

**INFORME GESTION PQRSD SEGUNDO 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 PQRSD 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 II TRIMESTRE 2022 .....	18
2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS.....	19
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO.....	21
2.2. QUEJAS II TRIMESTRE 2022 .....	28
2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS .....	29
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO .....	32
2.3. FELICITACIONES II 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 II 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 Abril, Mayo y Junio 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 segundo 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](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

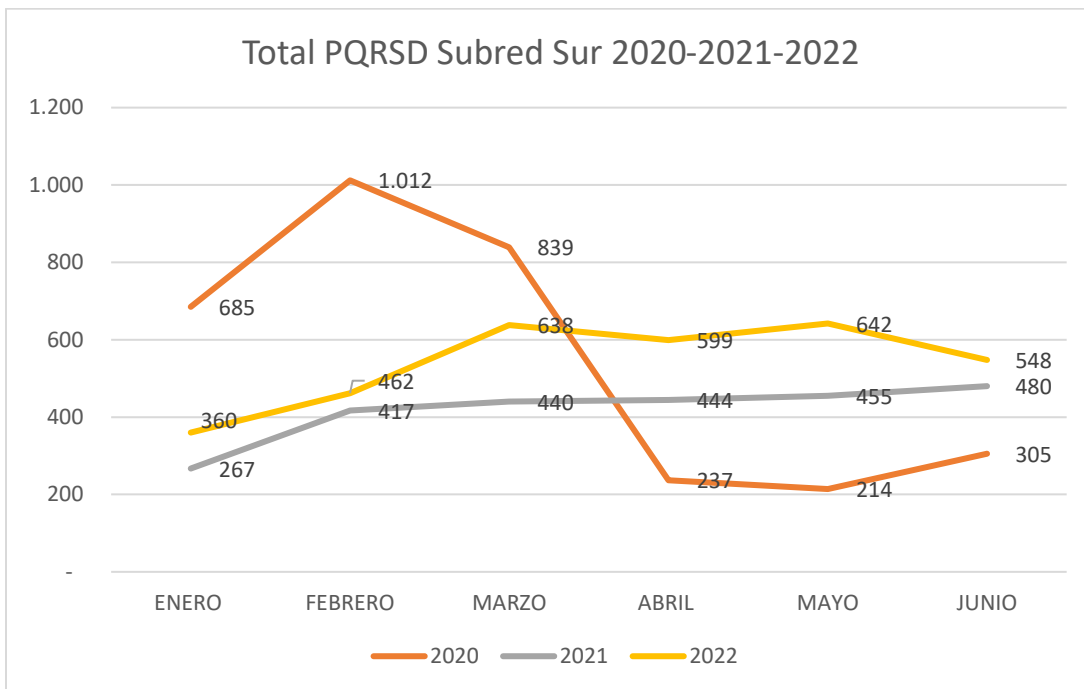
### Tipología de manifestaciones ciudadanas

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. 2021-2022

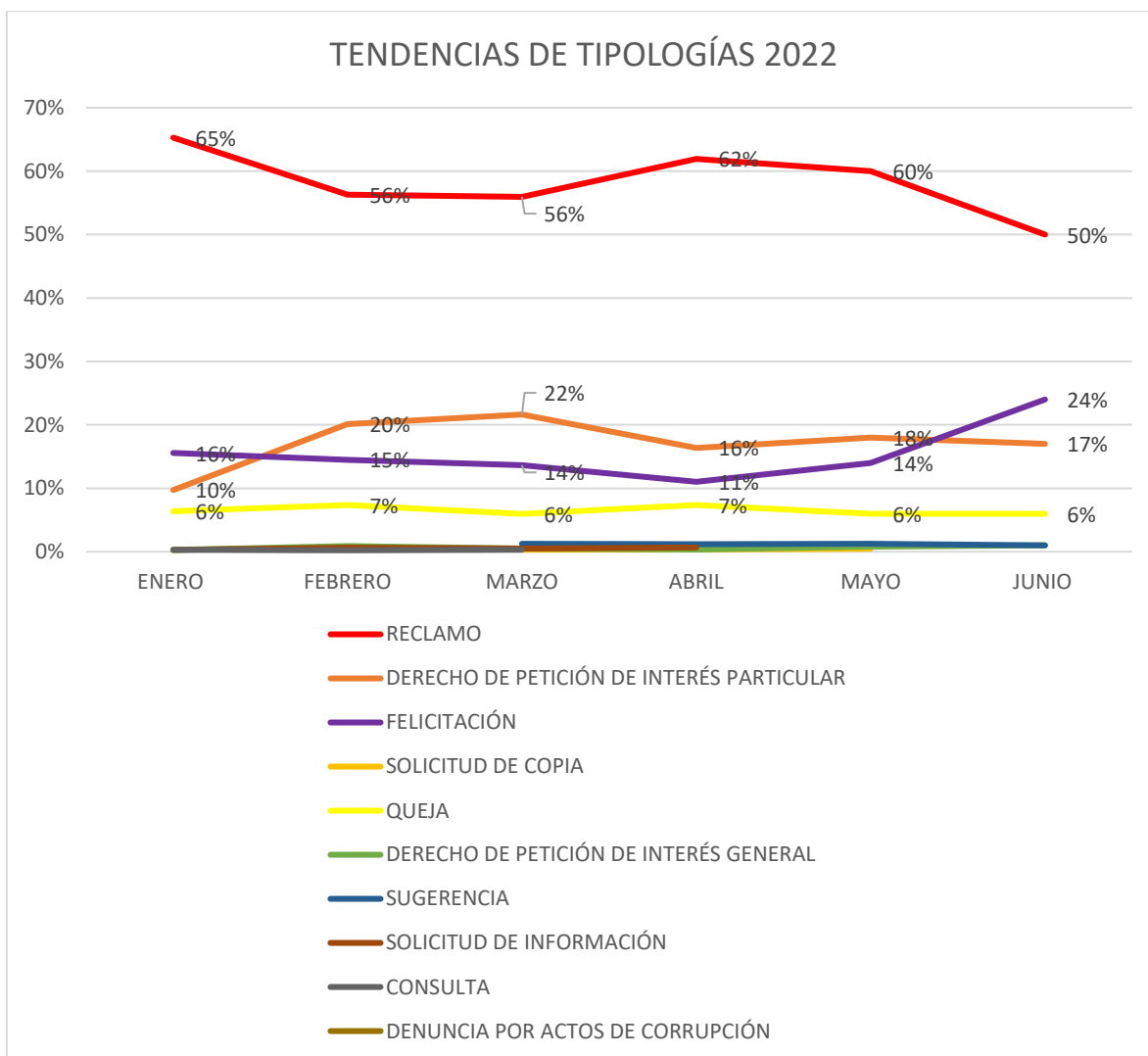
# 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022

GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022

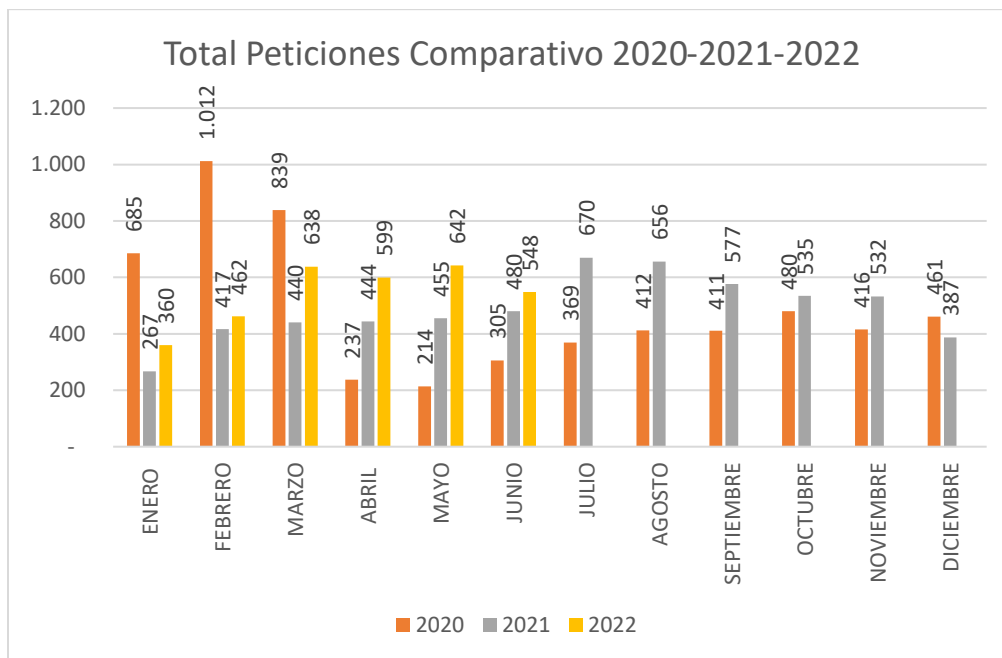
GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS 2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el año 2022, las 4 principales tipologías de manifestaciones fueron: Reclamos, Felicitaciones, Derechos de Petición de Interés Particular y Quejas, acorde con la línea de tendencia, se evidencia en el segundo trimestre del año 2022 una disminución en el número de Reclamos e incremento en de las felicitaciones en comparación con el segundo trimestre del año, 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 segundo 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. II TRIMESTRE 2021-2022**

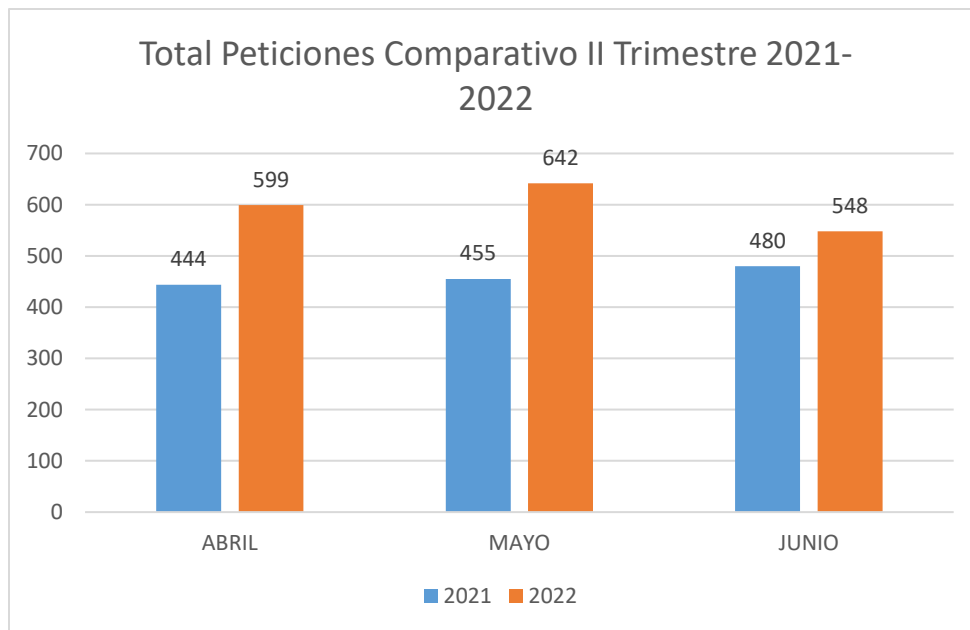
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2021	444	455	480	1.379
2022	599	642	548	1.789

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021-2022

Para el segundo trimestre de 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 1.789 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 II TRIMESTRE 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021-2022

Para el segundo trimestre de 2022 se registraron 1.789 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2021 se registraron 1.379, presentándose un incremento de 410 manifestaciones en 2022, sin embargo, se evidencia un proceso de estabilización en el promedio de interposición mensual de PQRSD en el segundo trimestre de 2022, ya que para este periodo se levantaron en su totalidad las medidas establecidas de emergencia sanitaria por Covid -19.

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

DEPENDENCIA DE GESTION	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	448	N.A	N.A
USS VISTA HERMOSA	403	148802	0,27%
USS USME	261	133653	0,20%
SALUD PÚBLICA	206	N.A	N.A
USS TUNJUELITO	167	102287	0,16%
UMHES MEISSEN	150	47412	0,32%
UMHES TUNAL	144	48274	0,30%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8	N.A	N.A
USS NAZARETH	2	3288	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>1789</b>	<b>483716</b>	<b>0,37%</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022-Oficina Gestión de la Información Abril, Mayo, Junio 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 segundo trimestre 2022 (n= 483.716) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.789) 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 0,37%.

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 37 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	<b>73</b>
2.020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	<b>39</b>
2.021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	<b>35</b>
2.022	27	31	39	39	38	34							<b>35</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2019-2020-2021-2022



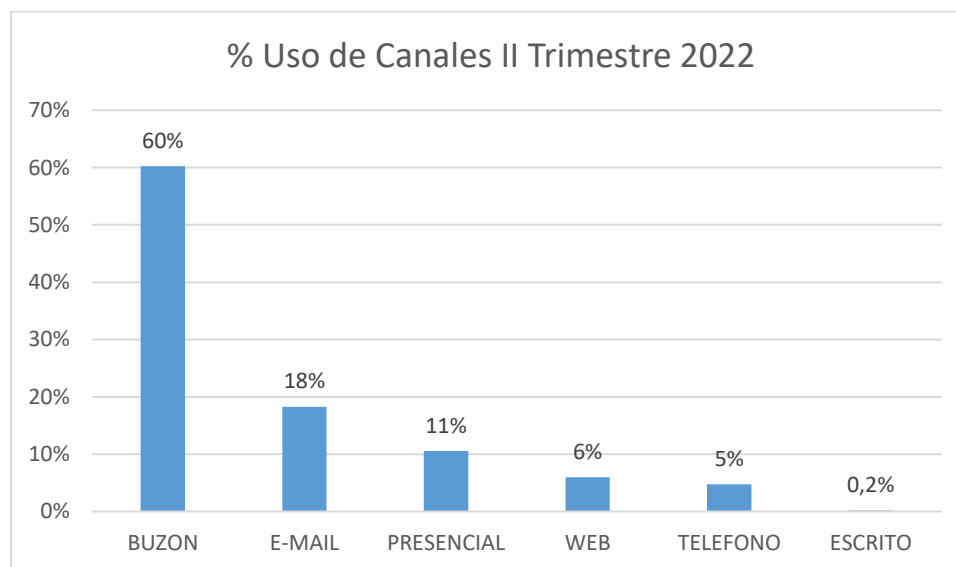
## 1.1. CANALES DE ESCUCHA

TABLA 4. USO DE CANALES DE ESCUCHA II TRIMESTRE 2022

CANALES DE ESCUCHA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022
BUZON	376	378	324	1078
E-MAIL	128	111	88	327
PRESENCIAL	62	83	44	189
WEB	32	39	36	107
TELEFONO	1	31	53	85
ESCRITO	0	0	3	3
REDES SOCIALES	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>642</b>	<b>548</b>	<b>1789</b>

Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

GRAFICA 5. USO DE CANALES II TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

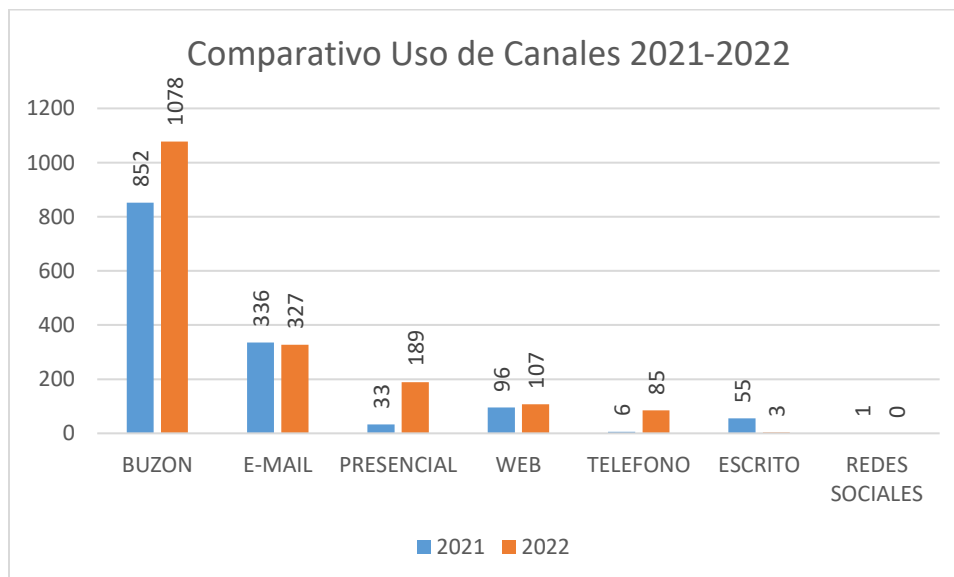
Durante el II Trimestre de 2022, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 60% (n=1.078), seguido por E-mail 18% (n=327), en tercer lugar el canal Presencial con el 11% (n=189).

**TABLA 5. COMPARATIVO USO DE CANALES II TRIMESTRE 2021-2022**

CANALES DE ESCUCHA	2021	2022
BUZON	852	1078
E-MAIL	336	327
PRESENCIAL	33	189
WEB	96	107
TELEFONO	6	85
ESCRITO	55	3
REDES SOCIALES	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1379</b>	<b>1789</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021-2022

**GRAFICA 6. COMPARATIVO USO DE CANALES II TRIMESTRE 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021-2022

En el uso de canales de escucha comparando el segundo 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 teléfono.

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

TABLA 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA II TRIMESTRE 2022

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			II TRIMESTRE
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	18
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	17
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	8
Solicitud de copia	10 días	20 días	9
Sugerencia	15 días	30 días	15
<b>Total general</b>			<b>13</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

Para el II Trimestre de 2022, 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 7. TOTAL TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES II TRIMESTRE 2022

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	30	27%
SECRETARIA DE SALUD	21	19%
SUBRED SUR OCCIDENTE	23	20%
SUBRED CENTRO ORIENTE	20	18%
SUBRED NORTE	11	10%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1%
POLICÍA METROPOLITANA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 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.

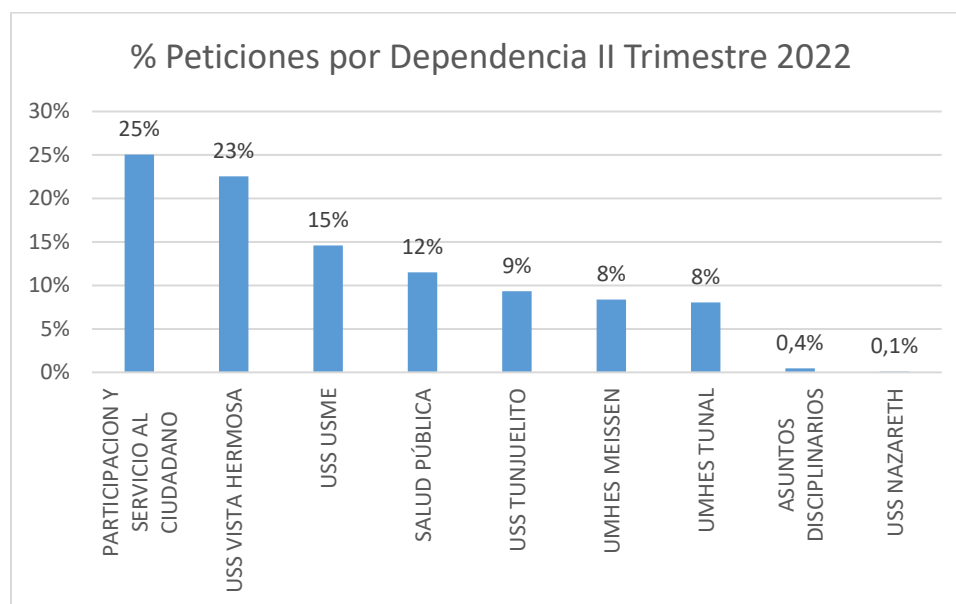
### 1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

TABLA 8. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA. II TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA DE GESTION	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	135	168	145	448
USS VISTA HERMOSA	133	123	147	403
USS USME	80	95	86	261
SALUD PÚBLICA	72	69	65	206
USS TUNJUELITO	63	59	45	167
UMHES MEISSEN	54	64	32	150
UMHES TUNAL	56	62	26	144
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	6	0	2	8
USS NAZARETH	0	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>642</b>	<b>548</b>	<b>1789</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

**GRAFICA 7. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2022**



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

Para el segundo trimestre 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 25% (n=448), con temas institucionales, administrativos, oportunidad de citas de especialistas, oportunidad para entrega de medicamentos e Imagenología, entre otros.

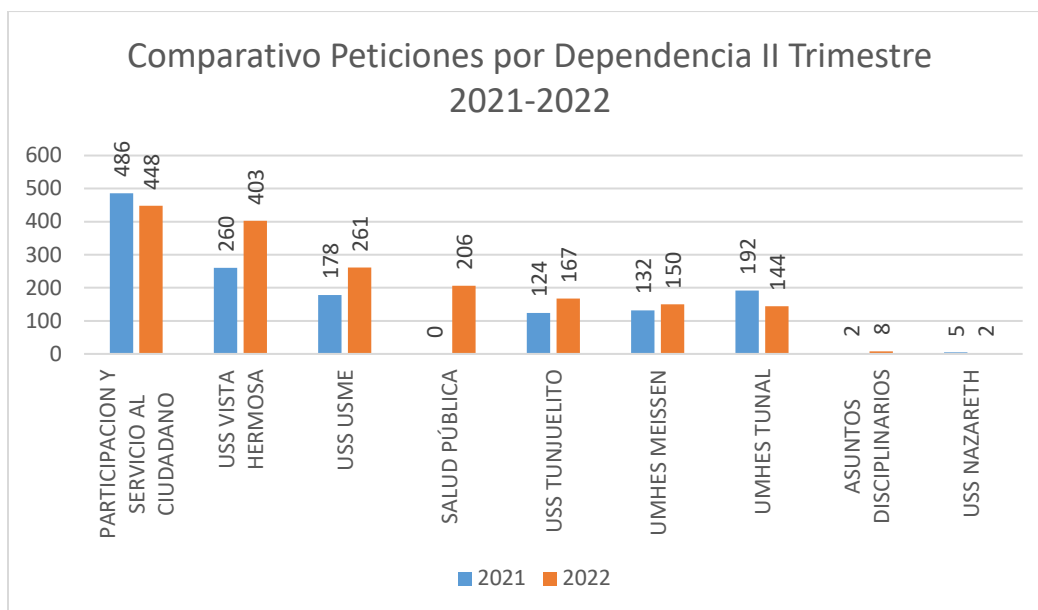
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son CAPS Vista Hermosa 23% (n=403), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 15% (n=261), Salud pública 12% (n=206), Tunjuelito 9% (n=125), Meissen 8% (n=150), Tunal 8% (n=144), Asuntos disciplinarios 0,4% (n=8), y finalmente las peticiones registradas en Nazareth, 2 manifestaciones en el período representando el 0,1%.

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

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2021	2022
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	486	448
USS VISTA HERMOSA	260	403
USS USME	178	261
SALUD PÚBLICA	0	206
USS TUNJUELITO	124	167
UMHES MEISSEN	132	150
UMHES TUNAL	192	144
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	8
USS NAZARETH	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>1379</b>	<b>1789</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021-2022

**GRAFICA 8. PETICIONES POR DEPENDENCIA COMPARATIVO II TRIMESTRE 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021-2022

Comparando el segundo trimestre 2022 con el mismo periodo 2021, se presenta incremento en las peticiones recibidas en las dependencias de Vista Hermosa, Usme, Salud Pública, Tunjuelito, Meissen y Asuntos Disciplinarios, las dependencias que presentaron disminución en el número de manifestaciones fueron Participación Comunitaria, Tunal y Nazareth.

## 2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

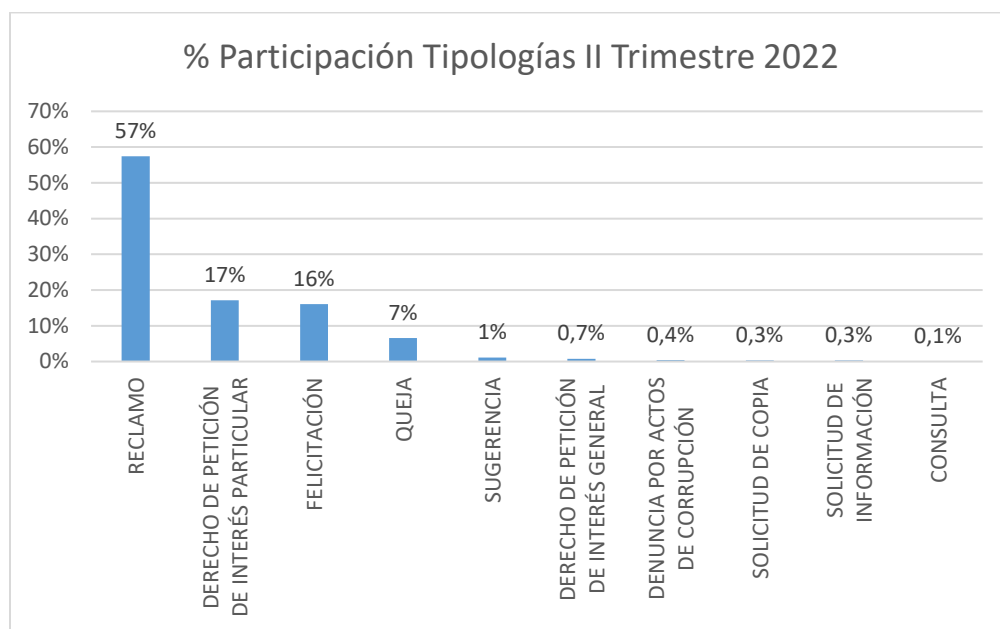
**TABLA 10. TIPOLOGIA DE PETICIONES II TRIMESTRE 2022**

TIPOLOGIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022
RECLAMO	371	382	275	1028
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	98	115	93	306
FELICITACIÓN	66	90	131	287
QUEJA	44	39	34	117
SUGERENCIA	7	8	5	20
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	5	6	13
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	0	2	7
SOLICITUD DE COPIA	2	3	0	5

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	0	1	5
CONSULTA	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>642</b>	<b>548</b>	<b>1789</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

### GRAFICA 9. TIPOLOGÍA II TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

Para el segundo trimestre de 2022 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 57% (n=1.028), seguido por derechos de interés particular 17% (n=306), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones con 16% (n=287), en cuarto lugar con el 7% (n=117) están las quejas por trato inadecuado.

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

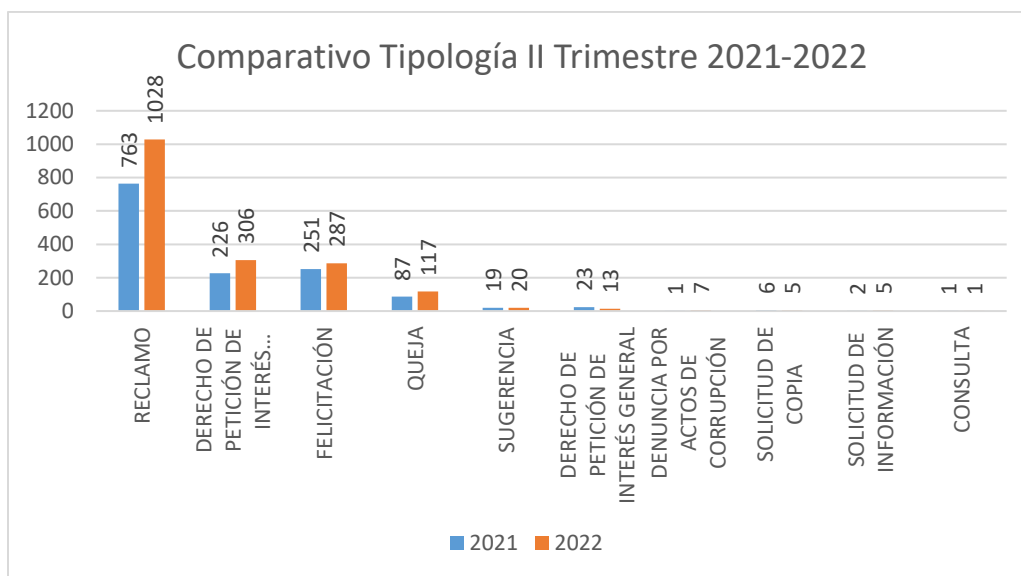
TIPOLOGIA	2021	2022
RECLAMO	763	1028
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	226	306
FELICITACIÓN	251	287



QUEJA	87	117
SUGERENCIA	19	20
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	23	13
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	7
SOLICITUD DE COPIA	6	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	5
CONSULTA	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1379</b>	<b>1789</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

**GRAFICA 10. TIPOLOGÍA COMPARATIVO II TRIMESTRE 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 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, los derechos de petición de interés particular, las quejas y las felicitaciones incrementaron en número para el año 2022. Para los servicios ambulatorios los reclamos están referidos a la falta

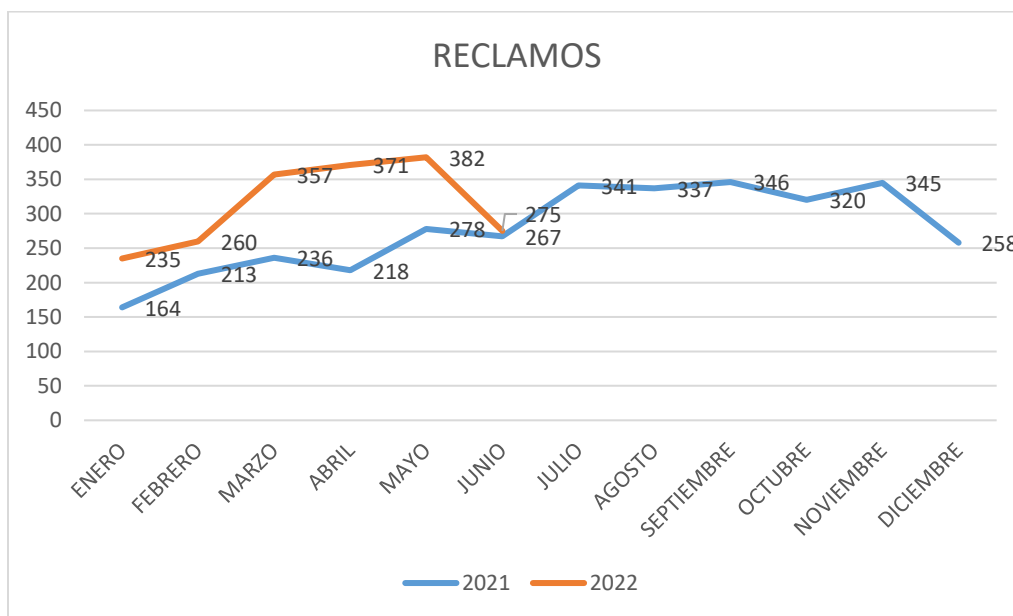
de oportunidad para asignación de citas de especialista, Servicios complementarios por la oportunidad para la entrega de medicamentos y asignación de citas para toma de imágenes diagnósticas y radiología.

**Actos de Corrupción:** De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo trimestre de 2022, se atendieron 7 manifestaciones como denuncias por posibles actos de corrupción, a las cuales se les dio trámite en los tiempos establecidos.

### 2.1. RECLAMOS II TRIMESTRE 2022

En el II Trimestre de 2022, se recibieron 1.028 Reclamos, correspondiente al 57% del total de las manifestaciones (n=1.789), para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 55% (n=763) sobre un total de 1.379 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, oportunidad para la entrega de medicamentos, 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 segundo trimestre de 2022 son Oftalmología, Urología, Endocrinología, Neurología, Ortopedia y Traumatología y Otorrinolaringología.

### 2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS

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

UNIDAD	RECLAMOS II TRIMESTRE	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
NO APLICA SEDE	284	28%	N.A	N.A
TUNAL	130	13%	48274	0,27%
VISTA HERMOSA	125	12%	50785	0,25%
MANUELA BELTRÁN I	99	10%	44067	0,22%
MARICHUELA	87	8%	61391	0,14%
MEISSEN	83	8%	47412	0,18%
AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	73	7%	43663	0,17%
BETANIA	24	2,3%	25069	0,10%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	19	1,8%	31907	0,06%
SAN BENITO	18	1,8%	18389	0,10%
SANTA LIBRADA I	15	1,5%	5735	0,26%
CANDELARIA	12	1,2%	22909	0,05%
ISMAEL PERDOMO	12	1,2%	17514	0,07%
LA FLORA	10	1,0%	3673	0,27%
TUNJUELITO	7	0,7%	5425	0,13%
ISLA DEL SOL	6	0,6%	2903	0,21%
LA REFORMA	5	0,5%	6033	0,08%
CASA DE TEJA	4	0,4%	4038	0,10%
JERUSALEN	3	0,3%	1136	0,26%
LA ESTRELLA	3	0,3%	128	2,34%
USME	2	0,2%	12807	0,02%

DANUBIO AZUL	2	0,2%	5458	0,04%
MOCHUELO	2	0,2%	2302	0,09%
PASQUILLA	2	0,2%	1521	0,13%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	0,1%	1285	0,08%
NAZARETH	0	N.A	2003	N.A
YOMASA	0	N.A	3837	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	8710	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	940	N.A
PARAÍSO	0	N.A	3369	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
POTOSÍ	0	N.A	4	N.A
SIERRA MORENA	0	N.A	2	N.A
SAN ISIDRO	0	N.A	1011	N.A
LIMONAR	0	N.A	16	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>1028</b>	<b>100%</b>	<b>483716</b>	<b>0,21%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

## GRAFICA 12. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR UNIDAD II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a Tunal, seguida de la Vista Hermosa, Manuela Beltrán y Meissen, 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 2,34%.

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

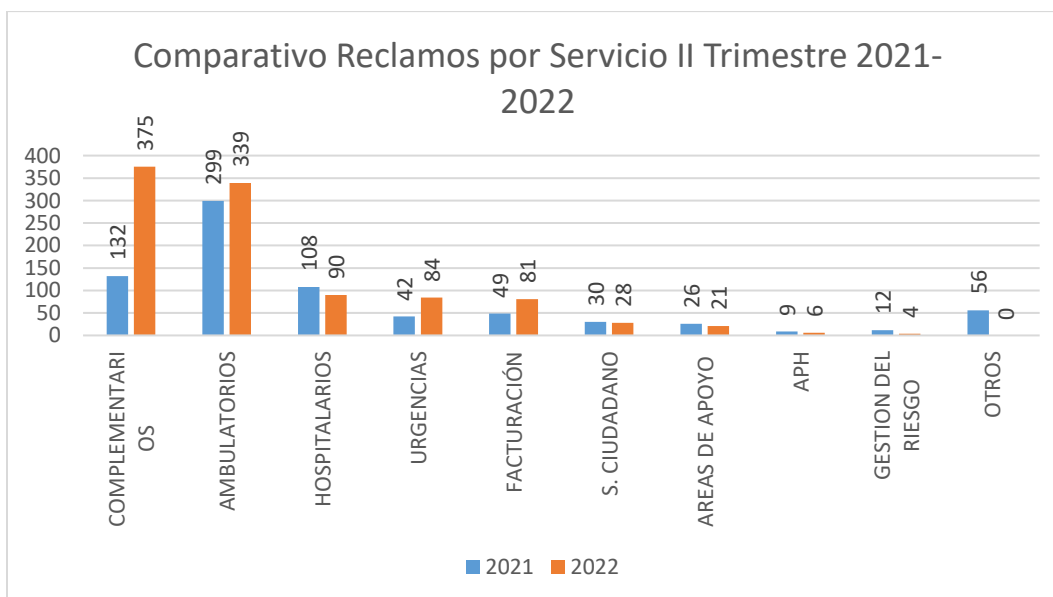
### 2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO

**TABLA 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS II TRIMESTRE 2022**

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
COMPLEMENTARIOS	375	36%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	339	33%	437438	0,08%
HOSPITALARIOS	90	9%	9983	0,90%
URGENCIAS	84	8%	36295	0,23%
FACTURACIÓN	81	8%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	28	3%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	21	2%	N.A	N.A
APH	6	1%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	4	0,4%	N.A	N.A
OTROS	0	0%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>1028</b>	<b>100%</b>	<b>483716</b>	<b>0,21%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

**GRAFICA 14. RECLAMOS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2021-2022**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

Para el segundo trimestre de 2022 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Complementarios con 36% (n=375), en el año 2021 se encontraba en segundo lugar con el 17% (n=132), la causa principal es la oportunidad para la entrega de medicamentos y oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología. Los Servicios Ambulatorios se encuentran en segundo lugar con 33% (n=339) en el 2021 se encontraba en primer lugar con 39% (n=299), derivados de la oportunidad para asignación de citas de especialistas, demora e inconformidad en la atención de citas programadas; los Servicios Hospitalarios estuvieron en el tercer lugar en ambos periodos, en el 2021 con 14% (n=108) y en el año 2022 con 9% (n=90), las causas principales son la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención y orientación proporcionada en el servicio.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el año 2022 tuvieron una participación del 8% (n=84), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de triage.

El servicio de facturación 8% (n=81) derivados de la inconformidad y demora en el proceso de atención del servicio.

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 y Ruta de la Salud.

Los reclamos para las áreas de apoyo tienen un porcentaje de participación del 2% (n=21) y están relacionados principalmente con inconformidad con el servicio de vigilancia y mantenimiento e infraestructura.

**TABLA 14. ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO AMBULATORIO. II TRIMESTRE 2022**

#	ESPECIALIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022
1	OFTALMOLOGIA	10	11	6	27
2	UROLOGÍA	9	9	5	23
3	ENDOCRINOLOGÍA	10	5	7	22
4	NEUROLOGÍA	6	8	7	21
5	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	6	6	4	16
6	OTORRINOLARINGOLOGÍA	6	3	7	16
7	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	7	3	2	12

8	NEUMOLOGÍA	4	5	2	11
9	DERMATOLOGIA	2	6	2	10
10	ODONTOLOGIA	2	3	3	8

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

**GRAFICA 15. ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD AMBULATORIOS. II TRIMESTRE 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

La Grafica 15 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el segundo trimestre de 2022, las cuales corresponden al 66% de las manifestaciones por oportunidad de cita de especialista.

**TABLA 15. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO HOSPITALARIO. II TRIMESTRE 2022**



ESPECIALIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
CIRUGÍA GENERAL	5	6	9	20	44%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	2	4	1	7	16%
CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	3	0	0	3	7%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	2	3	7%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	2	0	0	2	4%
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	1	1	0	2	4%
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	2	0	0	2	4%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	0	1	0	1	2%
CIRUGIA UROLOGICA	0	0	1	1	2%
ANESTESIOLOGÍA	0	1	0	1	2%
CIRUGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	0	1	0	1	2%
CIRUGÍA RENAL	0	0	1	1	2%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	1	0	1	2%
PROGRAMA DOMICILIARIO	0	0	0	0	N.A
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	0	0	0	0	N.A
CIRUGÍA DE MANO	0	0	0	0	N.A
CIRUGÍA DE TORAX	0	0	0	0	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

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

**TABLA 16. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. II TRIMESTRE 2022**

CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	44	66	47	157	74%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	23	19	12	54	26%
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>85</b>	<b>59</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

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

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

OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	11	5	7	23	43%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS	4	1	2	7	13%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	2	2	1	5	9%
ELECTROCARDIOGRAFÍA	2	2	1	5	9%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL		3	1	4	7%
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	1	3	0	4	7%
REHABILITACIÓN Y TERAPIAS	1	1	0	2	4%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	1	1	0	2	4%

RADIOLOGÍA ESPECIAL	1	1	0	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

La oportunidad para la entrega de medicamentos, representa en el segundo trimestre el 74% del total de reclamos por oportunidad para Los Servicios Complementarios, seguido de asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 26%, los principales servicios para el trimestre fueron Cardiología no invasiva y Ecografías.

**TABLA 18. TOTAL RECLAMOS – Servicio Al Ciudadano**

SERVICIO AL CIUDADANO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
INFORMADORES AMBULATORIO	2	8	7	17	61%
RUTA DE LA SALUD	3	2	2	7	25%
TRABAJO SOCIAL	0	2	0	2	7%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	2	0	0	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el segundo trimestre, estuvieron relacionados con la inconformidad con los informadores del servicio ambulatorios, inconformidad por el Servicio de Ruta de la Salud, Trabajo Social y finalmente se encuentra la inconformidad con el área de Participación comunitaria.

**TABLA 19. TOTAL RECLAMOS ÁREAS DE APOYO. II TRIMESTRE 2022**

ÁREAS DE APOYO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
VIGILANCIA	4	0	3	7	33%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	1	1	2	4	19%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	2	3	14%
PROFESIONAL DE ENLACE	0	2	0	2	10%
CONTRATACIÓN	2	0	0	2	10%
MERCADEO	1	0	0	1	5%
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	1	0	0	1	5%
PROYECTOS	0	1	0	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

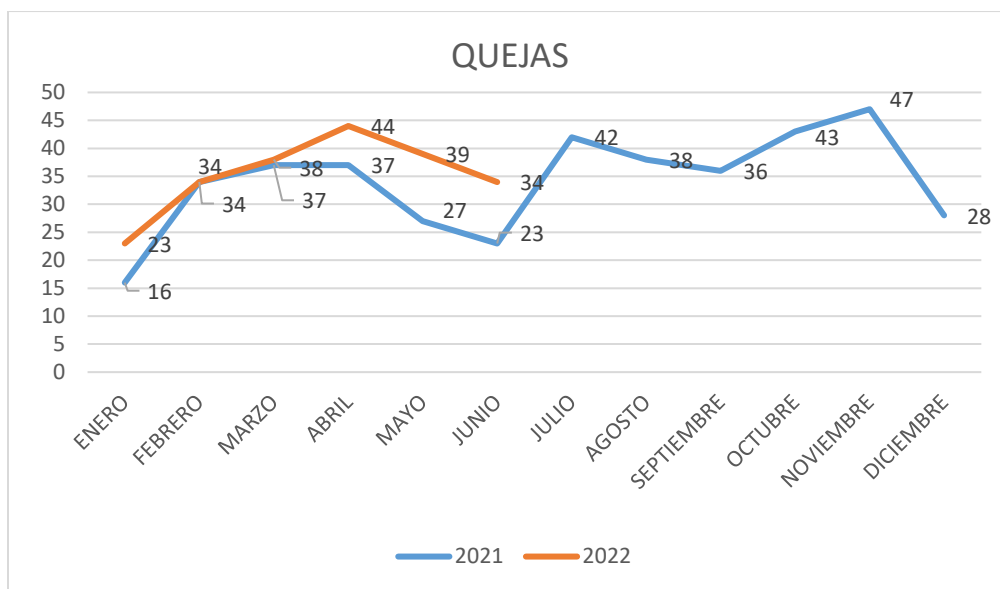
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades con el servicio de vigilancia, mantenimiento e infraestructura y Gestión Documental-Historia Clínica.

## 2.2. QUEJAS II TRIMESTRE 2022

En el II Trimestre de 2022, se recibieron 117 quejas, correspondiente al 7% del total de las manifestaciones (n=1.789), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 6% (n=87) sobre un total de 1.379 PQRSD.

### GRAFICA 16. QUEJAS 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Las quejas para el segundo trimestre de 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, Servicio al Ciudadano, Complementarios y Facturación.

### 2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS

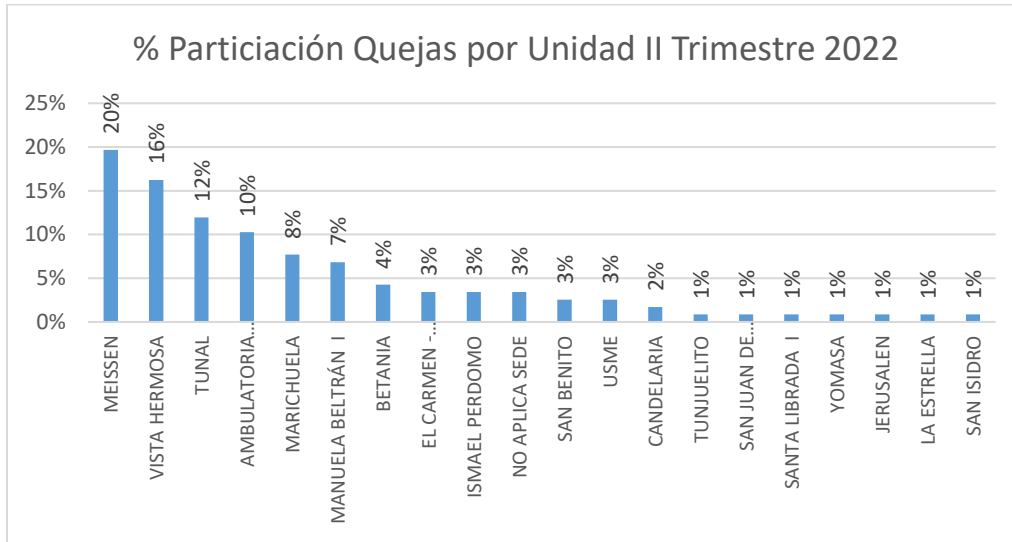
TABLA 20. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. II TRIMESTRE 2022

UNIDAD	II TRIMESTRE 2022	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
MEISSEN	23	20%	47412	0,05%
VISTA HERMOSA	19	16%	50785	0,04%
TUNAL	14	12%	48274	0,03%
AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	12	10%	43663	0,03%
MARICHUELA	9	8%	61391	0,01%
MANUELA BELTRÁN I	8	7%	44067	0,02%

BETANIA	5	4%	25069	0,02%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	4	3%	31907	0,01%
ISMAEL PERDOMO	4	3%	17514	0,02%
NO APLICA SEDE	4	3%	N.A	N.A
SAN BENITO	3	3%	18389	0,02%
USME	3	3%	12807	0,02%
CANDELARIA	2	2%	22909	0,01%
TUNJUELITO	1	1%	5425	0,02%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	1%	1285	0,08%
SANTA LIBRADA I	1	1%	5735	0,02%
YOMASA	1	1%	3837	0,03%
JERUSALEN	1	1%	1136	0,09%
LA ESTRELLA	1	1%	128	0,78%
SAN ISIDRO	1	1%	1011	0,10%
ISLA DEL SOL	0	N.A	2903	N.A
NAZARETH	0	N.A	2003	N.A
LA REFORMA	0	N.A	6033	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	8710	N.A
LA FLORA	0	N.A	3673	N.A
DANUBIO AZUL	0	N.A	5458	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	940	N.A
PARAÍSO	0	N.A	3369	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
POTOSÍ	0	N.A	4	N.A
CASA DE TEJA	0	N.A	4038	N.A
SIERRA MORENA	0	N.A	2	N.A
MOCHUELO	0	N.A	2302	N.A
PASQUILLA	0	N.A	1521	N.A
LIMONAR	0	N.A	16	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>483716</b>	<b>0,02%</b>

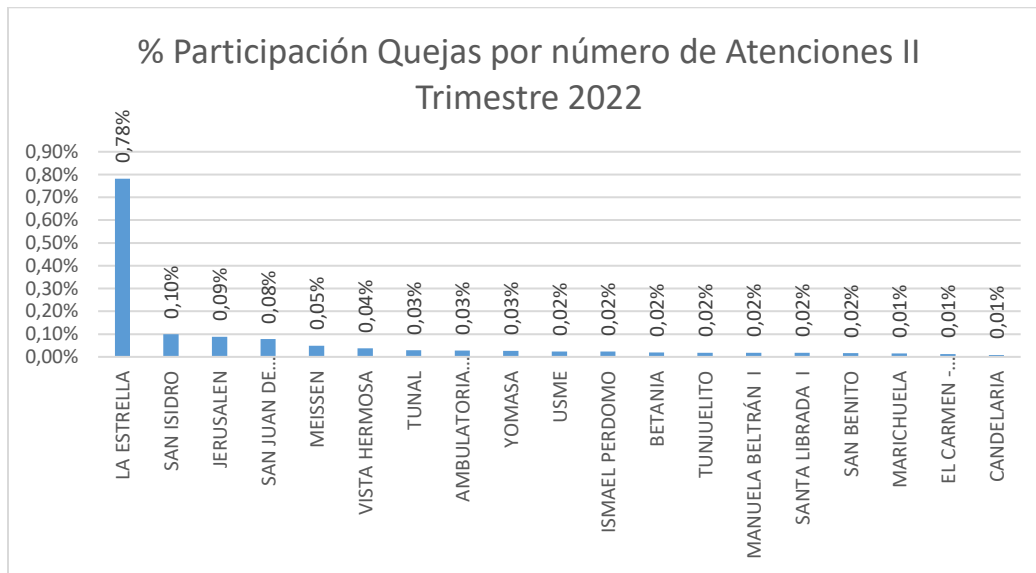
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

## GRAFICA 17. PORCENTAJE DE QUEJAS POR UNIDAD II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

De las Quejas recibidas en el segundo trimestre de 2022, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a CAPS Meissen, CAPS Vista Hermosa, CAPS Tunal, CAPS Abraham Lincoln, CAPS Marichuela y CAPS Manuela Beltrán.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=483.716) 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

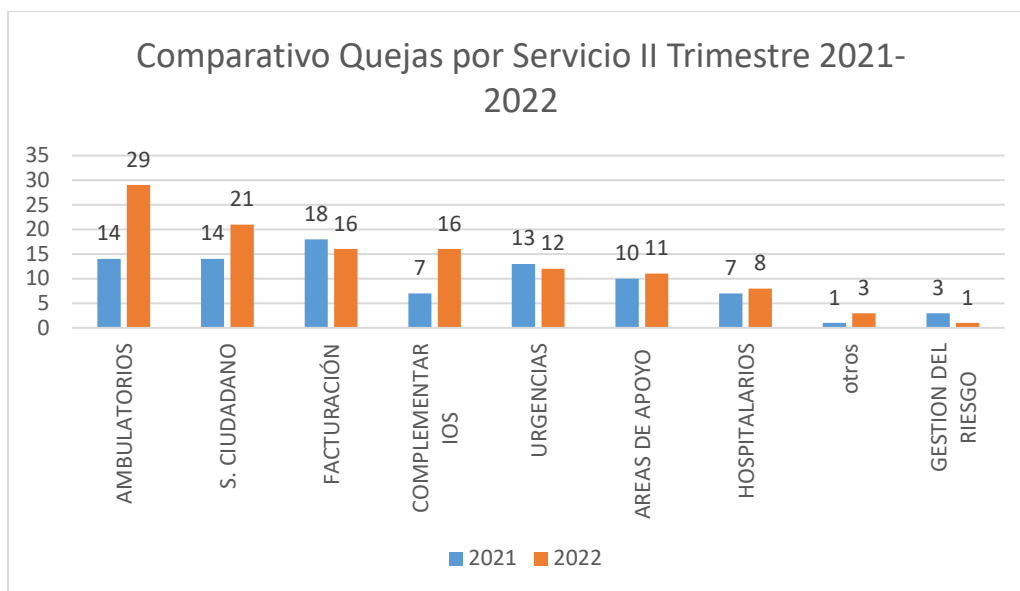
TABLA 21. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2022

SERVICIO	II Trimestre	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	29	25%	437438	0,01%
S. CIUDADANO	21	18%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	16	14%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	16	14%	N.A	N.A
URGENCIAS	12	10%	36295	0,03%
AREAS DE APOYO	11	9%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	8	7%	9983	0,08%
otros	3	3%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	1	1%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>483716</b>	<b>0,02%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

## GRAFICA 19. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2021-2022





Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre 25%, sin embargo, al comparar con el número de atenciones por servicio se evidencia que el Servicio Hospitalario tiene la mayor proporción de quejas en el periodo con un 0,08%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente a atención deshumanizada y trato inadecuado, principalmente en el servicio de Medicina General en las Unidades Marichuela, Vista Hermosa, Candelaria, San Benito y Tunjuelito. En los Servicios Hospitalarios en el área de Cirugía General de Tunal, Hospitalización adultos en Vista Hermosa y pediátrica en Meissen.

### 2.3. FELICITACIONES II TRIMESTRE 2022

En el II Trimestre de 2022, se recibieron 287 felicitaciones, correspondiente al 16% del total de las manifestaciones (n=1.789), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 18% (n=251) sobre un total de 1.379 PQRSD.

#### 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 II TRIMESTRE 2022**

UNIDAD	II TRIMESTRE	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
NO APLICA SEDE	87	30%	N.A	N.A
MEISEN	28	10%	47412	0,06%
VISTA HERMOSA	28	10%	50785	0,06%
SANTA LIBRADA I	24	8%	5735	0,42%
BETANIA	23	8%	25069	0,09%
MANUELA BELTRÁN I	20	7%	44067	0,05%
SAN BENITO	13	5%	18389	0,07%

TUNAL	13	5%	48274	0,03%
ISMAEL PERDOMO	10	3%	17514	0,06%
MARICHUELA	9	3%	61391	0,01%
LA REFORMA	7	2%	6033	0,12%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	5	1,7%	31907	0,02%
AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	3	1,0%	43663	0,01%
USME	3	1,0%	12807	0,02%
CANDELARIA	3	1,0%	22909	0,01%
LA ESTRELLA	3	1,0%	128	2,34%
TUNJUELITO	2	0,7%	5425	0,04%
YOMASA	2	0,7%	3837	0,05%
JERUSALEN	2	0,7%	1136	0,18%
ISLA DEL SOL	1	0,3%	2903	0,03%
PASQUILLA	1	0,3%	1521	0,07%
NAZARETH	0	N.A	2003	N.A
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	N.A	1285	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	8710	N.A
LA FLORA	0	N.A	3673	N.A
DANUBIO AZUL	0	N.A	5458	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	940	N.A
PARAÍSO	0	N.A	3369	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
POTOSÍ	0	N.A	4	N.A
CASA DE TEJA	0	N.A	4038	N.A
SIERRA MORENA	0	N.A	2	N.A
SAN ISIDRO	0	N.A	1011	N.A
MOCHUELO	0	N.A	2302	N.A
LIMONAR	0	N.A	16	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>	<b>483716</b>	<b>0,06%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

## GRAFICA 21. PORCENTAJE DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a CAPS Meissen, CAPS Vista Hermosa, USS Santa Librada y Betania sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS La Estrella (2,3%), seguida de Santa Librada (0,4%).

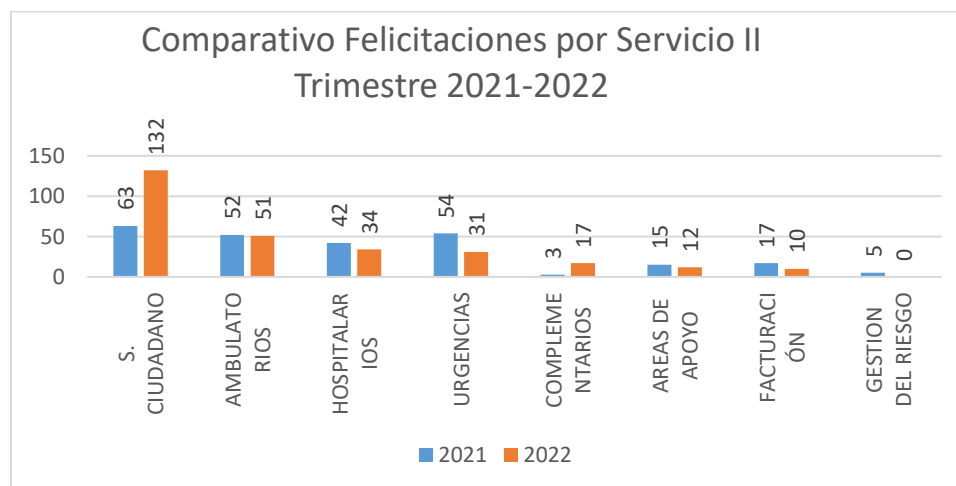
### 2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO

TABLA 23. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO II TRIMESTRE 2022

SERVICIO	II TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
S. CIUDADANO	132	46%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	51	18%	437438	0,01%
HOSPITALARIOS	34	12%	9983	0,34%
URGENCIAS	31	11%	36295	0,09%
COMPLEMENTARIOS	17	6%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	12	4%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	10	3%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	0	0%	N.A	N.A
otros	0	0%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>	<b>483716</b>	<b>0,06%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

GRAFICA 23. FELICITACIONES POR SERVICIOS II TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2022

Servicio al Ciudadano recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre 46%, 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 Servicio al Ciudadano corresponden principalmente los servicios prestados en Ruta de la Salud.

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

## 2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR II TRIMESTRE 2022

En el II Trimestre de 2022, se recibieron 306 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 17% del total de las manifestaciones (n=1.789), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 18% (n=251) sobre un total de 1.379 PQRSD.

**TABLA 24. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR II TRIMESTRE 2022**

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>264</b>
INSPECCIÓN SANITARIA	49	57	45	151
JORNADA DE VACUNACIÓN	20	15	15	50
CONTROL DE VECTORES	10	7	13	30
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	3	9	13	25
ACOMPANIAMIENTO INSTITUCIONAL	4	1	0	5
CAPACITACIONES Y CURSOS	0	0	1	1
INVESTIGACIONES EN SALUD PÚBLICA	1	0	0	1
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	1	1
<b>ÁREAS DE APOYO</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>27</b>
CONTRATACIÓN	2	5	0	7
PROYECTOS	1	1	4	6
TALENTO HUMANO	1	3	1	5

AYUDAS TÉCNICAS	2	1	0	3
PERSONAS DESAPARECIDAS - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	2	0	2
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	2	0	2
MERCADEO	0	1	0	1
CERTIFICACIONES	1	0	0	1
<b>OTRAS CAUSAS</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
FACTURACIÓN	0	2	0	2
ORIENTACIÓN URGENCIAS PEDIÁTRICAS	0	1	0	1
<b>SOLICITUD DE INFORMACION APH</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
APH	0	2	0	2
<b>SOLICITUD DE CITA - AMBULATORIOS</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	0	1	0	1
NEUROLOGÍA	1	0	0	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	1	0	0	1
PSICOLOGÍA	0	1	0	1
OFTALMOLOGÍA	1	0	0	1
<b>COMPLEMENTARIO</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	1	3	0	4
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍA DE MAMA	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>98</b>	<b>115</b>	<b>93</b>	<b>306</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

Para el segundo 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, jornadas de vacunación, control de vectores y vigilancia epidemiológica.

Otras manifestaciones relacionadas Áreas de Apoyo, para Contratación, Proyectos y Talento Humano.

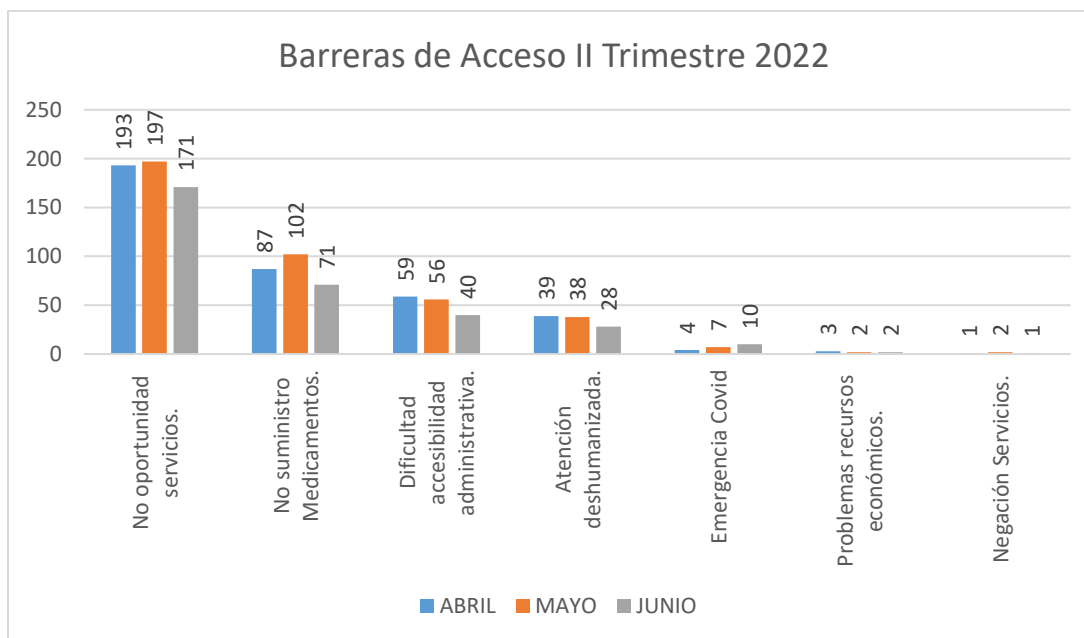
### 3. BARRERAS DE ACCESO

**TABLA 25. BARRERAS DE ACCESO II TRIMESTRE 2022**

BARRERA DE ACCESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
No oportunidad servicios.	193	197	171	561	50%
No suministro Medicamentos.	87	102	71	260	23%
Dificultad accesibilidad administrativa.	59	56	40	155	14%
Atención deshumanizada.	39	38	28	105	9%
Emergencia Covid	4	7	10	21	2%
Problemas recursos económicos.	3	2	2	7	1%
Negación Servicios.	1	2	1	4	0,36%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).	0	0	0	0	N.A
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	0	0	0	0	N.A
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>404</b>	<b>323</b>	<b>1113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022

GRAFICA 24. BARRERAS DE ACCESO II TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2022



Para el segundo 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 50% (n=561) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.789), seguida de no suministro de medicamentos con el 23% (n=260).

#### 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 Abril se registraron 4 manifestaciones, en el mes de Junio se registró 1 manifestación 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 II 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
ABRIL	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.

Fuente: Reporte SDGPC 2022

## 5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 27. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS II TRIMESTRE 2022

	TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	II 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
<b>Total</b>		<b>181</b>	<b>251</b>	<b>234</b>	<b>666</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 registrarán 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 segundo 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 que tuvo vigencia hasta el 17 de mayo de 2022, con cumplimiento de Oportunidad al 100% de las PQRSD, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 13 días.

Para 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 Complementarios por Oportunidad en la entrega de medicamentos, Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas, 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 por cada servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios, lo que permita la disminución de las PQRSD registradas por las mismas causas.

Servicio Ambulatorio, mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Neurología, Endocrinología y Otorrinolaringología, así como generar acciones de mejora para la atención oportuna a las citas programadas principalmente de Medicina General.

Servicio Complementario, mejorar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos, así como la oportunidad para la programación de radiología e Imagenología.

Servicio Hospitalario, mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de Cirugía general, mejorar el proceso de atención en el servicio.

Servicio de Urgencias, mejorar los tiempos de espera para la atención inicial de urgencias, especialmente en servicio de adultos.

Dirección Administrativa y Financiera, promover el buen trato hacia los usuarios en el servicio de Vigilancia y ventanillas de facturación, mejorar la disminución de 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).



**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 13 de 2022