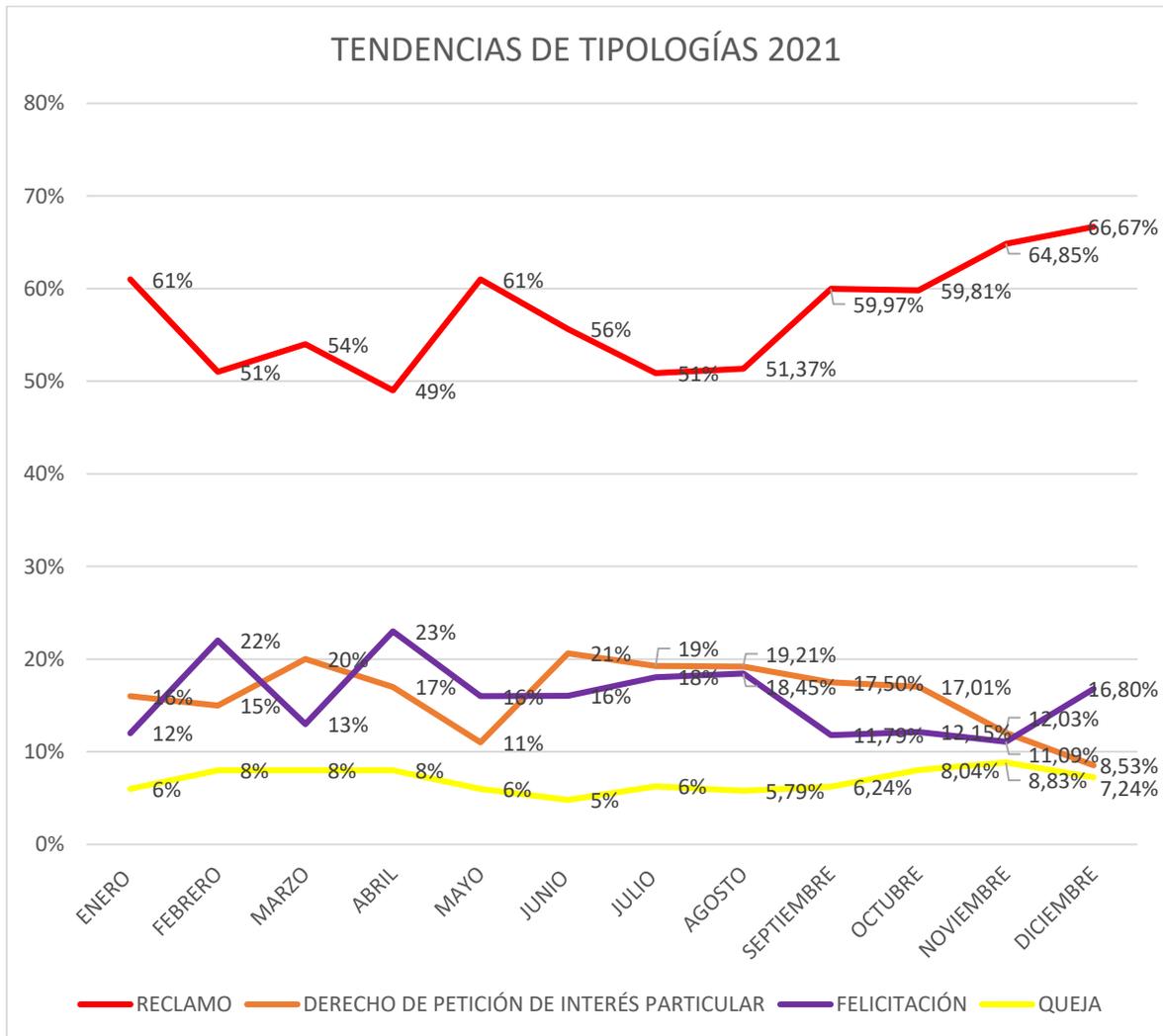
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2019-2020-2021

GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2019-2020-2021.



Fuente: Reporte SDGPC 2019-2020-2021

GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS 2021.



Fuente: Reporte SDGPC 2021

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para los años 2020 y 2021, las 4 principales tipologías de manifestaciones fueron: reclamos, Derechos de Petición de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas, acorde con la línea de tendencia, se evidencia en el año 2021 un incremento en el número de reclamos y felicitaciones, y disminución de los derechos de petición de interés particular, la quejas obtuvieron el mismo porcentaje en comparación con el año 2020.

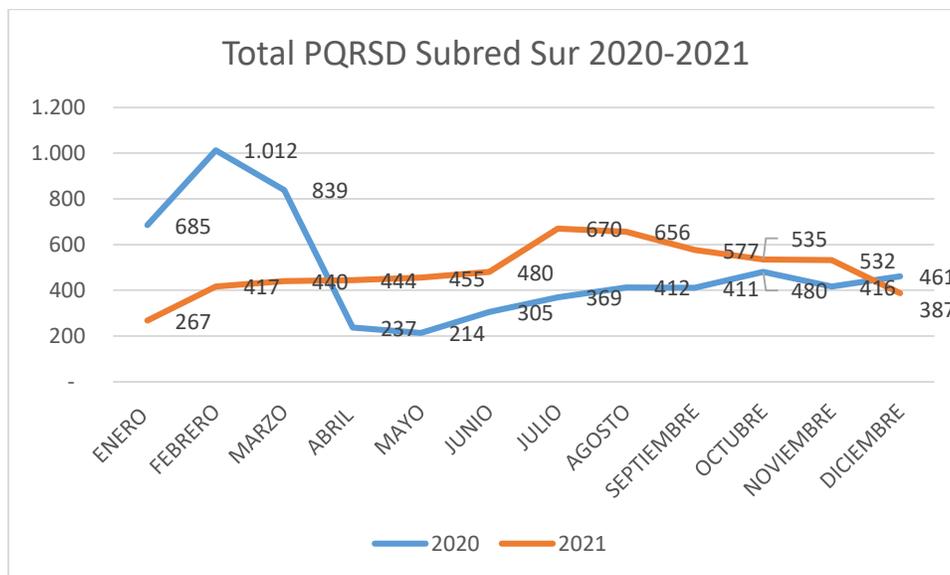
TABLA 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES 2020 - 2021

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	685	1.012	839	237	214	305	369	412	411	480	416	461	5.841
2021	267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	5.860

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

Para el año 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 5.860 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionados en todas las Dependencias de manejo de PQRSD, incrementando en 19 manifestaciones en comparación con el año 2020 (n=5.841); lo anterior teniendo en cuenta que durante el 2020 el comportamiento de las PQRs fue atípico debido a las medidas de contingencia para el manejo de la Pandemia de COVID 19, entre las cuales se encontraban las cuarentenas generales y por localidad, las limitaciones de algunos servicios de salud de manera presencial, especialmente para las poblaciones de mayor riesgo de contagio.

GRAFICA 3. TOTAL DE PETICIONES 2020- 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

El comportamiento de peticiones en el año 2021 tuvo tendencia estable en el número de requerimientos en el primer semestre, en esta vigencia para el segundo

semestre se presentó un impacto significativo debido al cambio de operador del Call Center Distrital ocurrido en el mes de julio, lo cual afectó la comunicación efectiva de los usuarios para el agendamiento de citas médicas y por ende el acceso a los servicios de salud. En el mes de diciembre de 2021 se evidencia una disminución en la interposición de manifestaciones ciudadanas, derivada del comportamiento propio de ese mes.

TABLA 2. PARTICIPACION DE PETICIONES DE ACUERDO AL TOTAL DE ATENCIONES 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
Servicio a la Ciudadanía	1869	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Tunal	928	244074	0,38%
Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa	924	493101	0,19%
Unidad de Servicios de Salud Usme	710	448992	0,16%
Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito	610	312941	0,19%
Unidad de Servicios de Salud Meissen	490	164620	0,30%
Salud Pública	305	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Nazareth	14	13518	0,10%
Oficina Asuntos Disciplinarios	10	N.A	N.A
Total general	5.860	1.677.246	0,35%

Fuente: Reporte SDGPC 2021-Oficina Gestión de la Información 2021

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

De acuerdo al número de Atenciones en el año 2021 (n= 1.677.246) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=5.860) la participación de manifestaciones de usuarios en todas las tipologías (Reclamos, Quejas, Felicitaciones, Derechos de Petición de Interés Particular, Interés General, Sugerencias, Consultas, denuncias, corresponde a 0.35%.

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 35 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

TABLA 3. TASA DE PARTICIPACIÓN DE MANIFESTACIONES 2019-2020-2021

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2019	80	97	88	82	82	71	63	70	69	64	58	49	73
2.020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	39
2.021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	35

Fuente: Reporte SDGPC 2019-2020-2021

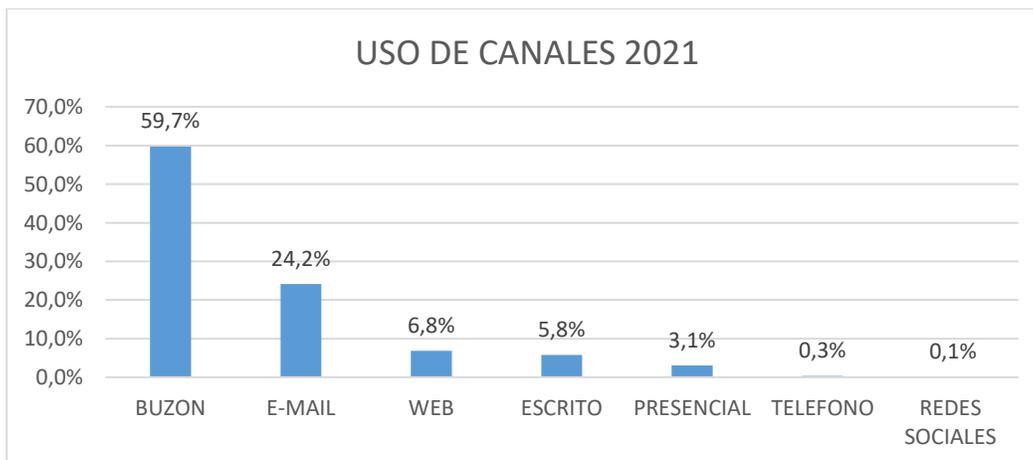
1.1. CANALES DE ESCUCHA

TABLA 4. USO DE CANALES DE ESCUCHA 2021

CANALES DE INTERACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BUZON	147	282	292	294	279	279	380	392	325	290	285	256	3501
E-MAIL	77	63	57	83	129	124	177	149	145	153	162	98	1417
WEB	33	37	36	40	27	29	39	31	30	37	41	20	400
ESCRITO	1	18	26	14	8	33	50	66	60	40	20	2	338
PRESENCIAL	8	17	29	11	9	13	24	15	15	11	19	10	181
TELEFONO	1	0	0	2	3	1	0	3	2	2	3	1	18
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	0	5
TOTAL	267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	5860

Reporte SDGPC 2021

GRAFICA 4. USO DE CANALES 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

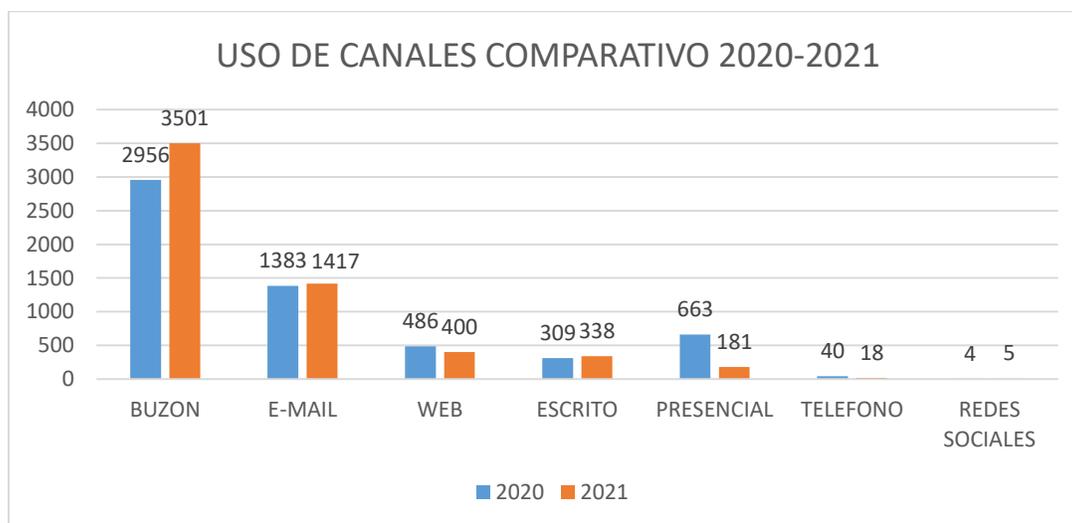
Durante el año 2021 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 59,7% (n=3.501) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 24,2% (n=1.417); en tercer lugar el canal web con el 6,8% (n=400), seguido por canal escrito 5,8% (n=338), el canal presencial con el 3,1% (n=181), finalmente se encuentran los canales Telefónico con el 0,3% (n=18) y las redes sociales con 0,1% (n=5).

TABLA 5. COMPARATIVO USO DE CANALES 2020-2021

CANALES DE ESCUCHA	2020	2021
BUZON	2956	3501
E-MAIL	1383	1417
WEB	486	400
ESCRITO	309	338
PRESENCIAL	663	181
TELEFONO	40	18
REDES SOCIALES	4	5
TOTAL	5841	5860

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

GRAFICA 5. COMPARATIVO USO DE CANALES 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

En el uso de canales de escucha comparando los años 2020-2021, se mantiene el buzón de sugerencias como el canal más usado, el Email es el segundo canal de uso; el canal Web Sistema Distrital Bogotá Te Escucha ocupa el tercer lugar, seguido por el canal escrito, presencial, telefónico y redes sociales; todos los canales mantuvieron la misma tendencia en los dos periodos, a excepción del canal presencial que en el año 2020 se encontraba en tercer lugar.

1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

TABLA 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA 2021

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			2021
Consulta	30 días	35 días	19 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	6 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	20 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	18 días
Felicitación	15 días	30 días	6 días
Queja	15 días	30 días	13 días
Reclamo	15 días	30 días	12 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	13 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	6 días
Sugerencia	15 días	30 días	13 días
Total general			13 días

Fuente: Reporte SDGPC 2021

Para el año 2021, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde al Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria, que a la fecha se extiende hasta el 28 de Febrero de 2022.

1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 7. TOTAL TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES 2021

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	121	24,1%
SECRETARIA DE SALUD	107	21,3%
SUBRED SUR OCCIDENTE	91	18,1%
SUBRED CENTRO ORIENTE	81	16,1%
SUBRED NORTE	59	11,8%
SECRETARIA DE PLANEACION	13	2,6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	1,4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	1,2%
ACUEDUCTO - EAB	4	0,8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	0,6%
IDPYBA	3	0,6%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	0,4%
IDPAC	2	0,4%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,2%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,2%
SECRETARIA GENERAL	1	0,2%
Total	502	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2021

Para los traslados realizados se tiene en cuenta las peticiones registradas, las recibidas por traslado y peticiones de periodos anteriores, siendo asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del distrito.

GRAFICA 6. PORCENTAJE TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES



Fuente: Reporte SDGPC 2021

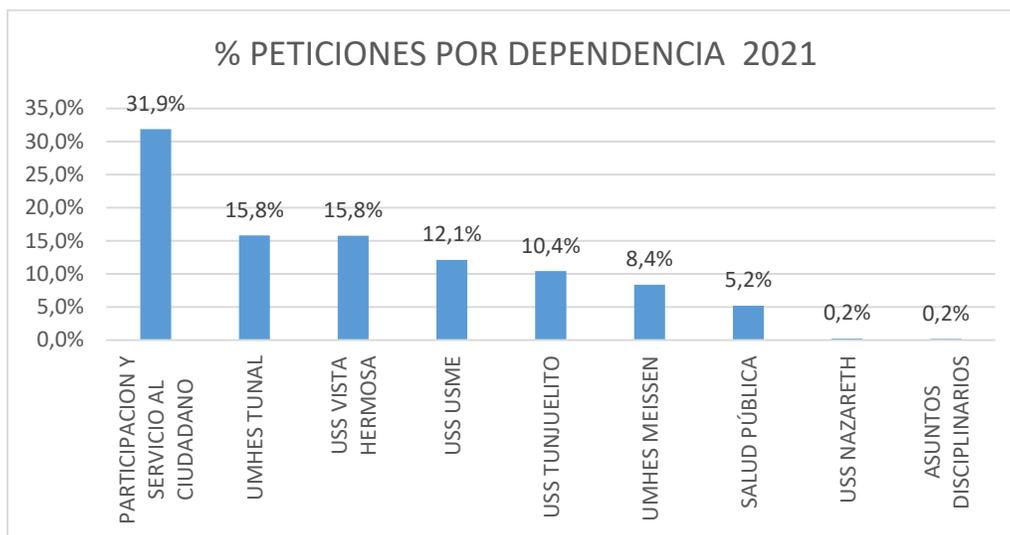
1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

TABLA 8. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA 2021

DEPENDENCIA DE GESTION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	111	115	129	135	162	189	189	172	169	178	200	120	1869
UMHES TUNAL	40	63	63	75	55	62	105	160	104	79	70	52	928
USS VISTA HERMOSA	42	70	65	96	83	81	84	86	91	65	66	95	924
USS USME	32	51	47	61	61	56	91	55	66	67	68	55	710
USS TUNJUELITO	16	76	93	38	43	43	59	63	48	42	49	40	610
UMHES MEISSEN	25	40	43	36	49	47	62	42	33	47	46	20	490
SALUD PÚBLICA	0	0	0	0	0	0	76	76	66	56	29	2	305
USS NAZARETH	1	1	0	2	1	2	2	1	0	0	2	2	14
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	0	1	1	0	2	1	0	1	2	1	10
TOTAL	267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	5860

Fuente: Reporte SDGPC 2021

GRAFICA 7. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

Para el año 2021, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRSD mediante correo electrónico, de manera telefónica, correspondencia y lo concerniente a la página web; correspondiendo en el periodo al 31,9% (n=1.869) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria, oportunidad de citas de especialistas y radiología, entre otros.

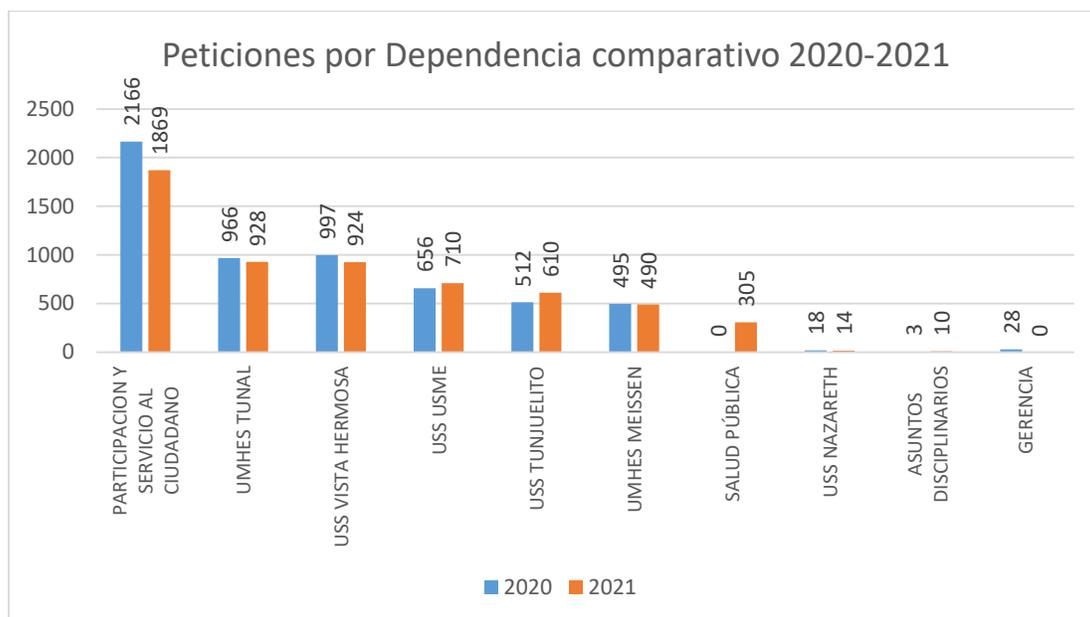
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son Tunal 15,8% (n=928), CAPS Vista Hermosa 15,8% (n=924), seguido por las Unidades de la Localidad de Usme 12,1% (n=710), las unidades de la Localidad de Tunjuelito 10,4% (n=610), Meissen 8,4% (n=490), Salud pública 5,2% (n=305), Nazareth registró 14 manifestaciones en el período representando el 0,2%, así como las peticiones registradas por Asuntos disciplinarios 0,2% (n=10).

TABLA 9. COMPARATIVO GESTION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA 2020-2021

DEPENDENCIA DE GESTION	2020	2021
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	2166	1869
UMHES TUNAL	966	928
USS VISTA HERMOSA	997	924
USS USME	656	710
USS TUNJUELITO	512	610
UMHES MEISSEN	495	490
SALUD PÚBLICA	0	305
USS NAZARETH	18	14
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	10
GERENCIA	28	0
TOTAL	5841	5860

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

GRAFICA 8. PETICIONES POR DEPENDENCIA COMPARATIVO 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

Comparando el año 2021 con año 2020, se presenta disminución en las peticiones recibidas en las dependencias de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Tunal, Vista Hermosa, Meissen y Nazareth, y se presentó incremento de las Unidades de Usme y Tunjuelito.

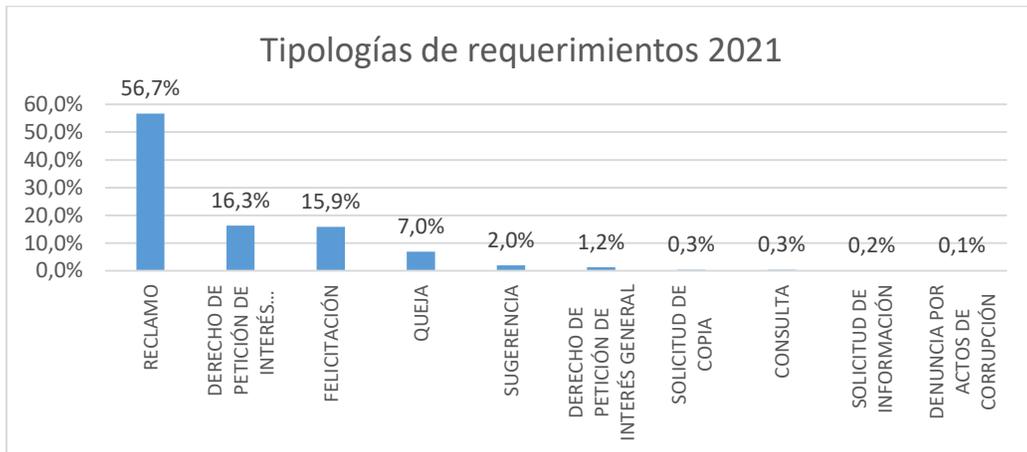
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

TABLA 10. TIPOLOGIA DE PETICIONES 2021

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECLAMO	164	213	236	218	278	267	341	337	346	320	345	258	3323
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42	62	84	76	51	99	129	126	101	91	64	33	958
FELICITACIÓN	31	90	59	100	74	77	121	121	68	65	59	65	930
QUEJA	16	34	37	37	27	23	42	38	36	43	47	28	408
SUGERENCIA	5	6	10	4	9	6	22	21	18	8	7	0	116
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	10	5	6	13	4	6	10	6	3	3	2	73
SOLICITUD DE COPIA	1	1	5	2	1	3	4	0	1	1	0	0	19
CONSULTA	2	0	4	0	0	1	3	1	0	3	4	1	19
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	0	1	1	0	2	1	1	0	2	0	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	4
TOTAL	267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	5860

Fuente: Reporte SDGPC 2021

GRAFICA 9. TIPOLOGÍA 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

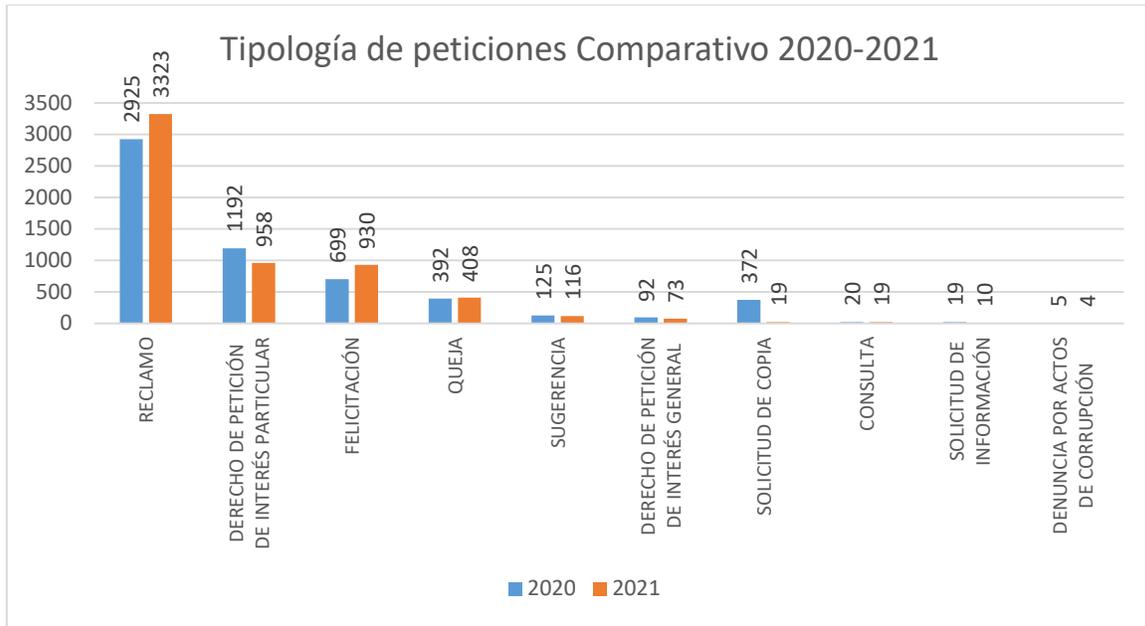
Para la vigencia 2021 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 56,7% (n=3.323), seguido por derechos de interés particular 16,3% (n=958), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones 15,9% (n=930), en cuarto lugar con el 7% (n=408) están las quejas por trato inadecuado.

TABLA 11. COMPARATIVO TIPOLOGIA DE PETICIONES 2020-2021

TIPOLOGIA	2020	2021
RECLAMO	2925	3323
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1192	958
FELICITACIÓN	699	930
QUEJA	392	408
SUGERENCIA	125	116
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	92	73
SOLICITUD DE COPIA	372	19
CONSULTA	20	19
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	4
TOTAL	5841	5860

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

GRAFICA 10. TIPOLOGÍA COMPARATIVO 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

En el comparativo de 2020-2021, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, los derechos de Interés particular ocupan el segundo lugar, seguido de las felicitaciones y las quejas, comparando los dos periodos, los reclamos, las felicitaciones y las quejas incrementaron en número para el año 2021. Para los servicios ambulatorios los reclamos continúan estando referidos a la falta de oportunidad para asignación de citas de especialista, Servicios complementarios por la oportunidad en la asignación de citas para toma de imágenes diagnósticas y radiología.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el 2021, fueron atendidas como denuncias por posibles actos de corrupción 4 manifestaciones, las cuales pertenecen a los meses de mayo, agosto, octubre y noviembre, y a las que se les dio el trámite correspondiente desde el área de la competencia.

2.1. RECLAMOS 2021

En el año 2021, se recibieron 3.323 Reclamos, correspondiente al 56,7% del total de las manifestaciones (n=5.860), mientras que para el año 2020 en el mismo

periodo esta tipología correspondió al 50% (n=2.925) sobre un total de 5.841 PQRSD.

GRAFICA 11. RECLAMOS 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

Lo concerniente a Reclamos corresponde en su mayoría a Oportunidad de agenda para asignación de citas, solicitudes ciudadanas a través de la Personería Distrital y EPS Capital Salud, otras EPS y Asuntos de Salud Pública.

Las Especialidades más solicitadas en el año 2021 son Urología, Medicina Interna, Otorrinolaringología y Neurología.

2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS

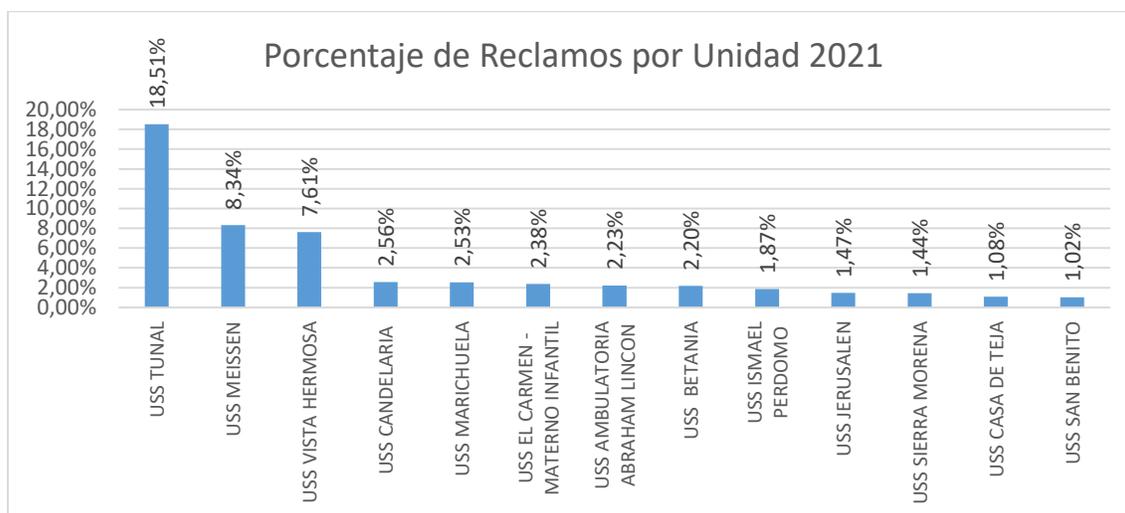
TABLA 12. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD 2021

UNIDAD	RECLAMOS 2021	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
USS TUNAL	615	18,51%	244074	0,25%
USS MEISSEN	277	8,34%	164620	0,17%
USS VISTA HERMOSA	253	7,61%	208265	0,12%
USS CANDELARIA I	85	2,56%	91598	0,09%
USS MARICHUELA	84	2,53%	210683	0,04%
USS EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	79	2,38%	88274	0,09%
USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	74	2,23%	145347	0,05%
USS BETANIA	73	2,20%	85415	0,09%
USS ISMAEL PERDOMO	62	1,87%	73133	0,08%
USS JERUSALEN	49	1,47%	38531	0,13%
USS SIERRA MORENA	48	1,44%	28516	0,17%
USS CASA DE TEJA	36	1,08%	13853	0,26%
USS SAN BENITO	34	1,02%	57612	0,06%
USS USME	30	0,90%	38198	0,08%
USS LA REFORMA	20	0,60%	23999	0,08%
USS LA FLORA	20	0,60%	18728	0,11%
USS SANTA LIBRADA I	18	0,54%	15079	0,12%
USS TUNJUELITO	16	0,48%	8004	0,20%
USS SAN ISIDRO	13	0,39%	5252	0,25%
USS ISLA DEL SOL	12	0,36%	13704	0,09%
USS YOMASA	10	0,30%	20304	0,05%
USS PARAÍSO	10	0,30%	14047	0,07%
USS DANUBIO AZUL	9	0,27%	20058	0,04%

USS SANTA MARTA	4	0,12%	8107	0,05%
USS MANUELA BELTRÁN I	4	0,12%	575	0,70%
USS MOCHUELO	4	0,12%	9982	0,04%
USS LORENZO ALCANTUZ	2	0,06%	4084	0,05%
USS PASQUILLA	2	0,06%	6046	0,03%
USS NAZARETH	1	0,03%	7902	0,01%
USS SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	0,03%	5616	0,02%
USS LA ESTRELLA	1	0,03%	566	0,18%
USS DESTINO	0	N.A	4337	N.A
USS SAN FRANCISCO	0	N.A	1991	N.A
USS POTOSÍ	0	N.A	514	N.A
USS LIMONAR	0	N.A	232	N.A
NO APLICA SEDE	1377	41,44%	N.A	N.A
TOTAL	3323	100%	1677246	0,20%

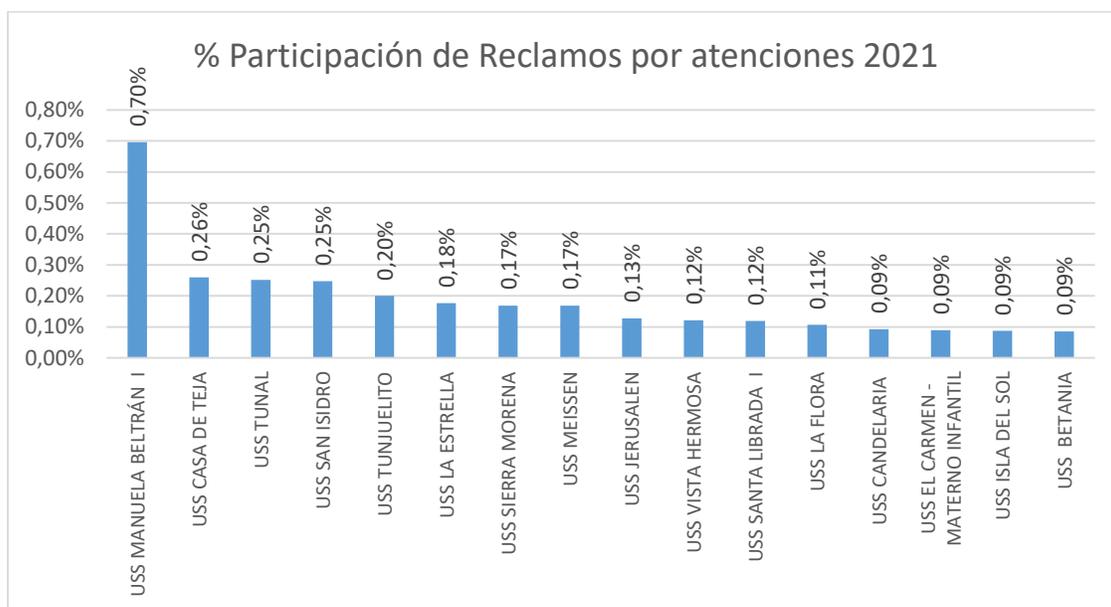
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021. Oficina de Gestión de la Información 2021

GRAFICA 12. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR UNIDAD 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

GRAFICA 13. PROPORCIÓN DE RECLAMOS POR UNIDAD DE ACUERDO CON EL NÚMERO DE ATENCIONES 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

El mayor número de reclamos para el año 2021 corresponde a la USS Tunal, seguida de la USS Meissen, USS Vista Hermosa y Candelaria, sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, la USS Manuela Beltrán es la de mayor participación con un resultado de 0,70%.

Respecto a la tasa, por cada 10.000 atenciones 20 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

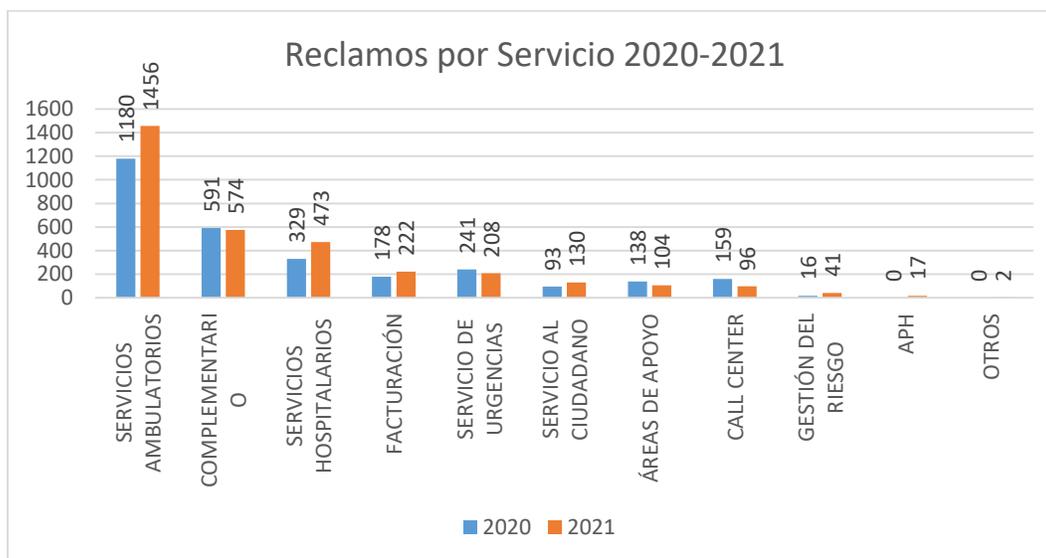
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO

TABLA 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS 2021

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
SERVICIOS AMBULATORIOS	1456	43,82%	1.510.983	0,10%
COMPLEMENTARIO	574	17,27%	SD	N.A
SERVICIOS HOSPITALARIOS	473	14,23%	43.608	1,08%
FACTURACIÓN	222	6,68%	N.A	N.A
SERVICIO DE URGENCIAS	208	6,26%	122.655	0,17%
SERVICIO AL CIUDADANO	130	3,91%	N.A	N.A
ÁREAS DE APOYO	104	3,13%	N.A	N.A
CALL CENTER	96	2,89%	N.A	N.A
GESTIÓN DEL RIESGO	41	1,23%	N.A	N.A
APH	17	0,51%	N.A	N.A
OTROS	2	0,06%	N.A	N.A
TOTAL	3323	100%	1.677.246	0,20%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021. Oficina Gestión de la Información 2021

GRAFICA 14. RECLAMOS POR SERVICIO 2020-2021



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD 2020-2021

Para la vigencia 2021 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 43,82% (n=1456), en el año 2020 también se encontraba en primer lugar con el 40% (n=1180), la causa principal es la oportunidad de citas, demora o inconformidad en la atención de citas de especialistas. Los Servicios Complementarios se encuentran en segundo lugar con 17,27% (n=574) en el año 2021 y en la misma posición en el año 2020 con 20,2% (n=591), los cuales corresponden en su mayoría a la oportunidad de agenda de Radiología e Imagenología, oportunidad en entrega de resultados y medicamentos; los Servicios Hospitalarios en el año 2021 estuvieron en el tercer lugar con 14,23% (n=473) y en el año 2020 con 11,2% (n=329), las causas principales son la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio.

El servicio de facturación 6,68% (n=222) por demora en la atención, inconformidad con la atención, mala asignación de citas y cobros incorrectos.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el año 2021 tuvieron una participación del 6,26% (n=208), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de triage.

Los Reclamos para servicio al ciudadano tuvieron una participación del 3,91% (n=130) están dados por inconformidad con la información y orientación, y demora en la atención brindada por los informadores y Trabajo social en los servicios ambulatorios.

Los reclamos para las áreas de apoyo tienen un porcentaje de participación del 3,13% (n=104) y están dados por inconformidad con los sistemas de información, servicio de vigilancia, servicios generales y mantenimiento.

TABLA 14. ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO AMBULATORIO 2021

ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2021
UROLOGÍA	9	4	10	10	16	15	13	17	18	9	5	8	134
MEDICINA INTERNA	6	4	7	0	14	12	15	23	9	14	11	6	121
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	4	4	4	9	5	12	4	17	10	7	8	85
NEUROLOGÍA	3	6	9	2	3	3	3	8	7	11	14	13	82
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	5	6	6	5	7	0	2	2	8	11	6	10	68
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	2	5	1	0	7	0	10	6	11	8	6	6	62

OFTALMOLOGIA	2	4	2	1	2	4	5	6	17	8	7	4	62
DERMATOLOGIA	2	5	2	0	3	2	2	8	5	9	7	6	51
MEDICINA GENERAL	5	4	4	1	1	6	8	9	2	2	3	3	48
CARDIOLOGIA	3	3	2	2	2	2	4	1	3	6	7	8	43
ODONTOLOGIA	0	4	8	1	9	3	2	5	3	2	3	0	40
MEDICINA FISICA	2	6	2	1	6	5	8	0	4	1	3	2	40
CIRUGIA GENERAL	0	0	0	0	2	0	1	0	3	1	3	0	10
TOTAL	35	49	51	22	74	57	83	87	99	81	76	64	778

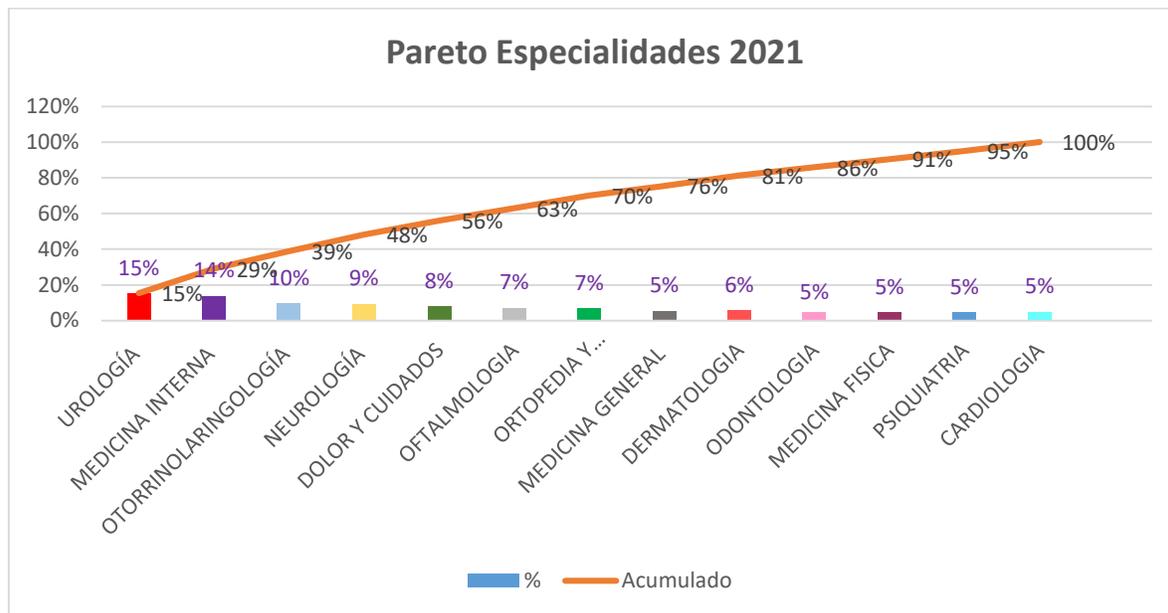
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

GRAFICA 15. ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD AMBULATORIOS 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

GRÁFICA 16. PARETO ESPECIALIDADES 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

Las Gráficas 15 y 16 corresponden a las especialidades reiterativas del año 2021, las cuales corresponden al 53% de los reclamos de los Servicios Ambulatorios.

TABLA 15. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO HOSPITALARIO. 2021

ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2021
CIRUGIA ORTOPEdia	1	3	1	7	7	3	3	6	21	11	9	3	75
CIRUGIA GENERAL	2	1	2	7	4	3	5	7	7	7	7	8	60
CIRUGIA OFTALMO	1	1	0	5	0	1	3	1	9	2	4	0	27
CIRUGIA UROLOGICA	1	2	0	2	0	1	1	1	3	4	3	0	18
CIRUGIA MAMA	0	0	1	0	1	1	2	0	0	3	4	0	12
TOTAL	5	7	4	21	12	9	14	15	40	27	27	11	192

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en la vigencia 2021, están reiteradas las manifestaciones por falta de oportunidad en la programación de Cirugías Ortopédica, General, Oftalmológica, Cirugía Urológica y de Mama.

TABLA 16. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2021

CAUSA	TOTAL 2021	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	292	70%
OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	59	14%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO	36	9%
DEMORA EN LA ATENCION	33	8%
TOTAL	420	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

TABLA 17. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2021

OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS	8	10	9	9	12	7	18	13	12	12	17	10	137
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	2	2	4	6	9	0	6	2	6	1	2	0	40
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	3	7	0	4	4	4	2	2	1	2	6	2	37
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	1	1	0	3	3	1	4	2	3	2	3	2	25
ELECTROCARDIOGRAFÍA	0	0	0	0	1	2	4	0	4	3	0	1	15
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	0	0	0	1	3	3	0	0	2	1	1	1	12
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	0	0	0	0	1	1	0	0	4	0	0	4	10
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	2	2	1	0	0	1	2	2	0	0	10
REHABILITACIÓN	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	6
TOTAL	14	20	15	26	35	18	35	20	36	24	29	20	292

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

En cuanto a oportunidad en los Servicios Complementarios para el año 2021, el mayor número de requerimientos corresponde a la oportunidad en asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 70%, los principales servicios para el periodo fueron Ecografías y Radiología Convencional, seguido por Cardiología no invasiva. Posteriormente, se encuentra la oportunidad en la entrega de medicamentos que presentó el 14% de los reclamos por oportunidad en los Servicios Complementarios.

TABLA 18. TOTAL RECLAMOS – Servicio Al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RUTA DE LA SALUD	2	10	0	1	6	11	24	14		1	6	3	78
INFORMADORES AMBULATORIO	2	6	4	3	2	5	6	3	3	3	2	2	41
TRABAJO SOCIAL	1	0	0	0	1	0	2	1	1	0	1	0	7
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
TÉCNICOS SDQS	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
TOTAL	5	16	4	4	10	16	33	18	4	4	11	5	130

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el año 2021, estuvieron relacionados con la inconformidad por el Servicio de Ruta de la Salud, mala orientación e inconformidad con los informadores del Servicio Ambulatorio, así como inconformidad con Trabajo Social en los Servicios de ambulatorio y hospitalización.

TABLA 19. TOTAL RECLAMOS ÁREAS DE APOYO 2021

ÁREAS DE APOYO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
VIGILANCIA	0	2	6	2	3	4	3	1	0	4	4	0	29
SISTEMAS	0	0	0	1	1	1	1	2	2	9	2	0	19
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	0	2	1	2	1	2	3	0	0	1	3	2	17
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	1	1	1	2	1	0	0	0	2	0	9

PROFESIONAL DE ENLACE	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4	0	7
SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	6
MERCADEO	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	4
REGISTRADURÍA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
CONTRATACIÓN	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
ALIMENTOS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
CARTERA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SEGURIDAD AL PACIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	2	5	10	7	8	11	14	4	3	17	18	5	104

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

Los reclamos para las áreas de apoyo para el año 2021 están relacionados principalmente con inconformidades con el servicio de vigilancia, fallas en los sistemas de información y mantenimiento e infraestructura.

TABLA 20. TOTAL RECLAMOS FACTURACIÓN 2021

FACTURACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DEMORA	7	5	12	8	7	3	9	21	3	0	3	5	83
INCONFORMIDAD SERVICIO	4	5	13	4	8	10	3	4	3	0	18	9	81
FALTA DE INFORMACION	1	2	0	3	3	1	0	1	0	0	2	4	17
COBRO INCORRECTOS	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	3	8
MALA ASIGNACION	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	2	1	7
TOTAL	12	12	26	15	19	15	14	28	8	0	25	22	196

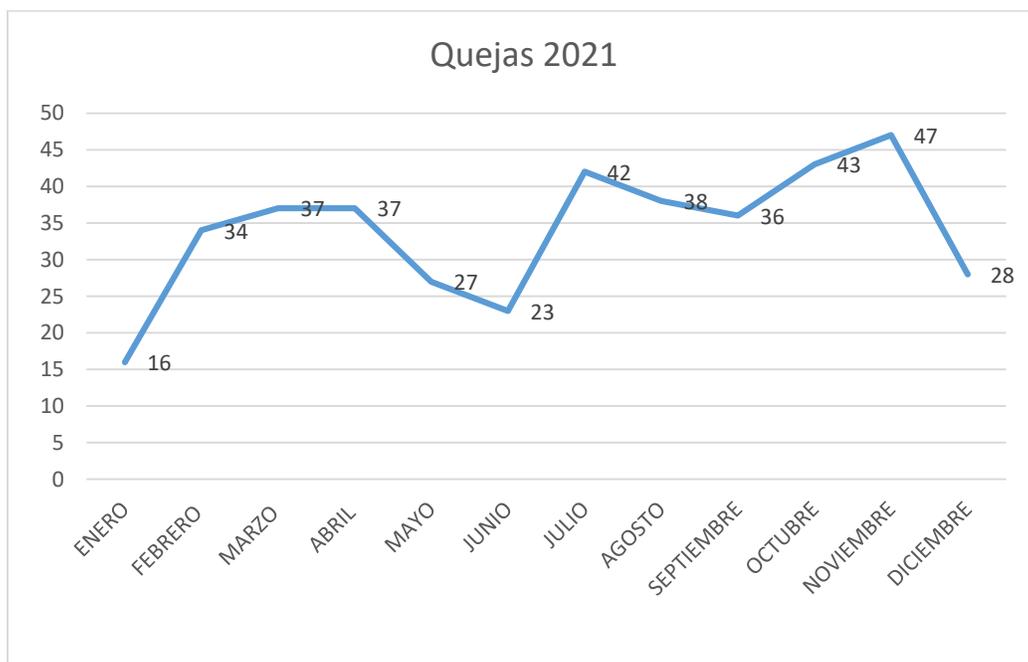
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

Los reclamos para Facturación en el año 2021 tienen como causas principales la demora y la inconformidad con el servicio, seguido de la falta de información, cobros incorrectos y mala asignación de citas.

2.2. QUEJAS 2021

En el año 2021, se recibieron 408 quejas, correspondiente al 7% del total de las manifestaciones (n=5.860), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 7% (n=392) sobre un total de 5.841 PQRSD.

GRAFICA 17. QUEJAS 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

Las quejas para el año 2021 corresponden en su mayoría a trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, principalmente en los servicios Ambulatorios, Facturación, Servicio al Ciudadano y Hospitalarios.

2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS

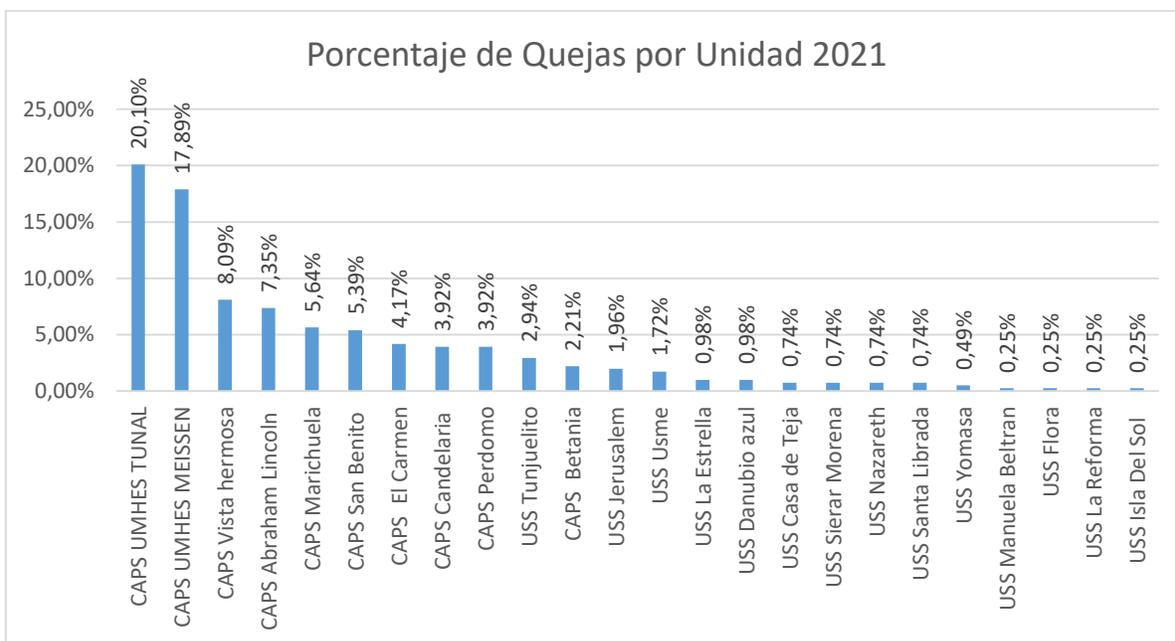
TABLA 21. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD 2021

UNIDAD	QUEJAS 2021	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
CAPS Tunal	82	20,10%	244074	0,03%
CAPS Meissen	73	17,89%	164620	0,04%
CAPS Vista hermosa	33	8,09%	208265	0,02%
CAPS Abraham Lincoln	30	7,35%	145347	0,02%
CAPS Marichuela	23	5,64%	210683	0,01%
CAPS San Benito	22	5,39%	57612	0,04%
CAPS El Carmen	17	4,17%	88274	0,02%
CAPS Candelaria	16	3,92%	91598	0,02%
CAPS Perdomo	16	3,92%	73133	0,02%
USS Tunjuelito	12	2,94%	8004	0,15%
CAPS Betania	9	2,21%	85415	0,01%
USS Jerusalem	8	1,96%	38531	0,02%
USS Usme	7	1,72%	38198	0,02%
USS La Estrella	4	0,98%	566	0,71%
USS Danubio azul	4	0,98%	20058	0,02%
USS Casa de Teja	3	0,74%	13853	0,02%
USS Sierar Morena	3	0,74%	28516	0,01%
USS Nazareth	3	0,74%	7902	0,04%
USS Santa Librada	3	0,74%	15079	0,02%
USS Yomasa	2	0,49%	20304	0,01%
USS Manuela Beltran	1	0,25%	575	0,17%
USS Flora	1	0,25%	18728	0,01%
USS La Reforma	1	0,25%	23999	0,004%
USS Isla Del Sol	1	0,25%	13704	0,01%
USS Mochuelo	0	N.A	9982	N.A
USS San Francisco	0	N.A	1991	N.A
USS Potosi	0	N.A	514	N.A
USS Pasquilla	0	N.A	6046	N.A
USS Paraiso	0	N.A	14047	N.A
USS San Isidro	0	N.A	5252	N.A

USS San Juan de Sumapaz	0	N.A	5616	N.A
USS Lorenzo Alcantuz	0	N.A	4084	N.A
USS Santa Martha	0	N.A	8107	N.A
USS Destino	0	N.A	4337	N.A
Limonar	0	N.A	232	N.A
NO APLICA SEDE	34	8,33%	N.A	N.A
TOTAL	408	100%	1677246	0,02%

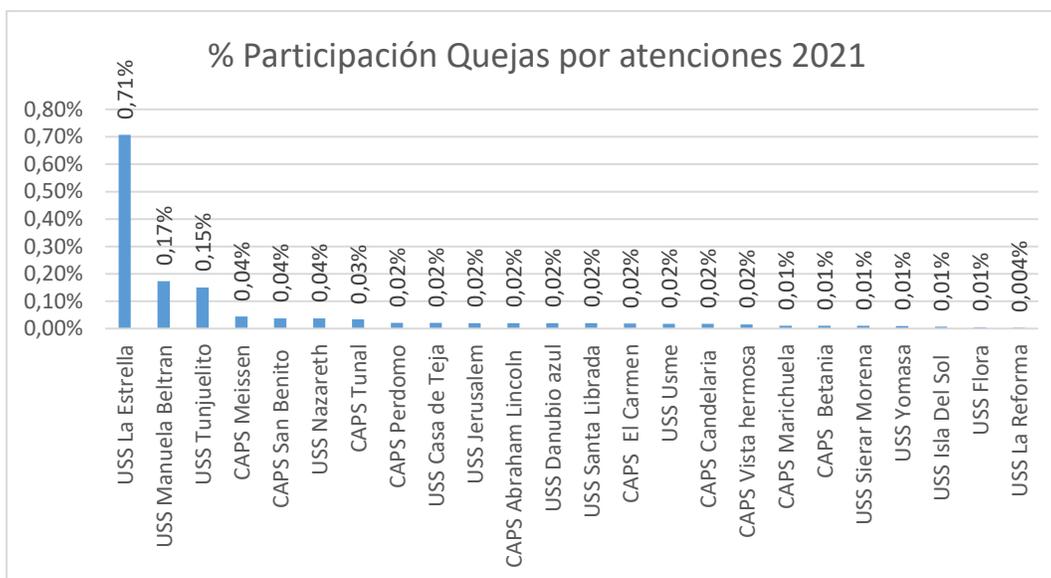
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2021. Oficina Gestión de la Información 2021

GRAFICA 18. PORCENTAJE DE QUEJAS POR UNIDAD 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

GRAFICA 19. PROPORCIÓN DE QUEJAS POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2021

Las Quejas recibidas en el año 2021, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a CAPS Tunal, CAPS Meissen, CAPS Vista Hermosa, CAPS Abraham Lincoln, Marichuela y CAPS San Benito.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=1.677.246) la tasa de cada 10.000 atenciones 2 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

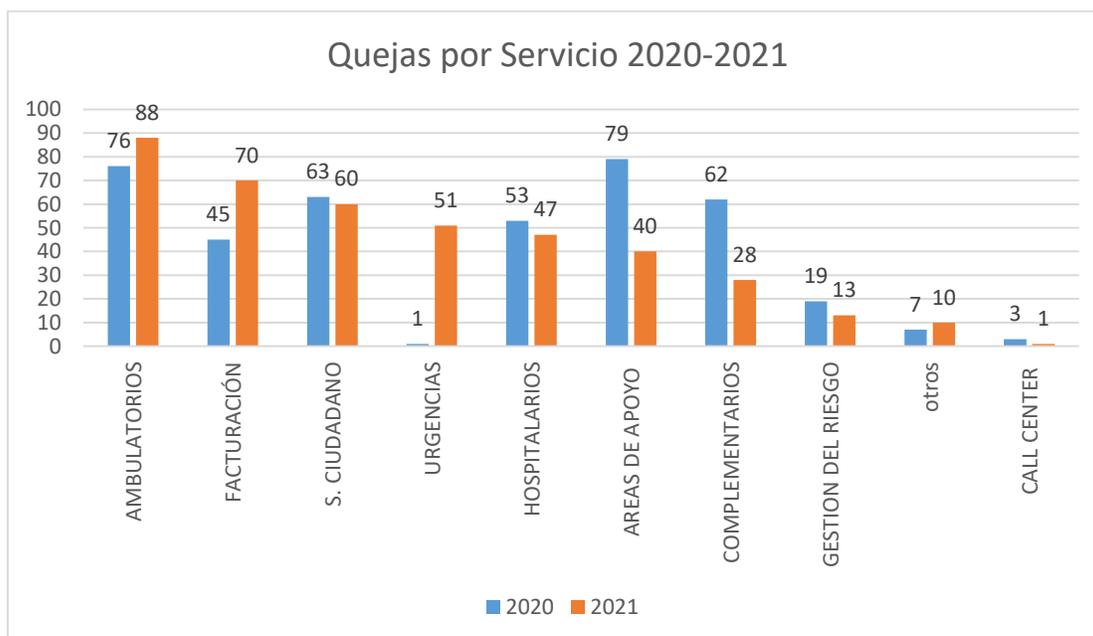
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO

TABLA 22. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO 2021

SERVICIO	Quejas 2021	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	88	21,6%	1.510.983	0,01%
FACTURACIÓN	70	17,2%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	60	14,7%	N.A	N.A
URGENCIAS	51	12,5%	122.655	0,04%
HOSPITALARIOS	47	11,5%	43.608	0,11%
AREAS DE APOYO	40	9,8%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	28	6,9%	SD	N.A
GESTION DEL RIESGO	13	3,2%	N.A	N.A
otros	10	2,5%	N.A	N.A
CALL CENTER	1	0,2%	N.A	N.A
TOTAL	408	100%	1.677.246	0,02%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021. Oficina Gestión de la Información 2021

GRAFICA 20. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO 2020-2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2020-2021

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el periodo 21,6%, sin embargo, al comparar con el número de atenciones por servicio se evidencia que el Servicio Hospitalario tiene la mayor proporción de quejas en el periodo con un 0,11%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios y Hospitalarios corresponden principalmente a atención deshumanizada y trato inadecuado.

2.3. FELICITACIONES 2021

En el periodo 2021, se recibieron 930 felicitaciones, correspondiente al 16% del total de las manifestaciones (n=5.860), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 12% (n=699) sobre un total de 5.841 PQRSD.

GRAFICA 21. FELICITACIONES 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS

TABLA 23. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD 2021

UNIDAD	FELICITACIONES 2021	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
CAPS Tunal	170	18,3%	244074	0,07%
USS Santa Librada	113	12,2%	15079	0,75%
CAPS Meissen	104	11,2%	164620	0,06%
CAPS San Benito	90	9,7%	57612	0,16%
CAPS Vista hermosa	78	8,4%	208265	0,04%
CAPS El Carmen	50	5,4%	88274	0,06%
CAPS Betania	49	5,3%	85415	0,06%
CAPS Perdomo	37	4,0%	73133	0,05%
CAPS Marichuela	17	1,8%	210683	0,01%
USS Tunjuelito	17	1,8%	8004	0,21%
CAPS Candelaria	16	1,7%	91598	0,02%
CAPS Abraham Lincoln	14	1,5%	145347	0,01%
USS Yomasa	11	1,2%	20304	0,05%
USS La Reforma	10	1,1%	23999	0,04%
USS Isla Del Sol	10	1,1%	13704	0,07%
USS La Estrella	9	1,0%	566	1,59%
USS Sierra Morena	7	0,8%	28516	0,02%
USS Usme	7	0,8%	38198	0,02%
USS Jerusalem	6	0,6%	38531	0,02%
USS Danubio azul	6	0,6%	20058	0,03%
USS Mochuelo	2	0,2%	9982	0,02%
USS Paraiso	2	0,2%	14047	0,01%
USS Nazareth	2	0,2%	7902	0,03%
USS Casa de Teja	1	0,1%	13853	0,01%
USS Flora	1	0,1%	18728	0,01%
USS San Francisco	0	0,0%	1991	N.A
USS Potosi	0	0,0%	514	N.A
USS Pasquilla	0	0,0%	6046	N.A
USS Manuela Beltran	0	0,0%	575	N.A

USS San Isidro	0	0,0%	5252	N.A
USS San Juan de Sumapaz	0	0,0%	5616	N.A
USS Lorenzo Alcantuz	0	0,0%	4084	N.A
USS Santa Martha	0	0,0%	8107	N.A
USS Destino	0	0,0%	4337	N.A
Limonar	0	0,0%	232	N.A
NO APLICA SEDE	101	10,9%		N.A
TOTAL	930	100%	1677246	0,06%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021. Oficina Gestión de la Información 2021

GRAFICA 22. PORCENTAJE DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

GRAFICA 23. PROPORCIÓN DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021

Las unidades con mayor número de Felicitationes en el periodo corresponden a CAPS Tunal, USS Santa Librada, CAPS Meissen, CAPS San Benito y CAPS Vista Hermosa, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS La Estrella (1,59%), seguida de USS Santa Librada (0.75%).

2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO

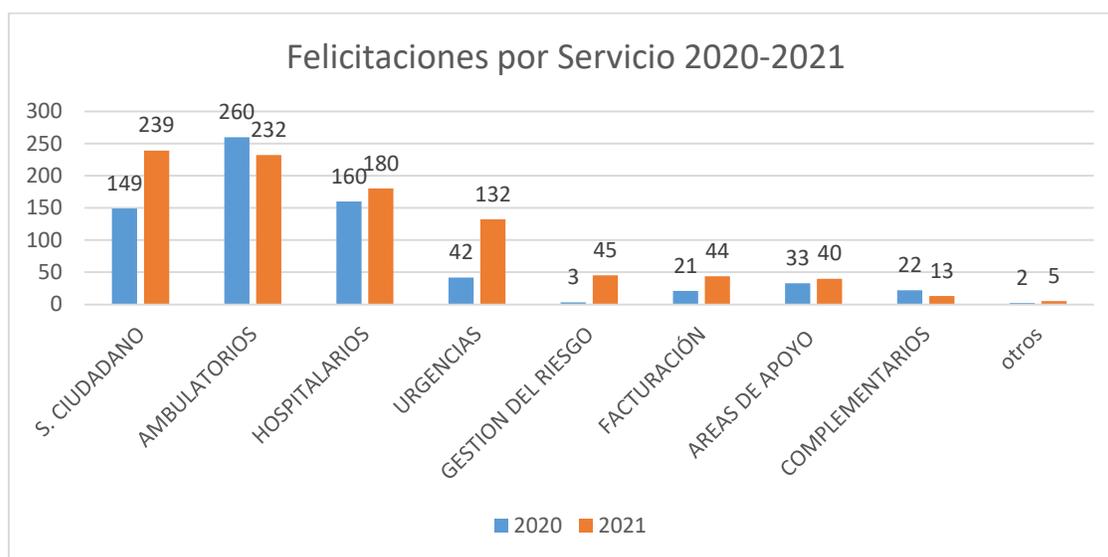
TABLA 24. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO 2021

SERVICIO	Felicitationes 2021	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
S. CIUDADANO	239	25,7%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	232	24,9%	1.510.983	0,02%
HOSPITALARIOS	180	19,4%	43608	0,41%
URGENCIAS	132	14,2%	122655	0,11%

GESTION DEL RIESGO	45	4,8%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	44	4,7%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	40	4,3%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	13	1,4%	SD	N.A
otros	5	0,5%	N.A	N.A
TOTAL	930	100%	1.677.246	0,06%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021. Oficina Gestión de la Información 2021

GRAFICA 24. FELICITACIONES POR SERVICIOS 2020- 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2020-2021

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el periodo 25,7%, sin embargo, al comparar con el número de atenciones por servicio se evidencia que el Servicio Hospitalario tiene la mayor proporción de felicitaciones en el periodo con un 0,41%.

Las felicitaciones de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente los servicios prestados en Medicina General y enfermería PYD en CAPS, Medicina General en USS Santa Librada y CAPS Meissen.

En los Servicios Hospitalarios, las felicitaciones corresponden al área de Hospitalización adulto en CAPS Tunal y Meissen.

2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR 2021

En el año 2021, se recibieron 958 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 16% del total de las manifestaciones (n=5.860), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 20% (n=1.192) sobre un total de 5.841 PQRSD.

TABLA 25. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR 2021

DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
GESTIÓN	24	43	67	54	39	85	116	112	81	72	45	17	755
Concepto sanitario	3	28	34	21	11	53	81	82	65	52	23	6	459
Proceso Misional	14	12	27	27	21	21	29	23	8	16	16	7	221
Asignacion de cita para la prestacion de servicios en salud	1	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	43
Proceso de apoyo a la gestion	2	0	3	1	0	6	0	2	2	0	2	1	19
Otros	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Certificado de nacido vivo	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3
Proceso de control y evaluacion	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Proceso estrategico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Dispensacion de medicamentos y dispositivos medicos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Unidad de dolor y terapias alternativas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
PROCESO MISIONAL	17	19	17	22	12	14	13	13	20	19	19	12	197
PROCESO DE APOYO A LA GESTION	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
PROCESO ESTRATEGICO	0	1	0	0	0	1	2						
Total	42	62	84	76	51	99	129	126	101	91	64	33	958

Fuente: Reporte SDGPC 2021

Para el periodo 2021, los Derechos de Petición de Interés Particular reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, corresponden en su mayoría a requerimientos de Gestión del Riesgo, en temas relacionados con

concepto sanitario, seguido de solicitudes relacionadas con los procesos misionales, como solicitud de cita de servicio Ambulatorios, sin que el usuario refiera que haya presentado algún tipo de barrera para el acceso.

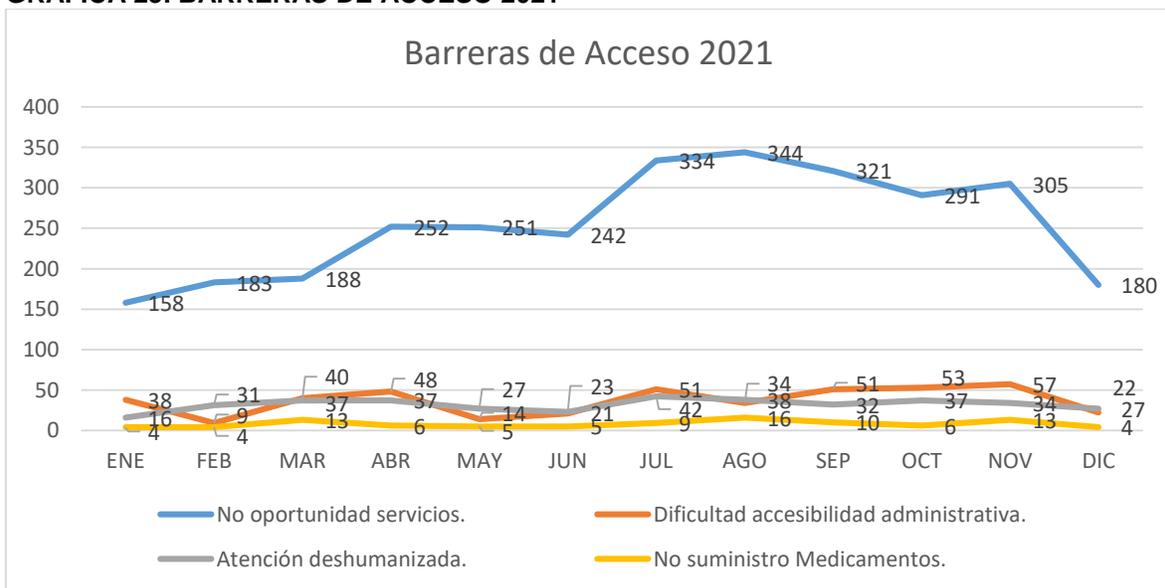
3. BARRERAS DE ACCESO

TABLA 26. BARRERAS DE ACCESO 2021

BARRERA DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
No oportunidad servicios.	158	183	188	252	251	242	334	344	321	291	305	180	3049
Dificultad accesibilidad administrativa.	38	31	40	48	27	23	51	34	51	53	57	22	438
Atención deshumanizada.	16	9	37	37	14	21	42	38	32	37	34	27	381
No suministro Medicamentos.	4	4	13	6	5	5	9	16	10	6	13	4	95
Emergencia Covid	0	0	0	0	7	4	19	8	6	4	5	5	58
Problemas recursos económicos.	1	1	5	1	0	1	1	2	5	4	2	3	26
Negación Servicios.	0	0	1	0	1	0	2	2	0	1	2	3	12
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).	1	1	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	7
Total	218	229	284	344	306	296	459	446	426	396	418	244	4066

Fuente: Reporte SDGPC 2021

GRAFICA 25. BARRERAS DE ACCESO 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

Para el año 2021 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 75% (n=3.049) sobre el total de barreras identificadas en el periodo (n=4.066), seguida de dificultad accesibilidad administrativa con un 10,77% (n=438), atención deshumanizada con 9,37% (n=381), y no suministro de medicamentos con el 2,34% (n=95).

4. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA

Atendiendo 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. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley:*

- *Que esté en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución.*
- *Que se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.*
- *Que se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.*

Para la vigencia del informe se registraron 10 manifestaciones con la tipología de solicitud de información, las cuales fueron gestionadas desde la Dependencia de Servicio a la Ciudadanía y Salud Pública.

5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 27. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS 2021

TRÁMITE		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
1	Examen laboratorio clínico	2	2	1	5	16	13	10	6	7	6	7	3	78
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	85	112	145	117	144	131	190	196	217	194	185	154	1870
3	Concepto sanitario	32	62	26	63	55	119	60	347	120	53	61	13	1011
4	Historia clínica	3	4	0	3	0	1	1	0	0	2	0	4	18
5	Certificado de defunción	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3

6	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
7	Imágenes diagnosticas	26	33	25	34	49	33	46	29	53	46	49	38	461
8	Terapias físicas, ocupacionales y laborales	9	8	6	3	6	8	12	15	13	6	9	4	99
9	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	8	6	16	10	10	17	12	20	17	10	18	9	153
10	Urgencias	13	24	15	38	34	47	47	40	27	49	35	33	402
11	Certificado de nacido vivo	2	0	0	0	0	2	4	0	0	1	0	0	9
Total		181	251	234	273	315	371	382	654	454	367	364	259	4105

Fuente: Reporte mensual SDGPC, Matriz autocontrol PQRSD 2021

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 Secretaria General estos no se registraran en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 26.

6. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS

Se dio cumplimiento a la generación de información, basada en la atención de Derechos de Petición y se presentaron mensualmente los informes de Veeduría Distrital para dar cumplimiento al decreto 371 de 2010.

Para el año 2021 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento al Decreto 491 de 2021 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad al 100% de las PQRSD, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 13 días.

Para la vigencia, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como canal de Escucha PQRSD, las redes sociales Twitter y Facebook.

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.

En articulación con la Oficina de Gestión del Talento Humano, Oficina de calidad, Oficina Asesora de comunicaciones y Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se avanza en la implementación de buzón de colaboradores virtual.

Para cumplimiento de Ley de Transparencia se publica informe de resultados PQRSD en la página web de la Subred Sur

Se socializa información de resultados PQRSD de manera periódica, a nivel directivo de la Subred y a las formas de participación, dando a conocer los principales motivos de inconformidad de los usuarios y recibiendo retroalimentación de las áreas y la comunidad como insumo para la toma de acciones de mejora.

Acorde a los resultados de gestión de PQRSD, se consolida información mensual, trimestral, semestral y anual, y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte de las necesidades de información institucional.

7. CONCLUSIONES

Se identifica que el principal derecho vulnerado en el periodo *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; Servicios Complementarios por oportunidad de citas de Radiología e Imágenes diagnósticas y oportunidad en la entrega de medicamentos y resultados de laboratorio. Servicios Hospitalarios por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos.

8. RECOMENDACIONES

Avanzar en el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas planteadas, teniendo en cuenta lo manifestado por el ciudadano, lo que permita la disminución de las PQRSD registradas por las mismas causas.

Servicio ambulatorio, mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Urología, Medicina Interna, Otorrinolaringología, Neurología, Ortopedia y Traumatología y Oftalmología, así como generar acciones de mejora para la atención oportuna a las citas asignadas.

Servicio Complementario, mejorar la oportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnósticas, principalmente ecografías y radiología convencional, la oportunidad en la entrega de medicamentos y resultados de laboratorio.

Servicio hospitalario, mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de cirugía ortopédica y cirugía general, así como continuar avanzando en el fortalecimiento en la orientación e información proporcionada a pacientes y familiares.

Dirección Administrativa y Financiera, promover el buen trato hacia los usuarios en ventanillas de facturación, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas, así mismo, fortalecer la apropiación de los planes de contingencia ante caídas del sistema y mejorar el trato a los usuarios por parte del personal de vigilancia en las Unidades de Atención.

A todas las áreas, direcciones, profesionales de enlace, funcionarios, contratistas, adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.

Por parte de la dirección de Talento Humano y contratación divulgar y socializar a funcionarios y Contratistas, los canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

Fortalecer la oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Orfeo (3 días de acuerdo a Procedimiento PQRSD).



ANDREA LÓPEZ 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:	Diana Milena Torres Pérez	Profesional Especializado	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Revisado y Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Febrero 1 de 2022