

**INFORME GESTION PQRSD I SEMESTRE 2022**  
**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**  
**OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2021-2022 .....	4
1.1. CANALES DE ESCUCHA .....	7
1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA .....	8
1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....	9
1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS .....	11
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES .....	12
2.1. RECLAMOS I SEMESTRE 2022 .....	14
2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS I SEMESTRE 2022 .....	14
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO I SEMESTRE 2022 .....	17
2.2. QUEJAS I SEMESTRE 2022 .....	25
2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS I SEMESTRE 2022 .....	26
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO I SEMESTRE 2022 .....	29
2.3. FELICITACIONES I SEMESTRE 2022 .....	30
2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS I SEMESTRE 2022 31	
2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO I SEMESTRE 2022 .....	34
2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR I SEMESTRE 2022 .....	35
2.5. DERECHOS DE INTERES GENERAL I SEMESTRE 2022 .....	38
3. BARRERAS DE ACCESO .....	38
4. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA .....	40
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 el primer semestre de 2022, 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 2021-2022, para las peticiones registradas en el periodo, canal de escucha, y tipología. Además se consolida lo correspondiente a Quejas, Reclamos y Felicitaciones discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados en cada una de las Tipologías, para el primer semestre de 2022.

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

Para el primer semestre de 2022 se contó con los siguientes canales de escucha habilitados en la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

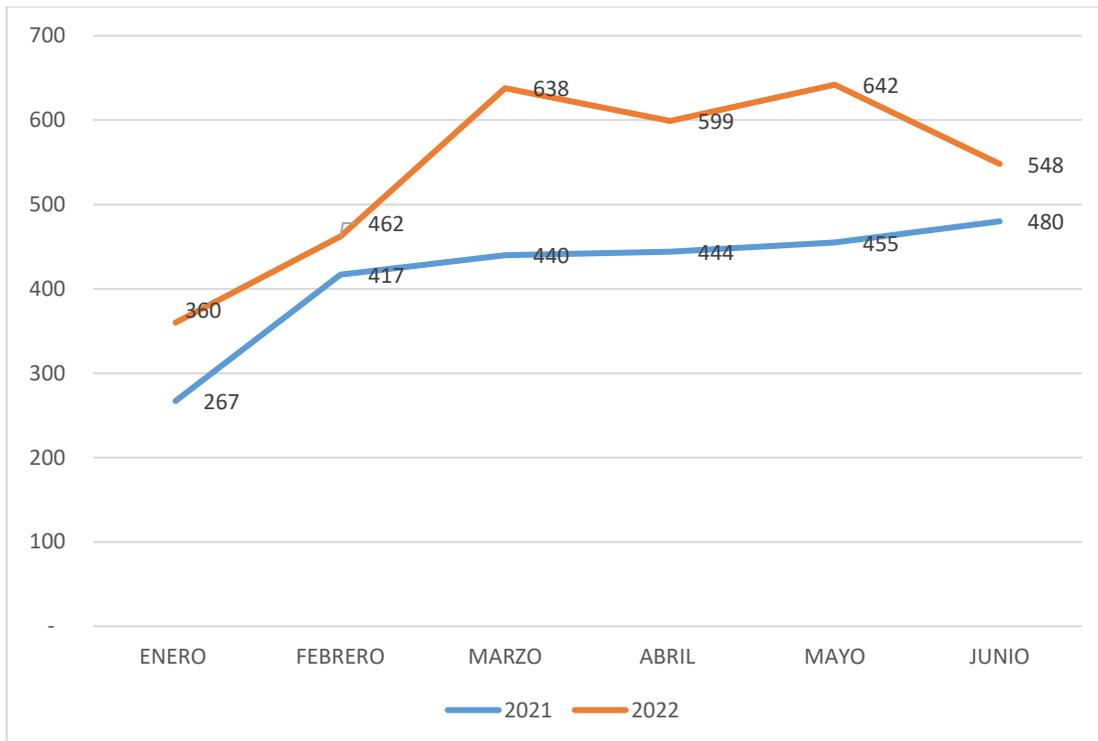
### Tipología de manifestaciones ciudadanas

TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES		Tiempos Ley 1755 de 2015	Tiempos Decreto 491-2020
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 Días	35 Días
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días	30 Días
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días	30 Días
<b>QUEJA</b>	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 Días	30 Días
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público	15 Días	30 Días
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días	20 Días
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días	20 Días
<b>SUGERENCIA</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 Días	30 Días
<b>FELICITACIÓN</b>	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. 2022

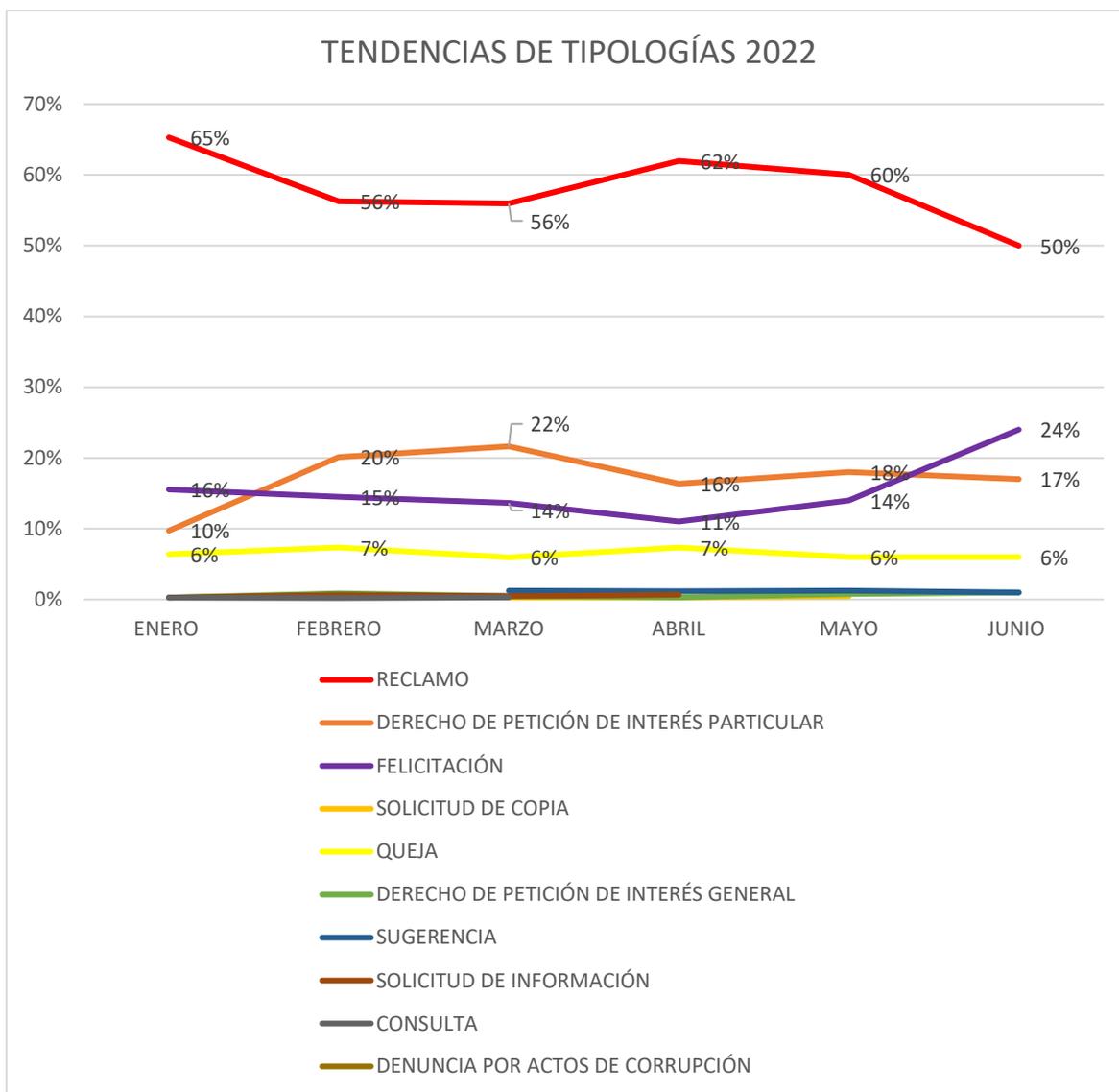
## 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2021-2022

GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD I SEMESTRE 2021-2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS I SEMESTRE 2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para los años 2021 y 2022, 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 primer semestre de 2022 un incremento en el número de reclamos y disminución de las felicitaciones, los Derechos de Interés Particular y las Quejas obtuvieron el mismo porcentaje en comparación con el mismo periodo del año 2021.

**TABLA 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES I SEMESTRE 2021 - 2022**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>2021</b>	267	417	440	444	455	480	2.503
<b>2022</b>	360	462	638	599	642	548	3.249

Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Para el primer semestre de 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 3.249 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 746 manifestaciones en comparación con el mismo periodo del año 2021 (n=2.503).

**TABLA 2. PARTICIPACION DE PETICIONES DE ACUERDO AL NÚMERO DE ATENCIONES I SEMESTRE 2022**

DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	906	N.A	N.A
USS VISTA HERMOSA	642	280497	0,23%
USS USME	455	262564	0,17%
SALUD PÚBLICA	335	N.A	N.A
UMHES TUNAL	313	104458	0,30%
USS TUNJUELITO	292	185692	0,16%
UMHES MEISSEN	287	91311	0,31%
USS NAZARETH	10	5972	0,17%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	9	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>3249</b>	<b>930494</b>	<b>0,35%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022-Oficina Gestión de la Información 2022

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 primer semestre de 2022 (n= 930.494) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=3.249) 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 I SEMESTRE 2021-2022**

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
2.020	22	31	32	53	31	33	34
2.021	27	31	39	39	38	34	35

Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

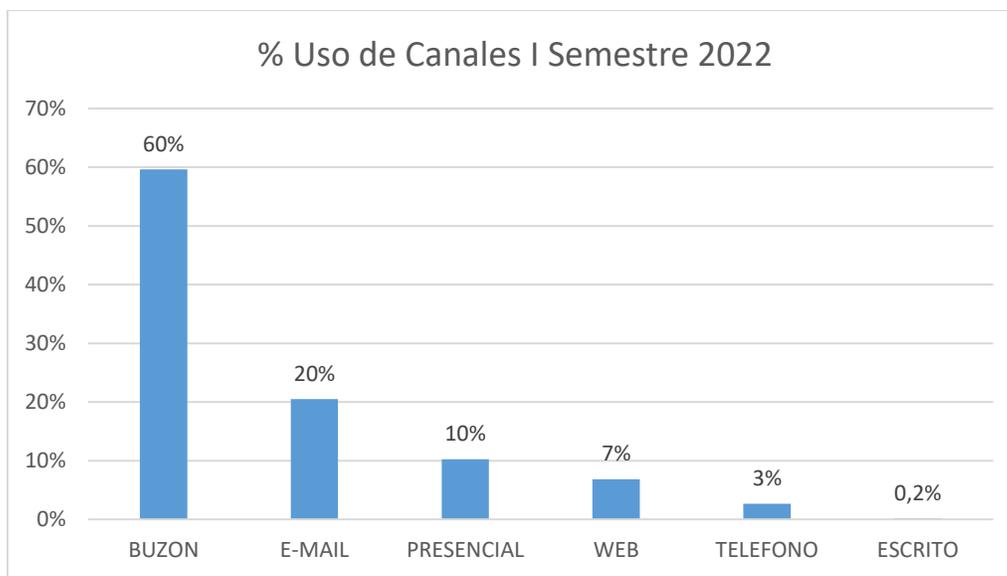
## 1.1. CANALES DE ESCUCHA

**TABLA 4. USO DE CANALES DE ESCUCHA I SEMESTRE 2022**

CANALES DE INTERACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
BUZON	245	255	359	376	378	324	1937
E-MAIL	75	101	163	128	111	88	666
PRESENCIAL	9	63	71	62	83	44	332
WEB	31	40	44	32	39	36	222
TELEFONO	0	1	0	1	31	53	86
ESCRITO	0	2	1	0	0	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>462</b>	<b>638</b>	<b>599</b>	<b>642</b>	<b>548</b>	<b>3249</b>

Reporte SDGPC 2022

**GRAFICA 3. USO DE CANALES I SEMESTRE 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Durante el primer semestre de 2022 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 60% (n=1.937) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 20% (n=666); en tercer lugar el canal presencial con el 10% (n=332), seguido por canal web 7% (n=222) , el canal Telefónico con el 3% (n=86), finalmente se encuentra el canal escrito con 0,2% (n=6).

## 1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

TABLA 5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA I SEMESTRE 2022

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			I Sem 2022
Consulta	30 días	35 días	18
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	7

Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	20
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	18
Felicitación	15 días	30 días	4
Queja	15 días	30 días	15
Reclamo	15 días	30 días	12
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	9
Solicitud de copia	10 días	20 días	8
Sugerencia	15 días	30 días	14
<b>Total general</b>			<b>13</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el primer semestre del 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 tuvo vigencia hasta el 17 de Mayo de 2022.

### 1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 6. TOTAL TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES I SEMESTRE 2022

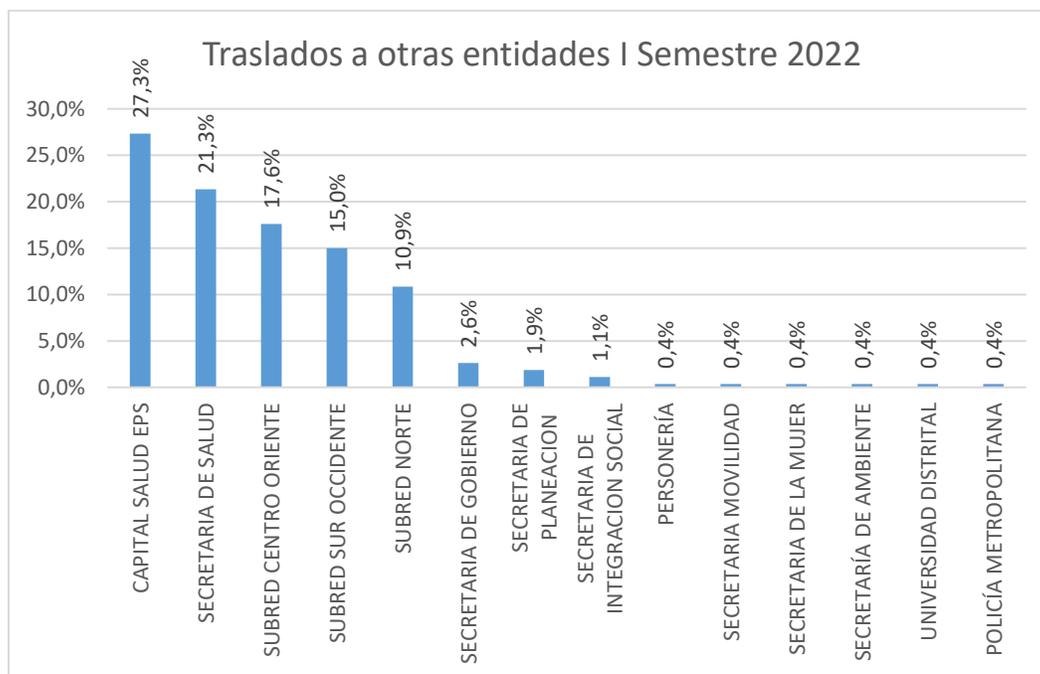
ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	73	27,3%
SECRETARIA DE SALUD	57	21,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	47	17,6%
SUBRED SUR OCCIDENTE	40	15,0%
SUBRED NORTE	29	10,9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	2,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	1,9%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	1,1%
PERSONERÍA	1	0,4%

SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,4%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,4%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,4%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,4%
POLICÍA METROPOLITANA	1	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

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 4. PORCENTAJE TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES I SEMESTRE 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

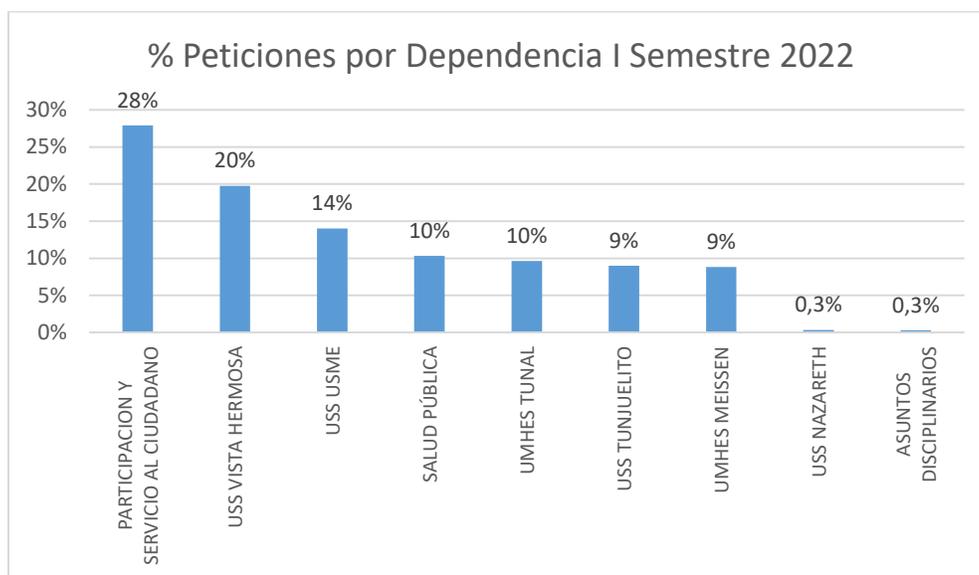
## 1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

**TABLA 7. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2022**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	107	134	217	135	168	145	906
USS VISTA HERMOSA	57	76	106	133	123	147	642
USS USME	58	58	78	80	95	86	455
SALUD PÚBLICA	0	53	76	72	69	65	335
UMHES TUNAL	49	54	66	56	62	26	313
USS TUNJUELITO	37	44	44	63	59	45	292
UMHES MEISSEN	51	37	49	54	64	32	287
USS NAZARETH	1	5	2	0	2	0	10
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	0	6	0	2	9
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>462</b>	<b>638</b>	<b>599</b>	<b>642</b>	<b>548</b>	<b>3249</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

**GRAFICA 5. PORCENTAJE PETICIONES POR DEPENDENCIA I SEMESTRE 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el primer semestre de 2022, 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 28% (n=906) 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 Vista Hermosa 20% (n=642), seguida por la Unidades de la Localidad de Usme 14% (n=455), Salud pública 10% (n=335), Tunal 10% (n=313), las unidades de la Localidad de Tunjuelito 9% (n=292), Meissen 9% (n=287), Nazareth registró 10 manifestaciones en el período representando el 0,3%, así como las peticiones registradas por Asuntos disciplinarios 0,3% (n=9).

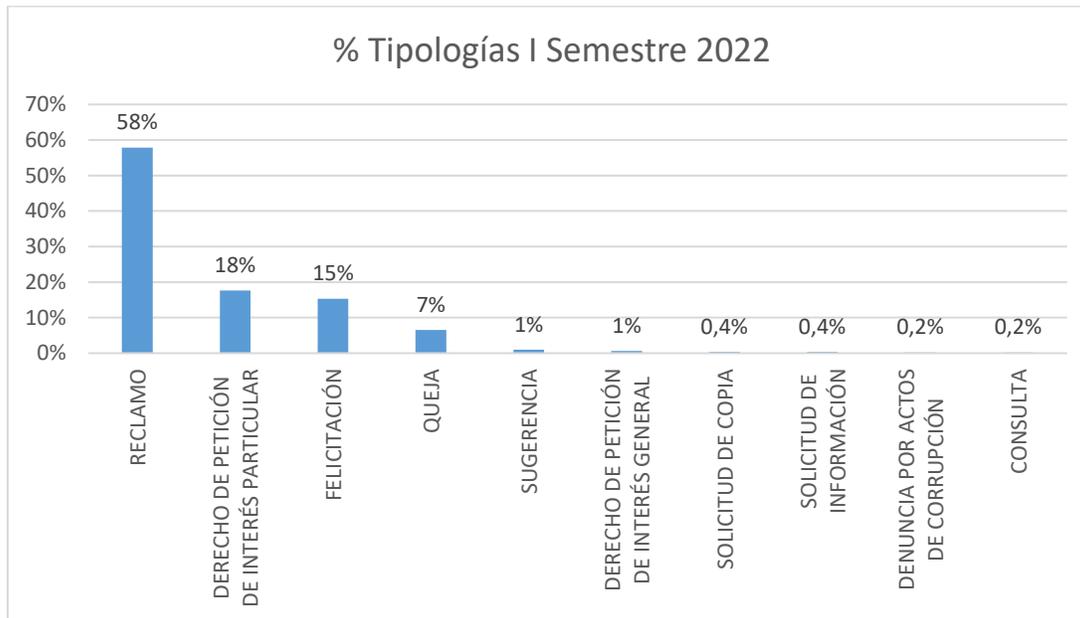
## 2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

TABLA 8. TIPOLOGIA DE PETICIONES I SEMESTRE 2022

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECLAMO	235	260	357	371	382	275	1880
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	35	93	138	98	115	93	572
FELICITACIÓN	56	67	87	66	90	131	497
QUEJA	23	34	38	44	39	34	212
SUGERENCIA	3	0	8	7	8	5	31
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	4	3	2	5	6	21
SOLICITUD DE COPIA	5	0	2	2	3	0	12
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	3	3	4	0	1	12
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	5	0	2	7
CONSULTA	1	1	2	0	0	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>462</b>	<b>638</b>	<b>599</b>	<b>642</b>	<b>548</b>	<b>3249</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

GRAFICA 6. TIPOLOGÍA I SEMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el primer semestre de 2022, el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 58% (n=1.880), seguido por derechos de interés particular 18% (n=572), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones 15% (n=497), en cuarto lugar con el 7% (n=212) están las quejas por trato inadecuado.

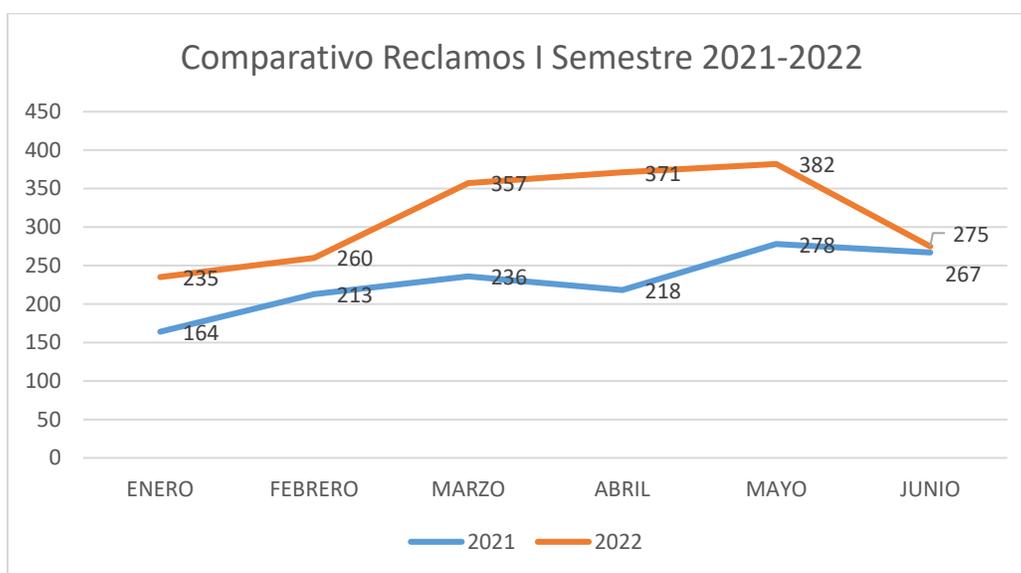
Para los servicios ambulatorios los reclamos continúan estando referidos a la falta de oportunidad para asignación de citas de especialista, Servicios complementarios por la oportunidad en la entrega de medicamentos y oportunidad en la asignación de citas de Radiología e Imágenes diagnósticas.

**Actos de Corrupción:** De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2022, fueron atendidas como denuncias por posibles actos de corrupción 7 manifestaciones, las cuales pertenecen a los meses de abril y junio, y a las que se les dio el trámite correspondiente desde el área de la competencia.

## 2.1. RECLAMOS I SEMESTRE 2022

En el primer semestre del año 2022, se recibieron 1.880 Reclamos, correspondiente al 58% del total de las manifestaciones del periodo (n=3.249), para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 55% (n=1.376) sobre un total de 2.503 PQRSD.

GRAFICA 7. RECLAMOS I SEMESTRE 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

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 primer semestre de 2022 fueron Endocrinología, Oftalmología, Urología, Neurología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología y Dolor y Cuidados Paliativos.

### 2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS I SEMESTRE 2022

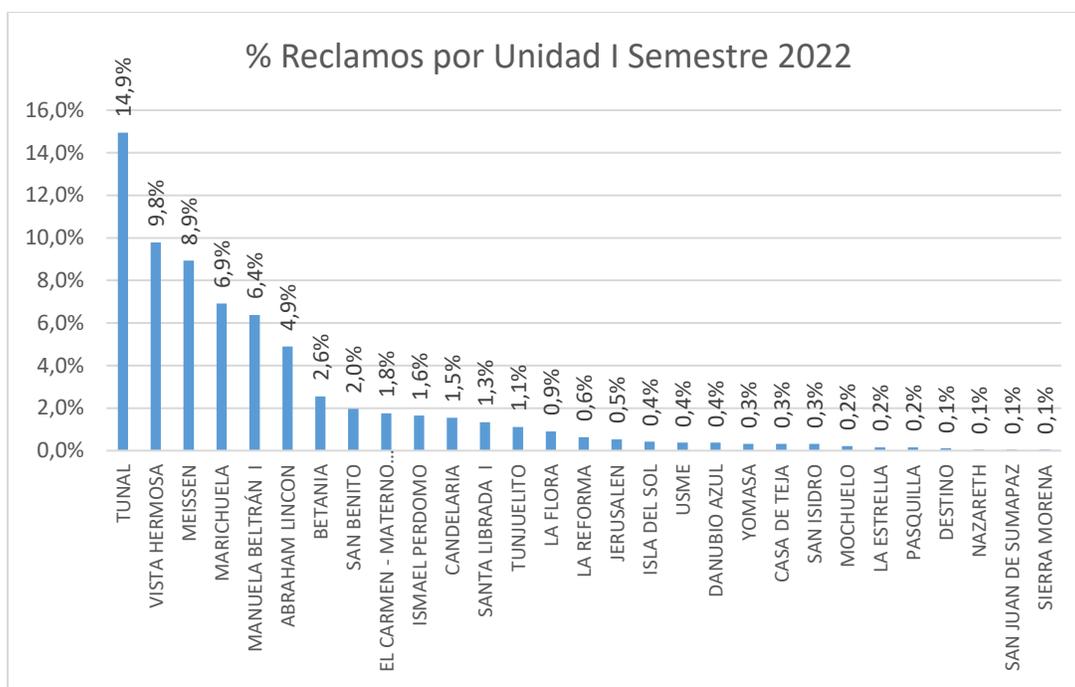
TABLA 9. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I SEMESTRE 2022

UNIDAD	RECLAMOS I SEMESTRE 2022	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
NO APLICA SEDE	587	31,2%	N.A	N.A
TUNAL	281	14,9%	104458	0,27%
VISTA HERMOSA	184	9,8%	103292	0,18%
MEISSEN	168	8,9%	91311	0,18%
MARICHUELA	130	6,9%	121723	0,11%
MANUELA BELTRÁN I	120	6,4%	64902	0,18%
ABRAHAM LINCON	92	4,9%	83287	0,11%
BETANIA	48	2,6%	48000	0,10%
SAN BENITO	37	2,0%	32006	0,12%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	33	1,8%	57500	0,06%
ISMAEL PERDOMO	31	1,6%	33953	0,09%
CANDELARIA	29	1,5%	44989	0,06%
SANTA LIBRADA I	25	1,3%	10723	0,23%
TUNJUELITO	21	1,1%	7483	0,28%
LA FLORA	17	0,9%	7826	0,22%
LA REFORMA	12	0,6%	11546	0,10%
JERUSALEN	10	0,5%	5283	0,19%
ISLA DEL SOL	8	0,4%	5416	0,15%
USME	7	0,4%	23551	0,03%
DANUBIO AZUL	7	0,4%	10817	0,06%
YOMASA	6	0,3%	8360	0,07%
CASA DE TEJA	6	0,3%	8534	0,07%
SAN ISIDRO	6	0,3%	2077	0,29%
MOCHUELO	4	0,2%	4546	0,09%
LA ESTRELLA	3	0,2%	264	1,14%
PASQUILLA	3	0,2%	2833	0,11%
DESTINO	2	0,1%	1918	0,10%
NAZARETH	1	0,1%	3575	0,03%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	0,1%	2397	0,04%
SIERRA MORENA	1	0,1%	2380	0,04%
SANTA MARTA	0	N.A	18100	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A

PARAÍSO	0	N.A	7410	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
POTOSÍ	0	N.A	4	N.A
LIMONAR	0	N.A	30	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>1880</b>	<b>100%</b>	<b>930494</b>	<b>0,20%</b>

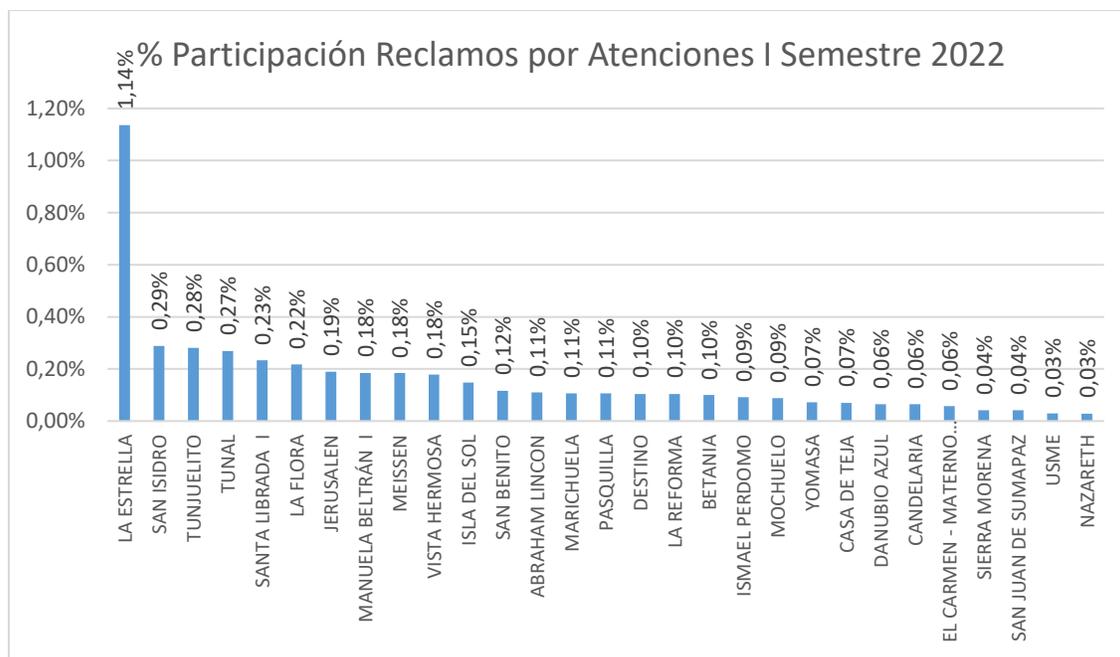
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina de Gestión de la Información 2022

**GRAFICA 8. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR UNIDAD I SEMESTRE 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**GRAFICA 12. PROPORCIÓN DE RECLAMOS POR UNIDAD DE ACUERDO CON EL NÚMERO DE ATENCIONES I SEMESTRE 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

El mayor número de reclamos para el primer semestre del año 2022 corresponde a la USS Tunal, seguida de Vista Hermosa, Meissen y Marichuela, sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, La Estrella es la de mayor participación con un resultado de 1,14%.

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

## 2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO I SEMESTRE 2022

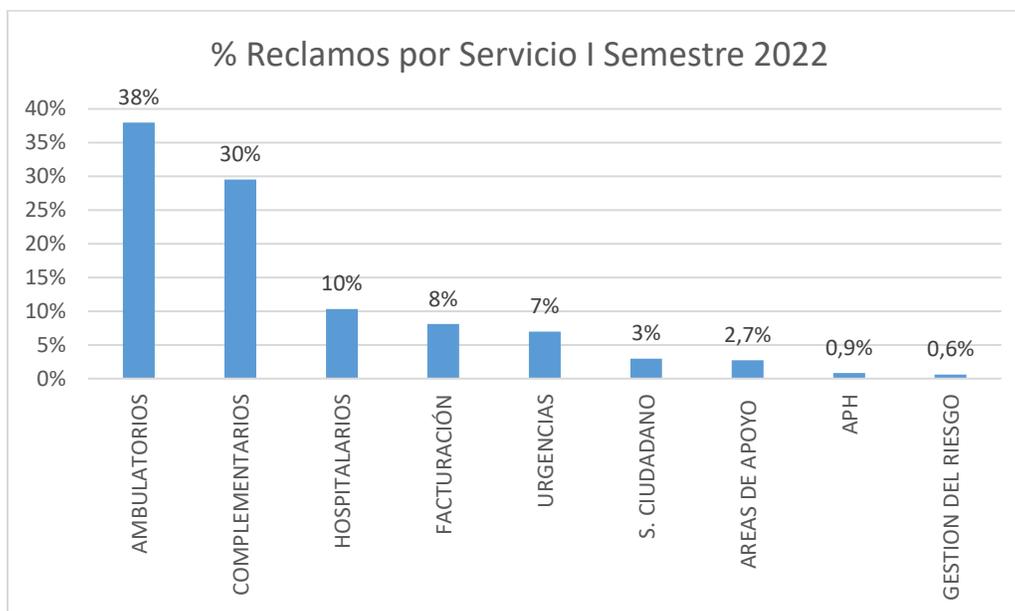
TABLA 10. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS I SEMESTRE 2022

SERVICIO	RECLAMOS I SEMESTRE 2022	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
AMBULATORIOS	714	38%	842454	0,08%
COMPLEMENTARIOS	555	30%	19787	2,80%

HOSPITALARIOS	194	10%	68253	0,28%
FACTURACIÓN	152	8%	N.A	N.A
URGENCIAS	131	7%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	56	3%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	51	2,7%	N.A	N.A
APH	16	0,9%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	11	0,6%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>1880</b>	<b>100%</b>	<b>930494</b>	<b>0,20%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

### GRAFICA 9. PORCENTAJE RECLAMOS POR SERVICIO I SEMESTRE 2022



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Para el primer semestre de 2022 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 38% (n=714), 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 30% (n=555), los cuales corresponden en su mayoría a la oportunidad para la entrega de medicamentos y oportunidad de citas de Radiología e Imagenología; los Servicios Hospitalarios estuvieron en el tercer lugar con 10% (n=194), las causas principales son la

oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio.

El servicio de facturación 8% (n=152), principalmente por inconformidad con la atención, demora y falta de información.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el primer semestre de 2022 tuvieron una participación del 7% (n=131), 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% (n=56) están dados por inconformidad con la orientación de los informadores en ambulatorio, e inconformidad con el servicio de Ruta de la Salud.

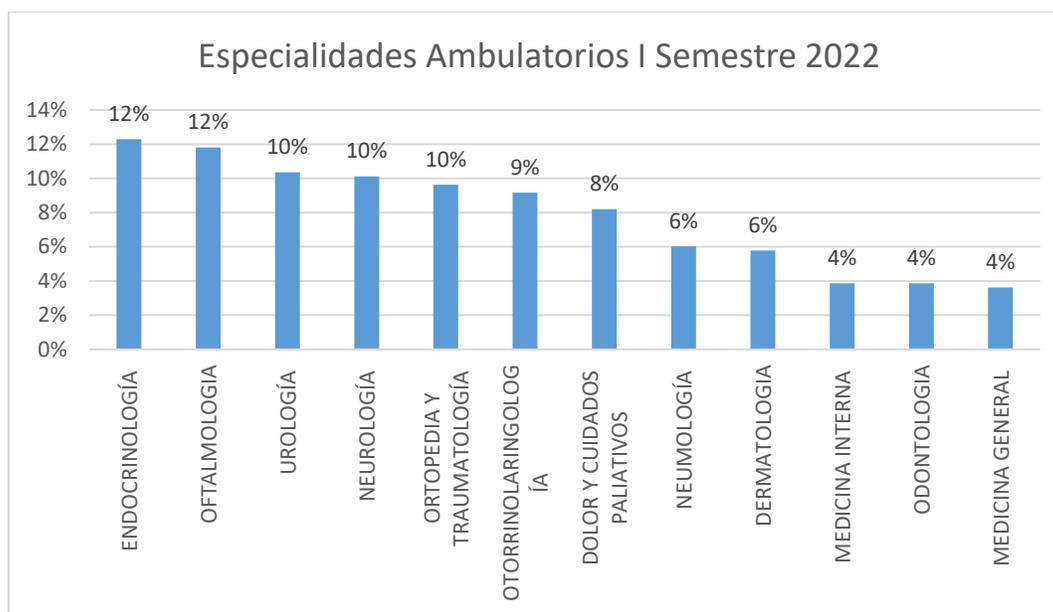
Los reclamos para las áreas de apoyo tienen un porcentaje de participación del 2,7% (n=51) y están dados por inconformidad con el servicio de vigilancia, mantenimiento, servicios generales y contratación.

**TABLA 11. ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD SERVICIOS AMBULATORIOS I SEMESTRE 2022**

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ENDOCRINOLOGÍA	13	6	10	10	5	7	51
OFTALMOLOGIA	4	8	10	10	11	6	49
UROLOGÍA	3	3	14	9	9	5	43
NEUROLOGÍA	4	5	12	6	8	7	42
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4	4	16	6	6	4	40
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2	9	11	6	3	7	38
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	9	9	4	7	3	2	34
NEUMOLOGÍA	4	5	5	4	5	2	25
DERMATOLOGIA	5	5	4	2	6	2	24
MEDICINA INTERNA	3	5	4	1	2	1	16
ODONTOLOGIA	3	1	4	2	3	3	16
MEDICINA GENERAL	3	4	5	0	1	2	15
MEDICINA FISICA	2	1	3	3	0	3	12
CARDIOLOGIA	0	3	1	3	2	0	9
CIRUGIA GENERAL	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>103</b>	<b>69</b>	<b>65</b>	<b>51</b>	<b>415</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**GRAFICA 10. ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD SERVICIOS AMBULATORIOS I SEMESTRE 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Las Especialidades reiterativas por oportunidad para asignación de citas en el segundo semestre de 2021, corresponden principalmente a Endocrinología con el 12%, Oftalmología con 12%, Urología con 10%, Neurología con 10%, Ortopedia y Traumatología con 10% y Otorrinolaringología con 9%.

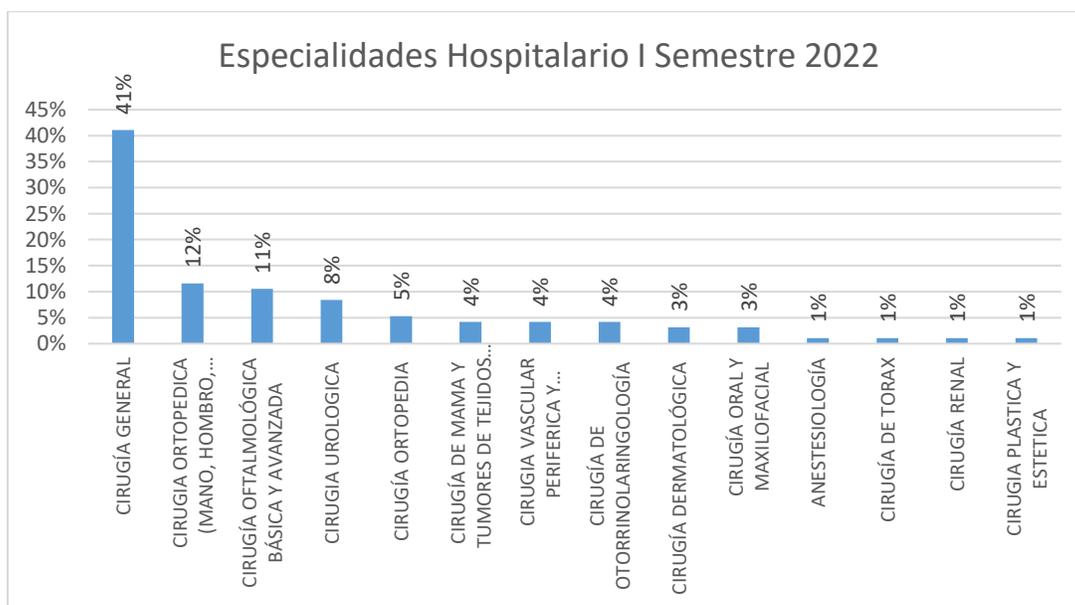
**TABLA 12. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIOS HOSPITALARIOS I SEMESTRE 2022**

OPORTUNIDAD SERVICIO HOSPITALARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
CIRUGÍA GENERAL	3	10	6	5	6	9	39
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	3	0	1	2	4	1	11
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	2	2	3	1	0	2	10
CIRUGIA UROLOGICA	4	0	3	0	0	1	8
CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	1	2	0	1	0	5

CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	0	1	0	3	0	0	4
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	1	1	2	0	0	4
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	1	2	0	0	4
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	0	1	1	1	0	3
CIRUGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	0	1	1	0	1	0	3
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	1
CIRUGÍA DE TORAX	1	0	0	0	0	0	1
CIRUGÍA RENAL	0	0	0	0	0	1	1
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>95</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

### GRAFICA 11. ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD SERVICIOS HOSPITALARIOS I SEMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en el primer semestre de 2022, están reiteradas las manifestaciones por falta de oportunidad en la programación de Cirugía General con el 41%, Cirugías Ortopédica con 12%, Cirugía Oftalmológica con 11%, y Cirugía Urológica con el 8%.

**TABLA 13. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I SEMESTRE 2022**

CAUSA	I SEMESTRE 2022	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	227	73%
OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	77	25%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**TABLA 14. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I SEMESTRE 2022**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS	3	14	13	4	1	2	37
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	5	4	5	11	5	7	37
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	2	3		3	1	10

ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	0	4	2	1	3	0	10
REHABILITACIÓN Y TERAPIAS	1	0	5	1	1	0	8
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	1	0	4	1	1	0	7
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	1	0	1	2	2	1	7
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	1	1	1	0	3
ELECTROCARDIOGRAFÍA	0	0	0	2	2	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>124</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

En cuanto a oportunidad en los Servicios Complementarios para el primer semestre de 2022, el mayor número de requerimientos corresponde a la oportunidad en asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 73%, los principales servicios para el periodo fueron Ecografías y Cardiología no invasiva, seguido de Radiología Convencional. Posteriormente, se encuentra la oportunidad en la entrega de medicamentos que presentó el 25% de los reclamos por oportunidad en los Servicios Complementarios.

**TABLA 15. RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE 2022**

SERVICIO AL CIUDADANO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
INFORMADORES AMBULATORIO	2	6	4	2	8	7	29
RUTA DE LA SALUD	5	4	3	3	2	2	19
TRABAJO SOCIAL	2	0	0	0	2	0	4

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	2	0	0	3
TÉCNICOS SDQS	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>56</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2022, estuvieron relacionados principalmente 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 Ruta de la Salud.

**TABLA 16. RECLAMOS ÁREAS DE APOYO I SEMESTRE 2022**

ÁREAS DE APOYO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
VIGILANCIA	2	0	6	4	0	3	15
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	4	1	0	1	1	2	9
SERVICIOS GENERALES	1	1	4	0	0	0	6
CONTRATACIÓN	2	0	2	2	0	0	6
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	1	0	2	5
MERCADEO	0	0	3	1	0	0	4
PROFESIONAL DE ENLACE	0	1	0	0	2	0	3
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	0	0	0	1	0	0	1
AYUDAS TÉCNICAS	1	0	0	0	0	0	1
PROYECTOS	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>51</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Los reclamos para las áreas de apoyo para el primer semestre de 2022 están relacionados principalmente con inconformidades con el servicio de vigilancia, mantenimiento e infraestructura, Servicios Generales y Contratación.

**TABLA 17. TOTAL RECLAMOS FACTURACIÓN 2021 I SEMESTRE 2022**

FACTURACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
INCONFORMIDAD SERVICIO	13	10	18	15	11	9	76
DEMORA	8	6	6	4	12	12	48
FALTA DE INFORMACION	3	1	0	9	2	1	16
COBRO INCORRECTOS	2	2	1	1	2	0	8
MALA ASIGNACION	0	1	0	1	0	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>152</b>

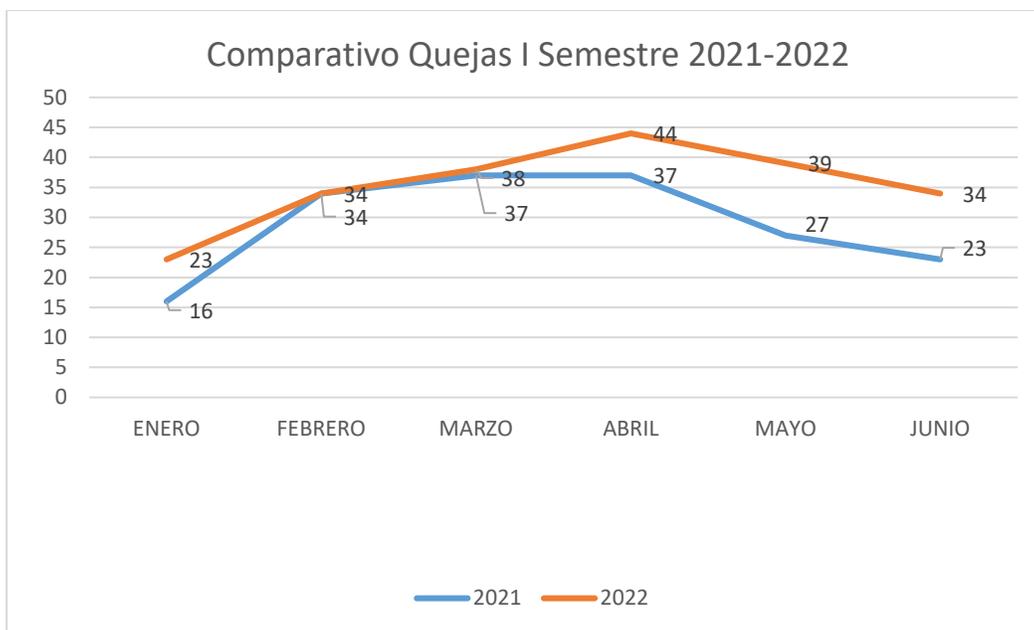
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Los reclamos para Facturación en el primer semestre de 2022 tienen como causas principales la inconformidad con el servicio, demora en la atención, seguido de la falta de información, cobros incorrectos y mala asignación de citas.

## 2.2. QUEJAS I SEMESTRE 2022

En el primer semestre de 2022, se recibieron 212 quejas, correspondiente al 7% del total de las manifestaciones (n=3.249), para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 7% (n=174) sobre un total de 2.503 PQRSD.

**GRAFICA 12. QUEJAS I SEMESTRE 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Las quejas para el primer semestre del año 2022 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 Servicios Complementarios.

### 2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS I SEMESTRE 2022

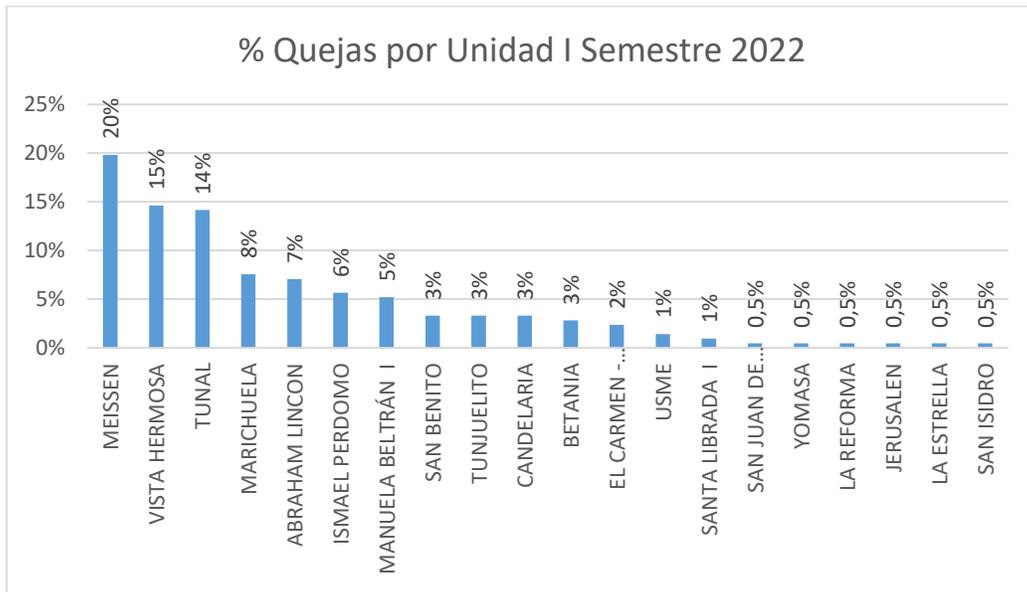
TABLA 18. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD I SEMESTRE 2022

UNIDAD	QUEJAS I SEMESTRE 2022	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
MEISSEN	42	20%	91311	0,05%
VISTA HERMOSA	31	15%	103292	0,03%
TUNAL	30	14%	104458	0,03%
MARICHUELA	16	8%	121723	0,01%

ABRAHAM LINCON	15	7%	83287	0,02%
ISMAEL PERDOMO	12	6%	33953	0,04%
NO APLICA SEDE	12	6%	N.A	N.A
MANUELA BELTRÁN I	11	5%	64902	0,02%
SAN BENITO	7	3%	32006	0,02%
TUNJUELITO	7	3%	7483	0,09%
CANDELARIA	7	3%	44989	0,02%
BETANIA	6	3%	48000	0,01%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	5	2%	57500	0,01%
USME	3	1%	23551	0,01%
SANTA LIBRADA I	2	1%	10723	0,02%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	0,5%	2397	0,04%
YOMASA	1	0,5%	8360	0,01%
LA REFORMA	1	0,5%	11546	0,01%
JERUSALEN	1	0,5%	5283	0,02%
LA ESTRELLA	1	0,5%	264	0,38%
SAN ISIDRO	1	0,5%	2077	0,05%
ISLA DEL SOL	0	N.A	5416	N.A
NAZARETH	0	N.A	3575	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	18100	N.A
LA FLORA	0	N.A	7826	N.A
DANUBIO AZUL	0	N.A	10817	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	1918	N.A
PARAÍSO	0	N.A	7410	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
POTOSÍ	0	N.A	4	N.A
CASA DE TEJA	0	N.A	8534	N.A
SIERRA MORENA	0	N.A	2380	N.A
MOCHUELO	0	N.A	4546	N.A
PASQUILLA	0	N.A	2833	N.A
LIMONAR	0	N.A	30	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>	<b>930494</b>	<b>0,02%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

**GRAFICA 13. PORCENTAJE DE QUEJAS POR UNIDAD I SEMESTRE 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**GRAFICA 14. PROPORCIÓN DE QUEJAS POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES I SEMESTRE 2022**



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

De las Quejas recibidas en primer semestre del año 2022, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a CAPS Meissen, CAPS Vista Hermosa y CAPS Tunal.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=930.494) la tasa de cada 10.000 atenciones 2 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

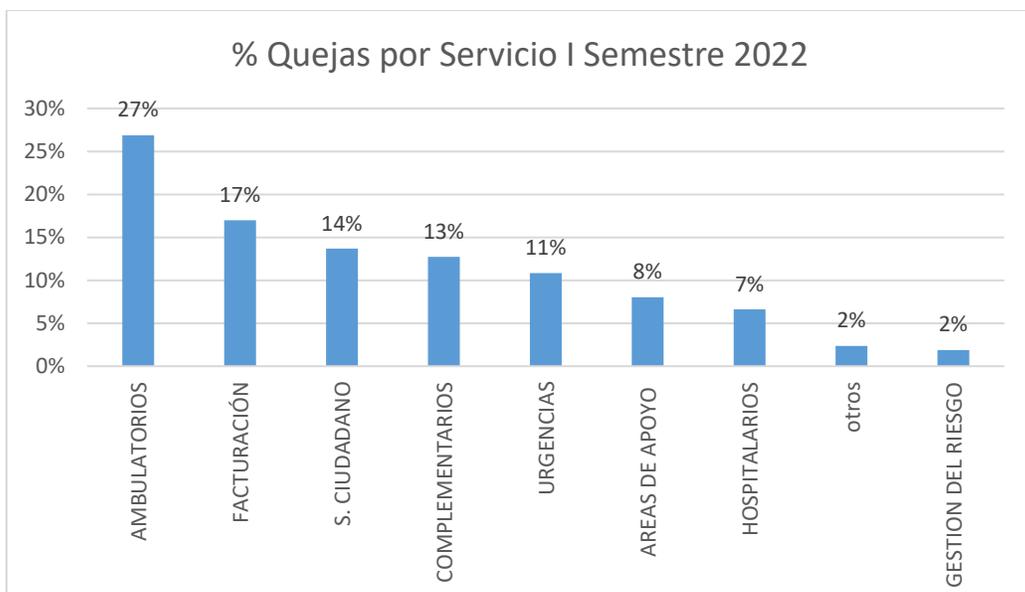
## 2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO I SEMESTRE 2022

TABLA 19. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO I SEMESTRE 2022

SERVICIO	Quejas I Semestre 2022	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	57	27%	842454	0,01%
FACTURACIÓN	36	17%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	29	14%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	27	13%	N.A	N.A
URGENCIAS	23	11%	68253	0,03%
AREAS DE APOYO	17	8%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	14	7%	19787	0,07%
otros	5	2%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	4	2%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>	<b>930494</b>	<b>0,02%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

## GRAFICA 15. PORCENTAJE QUEJAS POR SERVICIO I SEMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

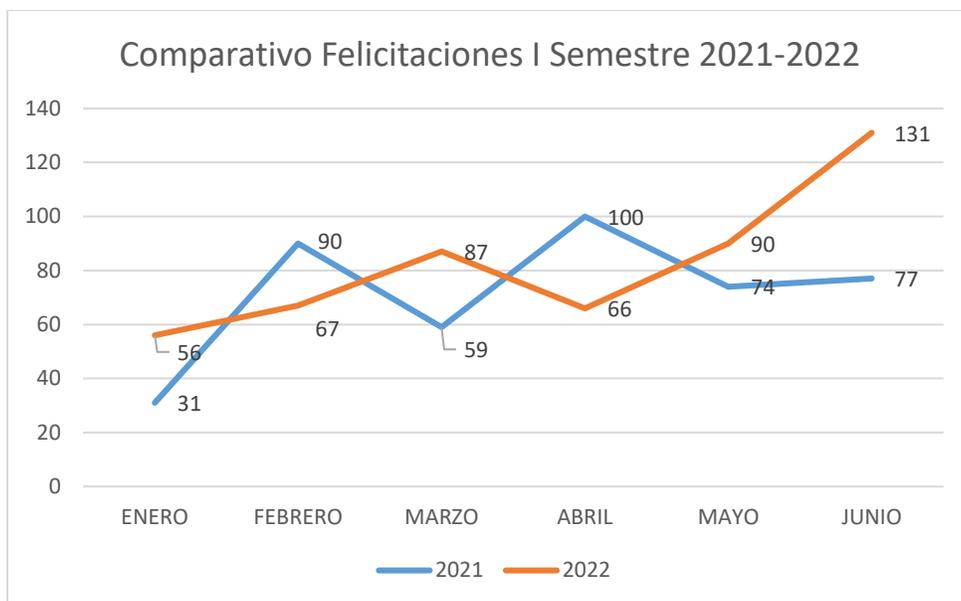
El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el periodo 27%, sin embargo, al comparar con el número de atenciones por servicio se evidencia que el Servicio Hospitalario tiene la mayor proporción de quejas en el periodo con un 0,07%.

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

### 2.3. FELICITACIONES I SEMESTRE 2022

En el periodo primer semestre de 2022, se recibieron 497 felicitaciones, correspondiente al 15% del total de las manifestaciones (n=3.249), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 17% (n=431) sobre un total de 2.503 PQRSD.

#### GRAFICA 16. FELICITACIONES I SEMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

### 2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS I SEMESTRE 2022

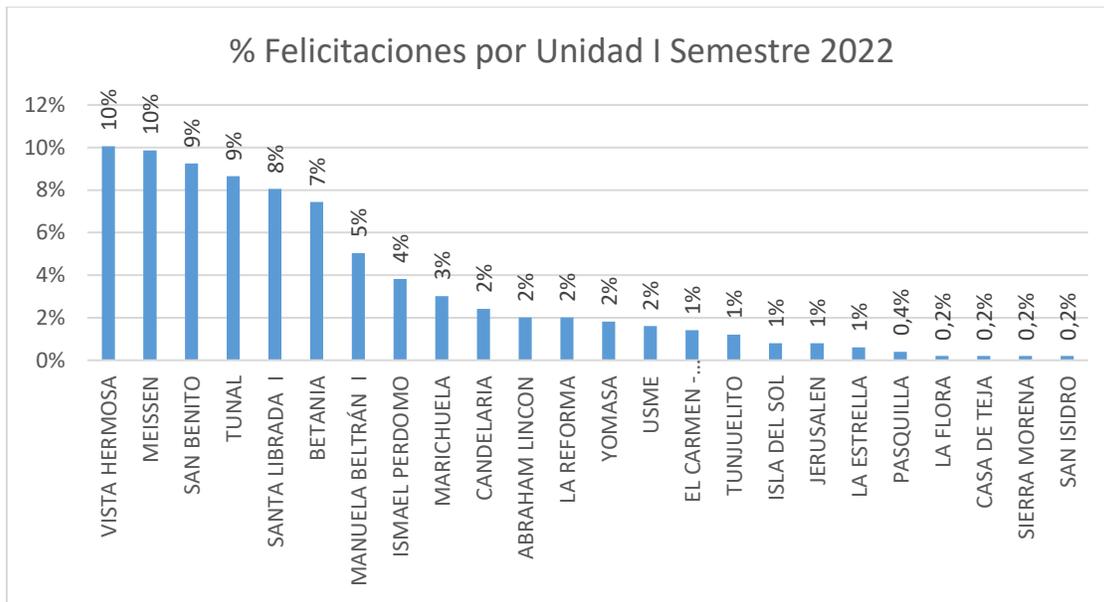
**TABLA 20. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I SEMESTRE 2022**

UNIDAD	FELICITACIONES I SEMESTRE 2022	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
NO APLICA SEDE	94	19%	N.A	N.A
VISTA HERMOSA	50	10%	103292	0,05%
MEISSEN	49	10%	91311	0,05%
SAN BENITO	46	9%	32006	0,14%
TUNAL	43	9%	104458	0,04%
SANTA LIBRADA I	40	8%	10723	0,37%
BETANIA	37	7%	48000	0,08%

MANUELA BELTRÁN I	25	5%	64902	0,04%
ISMAEL PERDOMO	19	4%	33953	0,06%
MARICHUELA	15	3%	121723	0,01%
CANDELARIA	12	2%	44989	0,03%
ABRAHAM LINCON	10	2%	83287	0,01%
LA REFORMA	10	2%	11546	0,09%
YOMASA	9	2%	8360	0,11%
USME	8	2%	23551	0,03%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	7	1%	57500	0,01%
TUNJUELITO	6	1%	7483	0,08%
ISLA DEL SOL	4	1%	5416	0,07%
JERUSALEN	4	1%	5283	0,08%
LA ESTRELLA	3	1%	264	1,14%
PASQUILLA	2	0,4%	2833	0,07%
LA FLORA	1	0,2%	7826	0,01%
CASA DE TEJA	1	0,2%	8534	0,01%
SIERRA MORENA	1	0,2%	2380	0,04%
SAN ISIDRO	1	0,2%	2077	0,05%
NAZARETH	0	N.A	3575	N.A
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	N.A	2397	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	18100	N.A
DANUBIO AZUL	0	N.A	10817	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	1918	N.A
PARAÍSO	0	N.A	7410	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
POTOSÍ	0	N.A	4	N.A
MOCHUELO	0	N.A	4546	N.A
LIMONAR	0	N.A	30	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>	<b>930494</b>	<b>0,05%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

**GRAFICA 17. PORCENTAJE DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS I SEMESTRE 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**GRAFICA 18. PROPORCIÓN DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES I SEMESTRE 2022**



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

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a CAPS Vista Hermosa, CAPS Meissen, Tunjuelito y CAPS Tunal, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS La Estrella (1,14%), seguida de USS Santa Librada (0,37%).

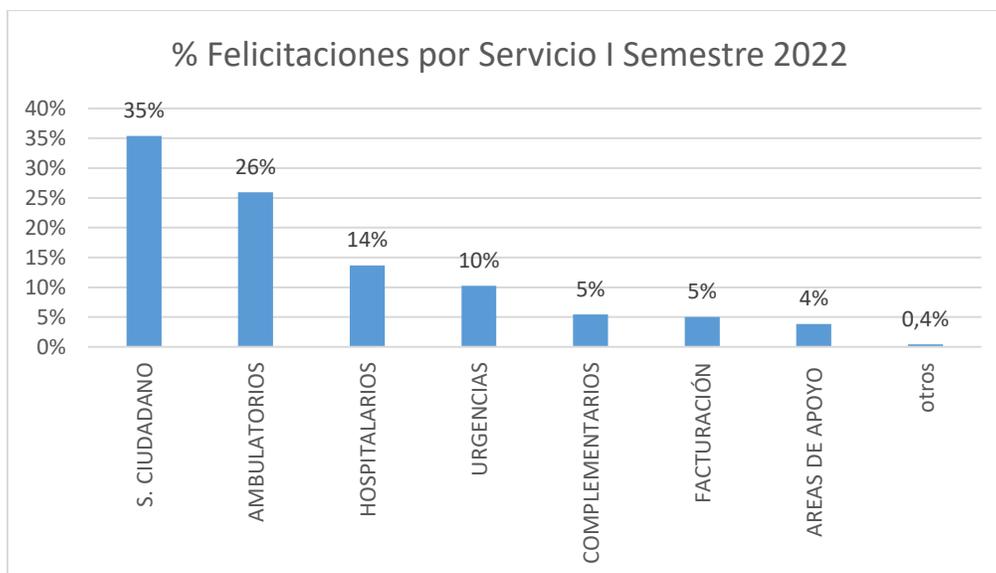
### 2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO I SEMESTRE 2022

TABLA 21. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO I SEMESTRE 2022

SERVICIO	Felicitaciones I Semestre 2022	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
S. CIUDADANO	176	35%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	129	26%	842454	0,02%
HOSPITALARIOS	68	14%	19787	0,34%
URGENCIAS	51	10%	68253	0,07%
COMPLEMENTARIOS	27	5%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	25	5%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	19	4%	N.A	N.A
otros	2	0,4%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	0	N.A	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>	<b>930494</b>	<b>0,05%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

### GRAFICA 19. PORCENTAJE FELICITACIONES POR SERVICIOS I SEMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021-2022

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el periodo 35%, 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 0,34%.

Las felicitaciones de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente los servicios prestados en Medicina General, Odontología General y Psiquiatría adulto.

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

## 2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR I SEMESTRE 2022

En el primer semestre del año 2022, se recibieron 572 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 18% del total de las manifestaciones (n=3.249), para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 17% (n=414) sobre un total de 2.503 PQRSD.

**TABLA 22. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR I SEMESTRE 2022**

2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<b>35</b>	<b>76</b>	<b>103</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>478</b>
INSPECCIÓN SANITARIA	20	38	67	49	57	45	276
CONTROL DE VECTORES	8	14	14	10	7	13	66
JORNADA DE VACUNACIÓN	0	6	10	20	15	15	66
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	6	13	5	3	9	13	49
ACOMPañAMIENTO INSTITUCIONAL	0	2	5	4	1	0	12
CARACTERIZACIÓN DE DISCAPACIDAD	1	1	0	0	0	0	2
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	0	1	0	0	0	1
JORNADA DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	0	1	0	0	0	0	1
CAPACITACIONES Y CURSOS	0	1	0	0	0	1	2
PAI	0	0	1	0	0	0	1
INVESTIGACIONES EN SALUD PÚBLICA	0	0	0	1	0	0	1
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0	0	1	1
<b>ÁREAS DE APOYO</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>53</b>
AYUDAS TÉCNICAS	0	3	2	2	1	0	7
CONTRATACIÓN	0	2	2	2	5	0	6
PROYECTOS	0	0	4	1	1	4	5
MERCADEO	0	0	4	0	1	0	4
PERSONAS DESAPARECIDAS - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0	2	0	
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	2	0	2	0	2
FINANCIERA	0	0	2	0	0	0	2
CERTIFICACIONES	0	0	1	1	0	0	2
TALENTO HUMANO	0	0	1	1	3	1	2
REORGANIZACIÓN DE SERVICIO	0	0	1	0	0	0	1
PROFESIONAL DE ENLACE	0	0	1	0	0	0	1
CARTERA	0	0	1	0	0	0	1
<b>OTRAS CAUSAS</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
HOSPITALIZACIÓN ADULTO	0	3	1	0	0	0	4
RUTA DE LA SALUD	0	1	1	0	0	0	2
CUIDADO INTENSIVO ADULTOS	0	0	1	0	0	0	1
UNIDAD MENTAL	0	0	1	0	0	0	1

MEDICINA GENERAL	0	0	1	0	0	0	1
ENFERMERIA ADULTO AMBULATORIO	0	0	1	0	0	0	1
FACTURACIÓN	0	0	0	0	2	0	2
ORIENTACIÓN URGENCIAS PEDIÁTRICAS	0	0	0	0	1	0	1
<b>SOLICITUD DE INFORMACION APH</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
APH	0	0	3	0	2	0	5
<b>SOLICITUD DE CITA - AMBULATORIOS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	1	0	1	0	2
MEDICINA GENERAL	0	0	1	0	0	0	1
NEUROLOGÍA	0	1	0	1	0	0	2
PEDIATRÍA	0	1	0		0	0	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	0	0	0	1	0	0	1
PSICOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	1
OFTALMOLOGÍA	0	0	0	1	0	0	1
<b>ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
TRABAJO SOCIAL AMBULATORIO	0	0	2	0	0	0	2
<b>SOLICITUD DE SERVICIO RUTA DE LA SALUD</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
RUTA DE LA SALUD	0	0	1	0	0	0	1
<b>COMPLEMENTARIO</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	0	1	0	0	0	0	1
ELECTROFISIOLOGÍA, MARCAPASOS Y ARRITMIAS CARDIACAS	0	1	0	0	0	0	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍA DE MAMA	0		0	0	1	0	
MORGUE	0	1	0	0	0	0	1
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	0	0	0	1	3	0	4
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>93</b>	<b>138</b>	<b>98</b>	<b>115</b>	<b>93</b>	<b>572</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el primer semestre del año 2022, 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, control de vectores y jornadas de vacunación;

seguido de solicitudes relacionadas con los áreas de apoyo, principalmente, ayudas técnicas, contratación y proyectos.

## 2.5. DERECHOS DE INTERES GENERAL I SEMESTRE 2022

**TABLA 23. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS GENERAL I SEMESTRE 2022**

DIG	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTROL DE VECTORES	1	1	2	0	0	2	6
OTROS	0	1	1	1	0	2	5
CONCEPTO SANITARIO	0	2	0	1	0	1	4
REQUERIMIENTO TALENTO HUMANO	0	0	0	0	3	1	4
DISPENSACIÓN MEDICAMENTOS RUTALIDAD	0	0	0	0	1	0	1
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>21</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el primer semestre del año 2022, los Derechos de Petición de Interés General reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, corresponden principalmente a solicitudes de control de vectores, concepto sanitario y requerimientos de talento humano.

## 3. BARRERAS DE ACCESO

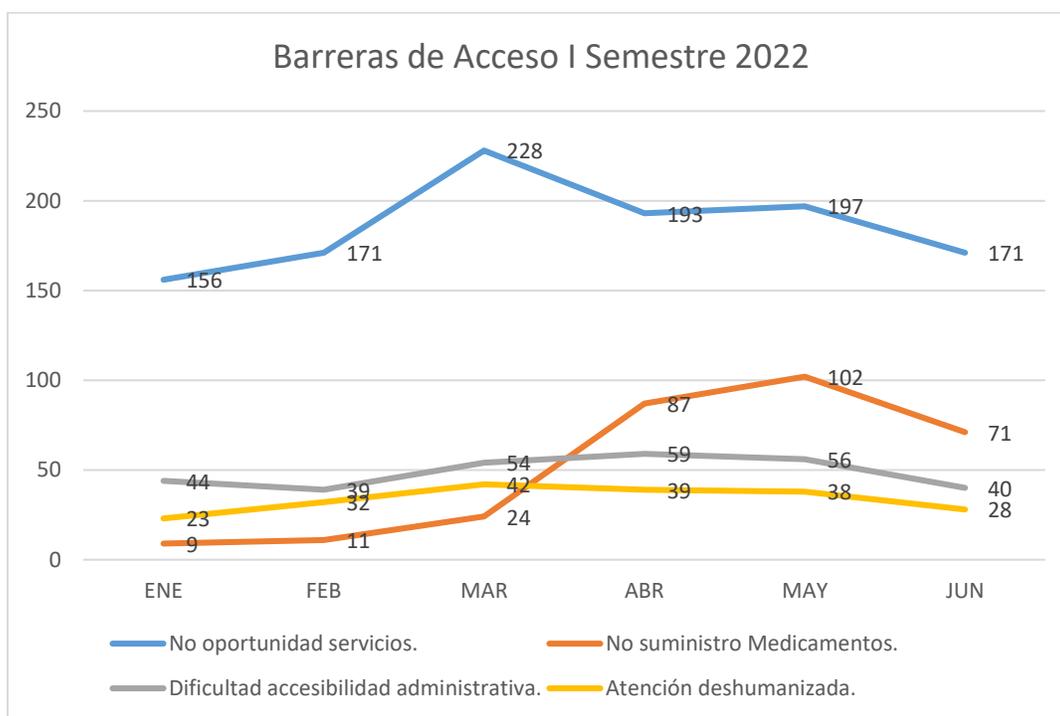
**TABLA 24. BARRERAS DE ACCESO I SEMESTRE 2022**

BARRERA DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total
No oportunidad servicios.	156	171	228	193	197	171	1116
No suministro Medicamentos.	9	11	24	87	102	71	304
Dificultad accesibilidad administrativa.	44	39	54	59	56	40	292
Atención deshumanizada.	23	32	42	39	38	28	202
Emergencia Covid	12	11	8	4	7	10	52
Problemas recursos económicos.	5	3	8	3	2	2	23
Negación Servicios.	3	0	0	1	2	1	7

Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).	1	3	0	0	0	0	4
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>270</b>	<b>365</b>	<b>386</b>	<b>404</b>	<b>323</b>	<b>2001</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

**GRAFICA 20. BARRERAS DE ACCESO I SEMESTRE 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el primer semestre de 2022 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 56% (n=1.116) sobre el total de barreras identificadas en el periodo (n=2.001), seguida de no suministro de medicamentos con el 15% (n=304), y dificultad accesibilidad administrativa con un 14,6% (n=292), en cuarto lugar se encuentra atención deshumanizada con 10% (n=202).

#### 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 el segundo semestre de 2021 se registraron 12 manifestaciones con la tipología de solicitud de información, a las cuales se dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos desde el área correspondiente.

A continuación se describen los asuntos de las peticiones registradas en I Semestre de 2022 bajo la tipología de solicitud de acceso a la información Pública:

**Tabla No. 25. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública**

MES	ASUNTO
ENERO	PETICIONARIO SOLICITA UN ESTADO DE CUENTA DE LO REALIZADO EN EL PROCESO QUE HA TENIDO POR MEDIO DEL HOSPITAL Y SOAT RECLAMO POR OPORTUNIDAD DE CITA DE CLINICA DEL DOLOR Y ACUPUNTURA SOLICITUD DE ASIGNACION DE CITAS SOAT POR MEDIO DE CALL CENTER
FEBRERO	SOLICITUD VISITA UNIDAD MOVIL QUIRURGICA
	INFORMACION VISITA SANITARIA
	INFORMACION / CONSULTA INFORMACION VISITAS
MARZO	SOLICITUD DE FORMACIÓN EN CURSO DE LAVADO DE TANQUES Y CONTROL DE PLAGAS
	CERTIFICADO DIGITAL CON ERROR EN LOS DATOS DE NOMBRES Y APELLIDOS

	EN UNA OPTICA ESTAN OFERTANDO CONSULTA Y NO CUENTAN CON OPTOMETRA SOLICITAN VALIDAR Y SABER SI ESTA CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA ESTE TIPO DE NEGOCIOS
<b>ABRIL</b>	SOLICITUD DE INFORMACION
	SOLICITUD DE CONCEPTO SANITARIO QUERELLA 2018553880100287E REFERENCIA RADICADO SDS 201803510193051-20185510108762 SDG
	SOLICITUD DE CONCEPTO SANITARIO QUERELLA 2018553880100201E REFERENCIA RADICADO SDS 201803510158981-20185510092212 SDG
	SOLICITUD CONCEPTO SANITARIO QUERELLA 2018553880100200E REFERENCIA RADICADO SDS 201803510162691- 20185510092202SDG
<b>JUNIO</b>	SOLICITUD DE INFORMACION ORDENADA POR MEDIO DE CONTROL PREVIO - BUSQUEDA SELECTIVA EN BASE DE DATOS E CONFORMIDAD A LO ORDENADO POR EL JUZGADO 67 PENAL MUNICIPAL.

## 5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 26. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS I SEMESTRE 2022

	TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total
1	Examen laboratorio clínico	3	5	7	1	5	2	23
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	138	168	229	192	181	126	1034
3	Concepto sanitario	17	136	179	167	82	123	704
4	Historia clínica	4	0	1	0	0	0	5
5	Certificado de defunción	0	0	0	0	0	0	0
6	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	0	4	0	7	2	0	13
7	Imágenes diagnosticas	34	46	47	43	36	21	227
8	Terapias físicas, ocupacionales y laborales	5	1	9	5	3	5	28
9	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	11	13	35	101	138	97	395
10	Urgencias	20	28	38	44	51	53	234

11	Certificado de nacido vivo	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>		<b>232</b>	<b>401</b>	<b>545</b>	<b>560</b>	<b>498</b>	<b>428</b>	<b>2664</b>

Fuente: Reporte mensual SDGPC, Matriz autocontrol PQRSD 2022

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 primer semestre del año 2022 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento al Decreto 491 de 2021 por emergencia sanitaria que tuvo vigencia hasta el 17 de mayo de 2022, con cumplimiento de Oportunidad al 99% 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. 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 Endocrinología, Oftalmología, Urología, Neurología, Ortopedia Y Traumatología, Otorrinolaringología, Dolor y Cuidados Paliativos, así como generar acciones de mejora para la atención oportuna a las citas programadas.

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 fortalecer la atención en el servicio farmacéutico.

Servicio hospitalario, mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de cirugía general, cirugía ortopédica, y cirugía Oftalmológica, 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, mejorar el trato a los usuarios por parte del personal de vigilancia en las Unidades de Atención y fortalecer el área de mantenimiento e infraestructura.

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 (3 días de acuerdo a Procedimiento PQRSD).



**ANA MILENA BAYONA GÓMEZ**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (E)

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	Ana Milena Bayona Gómez	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano (E)	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Julio 18 de 2022