

**INFORME GESTION PQRS D PRIMER TRIMESTRE DE 2022
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. TRAZABILIDAD PQRS D 2020-2021-2022	4
1.1. CANALES DE ESCUCHA	9
1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA	11
1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	12
1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS.....	12
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES.....	15
2.1. RECLAMOS I TRIMESTRE 2022.....	18
2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS.....	19
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO.....	21
2.2. QUEJAS I TRIMESTRE 2022	28
2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS	29
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO	32
2.3. FELICITACIONES I TRIMESTRE 2022	33
2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS	34
2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO	37
2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR I TRIMESTRE 2022	38
3. BARRERAS DE ACCESO	39
4. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA	41
5. TRÁMITES Y SERVICIOS.....	42
6. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS	43
7. CONCLUSIONES	44
8. RECOMENDACIONES.....	44

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 Enero, Febrero y Marzo 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 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 2022.

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

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

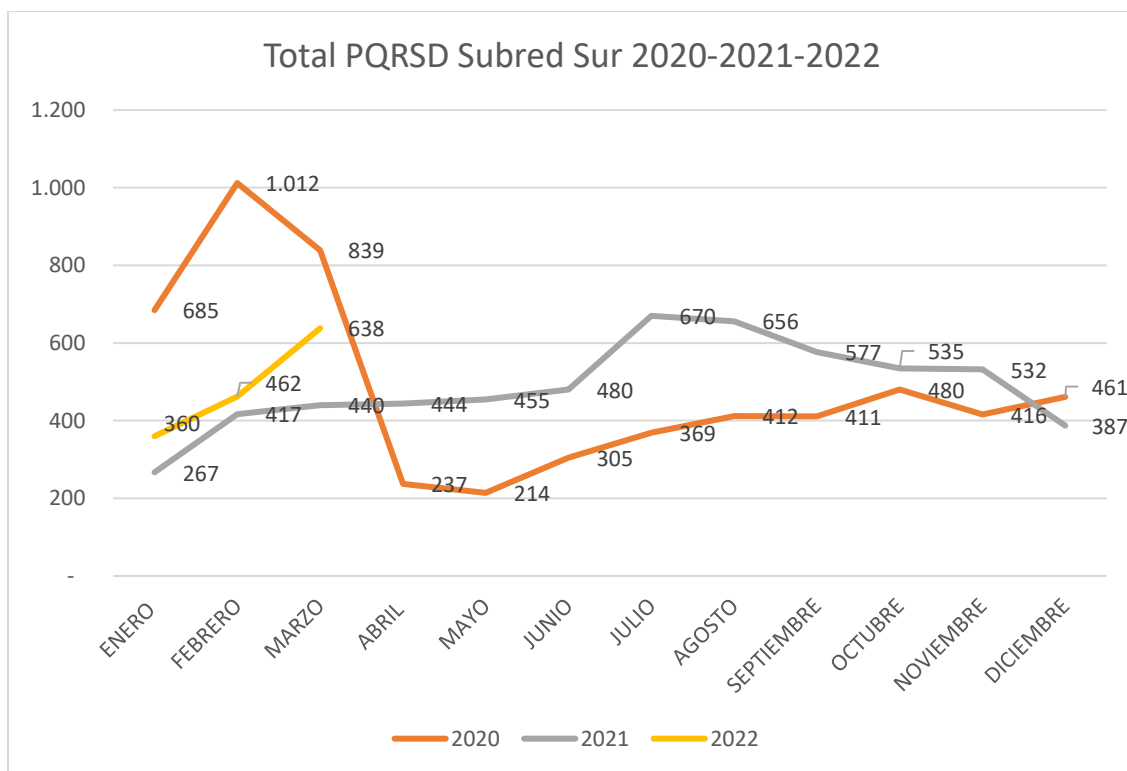
Tipología de manifestaciones ciudadanas

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. 2021-2022

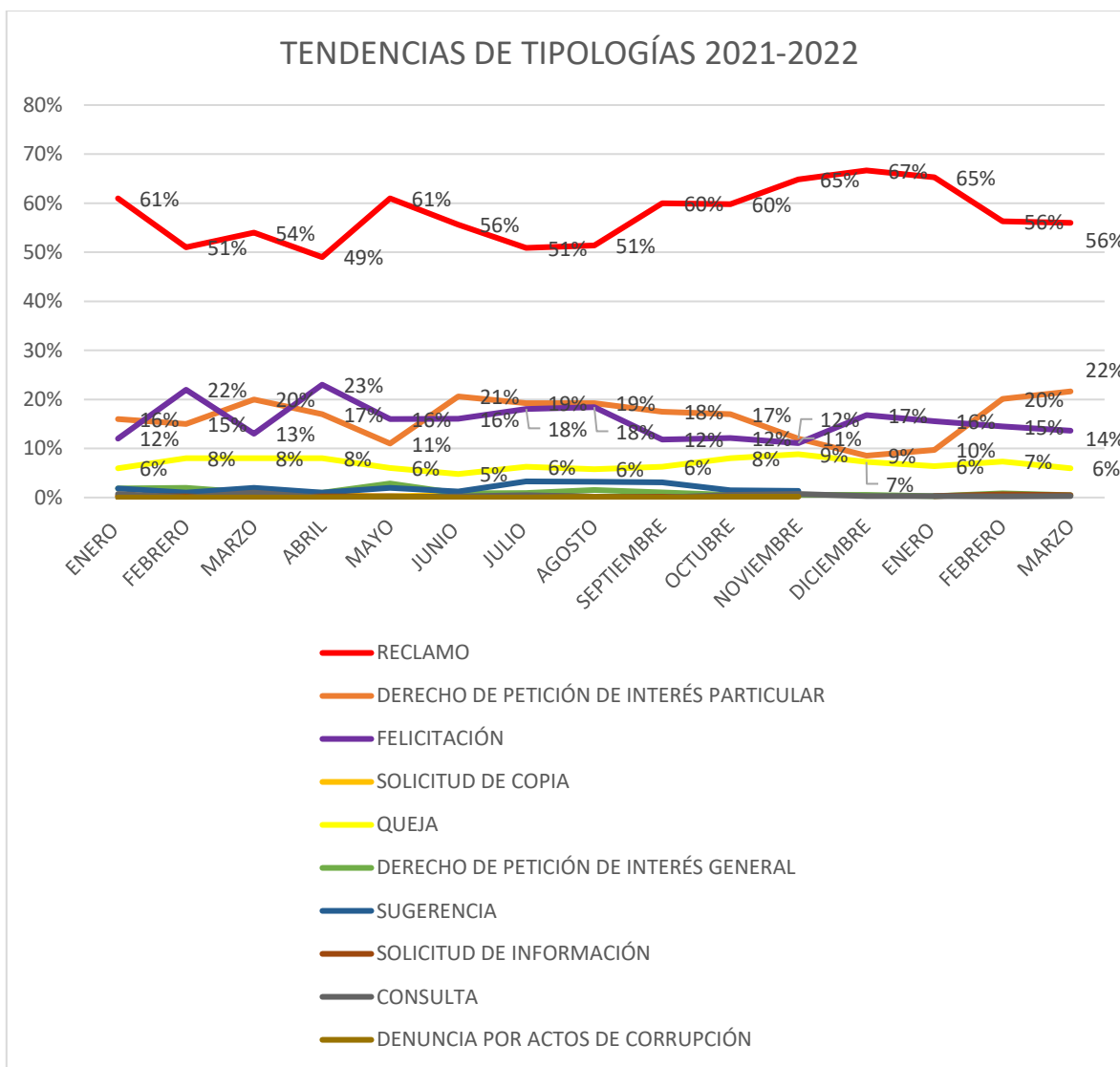
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022

GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022

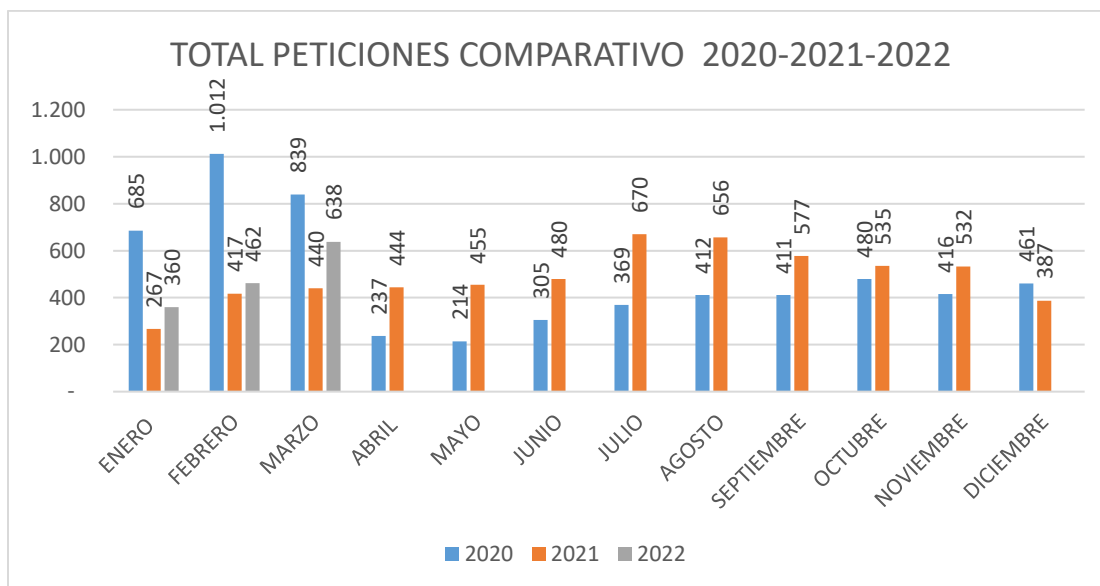
GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS 2021-2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

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 trimestre del año 2022 un incremento en el número de reclamos, y disminución de las felicitaciones en comparación con el mismo periodo del año 2021, las quejas y los Derechos de Petición de Interés Particular mantienen el mismo comportamiento en los dos periodos.

GRAFICA 3. TOTAL DE PETICIONES 2020- 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022

El comportamiento de peticiones durante el primer trimestre de 2022, tuvo tendencia al aumento en el número de requerimientos en comparación con el mismo periodo del año anterior, en el cual aún permanecían vigentes las medidas de emergencia sanitaria con las restricciones y cuarentenas generalizadas decretadas por la Alcaldía Distrital.

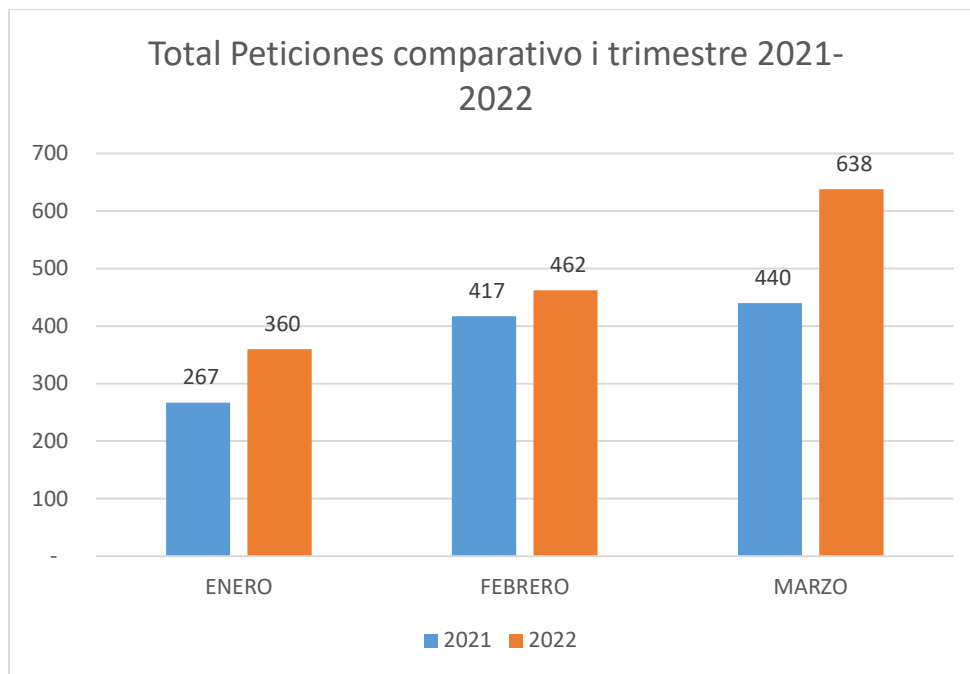
TABLA 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES. I TRIMESTRE 2021-2022

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2021	267	417	440	1.124
2022	360	462	638	1.460

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021-2022

Para el primer trimestre de 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 1.460 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 I TRIMESTRE 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021-2022

Para el primer trimestre de 2022 se registraron 1.460 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2020 se registraron 1.124, presentándose un incremento de 336 manifestaciones en 2022, sin embargo, se evidencia un proceso de estabilización en el promedio de interposición mensual de PQRSD en el primer trimestre de 2022, ya que no se encuentran vigentes todas las medidas establecidas para la contención de la emergencia sanitaria por Covid -19.

TABLA 2. PARTICIPACION DE PETICIONES DE ACUERDO AL TOTAL DE ATENCIONES I TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA DE GESTION	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	458	N.A	N.A
USS VISTA HERMOSA	239	131695	0,18%
USS USME	194	128911	0,15%
UMHES TUNAL	169	56184	0,30%
UMHES MEISSEN	137	43899	0,31%
SALUD PÚBLICA	129	N.A	N.A
USS TUNJUELITO	125	83405	0,15%
USS NAZARETH	8	2684	0,30%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	N.A	N.A
TOTAL	1460	446778	0,33%

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022-Oficina Gestión de la Información Enero, Febrero, Marzo 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 trimestre 2022 (n= 446.778) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.460) 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 2019-2020-2021-2022

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	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
2.022	27	31	39										33

Fuente: Reporte SDGPC 2019-2020-2021-2022

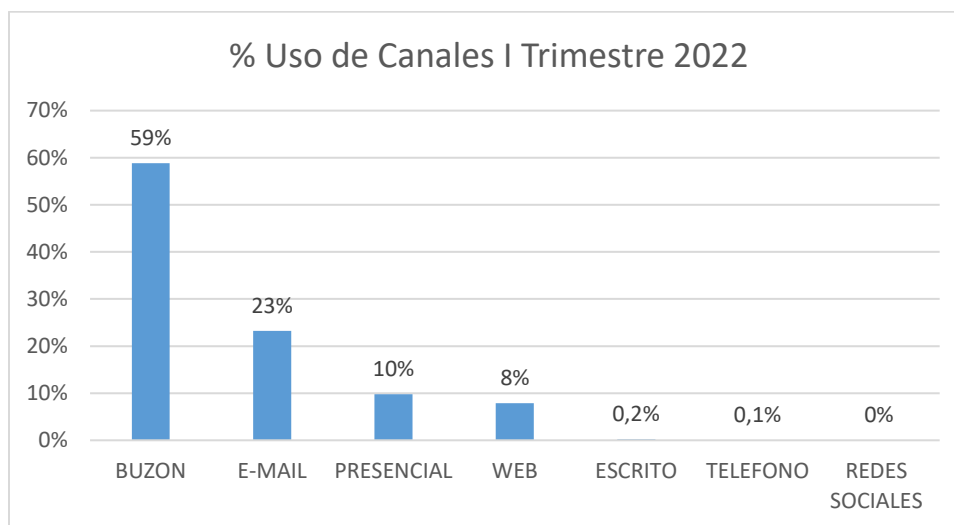
1.1. CANALES DE ESCUCHA

TABLA 4. USO DE CANALES DE ESCUCHA I TRIMESTRE 2022

CANALES DE ESCUCHA	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022
BUZON	245	255	359	859
E-MAIL	75	101	163	339
PRESENCIAL	9	63	71	143
WEB	31	40	44	115
ESCRITO	0	2	1	3
TELEFONO	0	1	0	1
REDES SOCIALES	0	0	0	0
TOTAL	360	462	638	1460

Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 5. USO DE CANALES I TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

Durante el I Trimestre de 2022, el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 59% (n=859) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 23% (n=339); en tercer

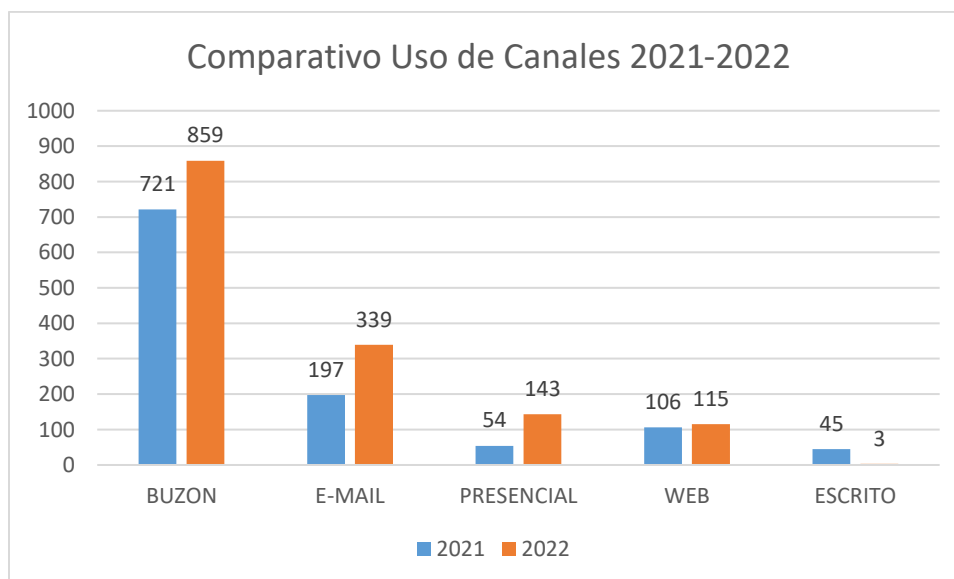
lugar el canal presencial con el 10% (n=143), seguido por canal Web 8% (n=115) y finalmente se encuentran el canal escrito con el 0,2% (n=3), y el canal Telefónico con el 0,1% (n=1).

TABLA 5. COMPARATIVO USO DE CANALES I TRIMESTRE 2021-2022

CANALES DE ESCUCHA	2021	2022
BUZON	721	859
E-MAIL	197	339
PRESENCIAL	54	143
WEB	106	115
ESCRITO	45	3
TELEFONO	1	1
REDES SOCIALES	0	0
TOTAL	1124	1460

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021-2022

GRAFICA 6. COMPARATIVO USO DE CANALES I TRIMESTRE 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021-2022

En el uso de canales de escucha comparando el primer trimestre 2021-2022, 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 ocupó el tercer lugar en el año 2021, para el año 2022 el presencial ocupó el tercer lugar, seguido de web y escrito.

1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

TABLA 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA I TRIMESTRE 2022

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			I TRIMESTRE
Consulta	30 días	35 días	N.A
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	N.A
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	22
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	19
Felicitación	15 días	30 días	3
Queja	15 días	30 días	15
Reclamo	15 días	30 días	12
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	10
Solicitud de copia	10 días	20 días	8
Sugerencia	15 días	30 días	14
Total general			13

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

Para el I Trimestre de 2022, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, excepto en la dependencia de Salud Pública con 1 petición cerrada en el mes de enero de 2022 por fuera del tiempo de Ley acorde al Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria, que a la fecha se extiende hasta el 30 de Abril de 2022.

1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 7. TOTAL TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES I TRIMESTRE 2022

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	43	28%
SECRETARIA DE SALUD	36	23%
SUBRED CENTRO ORIENTE	27	18%
SUBRED NORTE	18	12%
SUBRED SUR OCCIDENTE	17	11%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	1%
PERSONERÍA	1	1%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	1%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	1%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	1%
Total	154	100%

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 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.

1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

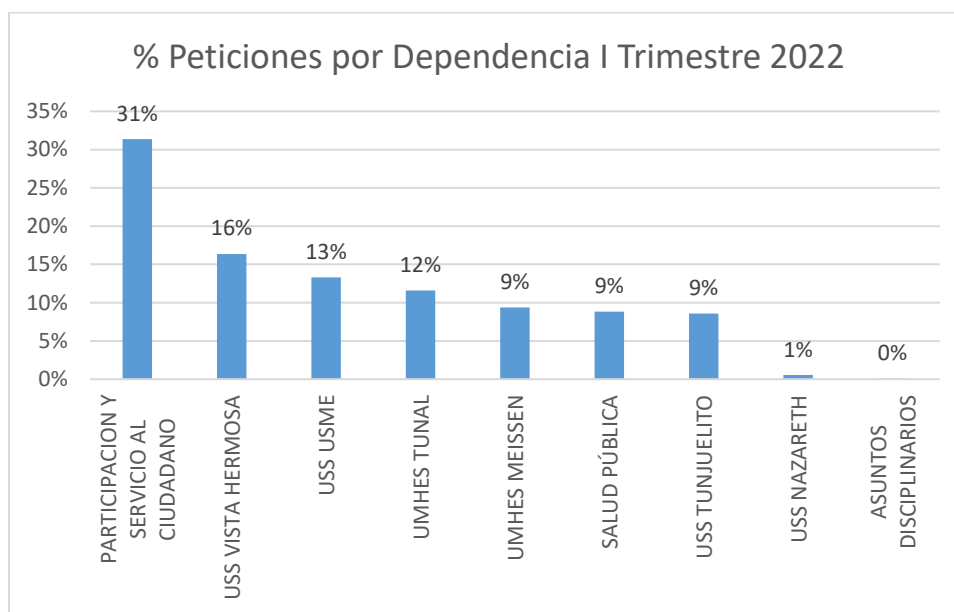
TABLA 8. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA. I TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA DE GESTION	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	107	134	217	458

USS VISTA HERMOSA	57	76	106	239
USS USME	58	58	78	194
UMHES TUNAL	49	54	66	169
UMHES MEISSEN	51	37	49	137
SALUD PÚBLICA	0	53	76	129
USS TUNJUELITO	37	44	44	125
USS NAZARETH	1	5	2	8
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	0	1
TOTAL	360	462	638	1460

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 7. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

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 31% (n=458) con

temas institucionales, administrativos, oportunidad de citas de especialistas y imagenología, entre otros.

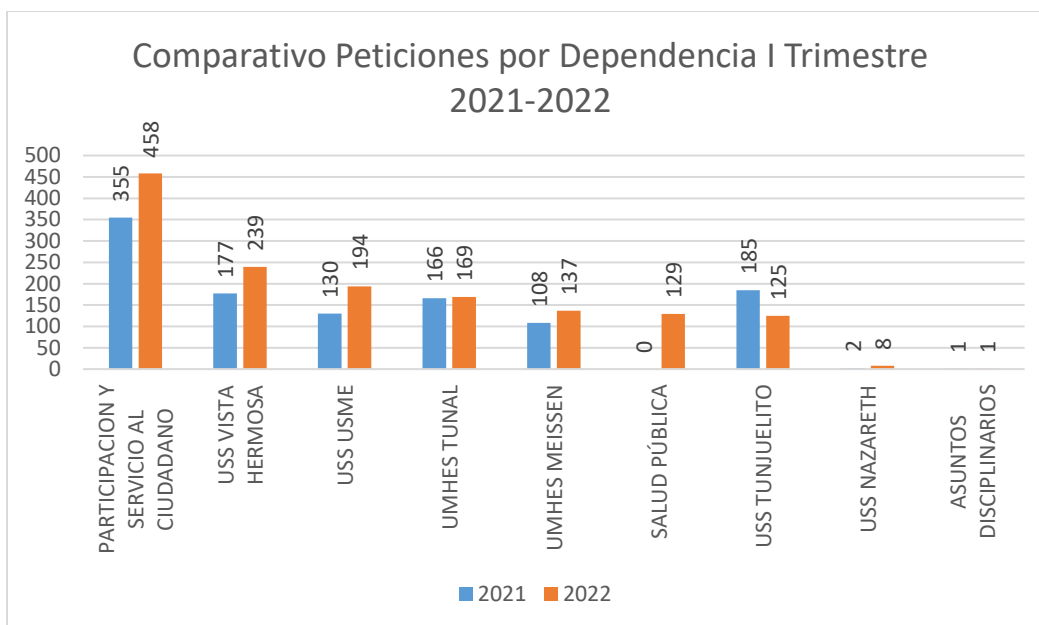
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son CAPS Vista Hermosa 16% (n=239), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 13% (n=194), Tunal 12% (n=169), Meissen 9% (n=137), Salud pública 9% (n=129), Tunjuelito 9% (n=125), Nazareth registró 8 manifestaciones en el período representando el 1%, y finalmente las peticiones registradas por Asuntos disciplinarios 0,1% (n=1).

TABLA 9. COMPARATIVO GESTION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2021-2022

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2021	2022
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	355	458
USS VISTA HERMOSA	177	239
USS USME	130	194
UMHES TUNAL	166	169
UMHES MEISSEN	108	137
SALUD PÚBLICA	0	129
USS TUNJUELITO	185	125
USS NAZARETH	2	8
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1
TOTAL	1124	1460

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021-2022

GRAFICA 8. PETICIONES POR DEPENDENCIA COMPARATIVO I TRIMESTRE 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021-2022

Comparando el primer Trimestre 2022 con el mismo periodo 2021, se presenta incremento en las peticiones recibidas en todas las dependencias, excepto en Tunjuelito, que presentó disminución en el número de manifestaciones y Asuntos Disciplinarios que presentó 1 manifestación en los dos periodos. La Dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, continúa en el primer trimestre de 2022 como la de mayor número de peticiones recibidas.

2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

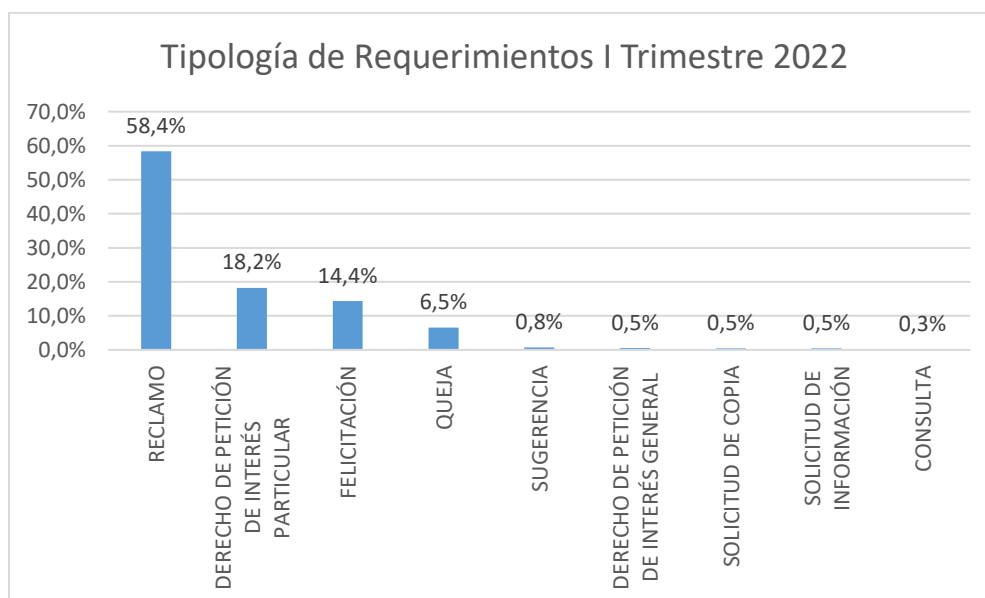
TABLA 10. TIPOLOGIA DE PETICIONES I TRIMESTRE 2022

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022
RECLAMO	235	260	357	852
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	35	93	138	266
FELICITACIÓN	56	67	87	210
QUEJA	23	34	38	95
SUGERENCIA	3	0	8	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	4	3	8

SOLICITUD DE COPIA	5	0	2	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	3	3	7
CONSULTA	1	1	2	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0
TOTAL	360	462	638	1460

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 9. TIPOLOGÍA I TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

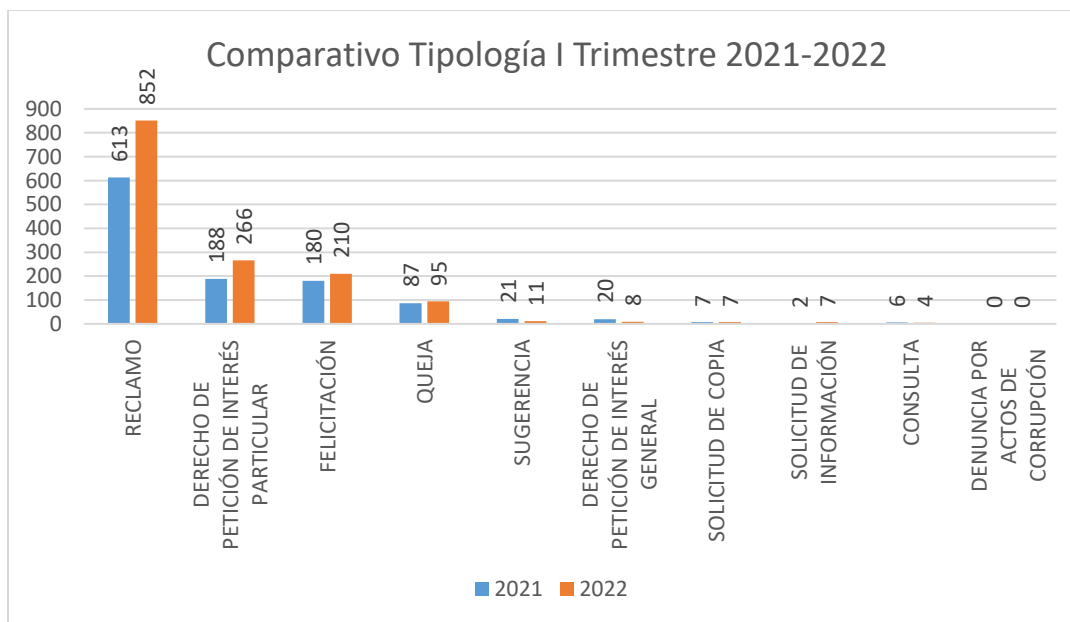
Para el primer trimestre de 2022 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 58% (n=852), seguido por derechos de interés particular 18% (n=266), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones con 14% (n=210), en cuarto lugar con el 6% (n=95) están las quejas por trato inadecuado.

TABLA 11. COMPARATIVO TIPOLOGIA DE PETICIONES I TRIMESTRE 2021-2022

TIPOLOGIA	2021	2022
RECLAMO	613	852
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	188	266
FELICITACIÓN	180	210
QUEJA	87	95
SUGERENCIA	21	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	20	8
SOLICITUD DE COPIA	7	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	7
CONSULTA	6	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0
TOTAL	1124	1460

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 10. TIPOLOGÍA COMPARATIVO I TRIMESTRE 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

En el comparativo de 2021-2022, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, los derechos de Interés particular ocupan el segundo lugar en el periodo 2022, ya que en 2021 estaban en tercer lugar, seguido de las felicitaciones y las quejas, comparando los dos periodos, los reclamos y los derechos de petición de interés particular y las quejas incrementaron en número para el año 2022. 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.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer trimestre de 2022, no se atendieron manifestaciones como denuncias por posibles actos de corrupción.

2.1. RECLAMOS I TRIMESTRE 2022

En el I Trimestre de 2022, se recibieron 852 Reclamos, correspondiente al 58% del total de las manifestaciones (n=1.460), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 55% (n=613) sobre un total de 1.124 PQRSD.

GRAFICA 11. RECLAMOS 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 periodo son Endocrinología, Ortopedia y Traumatología, Dolor y Cuidados Paliativos, Oftalmología, Neurología, Urología, Dermatología y Neumología.

2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS

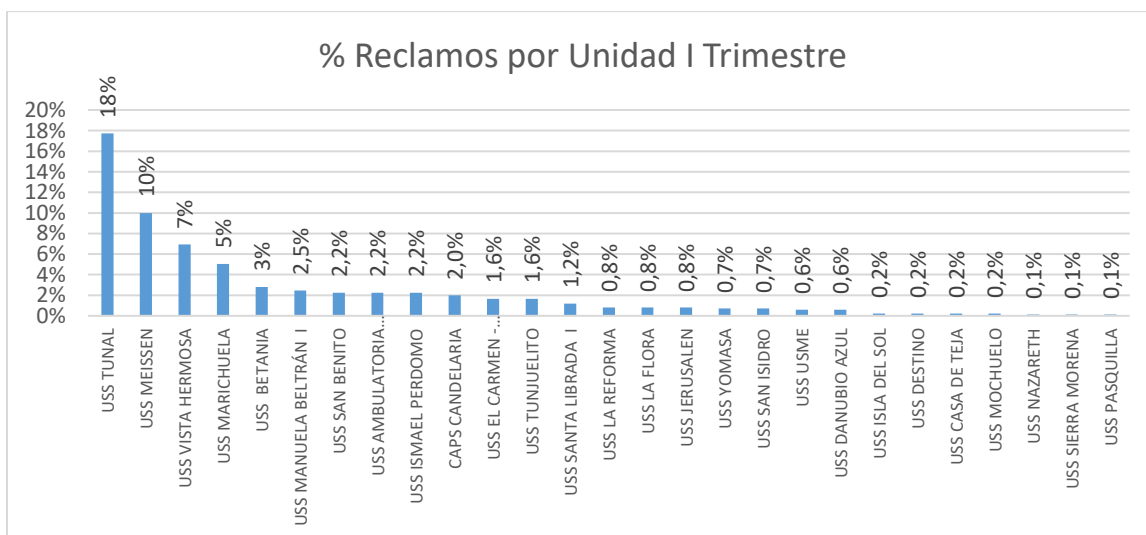
TABLA 12. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I TRIMESTRE 2022

UNIDAD	RECLAMOS I TRIMESTRE	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
NO APLICA SEDE	303	36%	N.A	N.A
USS TUNAL	151	18%	56184	0,27%
USS MEISSEN	85	10%	43899	0,19%
USS VISTA HERMOSA	59	7%	52507	0,11%
USS MARICHUELA	43	5%	60332	0,07%
USS BETANIA	24	3%	22931	0,10%
USS MANUELA BELTRÁN I	21	2,5%	20835	0,10%
USS SAN BENITO	19	2,2%	13617	0,14%
USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	19	2,2%	39624	0,05%
USS ISMAEL PERDOMO	19	2,2%	16439	0,12%
CAPS CANDELARIA	17	2,0%	22080	0,08%
USS EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	14	1,6%	25593	0,05%
USS TUNJUELITO	14	1,6%	2058	0,68%
USS SANTA LIBRADA I	10	1,2%	4988	0,20%
USS LA REFORMA	7	0,8%	5513	0,13%
USS LA FLORA	7	0,8%	4153	0,17%
USS JERUSALEN	7	0,8%	4147	0,17%
USS YOMASA	6	0,7%	4523	0,13%
USS SAN ISIDRO	6	0,7%	1066	0,56%

USS USME	5	0,6%	10744	0,05%
USS DANUBIO AZUL	5	0,6%	5359	0,09%
USS ISLA DEL SOL	2	0,2%	2513	0,08%
USS DESTINO	2	0,2%	978	0,20%
USS CASA DE TEJA	2	0,2%	4496	0,04%
USS MOCHUELO	2	0,2%	2244	0,09%
USS NAZARETH	1	0,1%	1572	0,06%
USS SIERRA MORENA	1	0,1%	2378	0,04%
USS PASQUILLA	1	0,1%	1312	0,08%
USS SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	N.A	1112	N.A
USS SANTA MARTA	0	N.A	9390	N.A
USS LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
USS PARAÍSO	0	N.A	4041	N.A
USS SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
USS LA ESTRELLA	0	N.A	136	N.A
USS POTOSÍ	0	N.A	0	N.A
USS LIMONAR	0	N.A	14	N.A
TOTAL	852	100%	446778	0,19%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 12. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR UNIDAD I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 13. PROPORCIÓN DE RECLAMOS POR UNIDAD DE ACUERDO CON EL NÚMERO DE ATENCIONES I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a la USS Tunal, seguida de la USS Meissen y USS Vista Hermosa, sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, la USS Tunjuelito es la de mayor participación con un resultado de 0,68%.

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

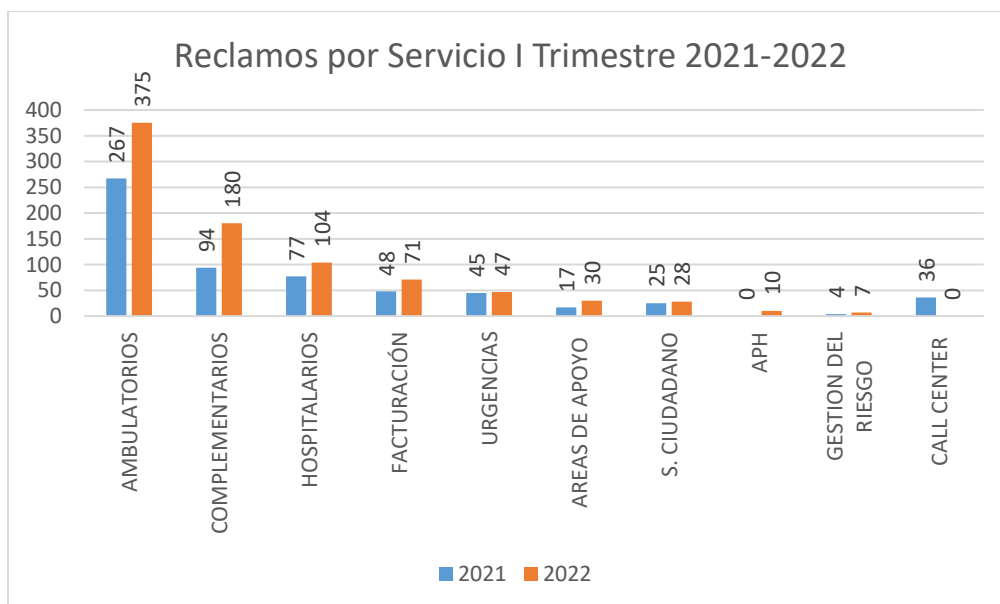
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO

TABLA 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS I TRIMESTRE 2022

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
AMBULATORIOS	375	44%	405016	0,09%
COMPLEMENTARIOS	180	21%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	104	12%	9804	1,06%
FACTURACIÓN	71	8%	N.A	N.A
URGENCIAS	47	6%	31958	0,15%
AREAS DE APOYO	30	4%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	28	3%	N.A	N.A
APH	10	1%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	7	1%	N.A	N.A
CALL CENTER	0	0%	N.A	N.A
TOTAL	852	100%	446778	0,19%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 14. RECLAMOS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2021-2022



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

Para el primer trimestre de 2022 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 44% (n=375), en el año 2021 también se encontraba en primer lugar con el 44% (n=267), 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 21% (n=180) en el año 2022, igual que en el 2021 con 15% (n=94), derivados de la oportunidad de agenda Radiología e Imagenología, solicitud de cita, demora e inconformidad en la atención, oportunidad en entrega de resultados y medicamentos; los Servicios Hospitalarios estuvieron en el tercer lugar en ambos periodos, en el 2021 con 12% (n=104) y en el año 2021 con 13% (n=77), las causas principales son la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención y orientación proporcionada en el servicio.

El servicio de facturación 8% (n=71) inconformidad y demora en la atención.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el año 2022 tuvieron una participación del 6% (n=47), 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% (n=30) y están dados por inconformidad con el servicio de vigilancia, servicios generales, mantenimiento e infraestructura.

Los Reclamos para servicio al ciudadano tuvieron una participación del 3% (n=28) están dados por inconformidad con la información y orientación, los informadores y Trabajo social en los servicios ambulatorios.

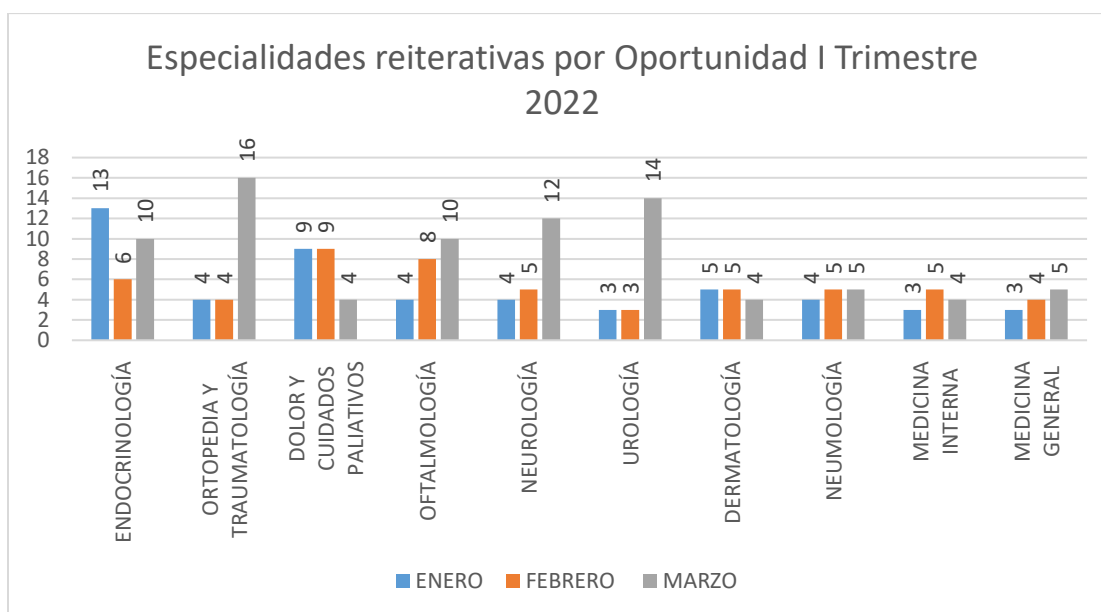
TABLA 14. ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO AMBULATORIO. I TRIMESTRE 2022

#	ESPECIALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022
1	ENDOCRINOLOGÍA	13	6	10	29
2	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4	4	16	24
3	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	9	9	4	22
4	OFTALMOLOGÍA	4	8	10	22
5	NEUROLOGÍA	4	5	12	21
6	UROLOGÍA	3	3	14	20
7	DERMATOLOGÍA	5	5	4	14

8	NEUMOLOGÍA	4	5	5	14
9	MEDICINA INTERNA	3	5	4	12
10	MEDICINA GENERAL	3	4	5	12

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 15. ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD AMBULATORIOS. I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

La Grafica 15 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el primer trimestre de 2022, las cuales corresponden al 67% de las manifestaciones por oportunidad de cita de especialista.

TABLA 15. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO HOSPITALARIO. I TRIMESTRE 2022

ESPECIALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
----------------	-------	---------	-------	------------------	--------------------------------

CIRUGÍA GENERAL	3	10	6	19	38%
CIRUGIA UROLOGICA	4	0	3	7	14%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	2	2	3	7	14%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	3	0	1	4	8%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	1	2	4	8%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	1	1	2	4%
CIRUGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	0	1	1	2	4%
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	1	2	4%
CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	0	1	0	1	2%
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	0	1	1	2%
CIRUGÍA DE TORAX	1	0	0	1	2%
PROGRAMA DOMICILIARIO	0	0	0	0	0%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	0	0	0	0	0%
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0	0	0%
CIRUGÍA DE MANO	0	0	0	0	0%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	0	0	0	0%
TOTAL	14	17	19	50	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en el primer trimestre, están reiteradas principalmente las manifestaciones por falta de oportunidad en la programación de Cirugías General, Cirugía Urológica, Cirugía Oftalmológica básica y avanzada y Cirugía Ortopédica.

TABLA 16. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. I TRIMESTRE 2022

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	12	24	34	70	71%

OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	6	7	10	23	23%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO	2	2	2	6	6%
TOTAL	20	33	46	99	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

Los reclamos por oportunidad en los Servicios Complementarios para el primer trimestre, están dados principalmente por oportunidad en la asignación de cita de Imagenología y Radiología, seguido de oportunidad en la entrega de medicamentos, y finalmente oportunidad en la entrega de resultados de laboratorio.

TABLA 17. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA. I TRIMESTRE 2022

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS	3	14	13	30	43%
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	5	4	5	14	20%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	2	3	6	9%
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	0	4	2	6	9%
REHABILITACIÓN Y TERAPIAS	1	0	5	6	9%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	1	0	4	5	7%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	1	0	1	2	3%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	1	1	1%
ELECTROCARDIOGRAFÍA	0	0	0	0	0%
TOTAL	12	24	34	70	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

La oportunidad en asignación de citas de Radiología e Imagenología representa en el periodo el 71% del total de reclamos por oportunidad para Los Servicios Complementarios, los principales servicios para el trimestre fueron Ecografías y Cardiología no invasiva.

TABLA 18. TOTAL RECLAMOS – Servicio Al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
RUTA DE LA SALUD	5	4	3	12	43%
INFORMADORES AMBULATORIO	2	6	4	12	43%
TRABAJO SOCIAL	2	0	0	2	7%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	1	4%
TÉCNICOS SDQS	0	0	1	1	4%
TOTAL	10	10	8	28	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre, estuvieron relacionados con la inconformidad por el Servicio de Ruta de la Salud, mala orientación e inconformidad con los informadores y Trabajo Social del Servicio Ambulatorio, finalmente se encuentra la inconformidad con el área de Participación comunitaria y técnicos PQRSDD.

TABLA 19. TOTAL RECLAMOS ÁREAS DE APOYO. I TRIMESTRE 2022

ÁREAS DE APOYO	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
----------------	-------	---------	-------	------------------	--------------------------------

VIGILANCIA	2	0	6	8	27%
SERVICIOS GENERALES	1	1	4	6	20%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	4	1	0	5	17%
CONTRATACIÓN	2	0	2	4	13%
MERCADEO	0	0	3	3	10%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	2	7%
PROFESIONAL DE ENLACE	0	1	0	1	3%
AYUDAS TÉCNICAS	1	0	0	1	3%
TOTAL	12	3	15	30	100%

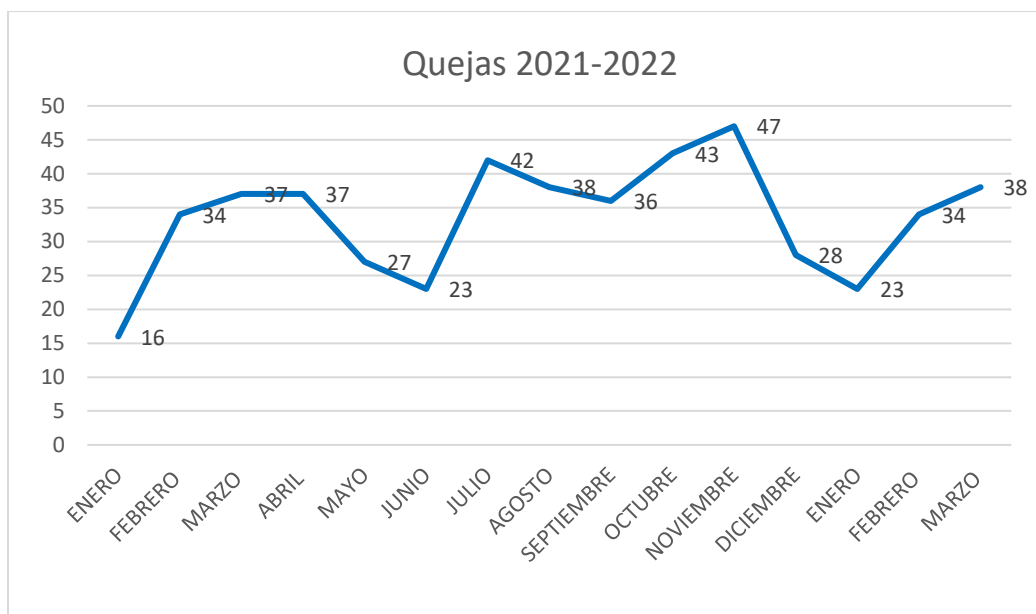
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades con el servicio de vigilancia, servicios generales, mantenimiento e infraestructura y contratación.

2.2. QUEJAS I TRIMESTRE 2022

En el I Trimestre de 2022, se recibieron 95 quejas, correspondiente al 6,5% del total de las manifestaciones (n=1.460), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 8% (n=87) sobre un total de 1.124 PQRSD.

GRAFICA 16. QUEJAS 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Las quejas para el primer 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, Urgencias y Complementarios.

2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS

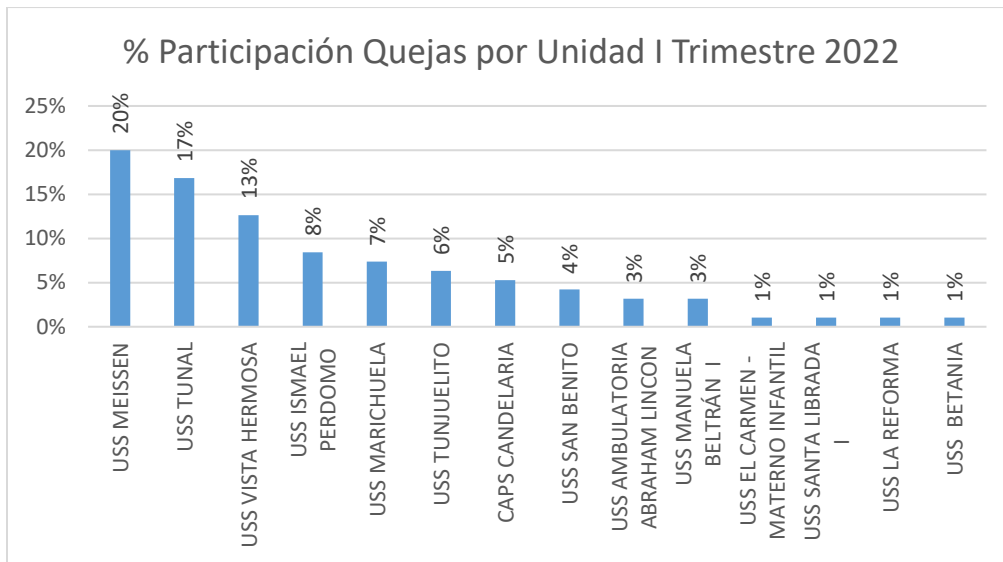
TABLA 20. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. I TRIMESTRE 2022

UNIDAD	I TRIMESTRE 2022	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
USS MEISSEN	19	20%	43899	0,04%
USS TUNAL	16	17%	56184	0,03%
USS VISTA HERMOSA	12	13%	52507	0,02%
USS ISMAEL PERDOMO	8	8%	16439	0,05%
NO APLICA SEDE	8	8%	N.A	N.A
USS MARICHUELA	7	7%	60332	0,01%
USS TUNJUELITO	6	6%	2058	0,29%
CAPS CANDELARIA	5	5%	22080	0,02%

USS SAN BENITO	4	4%	13617	0,03%
USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	3	3%	39624	0,01%
USS MANUELA BELTRÁN I	3	3%	20835	0,01%
USS EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	1	1%	25593	0,004%
USS SANTA LIBRADA I	1	1%	4988	0,02%
USS LA REFORMA	1	1%	5513	0,02%
USS BETANIA	1	1%	22931	0,004%
USS ISLA DEL SOL	0	N.A	2513	N.A
USS NAZARETH	0	N.A	1572	N.A
USS SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	N.A	1112	N.A
USS USME	0	N.A	10744	N.A
USS YOMASA	0	N.A	4523	N.A
USS SANTA MARTA	0	N.A	9390	N.A
USS LA FLORA	0	N.A	4153	N.A
USS DANUBIO AZUL	0	N.A	5359	N.A
USS LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
USS DESTINO	0	N.A	978	N.A
USS JERUSALEN	0	N.A	4147	N.A
USS PARAÍSO	0	N.A	4041	N.A
USS SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
USS LA ESTRELLA	0	N.A	136	N.A
USS POTOSÍ	0	N.A	0	N.A
USS CASA DE TEJA	0	N.A	4496	N.A
USS SIERRA MORENA	0	N.A	2378	N.A
USS SAN ISIDRO	0	N.A	1066	N.A
USS MOCHUELO	0	N.A	2244	N.A
USS PASQUILLA	0	N.A	1312	N.A
USS LIMONAR	0	N.A	14	N.A
TOTAL	95	100%	446778	0,02%

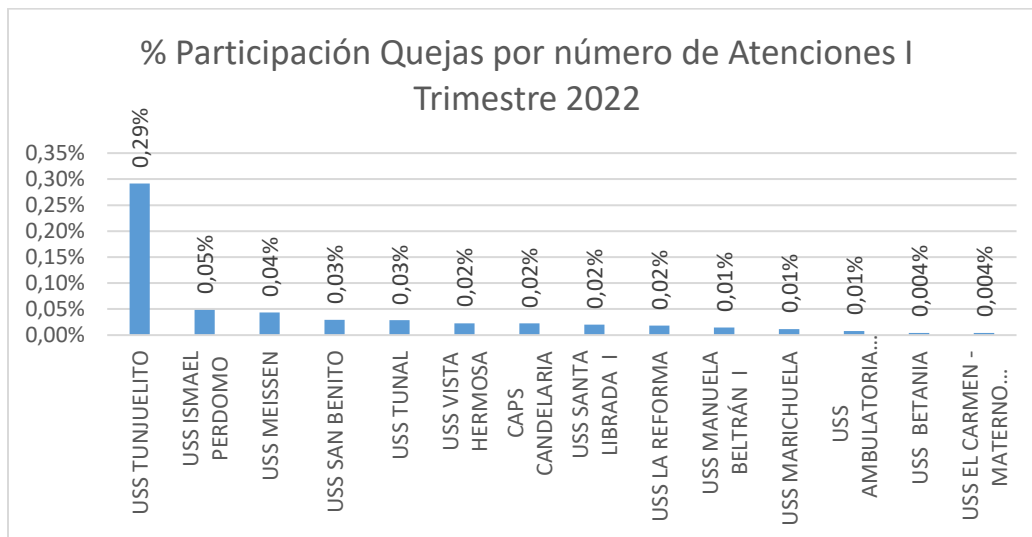
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 17. PORCENTAJE DE QUEJAS POR UNIDAD I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 18. PROPORCIÓN DE QUEJAS POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

De las Quejas recibidas en el primer trimestre de 2022, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a CAPS Meissen, CAPS Tunal, CAPS Vista Hermosa, CAPS Perdomo, CAPS Marichuela y CAPS San Benito.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=446.778) la tasa de cada 10.000 atenciones 2 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

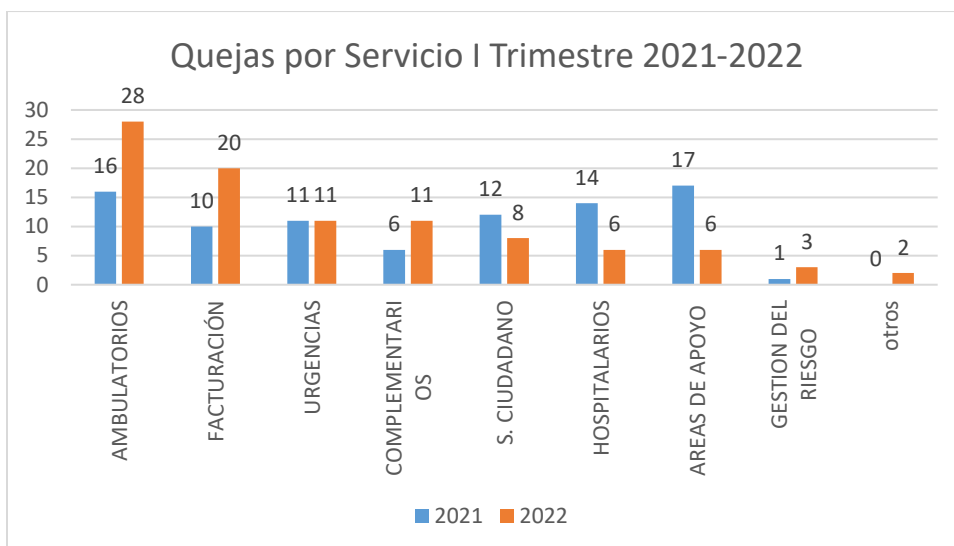
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO

TABLA 21. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2022

SERVICIO	I Trimestre	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	28	29%	405016	0,01%
FACTURACIÓN	20	21%	N.A	N.A
URGENCIAS	11	12%	31958	0,03%
COMPLEMENTARIOS	11	12%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	8	8%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	6	6%	9804	0,06%
AREAS DE APOYO	6	6%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	3	3%	N.A	N.A
otros	2	2%	N.A	N.A
CALL CENTER	0	0%	N.A	N.A
TOTAL	95	100%	446778	0,02%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 19. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2021-2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre 29%, 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 0,06%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente a atención deshumanizada y trato inadecuado, en las áreas de Medicina General en CAPS Marichuela, Perdomo y Candelaria. Enfermería adulto ambulatorio y PYD, Psiquiatría, Cardiología, Dermatología, Odontología General, en las Unidades de Betania, San Benito, Tunal y Candelaria, Ginecología y Obstetricia en las Unidades Manuela Beltrán y Vista Hermosa.

En los Servicios Hospitalarios en el área de Hospitalización adulto en Tunjuelito, Tunal y Meissen.

2.3. FELICITACIONES I TRIMESTRE 2022

En el I Trimestre de 2022, se recibieron 210 felicitaciones, correspondiente al 14% del total de las manifestaciones (n=1.460), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 16% (n=180) sobre un total de 1.124 PQRSDD.

GRAFICA 20. FELICITACIONES 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS

TABLA 22. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I TRIMESTRE 2022

UNIDAD	I TRIMESTRE	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
USS SAN BENITO	33	16%	13617	0,24%
USS TUNAL	30	14%	56184	0,05%
USS VISTA HERMOSA	22	10%	52507	0,04%
USS MEISSEN	21	10%	43899	0,05%
USS SANTA LIBRADA I	16	8%	4988	0,32%
USS BETANIA	14	7%	22931	0,06%
CAPS CANDELARIA	9	4%	22080	0,04%
USS ISMAEL PERDOMO	9	4%	16439	0,05%

USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	7	3,3%	39624	0,02%
USS YOMASA	7	3,3%	4523	0,15%
NO APLICA SEDE	7	3,3%	N.A	N.A
USS MARICHUELA	6	2,9%	60332	0,01%
USS USME	5	2,4%	10744	0,05%
USS MANUELA BELTRÁN I	5	2,4%	20835	0,02%
USS TUNJUELITO	4	1,9%	2058	0,19%
USS ISLA DEL SOL	3	1,4%	2513	0,12%
USS LA REFORMA	3	1,4%	5513	0,05%
USS EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	2	1,0%	25593	0,01%
USS JERUSALEN	2	1,0%	4147	0,05%
USS LA FLORA	1	0,5%	4153	0,02%
USS CASA DE TEJA	1	0,5%	4496	0,02%
USS SIERRA MORENA	1	0,5%	2378	0,04%
USS SAN ISIDRO	1	0,5%	1066	0,09%
USS PASQUILLA	1	0,5%	1312	0,08%
USS NAZARETH	0	N.A	1572	N.A
USS SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	N.A	1112	N.A
USS SANTA MARTA	0	N.A	9390	N.A
USS DANUBIO AZUL	0	N.A	5359	N.A
USS LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
USS DESTINO	0	N.A	978	N.A
USS PARAÍSO	0	N.A	4041	N.A
USS SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
USS LA ESTRELLA	0	N.A	136	N.A
USS POTOSÍ	0	N.A	0	N.A
USS MOCHUELO	0	N.A	2244	N.A
USS LIMONAR	0	N.A	14	N.A
TOTAL	210	100%	446778	0,05%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 21. PORCENTAJE DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 22. PROPORCIÓN DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a USS San Benito, CAPS Tunal, CAPS Vista Hermosa, CAPS Meissen y USS Santa Librada, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS Santa Librada (0,32%), seguida de USS San Benito (0,24%).

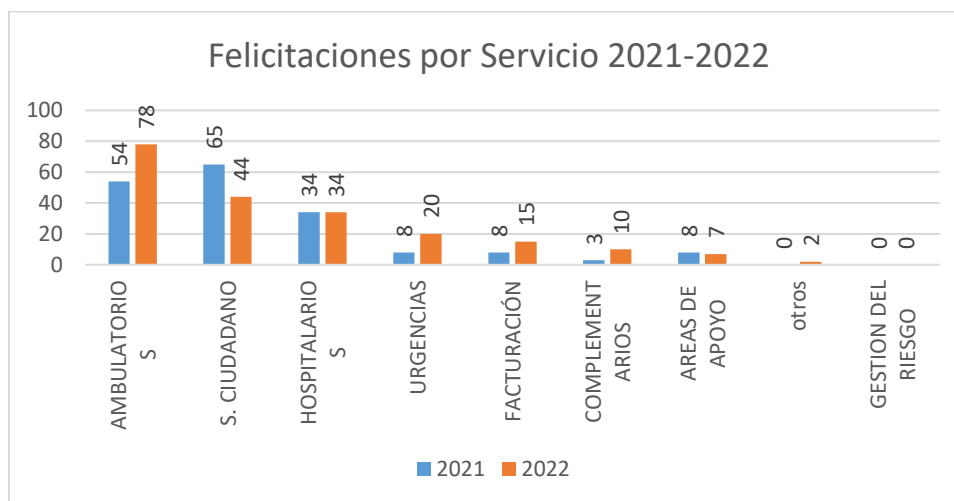
2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO

TABLA 23. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO I TRIMESTRE 2022

SERVICIO	I TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	78	37%	405016	0,02%
S. CIUDADANO	44	21%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	34	16%	9804	0,35%
URGENCIAS	20	10%	31958	0,06%
FACTURACIÓN	15	7%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	10	5%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	7	3%	N.A	N.A
otros	2	1%	N.A	N.A
TOTAL	210	100%	446778	0,05%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 23. FELICITACIONES POR SERVICIOS I TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2022

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre 37%, 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 0,35%.

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

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

2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR I TRIMESTRE 2022

En el I Trimestre de 2022, se recibieron 266 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 18% del total de las manifestaciones (n=1.460), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 17% (n=188) sobre un total de 1.124 PQRSD.

TABLA 24. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR I TRIMESTRE 2022

DIP	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2022
Otros	0	69	117	186
Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado de tanques	20	5	2	27
Control de vectores	8	0	3	11
Traslado a entidades distritales	0	4	6	10
Salud Publica Componentes y Espacios	0	2	6	8
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	6	0	0	6
Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación	0	2	2	4

CARNE DE VACUNACION COVID-19	0	3	1	4
Acceso y orientación sobre servicios de salud	0	2	1	3
Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	0	3	0	3
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	0	2	0	2
CARACTERIZACIÓN DE DISCAPACIDAD	1	0	0	1
I. Apoyo Dx. Laboratorio Clínico.	0	1	0	1
Total	35	93	138	266

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

Para el primer trimestre de 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, salud pública componentes y espacios, vigilancia epidemiológica, talento humano y vacunación covid.

Otras manifestaciones relacionadas con acceso y orientación sobre servicios de salud, sin que el usuario refiera que haya presentado algún tipo de barrera para el acceso y temas de contratación.

3. BARRERAS DE ACCESO

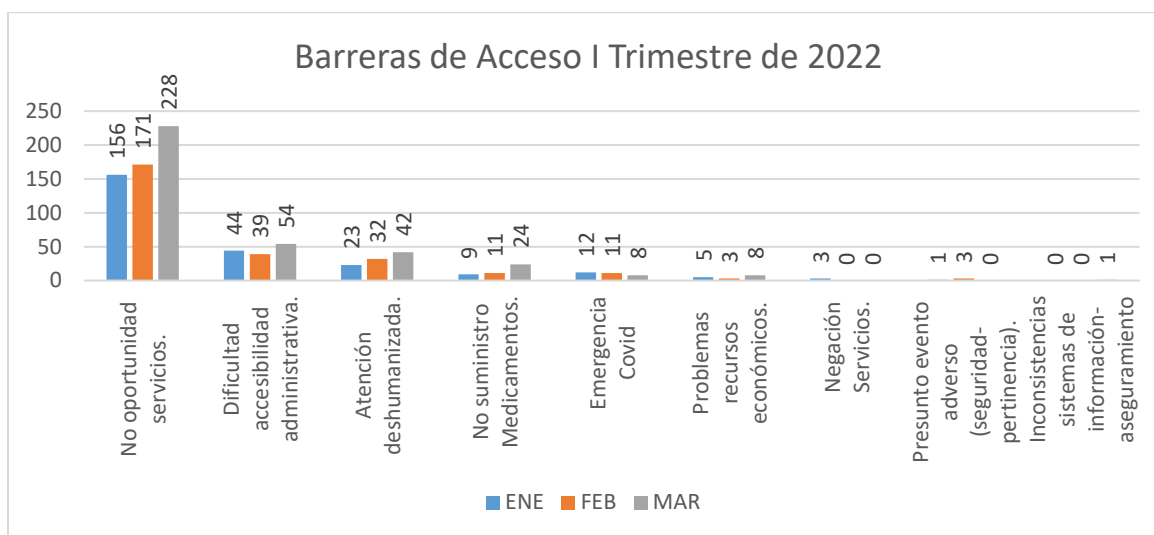
TABLA 25. BARRERAS DE ACCESO I TRIMESTRE 2022

BARRERA DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
No oportunidad servicios.	156	171	228	555	63%
Dificultad accesibilidad administrativa.	44	39	54	137	15%
Atención deshumanizada.	23	32	42	97	11%
No suministro Medicamentos.	9	11	24	44	5%

Emergencia Covid	12	11	8	31	3%
Problemas recursos económicos.	5	3	8	16	1,8%
Negación Servicios.	3	0	0	3	0,3%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).	1	3	0	4	0,5%
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	0	0	1	1	0,1%
Total	253	270	365	888	100%

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

GRAFICA 24. BARRERAS DE ACCESO I TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022

Para el primer trimestre de 2022 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 63% (n=555) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.460), seguida de dificultad accesibilidad administrativa con un 15% (n=137), atención deshumanizada con 11% (n=97), y no suministro de medicamentos con el 5% (n=44).

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 mes de Enero se registró 1 manifestación, en el mes de Febrero se registraron 3 manifestaciones y en el mes de marzo se registraron 3 manifestaciones con la tipología de solicitud de acceso a la información, a las cuales se dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

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

Tabla No. 26. 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

Fuente: Reporte SDGPC 2022

5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 27. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS I TRIMESTRE 2022

	TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2022
1	Examen laboratorio clínico	2	2	1	5
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	85	112	145	342
3	Concepto sanitario	32	62	26	120
4	Historia clínica	3	4	0	7
5	Certificado de defunción	1	0	0	1
6	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	0	0	0	0
7	Imágenes diagnosticas	26	33	25	84
8	Terapias físicas, ocupacionales y laborales	9	8	6	23
9	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	8	6	16	30
10	Urgencias	13	24	15	52
11	Certificado de nacido vivo	2	0	0	2
Total		181	251	234	666

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 27.

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 trimestre de 2022 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 99,93% de las PQRSD, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 13 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 Endocrinología, Ortopedia Y Traumatología, Dolor Y Cuidados Paliativos, Oftalmología, Neurología, Urología, Dermatología y Neumología, 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 medicamentos 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 a los usuarios por parte del personal de vigilancia en las Unidades de Atención, así como en las ventanillas de facturación, mejorar los tiempos de espera para la asignación y facturación de citas.

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).



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

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

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Diana Milena Torres Pérez	Profesional Especializado	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Revisado y Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Abril 20 de 2022