

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

Contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021 | 5 |
| 1.1. CANALES DE ESCUCHA | 10 |
| 1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA | 12 |
| 1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA | 13 |
| 1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS..... | 13 |
| 2. TIPOLOGIA DE PETICIONES..... | 16 |
| 2.1. RECLAMOS IV TRIMESTRE 2021 | 19 |
| 2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS..... | 19 |
| 2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO..... | 22 |
| 2.2. QUEJAS IV TRIMESTRE 2021 | 29 |
| 2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS | 30 |
| 2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO | 32 |
| 2.3. FELICITACIONES IV TRIMESTRE..... | 33 |
| 2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS | 34 |
| 2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO | 36 |
| 2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR IV TRIMESTRE 2021 | 38 |
| 3. BARRERAS DE ACCESO | 40 |
| 4. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA | 41 |
| 5. TRÁMITES Y SERVICIOS..... | 42 |
| 6. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS | 43 |
| 7. CONCLUSIONES | 44 |
| 8. RECOMENDACIONES..... | 44 |



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

Carrera 20 No. 47B - 35 Sur
Conmutador: 7300000
www.subredsur.gov.co
Código Postal: 110621



USS Nazareth
USS San Juan



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre, 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 la vigencia 2021.

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

Para el cuarto trimestre 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.

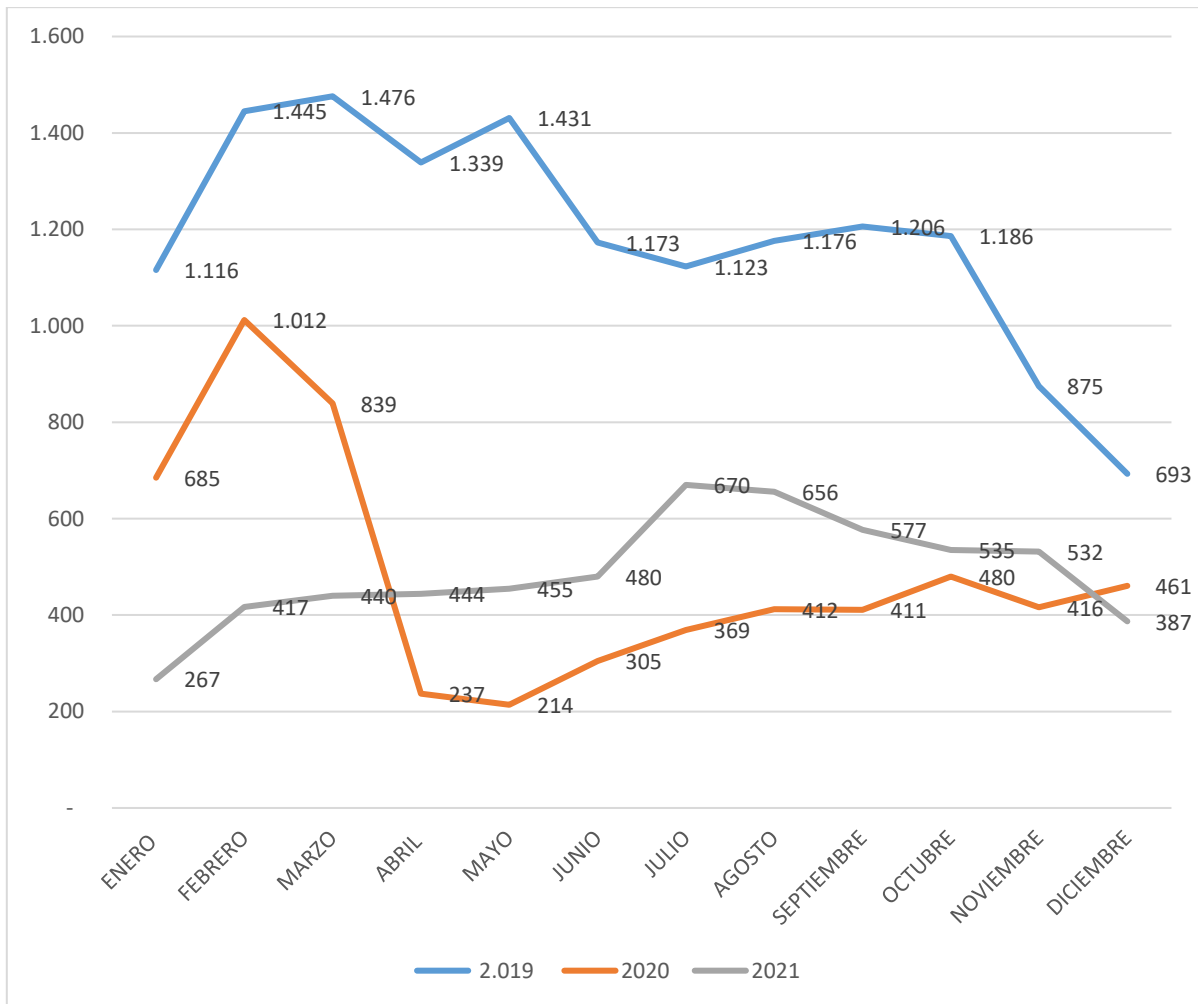
Tipología de manifestaciones ciudadanas

| 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

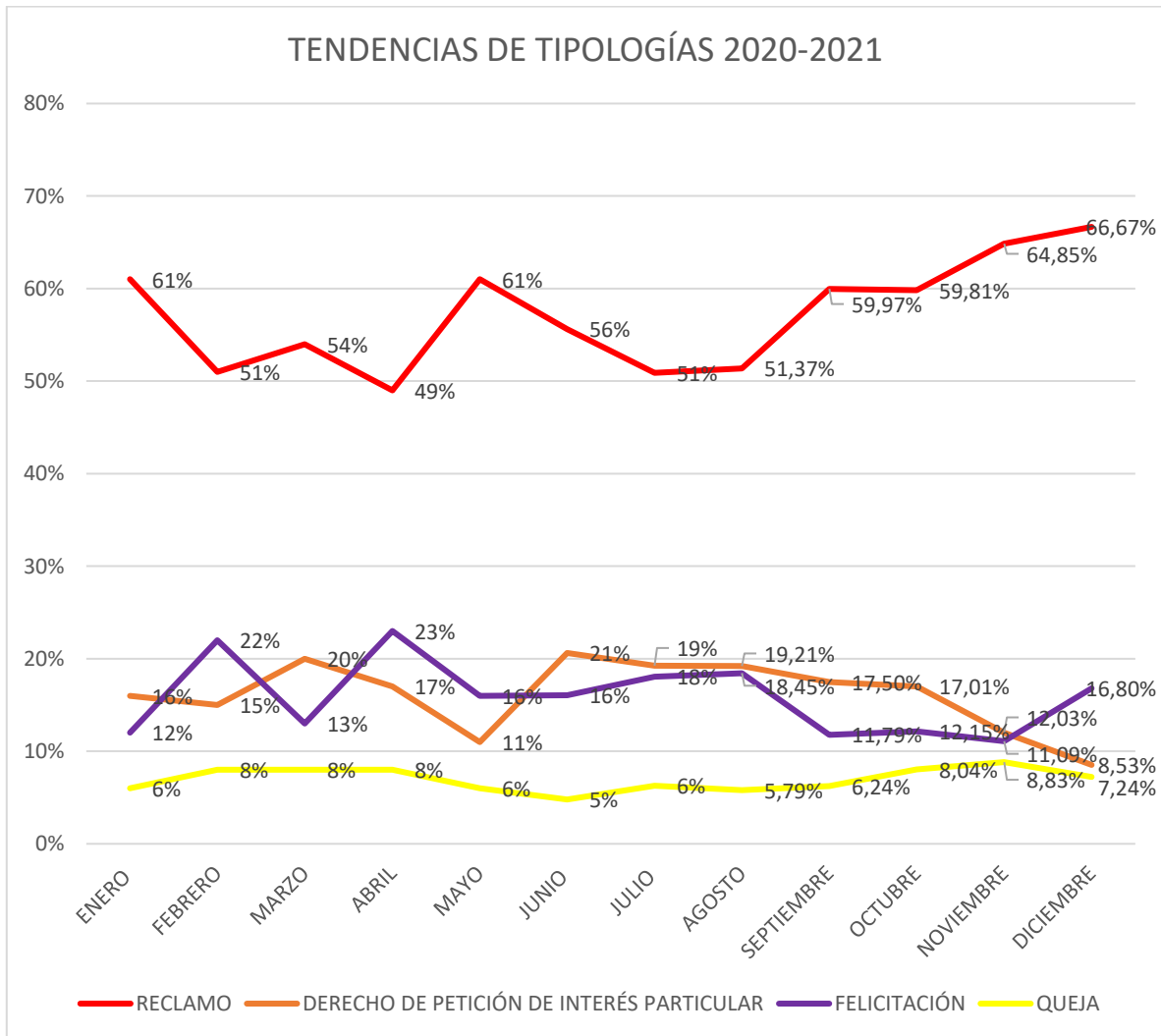
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021

GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

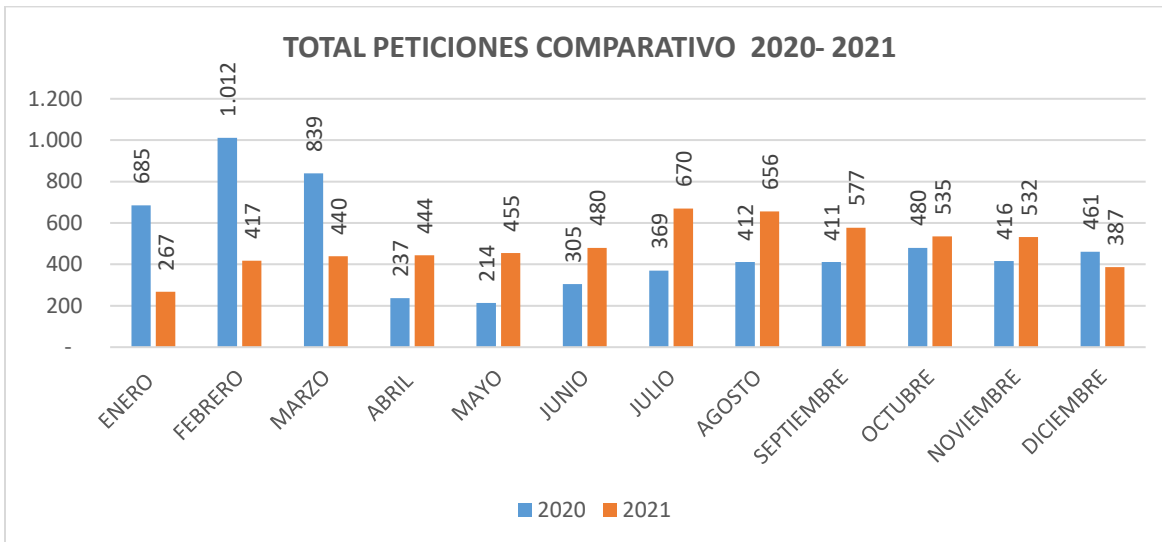
GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS 2021.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

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 cuarto trimestre del año 2021 un incremento en el número de reclamos y quejas, y disminución de las felicitaciones en comparación con el mismo periodo del año 2020.

GRAFICA 3. TOTAL DE PETICIONES 2020- 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

El comportamiento de peticiones del periodo tuvo tendencia al aumento en el número de requerimientos, se continúa evidenciando el impacto por el proceso de estabilización de la operación del Call Center Distrital debido al cambio de operador ocurrido en el mes de julio, lo cual afectó la comunicación de los usuarios para el agendamiento de citas médicas y por ende el acceso a los servicios de salud. Sin embargo, en el mes de diciembre de 2021 se evidencia una disminución en la interposición de manifestaciones ciudadanas, derivada del comportamiento propio de ese mes.

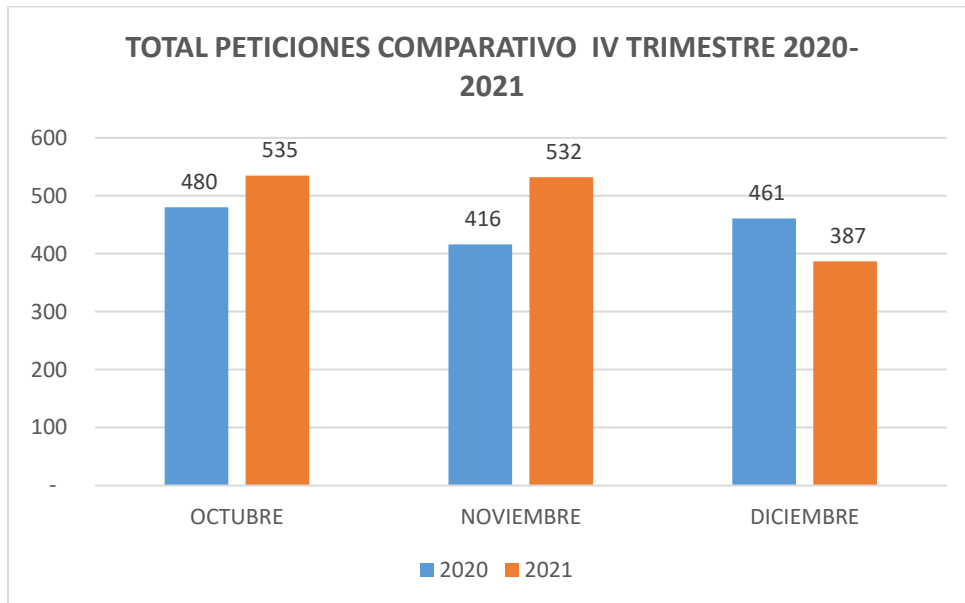
TABLA 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES. IV TRIMESTRE 2020 - 2021

| | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|------|---------|-----------|-----------|--------------|
| 2020 | 480 | 416 | 461 | 1.357 |
| 2021 | 535 | 535 | 387 | 1.454 |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2020-2021

Para el cuarto trimestre de 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 1.454 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionados en todas las Dependencias de manejo de PQRSD.

GRAFICA 4. TOTAL PETICIONES. COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2020-2021

Para el cuarto trimestre de 2021 se registraron 1.454 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2020 se registraron 1.357, evidenciándose un mayor número de manifestaciones en 2021; 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 estaban 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.

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

| DEPENDENCIA | PETICIONES POR DEPENDENCIA | # ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN |
|--|----------------------------|--------------|-----------------|
| Servicio a la Ciudadanía | 498 | N.A | N.A |
| Unidad de Servicios de Salud Tunal | 201 | 57.123 | 0,35% |
| Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa | 226 | 131.460 | 0,17% |

| | | | |
|---|--------------|----------------|--------------|
| Salud Pública | 87 | N.A | N.A |
| Unidad de Servicios de Salud Usme | 190 | 124.627 | 0,15% |
| Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito | 131 | 82.495 | 0,16% |
| Unidad de Servicios de Salud Meissen | 113 | 43.660 | 0,26% |
| Unidad de Servicios de Salud Nazareth | 4 | 2.972 | 0,13% |
| Oficina Asuntos Disciplinarios | 4 | N.A | N.A |
| Total general | 1.454 | 442.337 | 0,33% |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021-Oficina Gestión de la Información Octubre, Noviembre, Diciembre 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 cuarto trimestre 2021 (n= 442.337) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.454) 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 0.33%.

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 33 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

TABLA 3. TASA DE PARTICIPACIÓN DE MANIFESTACIONES 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 Octubre, Noviembre, Diciembre 2020-2021

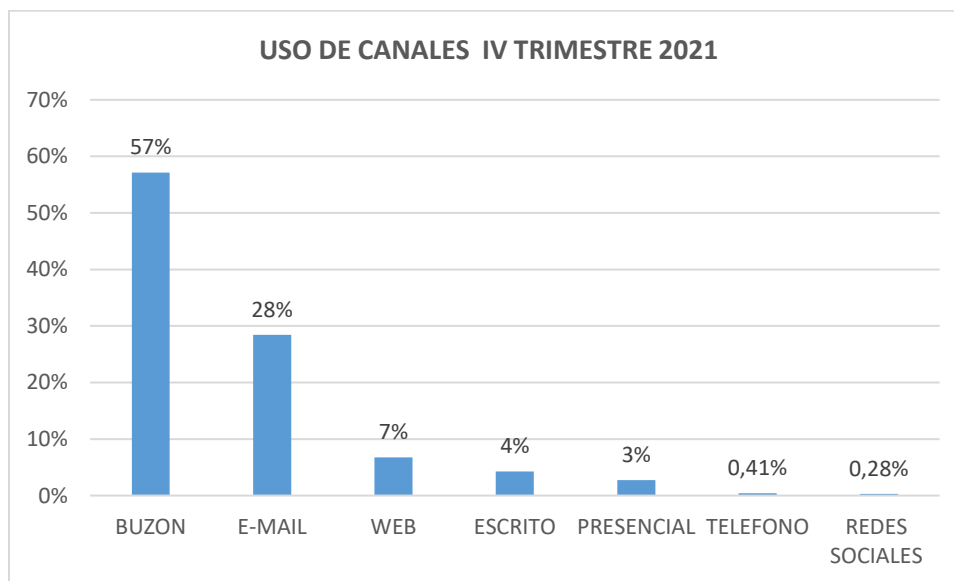
1.1. CANALES DE ESCUCHA

TABLA 4. USO DE CANALES DE ESCUCHA IV TRIMESTRE 2021

| CANALES DE ESCUCHA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE 2021 |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------------|
| BUZON | 290 | 285 | 256 | 831 |
| E-MAIL | 153 | 162 | 98 | 413 |
| WEB | 37 | 41 | 20 | 98 |
| ESCRITO | 40 | 20 | 2 | 62 |
| PRESENCIAL | 11 | 19 | 10 | 40 |
| TELEFONO | 2 | 3 | 1 | 6 |
| REDES SOCIALES | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Total general | 535 | 532 | 387 | 1.454 |

Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 5. USO DE CANALES IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Durante el IV Trimestre de 2021 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 57%

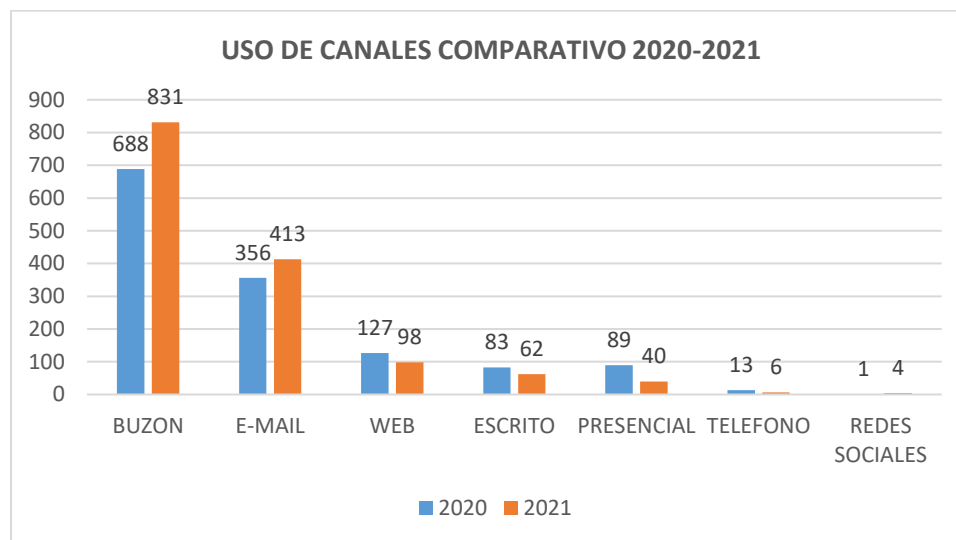
(n=831) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 28% (n=413); en tercer lugar el canal web con el 7% (n=98), seguido por canal escrito 4% (n=62), el canal presencial con el 3% (n=40), finalmente se encuentra el canal Telefónico con el 0,41% (n=6) y las redes sociales con 0,28% (n=4).

TABLA 5. COMPARATIVO USO DE CANALES IV TRIMESTRE 2020-2021

| CANALES DE ESCUCHA | 2020 | 2021 |
|--------------------|-------------|-------------|
| BUZON | 688 | 831 |
| E-MAIL | 356 | 413 |
| WEB | 127 | 98 |
| ESCRITO | 83 | 62 |
| PRESENCIAL | 89 | 40 |
| TELEFONO | 13 | 6 |
| REDES SOCIALES | 1 | 4 |
| TOTAL | 1357 | 1454 |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2020-2021

GRAFICA 6. COMPARATIVO USO DE CANALES IV TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2020-2021

En el uso de canales de escucha comparando el cuarto trimestre 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 cuarto lugar.

1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

TABLA 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA IV TRIMESTRE 2021

| Tipología | Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015 | Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria | Tiempo Subred |
|---|----------------------------------|---|------------------|
| | | | IV TRIMESTRE |
| Consulta | 30 días | 35 días | 28 días |
| Denuncia por actos de corrupción | 15 días | 30 días | 7 días |
| Derecho de petición de interés general | 15 días | 30 días | 18 días |
| Derecho de petición de interés particular | 15 días | 30 días | 16 días |
| Felicitación | 15 días | 30 días | 5 días |
| Queja | 15 días | 30 días | 16 días |
| Reclamo | 15 días | 30 días | 15 días |
| Solicitud de acceso de información | 10 días | 20 días | 17 días |
| Solicitud de copia | 10 días | 20 días | 5,6 días |
| Sugerencia | 15 días | 30 días | 14 días |
| Total general | | | 14,4 días |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Para el IV Trimestre de 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 IV TRIMESTRE 2021

| ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS | % PARTICIPACIÓN EN PQRS |
|----------------------------------|----------------------|-------------------------|
| CAPITAL SALUD EPS | 37 | 32% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 1% |
| IDPYBA | 1 | 1% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 2 | 2% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 2 | 2% |
| SECRETARIA DE SALUD | 22 | 19% |
| SUBRED CENTRO ORIENTE | 17 | 15% |
| SUBRED NORTE | 12 | 10% |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 20 | 17% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 2 | 2% |
| IDPAC | 1 | 1% |
| Total | 117 | 100% |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 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.

1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

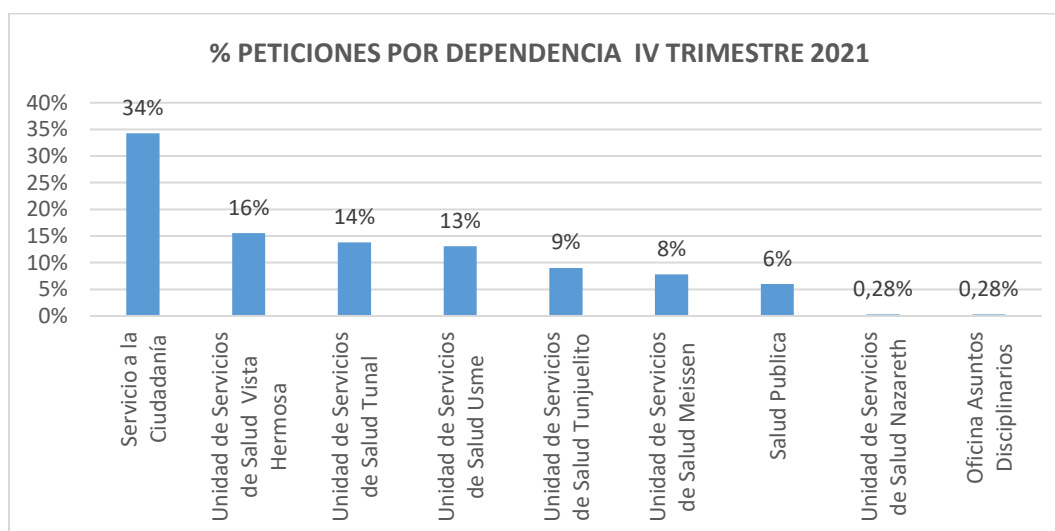
TABLA 8. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA. IV TRIMESTRE 2021

| TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION | OCTUBR E | NOVIEMBR E | DICIEMBR E | IV TRIMESTR E 2021 |
|--|----------|------------|------------|--------------------|
| Servicio a la Ciudadanía | 178 | 200 | 120 | 498 |
| Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa | 65 | 66 | 95 | 226 |
| Unidad de Servicios de Salud Tunal | 79 | 70 | 52 | 201 |

| | | | | |
|---|------------|------------|------------|-------------|
| Unidad de Servicios de Salud Usme | 67 | 68 | 55 | 190 |
| Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito | 42 | 49 | 40 | 131 |
| Unidad de Servicios de Salud Meissen | 47 | 46 | 20 | 113 |
| Salud Publica | 56 | 29 | 2 | 87 |
| Unidad de Servicios de Salud Nazareth | 0 | 2 | 2 | 4 |
| Oficina Asuntos Disciplinarios | 1 | 2 | 1 | 4 |
| TOTAL | 535 | 532 | 387 | 1454 |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 7. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Para el periodo en referencia, 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 34% (n=498) 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 las unidades de la Localidad Ciudad Bolívar, CAPS Vista Hermosa 16% (n=226),

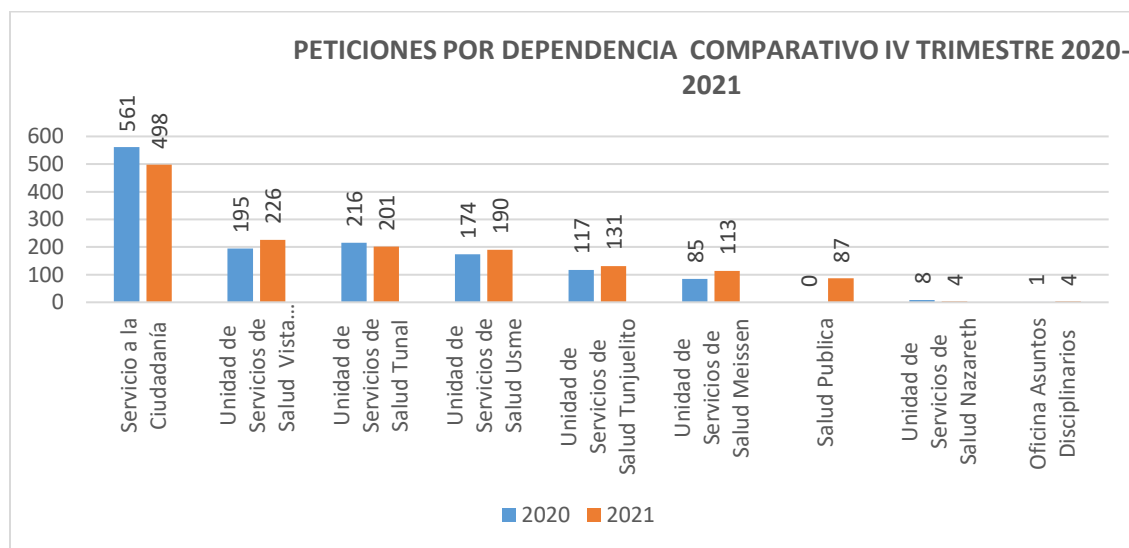
Tunal 14% (n=201),; seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 13% (n=190), Tunjuelito 9% (n=131), Meissen 8% (n=113), Salud pública 6% (n=87), Nazareth registró 4 manifestaciones en el período representando el 0,28%, así como las peticiones registradas por Asuntos disciplinarios 0,28% (n=3).

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

| REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|
| Servicio a la Ciudadanía | 561 | 498 |
| Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa | 195 | 226 |
| Unidad de Servicios de Salud Tunal | 216 | 201 |
| Unidad de Servicios de Salud Usme | 174 | 190 |
| Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito | 117 | 131 |
| Unidad de Servicios de Salud Meissen | 85 | 113 |
| Salud Publica | 0 | 87 |
| Unidad de Servicios de Salud Nazareth | 8 | 4 |
| Oficina Asuntos Disciplinarios | 1 | 4 |
| TOTAL | 1357 | 1454 |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2020-2021

GRAFICA 8. PETICIONES POR DEPENDENCIA COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2020-2021

Comparando el IV Trimestre 2021 con el mismo periodo 2020, se presenta incremento en las peticiones recibidas en las dependencias de Vista Hermosa, Usme, Tunjuelito, Meissen, Salud Pública y Asuntos Disciplinarios, se presentó disminución de la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, sin embargo, para este periodo del año 2021 continúa como la de mayor número de peticiones recibidas.

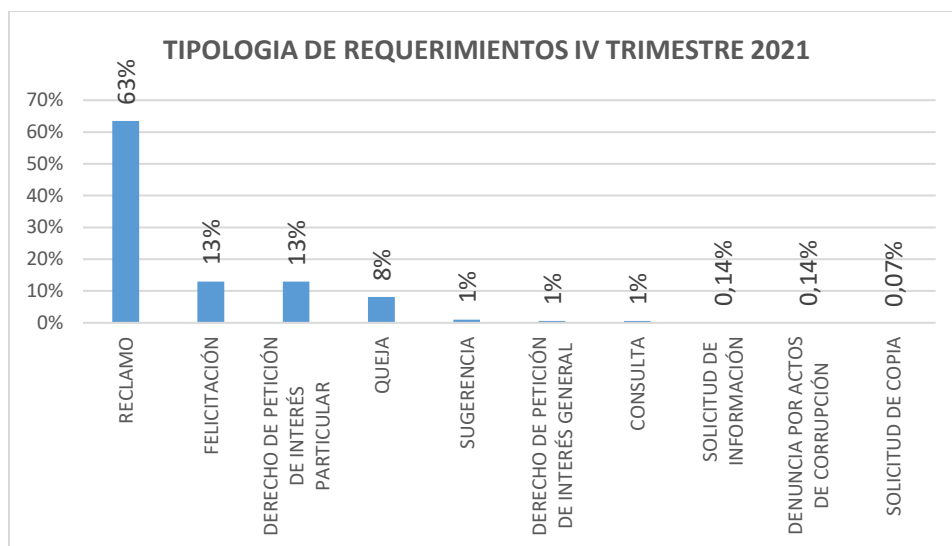
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

TABLA 10. TIPOLOGIA DE PETICIONES IV TRIMESTRE 2021

| TIPOLOGIA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE 2021 |
|---|------------|------------|------------|-------------------|
| RECLAMO | 320 | 345 | 258 | 923 |
| FELICITACIÓN | 65 | 59 | 65 | 189 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 91 | 64 | 33 | 188 |
| QUEJA | 43 | 47 | 28 | 118 |
| SUGERENCIA | 8 | 7 | 0 | 15 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 3 | 3 | 2 | 8 |
| CONSULTA | 3 | 4 | 1 | 8 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 0 | 2 | 0 | 2 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 1 | 1 | 0 | 2 |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 535 | 532 | 387 | 1454 |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 9. TIPOLOGÍA IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

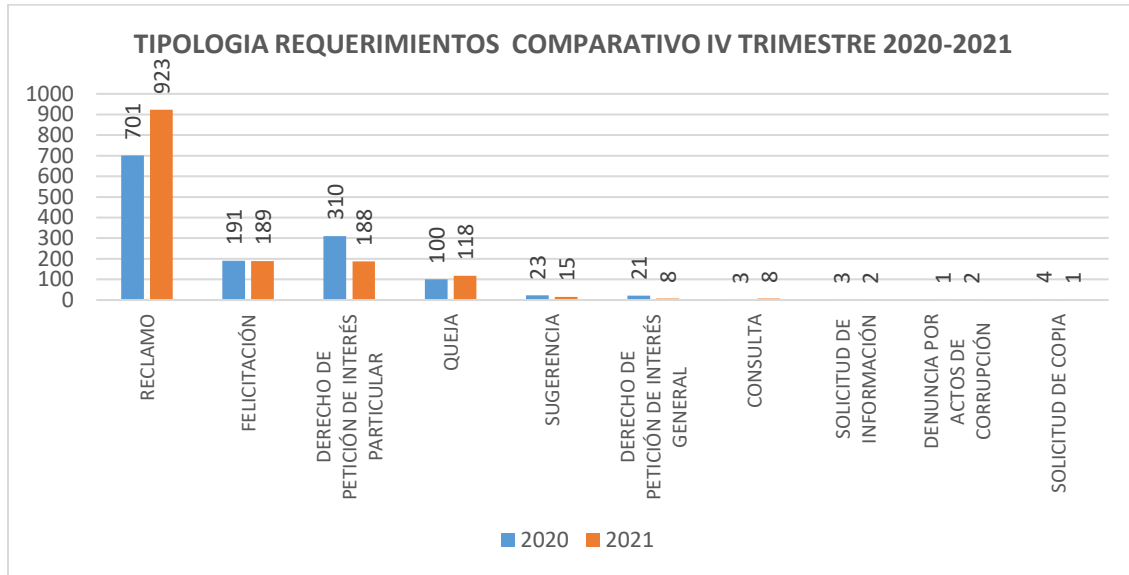
Para el cuarto trimestre de 2021 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 63% (n=923), seguido por Felicidades 13% (n=189), en tercer lugar se encuentran los derechos de interés particular 13% (n=188), en cuarto lugar con el 8% (n=118) están las quejas por trato inadecuado.

TABLA 11. COMPARATIVO TIPOLOGIA DE PETICIONES IV TRIMESTRE 2020-2021

| TIPOLOGIA | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|
| RECLAMO | 701 | 923 |
| FELICITACIÓN | 191 | 189 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 310 | 188 |
| QUEJA | 100 | 118 |
| SUGERENCIA | 23 | 15 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 21 | 8 |
| CONSULTA | 3 | 8 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 3 | 2 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 1 | 2 |
| SOLICITUD DE COPIA | 4 | 1 |
| TOTAL | 1357 | 1454 |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 10. TIPOLOGÍA COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

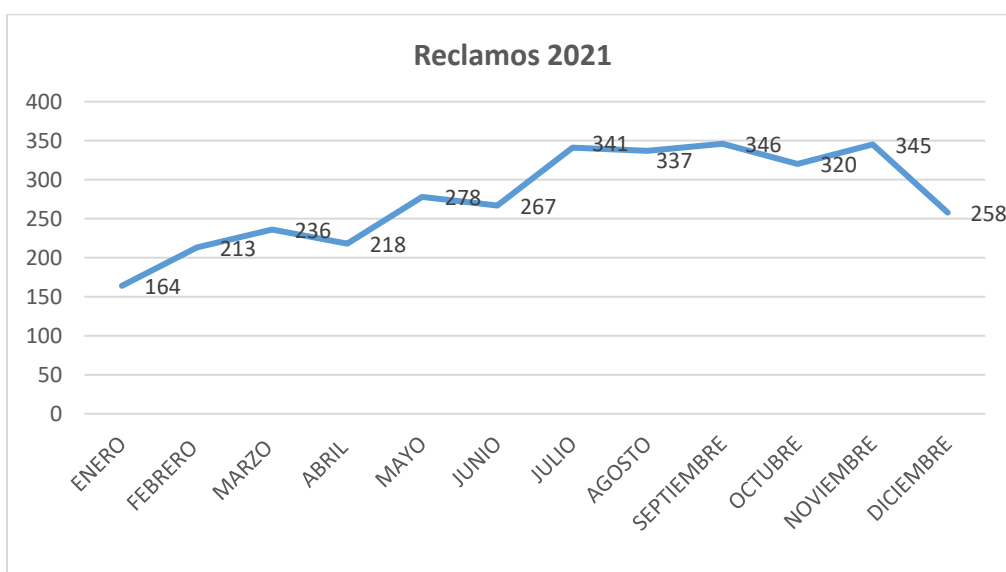
En el comparativo de 2020-2021, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, las felicitaciones ocupan el segundo lugar en el periodo 2021, ya que en 2020 estaban en tercer lugar, seguido de los derechos de Interés particular y las quejas, comparando los dos periodos, los reclamos y quejas incrementaron en número para el año 2021. Para los servicios ambulatorios los reclamos están 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. Lo anterior derivado del levantamiento de las medidas de emergencia sanitaria decretadas por las autoridades Nacionales y Distritales en el año 2020, dentro de las cuales se encuentran el levantamiento de cuarentenas por localidad, así mismo, el proceso de transición para el cambio del operador del Call Center Distrital, que dio inicio en el mes de julio de 2021.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el cuarto trimestre, fueron atendidas como denuncias por posibles actos de corrupción dos manifestaciones, las cuales pertenecen a los meses de octubre y noviembre.

2.1. RECLAMOS IV TRIMESTRE 2021

En el IV Trimestre de 2021, se recibieron 923 Reclamos, correspondiente al 63% del total de las manifestaciones (n=1.454), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 52% (n=701) sobre un total de 1.357 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 periodo son Neurología, Medicina Interna, Otorrinolaringología, Urología, Dermatología y Cardiología.

2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS

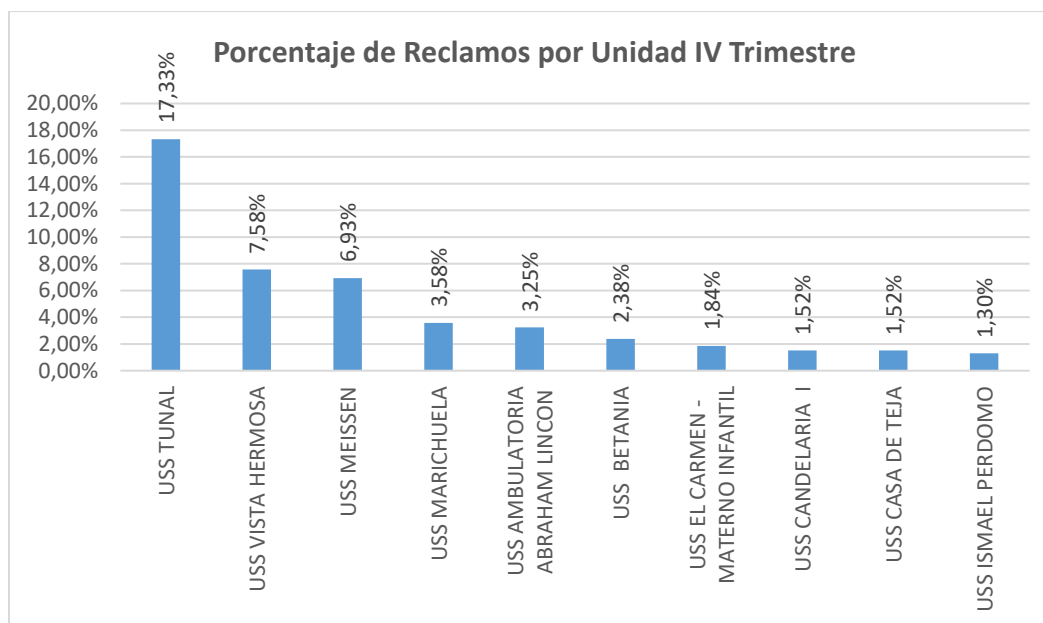
TABLA 12. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD IV TRIMESTRE 2021

| UNIDAD | RECLAMOS IV TRIMESTRE | % de Participación en Reclamos | Número de Atenciones | % Participación por atenciones |
|----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| USS TUNAL | 160 | 17,33% | 57123 | 0,28% |
| USS VISTA HERMOSA | 70 | 7,58% | 56032 | 0,12% |
| USS MEISSEN | 64 | 6,93% | 43660 | 0,15% |
| USS MARICHUELA | 33 | 3,58% | 62251 | 0,05% |
| USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON | 30 | 3,25% | 38732 | 0,08% |
| USS BETANIA | 22 | 2,38% | 22509 | 0,10% |
| USS EL CARMEN - MATERNO INFANTIL | 17 | 1,84% | 26091 | 0,07% |
| USS CANDELARIA I | 14 | 1,52% | 24300 | 0,06% |
| USS CASA DE TEJA | 14 | 1,52% | 4804 | 0,29% |
| USS ISMAEL PERDOMO | 12 | 1,30% | 18824 | 0,06% |
| USS SIERRA MORENA | 11 | 1,19% | 8300 | 0,13% |
| USS SAN BENITO | 10 | 1,08% | 13068 | 0,08% |
| USS JERUSALEN | 10 | 1,08% | 10745 | 0,09% |
| USS USME | 8 | 0,87% | 10587 | 0,08% |
| USS LA REFORMA | 6 | 0,65% | 6361 | 0,09% |
| USS LA FLORA | 6 | 0,65% | 4907 | 0,12% |
| USS ISLA DEL SOL | 5 | 0,54% | 2633 | 0,19% |
| USS SANTA LIBRADA I | 5 | 0,54% | 4916 | 0,10% |
| USS TUNJUELITO | 4 | 0,43% | 1971 | 0,20% |
| USS MOCHUELO | 3 | 0,33% | 2009 | 0,15% |
| USS DANUBIO AZUL | 2 | 0,22% | 5089 | 0,04% |
| USS MANUELA BELTRÁN I | 2 | 0,22% | 95 | 2,11% |
| USS YOMASA | 1 | 0,11% | 4351 | 0,02% |
| USS PASQUILLA | 1 | 0,11% | 1155 | 0,09% |
| USS NAZARETH | 0 | N.A | 1748 | N.A |
| USS SAN JUAN DE SUMAPAZ | 0 | N.A | 1224 | N.A |
| USS SANTA MARTA | 0 | N.A | 2488 | N.A |
| USS LORENZO ALCANTUZ | 0 | N.A | 0 | N.A |
| USS DESTINO | 0 | N.A | 1168 | N.A |
| USS PARAÍSO | 0 | N.A | 3683 | N.A |

| | | | | |
|-------------------|------------|-------------|----------------|--------------|
| USS SAN FRANCISCO | 0 | N.A | 0 | N.A |
| USS LA ESTRELLA | 0 | N.A | 140 | N.A |
| USS POTOSÍ | 0 | N.A | 0 | N.A |
| USS SAN ISIDRO | 0 | N.A | 1362 | N.A |
| USS LIMONAR | 0 | N.A | 11 | N.A |
| NO APLICA SEDE | 413 | 44,75% | N.A | N.A |
| Total | 923 | 100% | 442.337 | 0,21% |

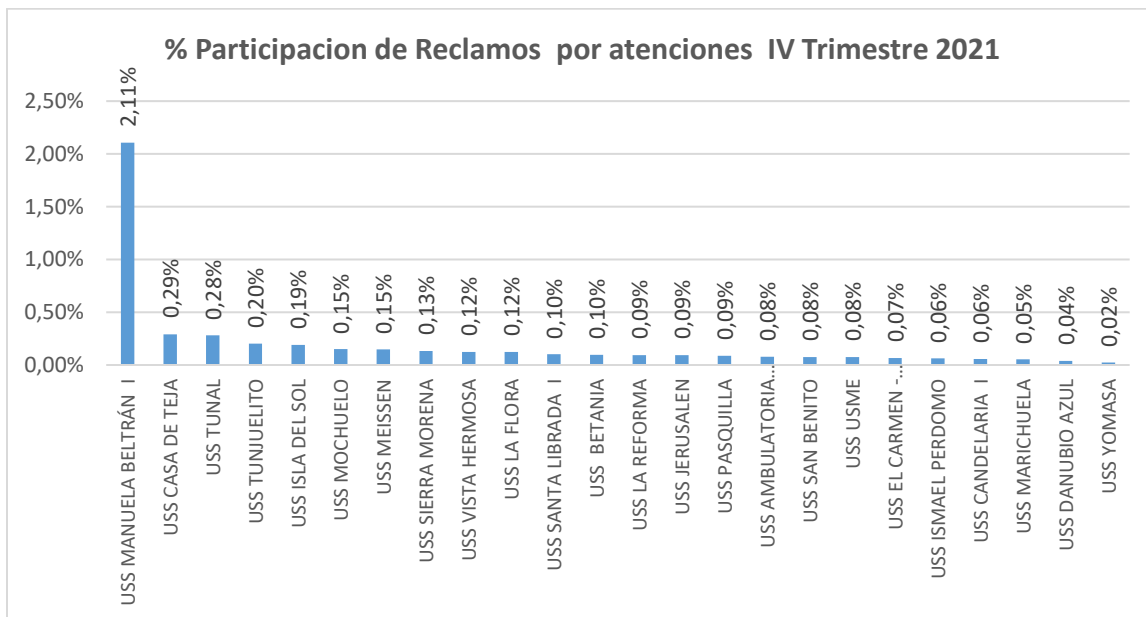
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 12. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR UNIDAD IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a la USS Tunal, seguida de la USS Vista Hermosa y USS Meissen, 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 2,11%.

Respecto a la tasa, por cada 10.000 atenciones 21 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO

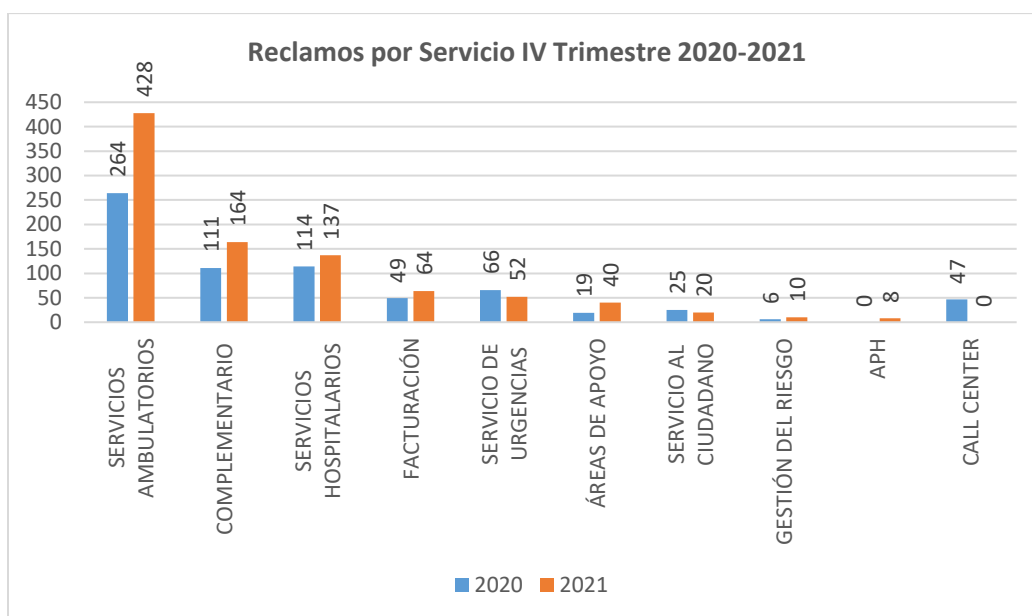
TABLA 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS IV TRIMESTRE 2021

| SERVICIO | TOTAL RECLAMOS | % participación frente al total Reclamos | Atenciones del Servicio | % participación frente a Atenciones |
|-------------------------|----------------|--|-------------------------|-------------------------------------|
| SERVICIOS AMBULATORIOS | 428 | 46,4% | 398.901 | 0,11% |
| COMPLEMENTARIO | 164 | 17,8% | SD | N.A |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS | 137 | 14,8% | 10.907 | 1,26% |

| | | | | |
|-----------------------|------------|-------------|----------------|--------------|
| FACTURACIÓN | 64 | 6,9% | N.A | N.A |
| SERVICIO DE URGENCIAS | 52 | 5,6% | 32.529 | 0,16% |
| ÁREAS DE APOYO | 40 | 4,3% | N.A | N.A |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 20 | 2,2% | N.A | N.A |
| GESTIÓN DEL RIESGO | 10 | 1,1% | N.A | N.A |
| APH | 8 | 0,9% | N.A | N.A |
| Total general | 923 | 100% | 442.337 | 0,21% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 14. RECLAMOS POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Para el IV Trimestre 2021 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 46,4% (n=428), en el año 2020 también se encontraba en primer lugar con el 38% (n=264), 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 17,8% (n=164) en el año 2021 y en tercer lugar en el año 2020 con 15,8% (n=111), derivados de la oportunidad de agenda Radiología e Imagenología, oportunidad en entrega de resultados y medicamentos; los Servicios Hospitalarios en el año 2021 estuvieron en el tercer lugar con 14,8% (n=137) y en el año 2020 en segundo lugar con 16,3%

(n=114), las causas principales son la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio.

El servicio de facturación 6,9% (n=64) por demora en la atención, inconformidad con la atención y mala asignación de citas.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el año 2021 tuvieron una participación del 5,6% (n=52), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de triage.

Los reclamos para las áreas de apoyo tienen un porcentaje de participación del 4,3% (n=40) y están dados por inconformidad por el sistema, servicio de vigilancia y servicios generales.

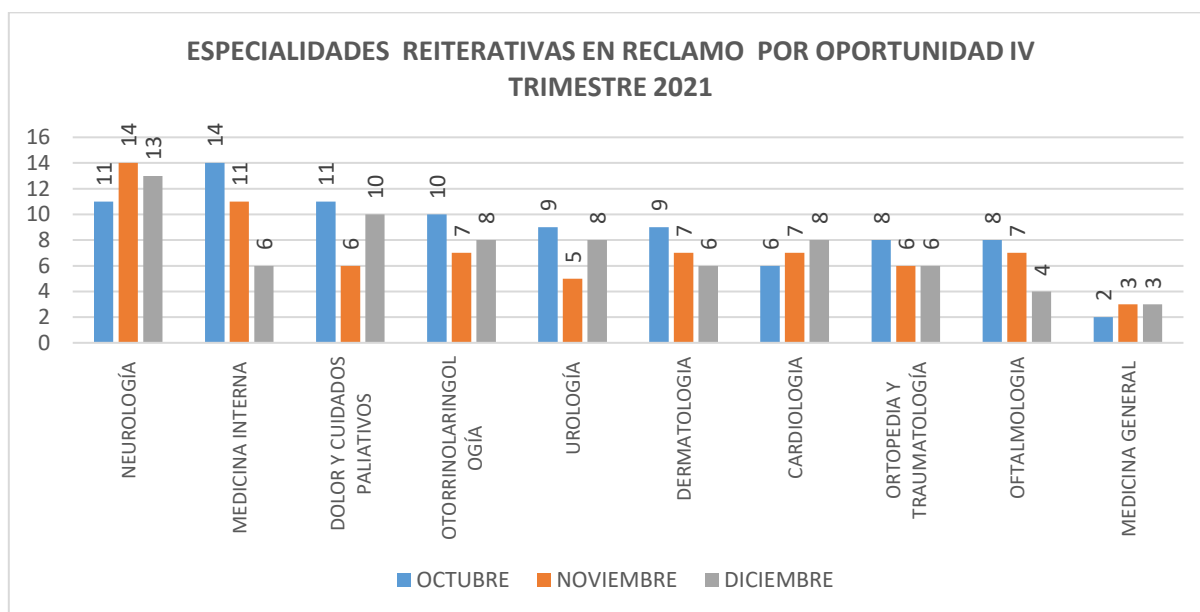
Los Reclamos para servicio al ciudadano tuvieron una participación del 2,2% (n=20) están dados por inconformidad con la información y orientación, y demora en la atención brindada por los informadores y Trabajo social en los servicios ambulatorios.

TABLA 14. ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO AMBULATORIO. IV TRIMESTRE 2021

| # | ESPECIALIDAD | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE 2021 |
|----|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| 1 | NEUROLOGÍA | 11 | 14 | 13 | 38 |
| 2 | MEDICINA INTERNA | 14 | 11 | 6 | 31 |
| 3 | DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS | 11 | 6 | 10 | 27 |
| 4 | OTORRINOLARINGOLOGÍA | 10 | 7 | 8 | 25 |
| 5 | UROLOGÍA | 9 | 5 | 8 | 22 |
| 6 | DERMATOLOGIA | 9 | 7 | 6 | 22 |
| 7 | CARDIOLOGIA | 6 | 7 | 8 | 21 |
| 8 | ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA | 8 | 6 | 6 | 20 |
| 9 | OFTALMOLOGIA | 8 | 7 | 4 | 19 |
| 10 | MEDICINA GENERAL | 2 | 3 | 3 | 8 |
| | TOTAL | 88 | 73 | 72 | 233 |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 15. ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD AMBULATORIOS. IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

La Grafica 15 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el cuarto trimestre de 2021, las cuales suman el 65% de las manifestaciones por oportunidad de cita de especialista.

TABLA 15. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO HOSPITALARIO. IV TRIMESTRE 2021

| ESPECIALIDADES | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE 2021 | % Participación en Oportunidad |
|---|---------|-----------|-----------|-------------------|--------------------------------|
| CIRUGÍA GENERAL | 7 | 7 | 8 | 22 | 28% |
| CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO) | 6 | 7 | 2 | 15 | 19% |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| CIRUGÍA ORTOPEDIA | 5 | 2 | 1 | 8 | 10% |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS | 3 | 4 | 0 | 7 | 9% |
| CIRUGIA UROLOGICA | 4 | 3 | 0 | 7 | 9% |
| CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA | 2 | 4 | 0 | 6 | 8% |
| CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA | 0 | 3 | 1 | 4 | 5% |
| CIRUGÍA DERMATOLÓGICA | 0 | 2 | 2 | 4 | 5% |
| PROGRAMA DOMICILIARIO | 2 | 0 | 0 | 2 | 3% |
| CIRUGÍA GINECOLÓGICA | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| ANESTESIOLOGÍA | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| CIRUGÍA DE MANO | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| TOTAL | 31 | 35 | 14 | 80 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en el cuarto trimestre, están reiteradas las manifestaciones por falta de oportunidad en la programación de Cirugías General, Ortopédica, cirugía de mama y de tumores de tejidos blandos y Cirugía Urológica.

TABLA 16. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. IV TRIMESTRE 2021

| CAUSA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE 2021 | % Participación en Oportunidad |
|--|---------|-----------|-----------|-------------------|--------------------------------|
| OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA | 24 | 29 | 20 | 73 | 67% |
| OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS | 1 | 9 | 4 | 14 | 13% |
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE | 9 | 2 | 2 | 13 | 12% |

| | | | | | |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| RESULTADOS LABORATORIO | | | | | |
| DEMORA EN LA ATENCION | 4 | 1 | 4 | 9 | 8% |
| TOTAL | 38 | 41 | 30 | 109 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

TABLA 17. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA. IV TRIMESTRE 2021

| OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------|
| IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS | 12 | 17 | 10 | 39 |
| CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER | 2 | 6 | 2 | 10 |
| IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD | 2 | 3 | 2 | 7 |
| ELECTROCARDIOGRAFÍA | 2 | 0 | 1 | 3 |
| ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA. | 0 | 0 | 4 | 4 |
| TOMOGRAFÍA COMPUTADA | 1 | 1 | 1 | 3 |
| RADIOLOGÍA CONVENCIONAL | 1 | 2 | 0 | 3 |
| RADIOLOGÍA ESPECIAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| REHABILITACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 22 | 29 | 20 | 71 |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

En cuanto a oportunidad en los Servicios Complementarios para este periodo el de mayor número de requerimientos fue para la oportunidad en asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 67%, los principales servicios para el trimestre

fueron Ecografías y Cardiología no invasiva, seguido por oportunidad en la entrega de medicamentos que presentó el 13% de los reclamos por oportunidad en los Servicios Complementarios.

TABLA 18. TOTAL RECLAMOS – Servicio Al Ciudadano

| SERVICIO AL CIUDADANO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE 2021 |
|---|----------|-----------|-----------|-------------------|
| RUTA DE LA SALUD | 1 | 6 | 3 | 10 |
| INFORMADORES AMBULATORIO | 3 | 2 | 2 | 7 |
| PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | 0 | 2 | 0 | 2 |
| TRABAJO SOCIAL HOSPITALIZACIÓN | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 4 | 11 | 5 | 20 |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el cuarto trimestre, 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 el área de Participación comunitaria.

TABLA 19. TOTAL RECLAMOS ÁREAS DE APOYO. IV TRIMESTRE 2021

| ÁREAS DE APOYO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE 2021 |
|---------------------------------------|---------|-----------|-----------|-------------------|
| SISTEMAS | 9 | 2 | 0 | 11 |
| VIGILANCIA | 4 | 4 | 0 | 8 |
| MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA | 1 | 3 | 2 | 6 |
| PROFESIONAL DE ENLACE | 1 | 4 | 0 | 5 |
| HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL | 0 | 2 | 0 | 2 |
| REGISTRADURÍA | 1 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | |
|---------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SEGURIDAD AL PACIENTE | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CERTIFICACIONES (INCAPACIDADES) | 0 | 1 | 0 | 1 |
| COMUNICACIONES | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SERVICIOS GENERALES | 0 | 0 | 1 | 1 |
| CARTERA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| MERCADEO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 17 | 18 | 5 | 40 |

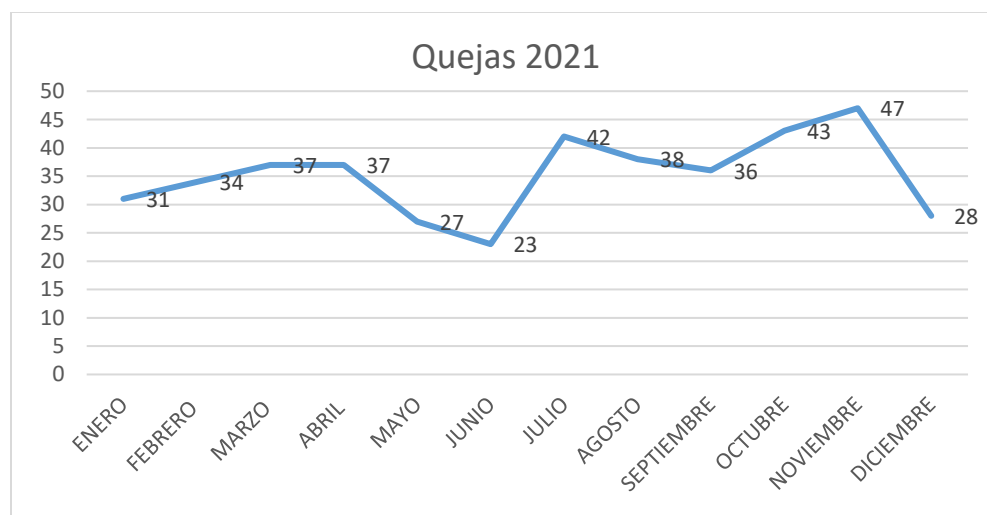
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

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

2.2. QUEJAS IV TRIMESTRE 2021

En el IV Trimestre de 2021, se recibieron 118 quejas, correspondiente al 8,12% del total de las manifestaciones (n=1.454), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 7,37% (n=100) sobre un total de 1.357 PQRSD.

GRAFICA 16. QUEJAS 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

Las quejas para el cuarto trimestre 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.

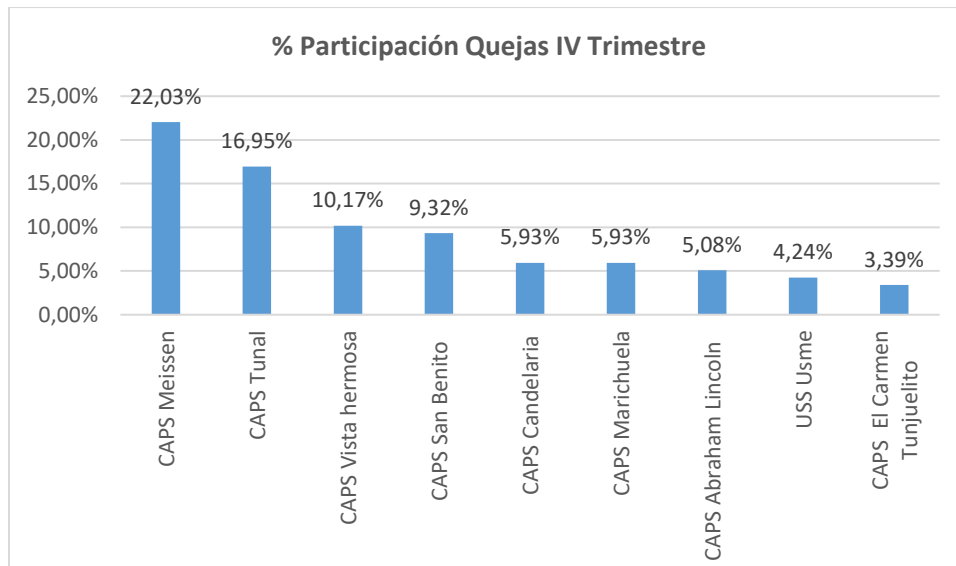
2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS

TABLA 20. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. IV TRIMESTRE 2021

| UNIDAD | IV TRIMESTRE 2021 | % de Participación en Quejas | Número de Atenciones | % Participación por atenciones |
|----------------------|-------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| CAPS Meissen | 26 | 22,03% | 43660 | 0,06% |
| CAPS Tunal | 20 | 16,95% | 57123 | 0,04% |
| CAPS Vista hermosa | 12 | 10,17% | 56032 | 0,02% |
| CAPS San Benito | 11 | 9,32% | 13068 | 0,08% |
| CAPS Candelaria | 7 | 5,93% | 24300 | 0,03% |
| CAPS Marichuela | 7 | 5,93% | 62251 | 0,01% |
| No aplica sede | 7 | 5,93% | N.A | N.A |
| CAPS Abraham Lincoln | 6 | 5,08% | 38732 | 0,02% |
| USS Usme | 5 | 4,24% | 10587 | 0,05% |
| CAPS El Carmen | 4 | 3,39% | 26091 | 0,02% |
| CAPS Perdomo | 3 | 2,54% | 18824 | 0,02% |
| USS La Estrella | 3 | 2,54% | 140 | 2,14% |
| USS Medicina interna | 3 | 2,54% | 1971 | 0,15% |
| USS Casa de Teja | 1 | 0,85% | 4804 | 0,02% |
| USS Jerusalen | 1 | 0,85% | 10745 | 0,01% |
| CAPS Betania | 1 | 0,85% | 22509 | 0,00% |
| USS Flora | 1 | 0,85% | 4907 | 0,02% |
| TOTAL | 118 | 100% | 442337 | 0,03% |

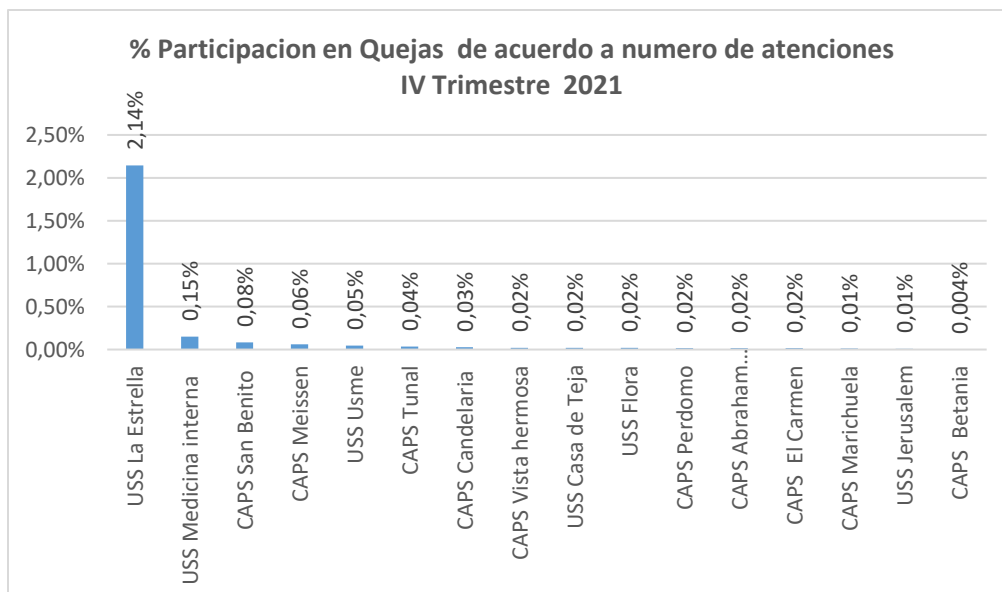
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 17. PORCENTAJE DE QUEJAS POR UNIDAD IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 18. PROPORCIÓN DE QUEJAS POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

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

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=442.337) la tasa de cada 10.000 atenciones 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

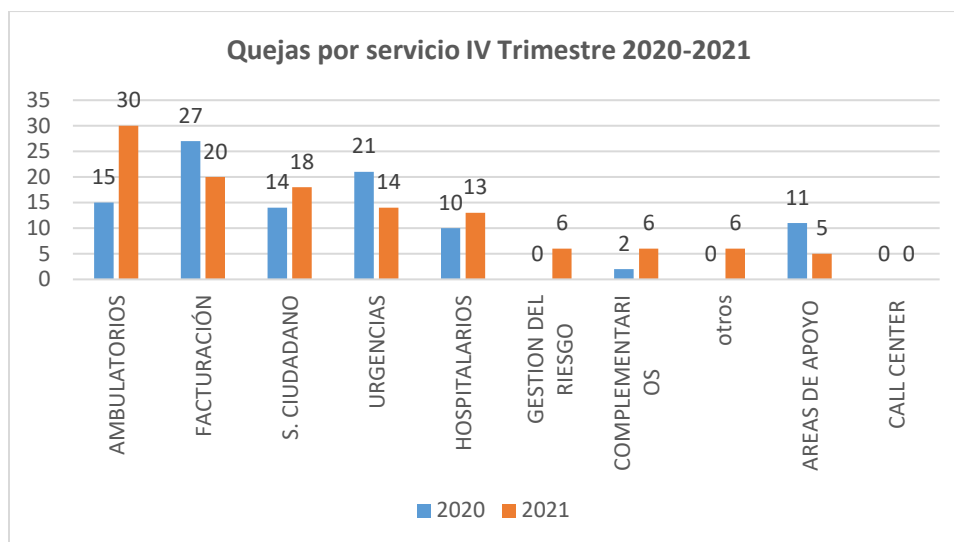
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO

TABLA 21. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2021

| SERVICIO | IV Trimestre | % de participación | # Atenciones | % Participación por atenciones |
|--------------------|--------------|--------------------|----------------|--------------------------------|
| AMBULATORIOS | 30 | 25% | 398.901 | 0,01% |
| FACTURACIÓN | 20 | 17% | N.A | N.A |
| S. CIUDADANO | 18 | 15% | N.A | N.A |
| URGENCIAS | 14 | 12% | 32.529 | 0,04% |
| HOSPITALARIOS | 13 | 11% | 10.907 | 0,12% |
| GESTION DEL RIESGO | 6 | 5% | N.A | N.A |
| COMPLEMENTARIOS | 6 | 5% | SD | N.A |
| otros | 6 | 5% | N.A | N.A |
| AREAS DE APOYO | 5 | 4% | N.A | N.A |
| CALL CENTER | 0 | 0% | N.A | N.A |
| TOTAL | 118 | 100% | 442.337 | 0,03% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 19. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre 25%, 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 0,12%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente a atención deshumanizada y trato inadecuado, en las áreas de Medicina General en CAPS Vista Hermosa, y Medicina Interna en CAPS Meissen y CAPS Tunal. En los Servicios Hospitalarios en el área de Hospitalización adultos en CAPS Tunal.

2.3. FELICITACIONES IV TRIMESTRE

En el IV Trimestre de 2021, se recibieron 189 felicitaciones, correspondiente al 13% del total de las manifestaciones (n=1.454), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 14% (n=191) sobre un total de 1.357 PQRSD.

GRAFICA 20. FELICITACIONES 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2021

2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS

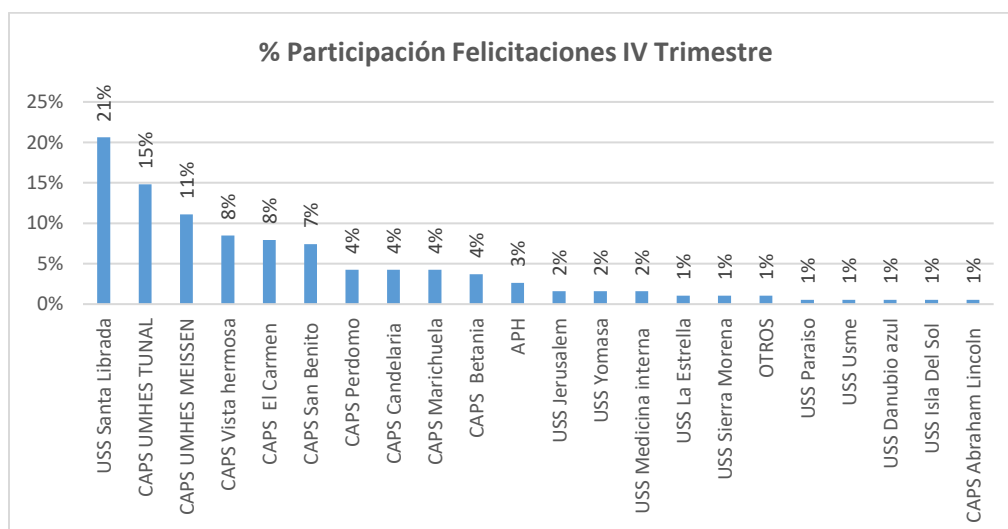
TABLA 22. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD IV TRIMESTRE 2021

| UNIDAD | IV TRIMESTRE | % de Participación en Felicitaciones | Número de Atenciones | % Participación por atenciones |
|--------------------|--------------|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| USS Santa Librada | 39 | 21% | 4916 | 0,79% |
| CAPS UMHES TUNAL | 28 | 15% | 57123 | 0,05% |
| CAPS UMHES MEISSEN | 21 | 11% | 43660 | 0,05% |
| CAPS Vista hermosa | 16 | 8% | 56032 | 0,03% |
| CAPS El Carmen | 15 | 8% | 26091 | 0,06% |
| CAPS San Benito | 14 | 7% | 13068 | 0,11% |
| CAPS Perdomo | 8 | 4% | 18824 | 0,04% |

| | | | | |
|----------------------|------------|-------------|----------------|--------------|
| CAPS Candelaria | 8 | 4% | 24300 | 0,03% |
| CAPS Marichuela | 8 | 4% | 62251 | 0,01% |
| CAPS Betania | 7 | 4% | 22509 | 0,03% |
| APH | 5 | 3% | N.A | N.A |
| USS Jerusalem | 3 | 2% | 10745 | 0,03% |
| USS Yomasa | 3 | 2% | 4351 | 0,07% |
| USS Medicina interna | 3 | 2% | 1971 | 0,15% |
| USS La Estrella | 2 | 1% | 140 | 1,43% |
| USS Sierra Morena | 2 | 1% | 8300 | 0,02% |
| OTROS | 2 | 1% | N.A | N.A |
| USS Paraiso | 1 | 1% | 3683 | 0,03% |
| USS Usme | 1 | 1% | 10587 | 0,01% |
| USS Danubio azul | 1 | 1% | 5089 | 0,02% |
| USS Isla Del Sol | 1 | 1% | 2633 | 0,04% |
| CAPS Abraham Lincoln | 1 | 1% | 38732 | 0,00% |
| TOTAL | 189 | 100% | 442.337 | 0,04% |

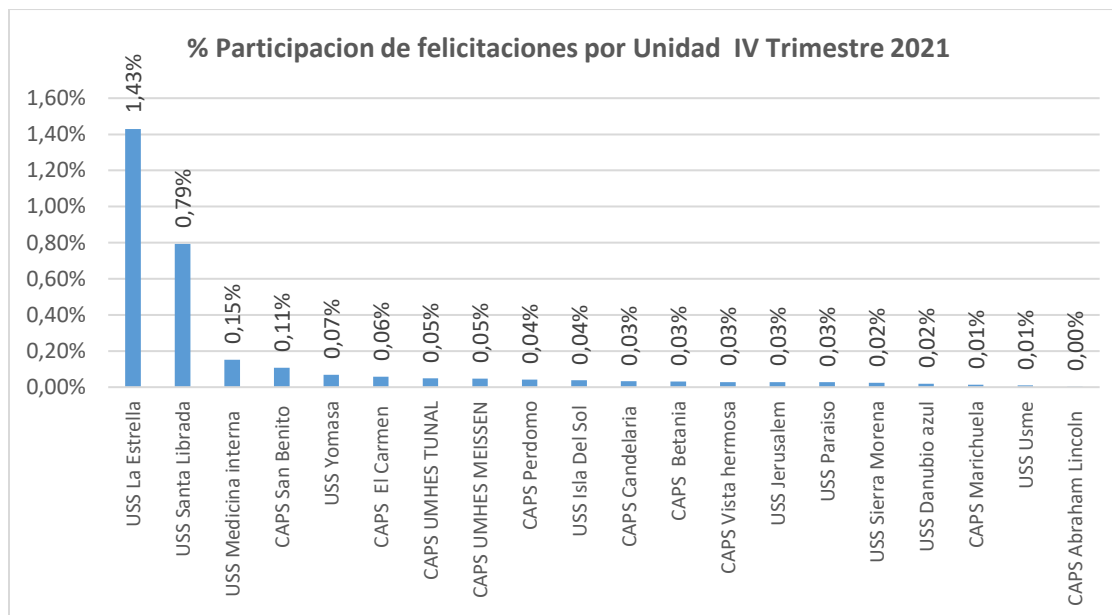
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 21. PORCENTAJE DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 22. PROPORCIÓN DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a USS Santa Librada, CAPS Tunal, CAPS Meissen, CAPS Vista Hermosa, y CAPS El Carmen, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS La Estrella (1,43%), seguida de USS Santa Librada (0.79%).

2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO

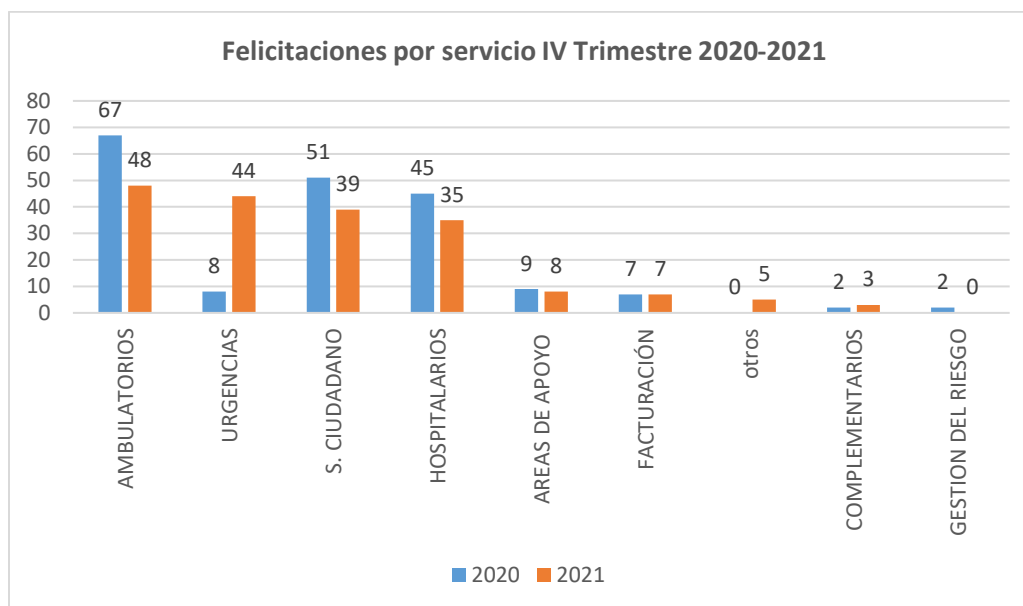
TABLA 23. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2021

| SERVICIO | IV TRIMESTRE | % de participación | # Atenciones | % Participación por atenciones |
|----------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|
| AMBULATORIOS | 48 | 25% | 398.901 | 0,01% |
| URGENCIAS | 44 | 23% | 32.529 | 0,14% |
| S. CIUDADANO | 39 | 21% | N.A | N.A |
| HOSPITALARIOS | 35 | 19% | 10.907 | 0,32% |

| | | | | |
|--------------------|------------|-------------|----------------|--------------|
| AREAS DE APOYO | 8 | 4% | N.A | N.A |
| FACTURACIÓN | 7 | 4% | N.A | N.A |
| Otros | 5 | 3% | N.A | N.A |
| COMPLEMENTARIOS | 3 | 2% | SD | N.A |
| GESTION DEL RIESGO | 0 | 0% | N.A | N.A |
| TOTAL | 189 | 100% | 442.337 | 0,04% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDO Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 23. FELICITACIONES POR SERVICIOS IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDO Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre 25%, 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 0,32%.

Las felicitaciones de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente los servicios prestados en Medicina General en USS Yomasa, Psiquiatría adulto en CAPS San Benito y enfermería PYD en CAPS Tunal.

En los Servicios Hospitalarios en el área de Hospitalización adulto en CAPS Tunal, Meissen y Vista Hermosa.

2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR IV TRIMESTRE 2021

En el IV Trimestre de 2021, se recibieron 188 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 13% del total de las manifestaciones (n=1.454), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 23% (n=310) sobre un total de 1.357 PQRSD.

TABLA 24. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR IV TRIMESTRE 2021

| TEMA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL IV TRIMESTRE |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| GESTIÓN DEL RIESGO | 55 | 39 | 33 | 127 |
| INSPECCIÓN SANITARIA | 37 | 21 | 16 | 74 |
| CONTROL DE VECTORES | 6 | 5 | 8 | 19 |
| VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA | 3 | 3 | 6 | 12 |
| JORNADA DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA | 1 | 6 | 1 | 8 |
| INVESTIGACIONES EN SALUD PÚBLICA | 4 | 1 | 0 | 5 |
| ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL | 2 | 0 | 0 | 2 |
| JORNADA DE VACUNACIÓN | 1 | 1 | 0 | 2 |
| RECOLECCIÓN CANINA Y FELINA | 1 | 0 | 1 | 2 |
| PAI | 0 | 1 | 1 | 2 |
| ESTERILIZACIÓN CANINA Y FELINA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ÁREAS DE APOYO | 24 | 4 | 0 | 28 |
| TALENTO HUMANO | 6 | 0 | 0 | 6 |
| CONTRATACIÓN | 5 | 0 | 0 | 5 |
| PERSONAS DESAPARECIDAS - GESTIÓN DOCUMENTAL | 4 | 0 | 0 | 4 |
| AYUDAS TÉCNICAS | 1 | 3 | 0 | 4 |
| CERTIFICACIONES | 3 | 0 | 0 | 3 |
| PROYECTOS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTIÓN AMBIENTAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|-----------|
| HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| REORGANIZACIÓN DE SERVICIO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| MERCADEO | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SERVICIOS AMBULATORIOS | 3 | 8 | 0 | 11 |
| MEDICINA GENERAL | 2 | 1 | 0 | 3 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA | 0 | 2 | 0 | 2 |
| UNIDAD MENTAL | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DERMATOLOGÍA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| UROLOGÍA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| MEDICINA INTERNA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| PLAN CANGURO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS | 4 | 3 | 0 | 7 |
| CUIDADO INTENSIVO ADULTOS | 0 | 3 | 0 | 3 |
| HOSPITALIZACIÓN ADULTO | 3 | 0 | 0 | 3 |
| CIRUGÍA GENERAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 3 | 3 | 0 | 6 |
| TRABAJO SOCIAL AMBULATORIO | 3 | 0 | 0 | 3 |
| PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | 0 | 2 | 0 | 2 |
| ruta de la salud | 0 | 1 | 0 | 1 |
| APH | 1 | 4 | 0 | 5 |
| APH | 1 | 4 | 0 | 5 |
| COMPLEMENTARIO | 0 | 3 | 0 | 3 |
| ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA. | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SERVICIOS FARMACÉUTICOS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SERVICIO DE URGENCIAS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| URGENCIAS ADULTO | 1 | 0 | 0 | 1 |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Para el periodo reportado, 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 inspección sanitaria, control de vectores, investigaciones en salud pública, vigilancia epidemiológica, acompañamiento institucional, jornada de vacunación canina y felina, jornada de vacunación, recolección canina y felina y PAI.

Seguido de solicitudes relacionadas con las áreas de apoyo, talento humano, contratación y ayudas técnicas, entre otros.

Otras manifestaciones relacionadas con solicitud de cita de servicio Ambulatorios, sin que el usuario refiera que haya presentado algún tipo de barrera para el acceso.

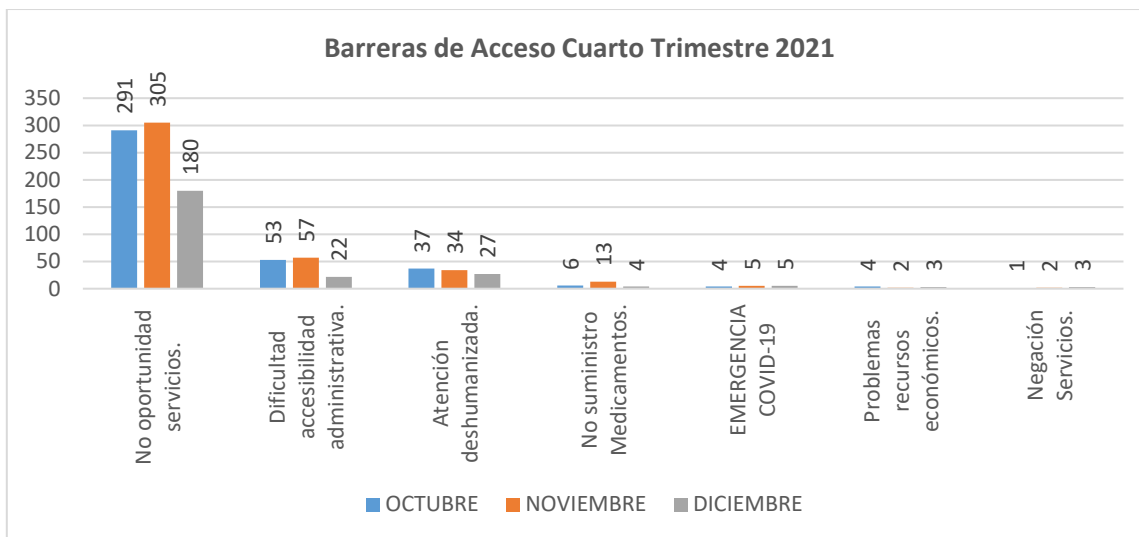
3. BARRERAS DE ACCESO

TABLA 25. BARRERAS DE ACCESO IV TRIMESTRE 2021

| BARRERA DE ACCESO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE | % Participación sobre peticiones del trimestre |
|--|------------|------------|------------|--------------|--|
| No oportunidad servicios. | 291 | 305 | 180 | 776 | 53% |
| 12. NO APLICA | 139 | 114 | 143 | 396 | 27% |
| Dificultad accesibilidad administrativa. | 53 | 57 | 22 | 132 | 9% |
| Atención deshumanizada. | 37 | 34 | 27 | 98 | 7% |
| No suministro Medicamentos. | 6 | 13 | 4 | 23 | 1,6% |
| EMERGENCIA COVID-19 | 4 | 5 | 5 | 14 | 1,0% |
| Problemas recursos económicos. | 4 | 2 | 3 | 9 | 0,6% |
| Negación Servicios. | 1 | 2 | 3 | 6 | 0,4% |
| Total | 535 | 532 | 387 | 1454 | 100% |

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

GRAFICA 24. BARRERAS DE ACCESO IV TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021

Para el cuarto trimestre de 2021 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 53% (n=776) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.454), seguida de dificultad accesibilidad administrativa con un 9% (n=132), atención deshumanizada con 7% (n=98), y no suministro de medicamentos con el 1,6% (n=23).

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 2 manifestaciones con la tipología de solicitud de información, las cuales fueron gestionadas desde la Dependencia de Servicio a la Ciudadanía y Salud Pública en el mes de noviembre de 2021.

5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 26. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS IV TRIMESTRE 2021

| TRÁMITE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | IV TRIMESTRE |
|---|------------|------------|------------|--------------|
| Proceso misional | 290 | 263 | 238 | 791 |
| Asignación de cita para la prestación de servicios en salud | 139 | 179 | 112 | 430 |
| Concepto sanitario | 53 | 25 | 7 | 85 |
| Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos | 7 | 10 | 4 | 21 |
| Proceso Estratégico | 7 | 7 | 2 | 16 |
| Unidad de dolor y terapias alternativas | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Proceso de apoyo a la gestión | 1 | 3 | 2 | 6 |
| Proceso de control y evaluación | 0 | 2 | 1 | 3 |
| PUNTOS DE ATENCION | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CERTIFICADO DE DEFUNCION | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Historia clínica | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Examen de laboratorio clínico | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 498 | 492 | 367 | 1357 |

Fuente: Reporte mensual SDGPC, Matriz autocontrol PQRSD

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 cuarto trimestre 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 14 días.

Para el trimestre, 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 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 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 resultados y medicamentos. Servicios Hospitalarios por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos e inconformidad en el servicio.

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 Neurología, Medicina Interna, Dolor y Cuidados Paliativos, Otorrinolaringología y Urología, 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, la oportunidad en la entrega de resultados y la oportunidad en la atención de citas programadas.

Servicio hospitalario, mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, y 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, lo 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.



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

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

| FUNCIÓNARIO/ 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: Enero 19 de 2022