

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

Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES</b> .....	3
CANALES DE ESCUCHA.....	5
PETICIONES POR DEPENDENCIAS .....	7
TIPOLOGIA DE PETICIONES .....	10
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA.....	14
CENTROS DE ATENCIÓN PRIORITARIA CAPS.....	14
<b>SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA</b> .....	16
<b>RECLAMOS-QUEJAS-FELICITACIONES POR UNIDADES Y SERVICIOS</b> .....	16
RECLAMOS POR DEPENDENCIA .....	16
RECLAMOS POR SERVICIO .....	18
RECLAMOS - Causas Reiterativas.....	20
QUEJAS I TRIMESTRE 2021 .....	24
QUEJAS POR SERVICIO.....	25
FELICITACIÓN POR UNIDAD .....	26
<b>CONCLUSIONES</b> .....	29
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	30

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de PQRS, dando cumplimiento al Decreto 371, genera mensualmente informe de gestión de PQRS y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el cual muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en los meses de Enero, Febrero, Marzo de 2021, los canales por medio de los cuales se recibieron las manifestaciones, las Unidades y/o Dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología.

Se realiza comparativo 2020-2021, para el total de peticiones, canal de escucha, y tipología. Además se consolida lo correspondiente a Quejas, Reclamos y Felicitaciones discriminado en el periodo por Unidad de servicios y por servicios involucrados en cada una de las Tipologías, para la vigencia 2021.

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

Importante tener en cuenta en la lectura de este documento lo informado de manera mensual sobre la generación de la información de Veeduría Distrital, que refiere el número de peticiones registradas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Para el primer trimestre 2021 se contaba 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, línea telefónica 3219006446, APP Supercade virtual.

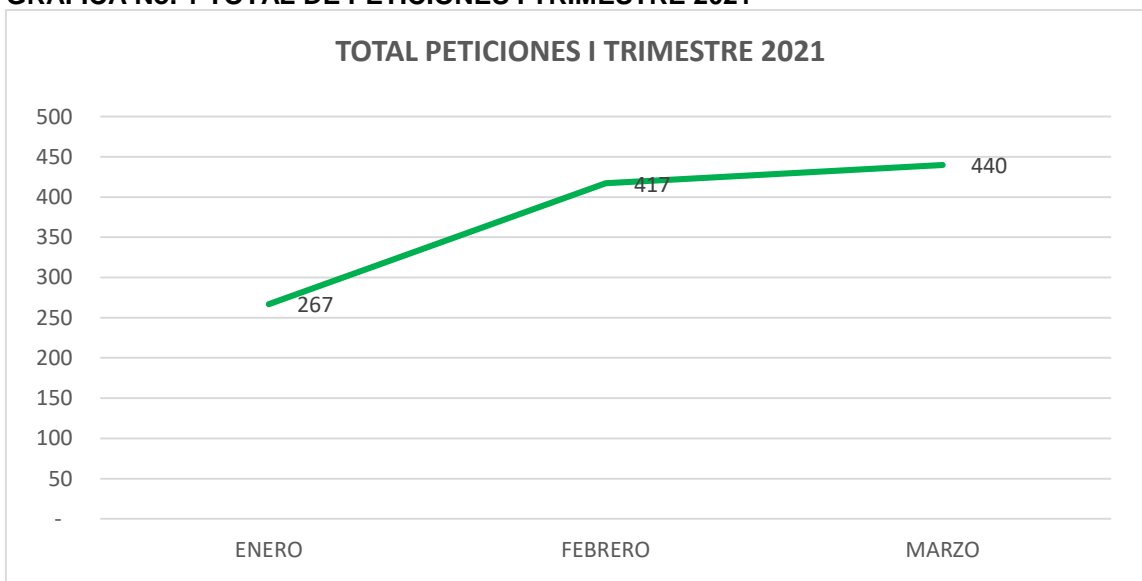
## COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

Para el primer Trimestre de 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 1.124 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRS.

TABLA No. 1 TOTAL PETICIONES MENSUALES. I TRIMESTRE 2021

TOTAL REQUERIMIENTOS I TRIMESTRE 2021			
ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
267	417	440	1.124

GRAFICA No. 1 TOTAL DE PETICIONES I TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021

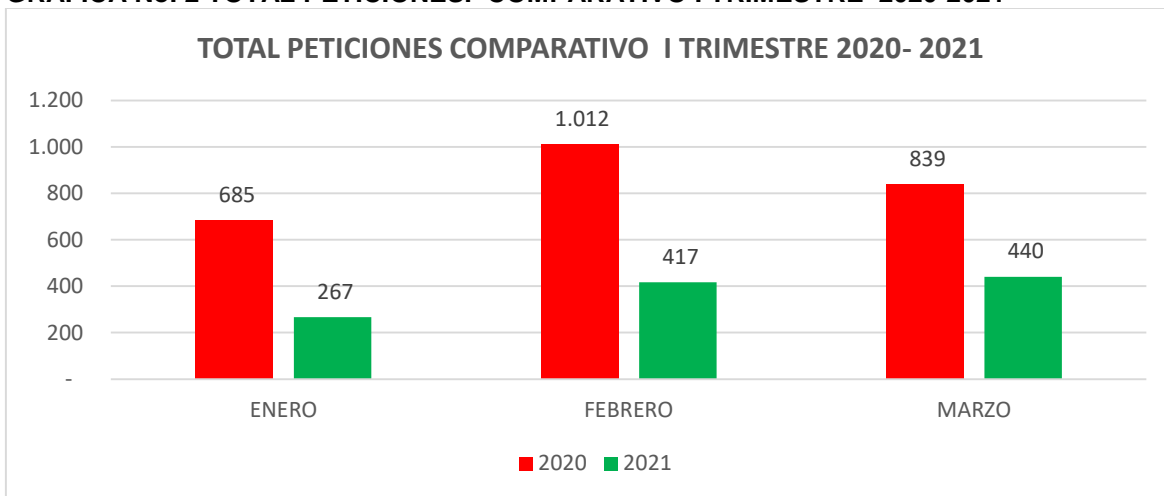
El comportamiento para el número de peticiones de este periodo, corresponde al comportamiento de los periodos anteriores en cuanto a número de manifestaciones mensuales, siendo que en los meses de enero es bajo y va incrementando a través del año, igualmente el total disminuye en cantidad comparado a años anteriores.

**TABLA No. 2 TOTAL PETICIONES. COMPARATIVO I TRIMESTRE 2020-2021**

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
<b>2020</b>	685	1.012	839	<b>2.536</b>
<b>2021</b>	267	417	440	<b>1.124</b>

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

**GRAFICA No. 2 TOTAL PETICIONES. COMPARATIVO I TRIMESTRE 2020-2021**



Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

Para el primer trimestre de 2021 se registraron 1.124 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2020 se gestionaron 2.536, denotándose disminución de PQRS, pero manteniéndose el comportamiento de manifestaciones en los dos periodos, siendo que para marzo de 2021 se nota incremento de manifestaciones en relación con los meses anteriores.

**TABLA No. 3. PARTICIPACION DE PETICIONES DE ACUERDO AL TOTAL DE ATENCIONES I TRIMESTRE 2021**

DEPENDENCIA	PETICIONES DEPENDENCIA	POR	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
USS TUNJUELITO	185		76.844	0,24%
UMHES MEISSEN	108		39.222	0,28%
UMHES TUNAL	166		52.528	0,32%
USS VISTA HERMOSA	177		114.329	0,15%

USS NAZARETH		2	3.052	0,07%
USS USME		130	105.768	0,12%
PARTICIPACION SERVICIO CIUDADANO	Y AL	355	N/A	N/A
ASUNTOS DISCIPLINARIOS		1	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>		<b>1.124</b>	<b>391.743</b>	<b>0,29%</b>

Fuente: Oficina Gestión de la Información Enero, Febrero, Marzo 2021

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

De acuerdo al número de Atenciones en el primer trimestre 2021 (n= 391.743) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.124) la participación de Derechos de Petición, corresponde a 0.29% de manifestaciones de usuarios en todas las tipologías (Reclamos, Quejas, Felicitaciones, DP Int Particular, Int General, Sugerencias, Consultas, denuncias).

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 29 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

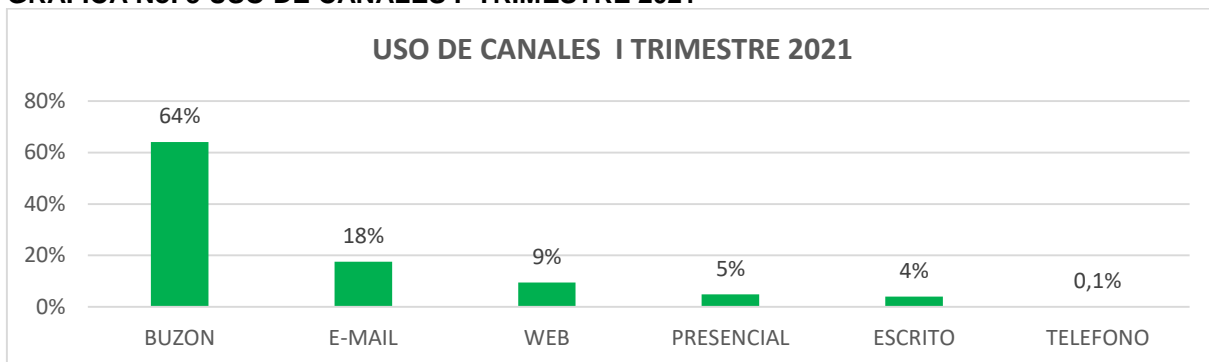
## CANALES DE ESCUCHA

TABLA No. 4 USO DE CANALES DE ESCUCHA I TRIMESTRE 2021

CANALES DE INTERACCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE
PRESENCIAL	8	17	29	54
BUZON	147	282	292	721
ESCRITO	1	18	26	45
E-MAIL	77	63	57	197
WEB	33	37	36	106
TELEFONO	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>417</b>	<b>440</b>	<b>1124</b>

Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

**GRAFICA No. 3 USO DE CANALES I TRIMESTRE 2021**



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021

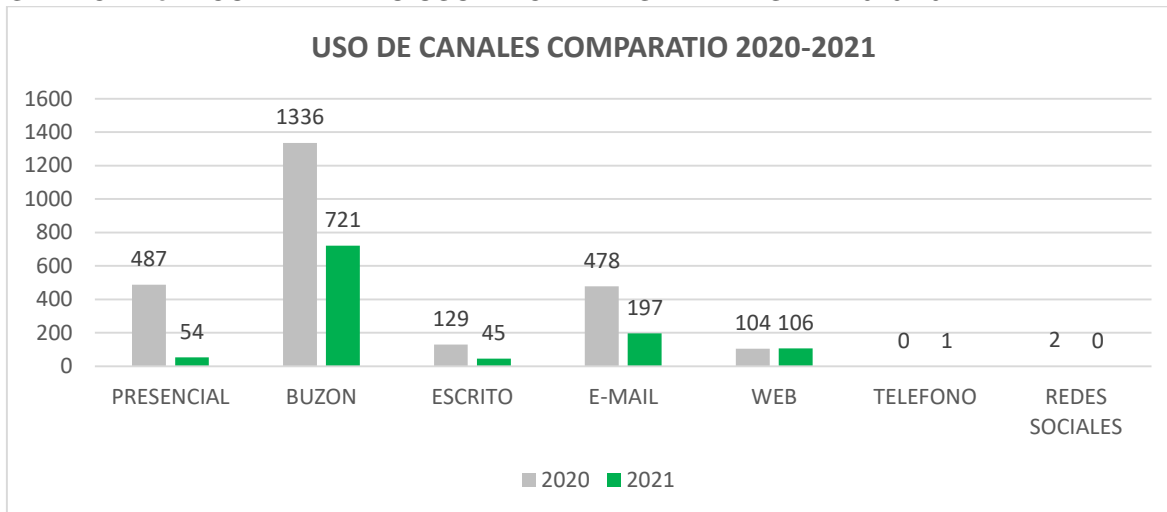
Durante el I trimestre de 2021 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 64% (n=721) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 18% (n=197); en tercer lugar el canal Web con el 9% (n=106), seguido por 5% (n=54) el canal presencial. Con el 4% (n=45) está el canal escrito y con el 0,1% está el canal Telefónico (n=1).

**TABLA No. 5 COMPARATIVO USO DE CANALES I TRIMESTRE 2020-2021**

CANALES DE INTERACCION	2020	2021
PRESENCIAL	487	54
BUZON	1336	721
ESCRITO	129	45
E-MAIL	478	197
WEB	104	106
TELEFONO	0	1
REDES SOCIALES	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>2536</b>	<b>1124</b>

Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

GRAFICA No. 4 COMPARATIVO USO DE CANALES I TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDQS Julio, agosto, septiembre 2020-2021

El uso de canales de escucha comparando periodo 2020-2021, se mantiene el buzón de sugerencias como el canal más usado, siendo la misma tendencia en los dos periodos comparativos.

El Email denota relevancia para interponer manifestaciones durante el periodo 2021; la Web Sistema Distrital Bogotá Te Escucha se mantuvo en la tendencia en los dos periodos para las manifestaciones registradas directamente por usuarios y dependencias de la Subred Sur y disminución del canal presencial debido a la Emergencia sanitaria, iniciada a los 15 días de marzo de 2020.

### PETICIONES POR DEPENDENCIAS

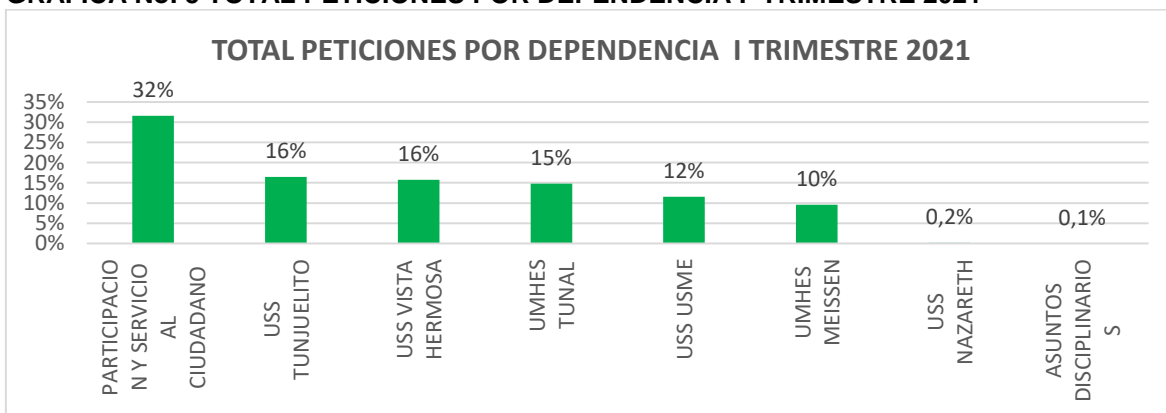
TABLA No. 6. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA. I TRIMESTRE 2021

TOTAL REQUERIMIENTOS DE DEPENDENCIA DE GESTION	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE
USS TUNJUELITO	16	76	93	185
UMHES MEISSEN	25	40	43	108
UMHES TUNAL	40	63	63	166
USS VISTA HERMOSA	42	70	65	177
USS NAZARETH	1	1	0	2

USS USME	32	51	47	130
GERENCIA	0	0	0	0
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	111	115	129	355
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>417</b>	<b>440</b>	<b>1124</b>

Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

**GRAFICA No. 5 TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2021**



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021

Para el periodo en referencia, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRS mediante correo electrónico, de manera telefónica, correspondencia y lo concerniente a la página web; correspondiendo en el periodo al 32% (n=355) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria, oportunidad de citas de especialistas y radiología, temas de salud pública.

Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son las unidades de Tunjuelito 16% (n=185), Unidades de la Localidad de Vista Hermosa 16% (n=177), CAPS Tunal 15% (=166), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 12% (n=130), en quinto lugar CAPS Meissen 10% (n=108).



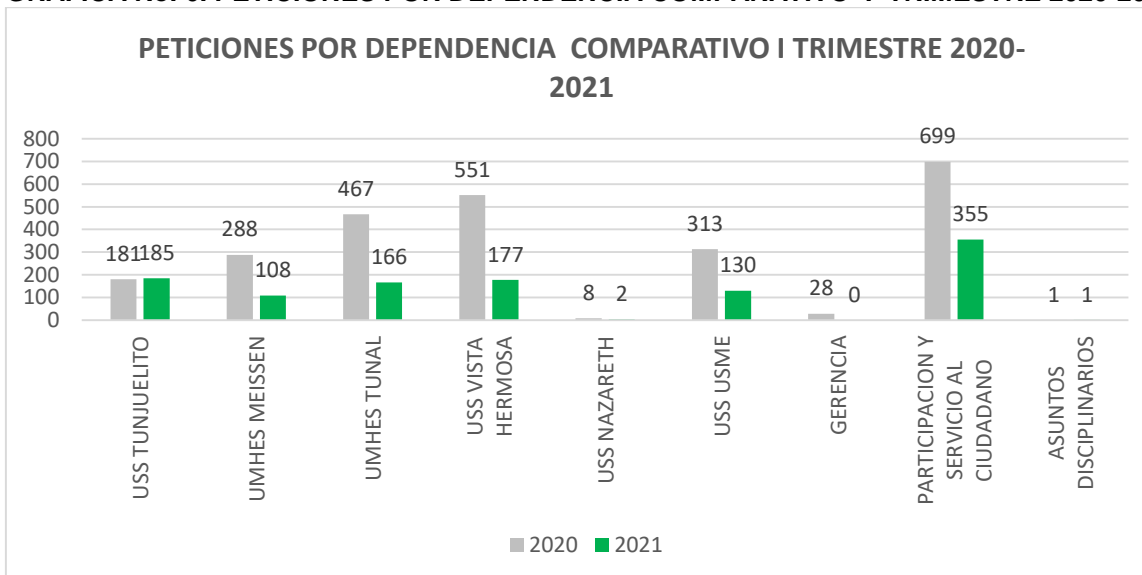
Nazareth registro 2 manifestaciones en el período representando el 0.2%, 0.1% para Asuntos disciplinarios.

**TABLA No. 7 COMPARATIVO GESTION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2020-2021**

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2020	2021
USS TUNJUELITO	181	185
UMHES MEISSEN	288	108
UMHES TUNAL	467	166
USS VISTA HERMOSA	551	177
USS NAZARETH	8	2
USS USME	313	130
GERENCIA	28	0
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	699	355
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2536</b>	<b>1124</b>

Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

**GRAFICA No. 6. PETICIONES POR DEPENDENCIA COMPARATIVO I TRIMESTRE 2020-2021**



Fuente: Reporte SDQS Julio, agosto, septiembre 2020-2021

Comparando el trimestre 2021 con el mismo periodo 2020 se presenta disminución en las peticiones recibidas en todas las dependencias, manteniéndose la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano como la de mayor número de peticiones recibidas.

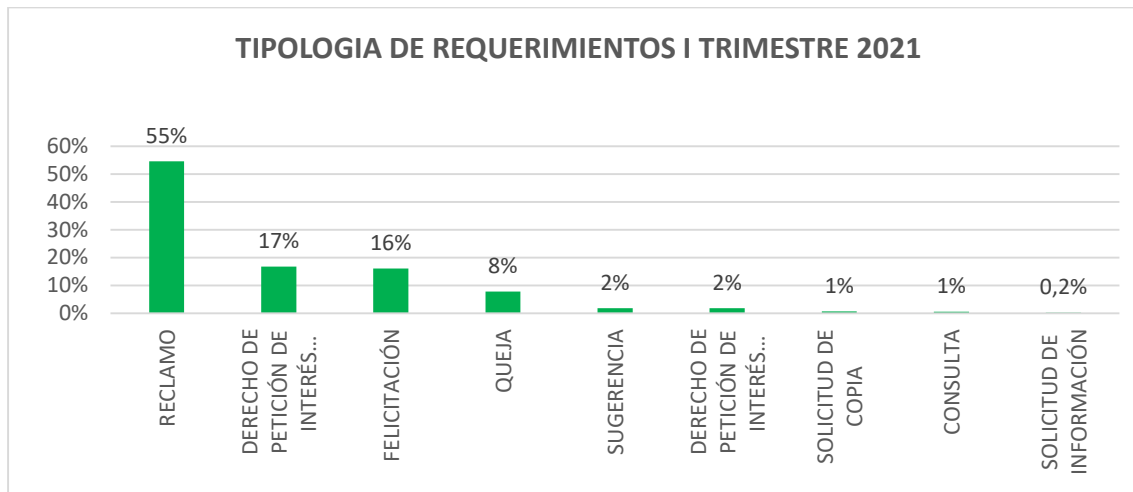
### TIPOLOGIA DE PETICIONES

TABLA No. 8 TIPOLOGIA DE PETICIONES I TRIMESTRE 2021

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42	62	84	188
RECLAMO	164	213	236	613
SOLICITUD DE COPIA	1	1	5	7
FELICITACIÓN	31	90	59	180
QUEJA	16	34	37	87
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	0	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	10	5	20
SUGERENCIA	5	6	10	21
CONSULTA	2	0	4	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>417</b>	<b>440</b>	<b>1124</b>

Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

GRAFICA No. 7 TIPOLOGÍA I TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021

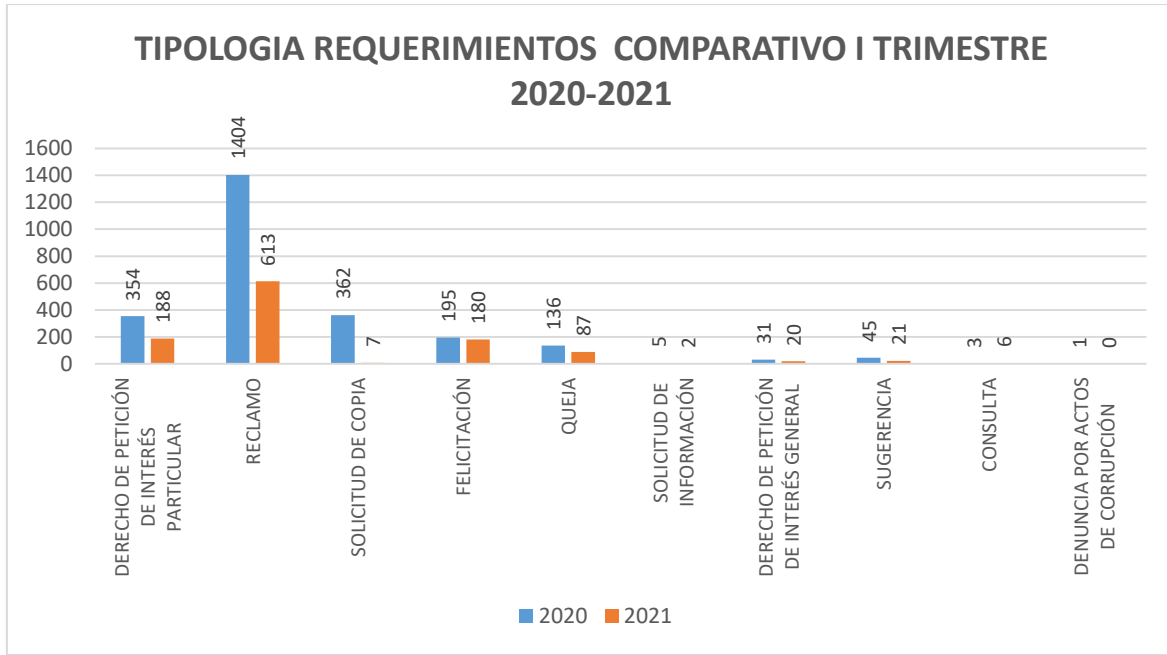
Para el primer trimestre de 2021 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 55% (n=613), seguido por Derecho de Interés Particular 17% (n=188), las felicitaciones ocupan el tercer lugar con el 16% (n=180); las quejas ocuparon el cuarto trimestre el cuarto lugar con el 8% (n=87).

TABLA No. 9. COMPARATIVO TIPOLOGIA DE PETICIONES I TRIMESTRE 2020-2021

TIPOLOGIA	2020	2021
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	354	188
RECLAMO	1404	613
SOLICITUD DE COPIA	362	7
FELICITACIÓN	195	180
QUEJA	136	87
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	31	20
SUGERENCIA	45	21
CONSULTA	3	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2536</b>	<b>1124</b>

Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

GRAFICA No. 8 TIPOLOGÍA COMPARATIVO I TRIMESTRE 2020-2021

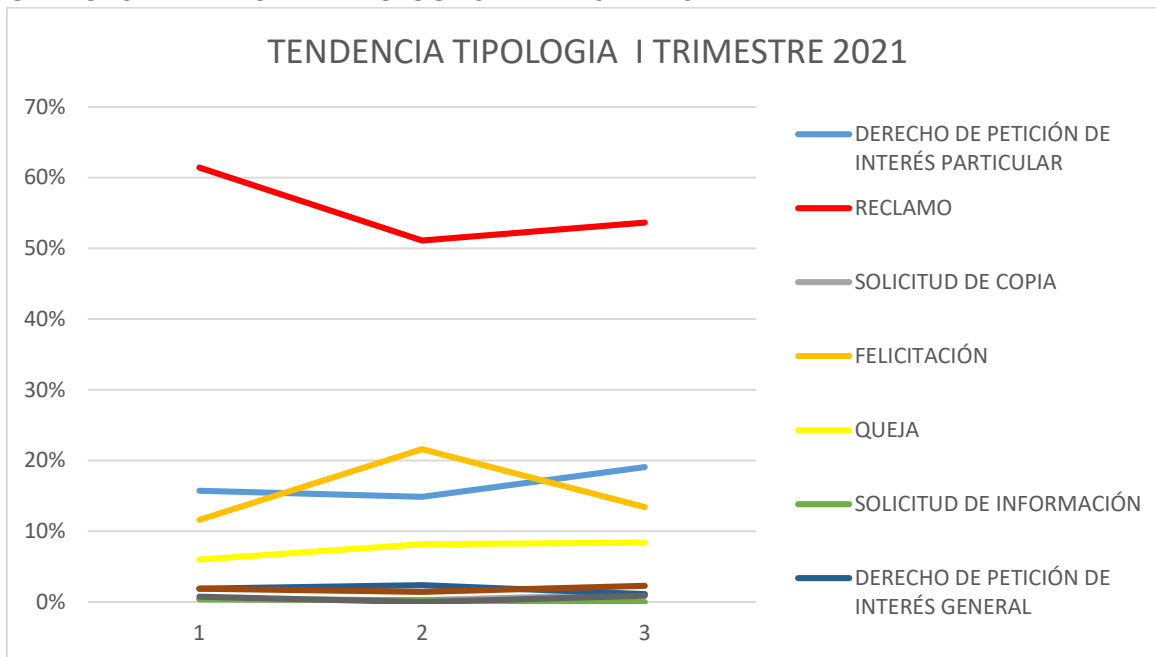


Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021

En el comparativo de 2020-2021, se mantiene los reclamos como la tipología de mayor recepción, los derechos de interés particular en el año 2020 correspondían a solicitudes de visitas de sanidad en su mayoría y en el año 2021 corresponden a información y temas de emergencia sanitaria.

**Actos de Corrupción:** De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer trimestre se recibió de manera directa una manifestación correctamente tipificada como Actos de corrupción, registrada por usuario Anónimo, sobre cual se abrió investigación preliminar.

**GRÁFICA 9. TENDENCIA DE TIPOLOGÍAS I TRIMESTRE 2021**



Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

Durante el primer trimestre de 2021, para los servicios ambulatorios los reclamos están referidos a la falta de oportunidad para asignación de citas de especialista, demora en la atención o no Atención de citas programadas de consulta externa; para el servicio de hospitalización falta de información de estado de salud de pacientes y Oportunidad en la programación de cirugía, demora o no atención de las mismas. Servicios complementarios por la oportunidad en la asignación de citas para tomas de imágenes diagnósticas y Radiología y demora en la atención. Urgencias manifestaciones referidas con la prestación de servicios de ambulancias a nivel distrital APH y Sistema de referencia y contra referencia.

Adicional inconformidad con los servicios de enfermería en consulta externa, hospitalización y Urgencias, debido a falta de atención al llamado, incumplimiento de funciones propias del servicio.

Para Facturación, se presentaron reclamos por demora en la atención e inconformidad de los usuarios con los servicios; para el Call center Distrital, reclamos debido a mal direccionamiento o incorrecto agendamiento y dificultades en la comunicación.

Otras causas de reclamos son inconformidad en la prestación de servicios de vigilancia, servicios generales.

Los derechos de interés particular están dados por las solicitudes de visita epidemiológica y visitas de vigilancia sanitaria, así como la solicitud de resultados de prueba Covid.

### **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA**

**TABLA No. 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA I TRIMESTRE 2021**

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			I TRIMESTRE
Consulta	30 días	35 días	<b>9 días</b>
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	<b>3 días</b>
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	<b>20 días</b>
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	<b>18 días</b>
Felicitación	15 días	30 días	<b>4 días</b>
Queja	15 días	30 días	<b>9 días</b>
Reclamo	15 días	30 días	<b>8 días</b>
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	<b>15 días</b>
Solicitud de copia	10 días	20 días	<b>5 días</b>
Sugerencia	15 días	30 días	<b>9 días</b>
<b>Total general</b>			<b>10 días</b>

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021

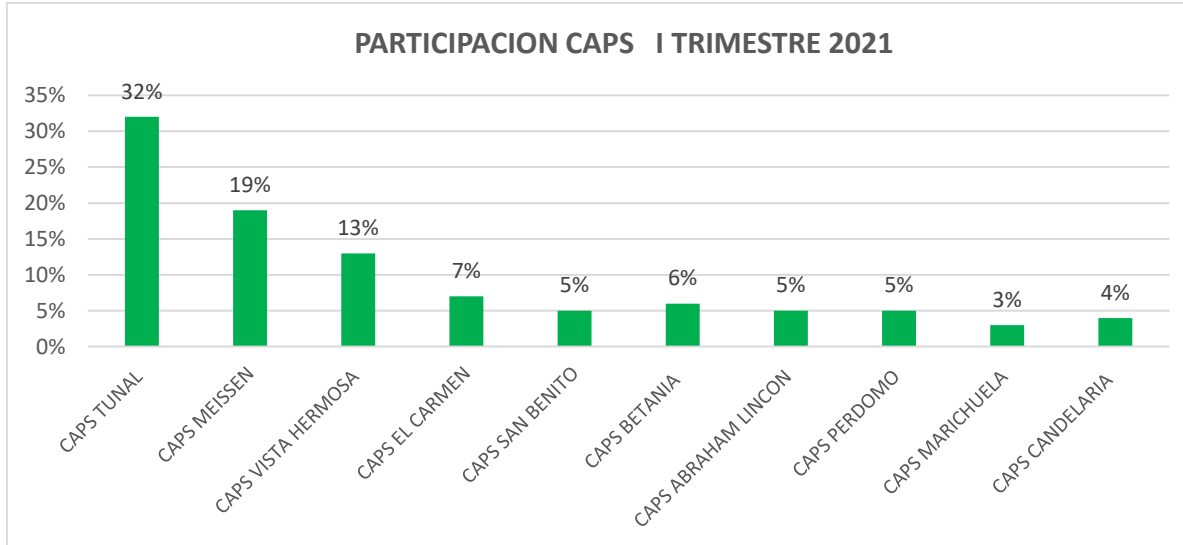
Para el I Trimestre 2021, se continuó dando cumplimiento a los tiempo de respuesta en todas las dependencias, manteniendo una tendencia alta en cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y siendo necesario en casos excepcionales acogerse a los términos del Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria.

### **CENTROS DE ATENCIÓN PRIORITARIA CAPS**

**TABLA No. 11 TOTAL PARTICIPACIÓN DE PETICIONES EN CENTROS DE ATENCION PRIORITARIA CAPS. I TRIMESTRE 2021**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>267</b>	<b>417</b>	<b>440</b>	<b>1.124</b>
CAPS VISTA HERMOSA	15	24	41	80
CAPS MEISSEN	30	38	50	118
SERVICIOS UMHES	17	24	22	63
CAPS MARICHUELA	7	3	11	21
CAPS SAN BENITO	7	19	7	33
CAPS BETANIA	10	16	12	38
CAPS CANDELARIA	3	9	14	26
CAPS ABRAHAM LINCON	3	15	11	29
CAPS PERDOMO	7	10	12	29
CAPS TUNAL	55	66	74	195
SERVICIOS UMHES	30	27	25	82
CAPS EL CARMEN	2	24	14	40
<b>Total general</b>	<b>139</b>	<b>224</b>	<b>246</b>	<b>609</b>
<b>Porcentaje de Participación</b>				<b>54%</b>

GRAFICA No. 10 PARTICIPACION CAPS I TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2021

La participación de peticiones en Centros de Atención Prioritaria CAPS, se genera de la matriz de Autocontrol, que registra de manera detallada la atención de peticiones por sedes de servicios. Siendo el CAPS UMHES Tunal el que mayor

número de registro genera con un 32% (n= 195) del total de requerimientos de los CAPS, sin embargo esta unidad por constituirse con servicios de UMHES y CAPS, en la tabla 11 se detalla el número de requerimientos correspondientes a servicios de Hospitalización y Urgencias, de igual manera con el CAPS UMHES Meissen, 19% (n=118).

## SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA

Para la vigencia del informe, se presentaron 2 Solicitudes de información, las cuales fueron tipificadas por los usuarios como solicitud de información, correspondiendo por el asunto a Derechos de interés particular de competencia de otras entidades distritales, por lo cual se dio traslado.

## RECLAMOS-QUEJAS-FELICITACIONES POR UNIDADES Y SERVICIOS

### RECLAMOS POR DEPENDENCIA

TABLA No.12. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I TRIMESTRE 2021

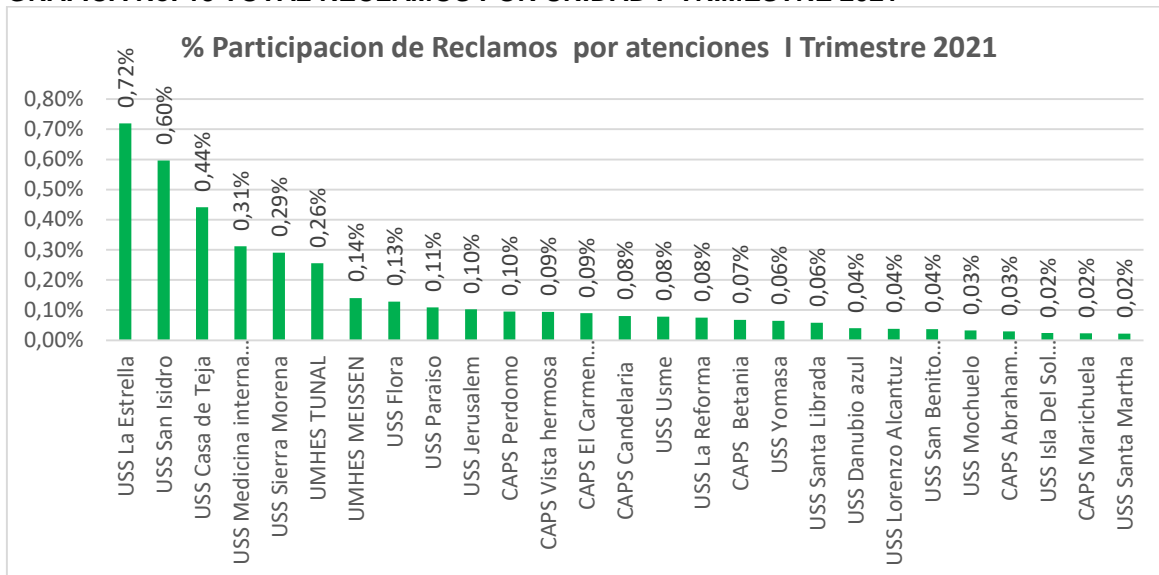
UNIDAD	I TRIMESTRE	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
UMHES TUNAL	134	22%	52.528	0,26%
UMHES MEISSEN	55	9%	39.222	0,14%
CAPS Vista hermosa	47	8%	49.836	0,09%
USS La Estrella	1	0%	139	0,72%
USS Mochuelo	1	0%	3.082	0,03%
USS Casa de Teja	12	2%	2.722	0,44%
CAPS Perdomo	16	3%	16.775	0,10%
CAPS Candelaria	17	3%	21.153	0,08%
USS Jerusalén	8	1%	7.803	0,10%
USS Paraíso	3	0,5%	2.741	0,11%
USS Sierra Morena	13	2%	4.469	0,29%
USS San Isidro	6	1%	1.007	0,60%



USS San Juan de Sumapaz	0	0%	1.341	0,00%
Uss Nazareth	0	0%	1.711	0,00%
CAPS Marichuela	10	2%	42.565	0,02%
USS Usme	7	1%	8.917	0,08%
USS Lorenzo Alcantuz	1	0,2%	2.623	0,04%
USS Santa Martha	1	0,2%	4.556	0,02%
USS Danubio azul	2	0,3%	5.040	0,04%
USS Santa Librada	2	0,3%	3.473	0,06%
CAPS Betania	15	2%	22.337	0,07%
USS Yomasa	4	1%	6.201	0,06%
USS Flora	5	1%	3.916	0,13%
USS La Reforma	4	1%	5.306	0,08%
CAPS El Carmen Tunjuelito	18	3%	20.147	0,09%
USS San Benito Tunjuelito	6	1%	16.267	0,04%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	1	0,2%	4.250	0,02%
USS Medicina interna Tunjuelito	7	1%	2.247	0,31%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	10	2%	33.933	0,03%
APH	6	1%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	3	0,5%	N/A	N/A
CALL CENTER	61	10%	N/A	N/A
CENTRAL PQRS	137	22%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>	<b>391.743</b>	<b>0,16%</b>

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

GRAFICA No. 13 TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD I TRIMESTRE 2021



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

Lo concerniente a Reclamos por Dependencia la de mayor número de reclamos recepcionados es la Central PQRS con el 22% (n=137), correspondiente en mayoría a Oportunidad de agenda, solicitudes ciudadanas a través de la Personería Distrital y EPS Capital Salud, usuarios que escriben al correo electrónico, otras EPS y Asuntos de Salud Pública.

En cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, la USS La Estrella, es la de mayor participación. Respecto a la tasa de cada 10.000 atenciones 16 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

### RECLAMOS POR SERVICIO

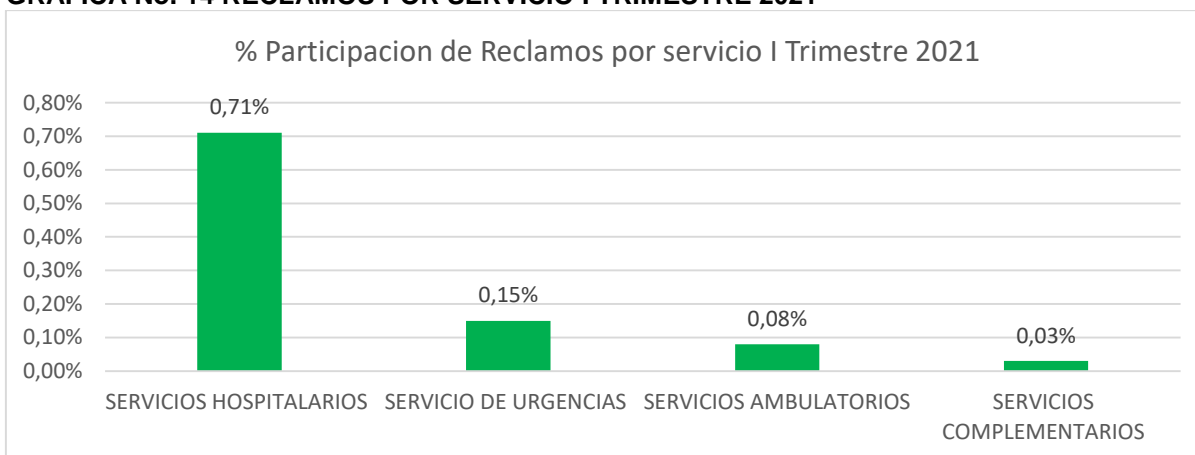
TABLA No. 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS I TRIMESTRE 2021

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
AMBULATORIOS	267	44%	351.226	0,08%
COMPLEMENTARIOS	94	15%	351.226	0,03%
HOSPITALARIOS	77	13%	10.774	0,71%
FACTURACIÓN	48	8%	N/A	N/A

URGENCIAS	45	7%	29.952	0,15%
CALL CENTER	36	6%	N/A	N/A
S. CIUDADANO	25	4%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	17	3%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	4	1%	N/A	N/A
<b>Total general</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>	<b>391.743</b>	<b>0,16%</b>

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

#### GRAFICA No. 14 RECLAMOS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2021



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

Para el Trimestre 2021 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorio 44% (n=267), por la oportunidad de citas, demora o no a atención de citas de especialistas, Servicios Complementarios 15% (n=94) por la oportunidad de agenda para procedimientos de Rx e Imagenología y demora en la atención, servicio Hospitalario 13% (n=77) por oportunidad en programación de cirugía, falta información de pacientes hospitalizados.

El 4% de los reclamos direccionados para Servicio al ciudadano relacionado con información brindada por los informadores y servicio ruta de la salud. 6% de los reclamos en el trimestre para Call Center Distrital, por mal agendamiento, mal direccionamiento y dificultades en la comunicación.

Con el 8% de los Reclamos, se ubican los servicios de Facturación (n= 48) por demora en la atención y el segundo por mal direccionamiento a mal agendamiento de citas.

Frente a la tasa de reclamos el servicio hospitalario es el que mayor participación 0.71% tiene en los reclamos debido a la oportunidad en la realización de procedimientos quirúrgicos y falta de información de pacientes hospitalizados.

### **RECLAMOS - Causas Reiterativas**

Siendo las causas reiterativas de los reclamos, la oportunidad de agenda de especialistas, programación de cirugía, oportunidad en asignación de citas de Imagenología, entrega de medicamentos, inconformidad de servicio de facturación y servicio de Call center, se detalla a continuación la información:

**TABLA No. 14. TOTAL RECLAMOS POR OPORTUNIDAD I TRIMESTRE 2021**

<b>RECLAMOS POR OPORTUNIDAD</b>				
<b>SERVICIO</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>I TRIMESTRE</b>
AMBULATORIOS	45	64	71	<b>180</b>
HOSPITALIZACION	7	9	4	<b>20</b>
COMPLEMENTARIOS	20	22	23	<b>65</b>
URGENCIAS	2	3	5	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>275</b>

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

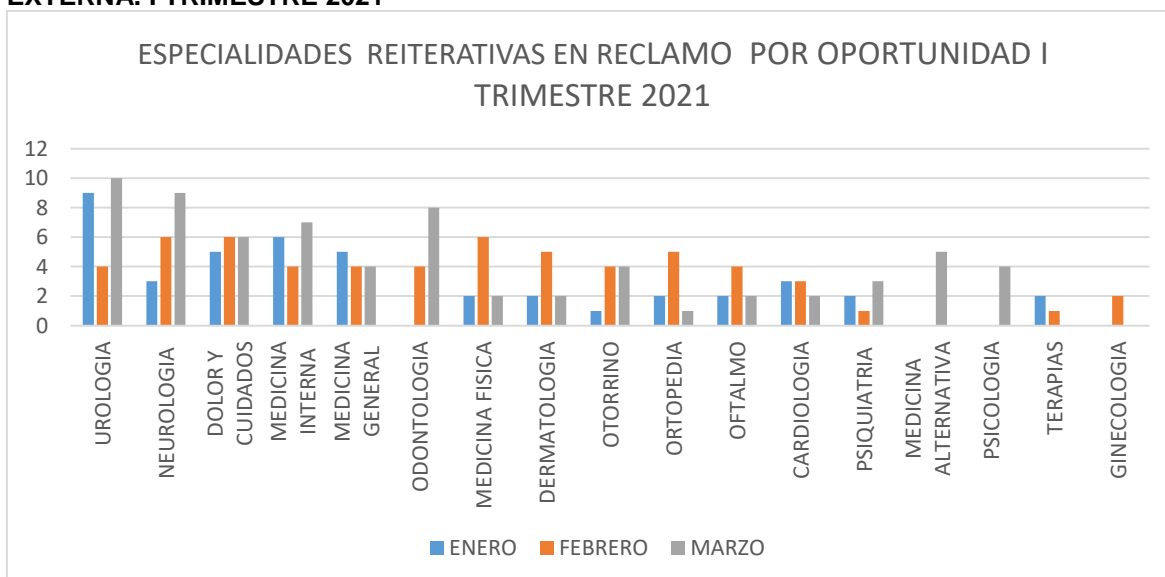
**TABLA No. 15. ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO AMBULATORIO. I TRIMESTRE 2021**

<b>#</b>	<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>I TRIMESTRE</b>	<b>% Participación en Oportunidad</b>
1	UROLOGIA	9	4	10	<b>23</b>	13%
2	NEUROLOGIA	3	6	9	<b>18</b>	10%
3	DOLOR Y CUIDADOS	5	6	6	<b>17</b>	9%
4	MEDICINA INTERNA	6	4	7	<b>17</b>	9%
5	MEDICINA GENERAL	5	4	4	<b>13</b>	7%
6	ODONTOLOGIA	0	4	8	<b>12</b>	7%
7	MEDICINA FISICA	2	6	2	<b>10</b>	6%

8	DERMATOLOGIA	2	5	2	<b>9</b>	5%
9	OTORRINO	1	4	4	<b>9</b>	5%
10	ORTOPEDIA	2	5	1	<b>8</b>	4%
11	OFTALMO	2	4	2	<b>8</b>	4%
12	CARDIOLOGIA	3	3	2	<b>8</b>	4%
13	PSIQUIATRIA	2	1	3	<b>6</b>	3%
14	MEDICINA ALTERNATIVA	0	0	5	<b>5</b>	3%
15	PSICOLOGIA	0	0	4	<b>4</b>	2%
16	TERAPIAS	2	1	0	<b>3</b>	2%
17	GINECOLOGIA	0	2	0	<b>2</b>	1%
18	GASTRO	0	1	0	<b>1</b>	1%
19	ENDOCRINO	0	1	0	<b>1</b>	1%
20	NEUROCIROLOGIA	0	1	0	<b>1</b>	1%
21	FONOAUDIOLOGIA	0	1	0	<b>1</b>	1%
22	MASTOLOGIA	1	0	0	<b>1</b>	1%
23	PEDIATRIA	0	0	1	<b>1</b>	1%
24	ORTODONCIA	0	1	0	<b>1</b>	1%
25	ENFERMERIA	0	0	0	<b>1</b>	1%
<b>TOTAL</b>					<b>180</b>	

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

**GRAFICA No. 15 ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD CONSULTA EXTERNA. I TRIMESTRE 2021**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

Las anteriores corresponden a especialidades más reiterativas en el primer trimestre clasificando las especialidades que recibieron más de una solicitud mensual, las cuales suman el 96% de las manifestaciones por oportunidad.

**TABLA No. 16. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO HOSPITALARIO. I TRIMESTRE 2021**

<b>HOSPITALARIOS</b>					
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>I TRIMESTRE</b>	<b>% Participación en Oportunidad</b>
CIRUGIA GENERAL	2	1	2	5	25%
CIRUGIA ORTOPEDIA	1	3	1	5	25%
CIRUGIA UROLOGICA	1	2	0	3	15%
CIRUGIA OFTALMO	1	1	0	2	10%
CIRUGIA DE MAMA	1	0	1	2	10%
CIRUGIA LAMPAROSCOPICA	1	0	0	1	5%
CIRUGIA DE TORAX	0	1	0	1	5%
CIRUGIA ORAL	0	1	0	1	5%

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

En cuanto a la oportunidad para el servicio hospitalario en el primer trimestre esta dado de manera reiterado en manifestaciones por falta de oportunidad en la programación de cirugía general, Ortopedia, Urológica.

**TABLA No. 17. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. I TRIMESTRE 2021**

<b>COMPLEMENTARIOS</b>					
<b>CAUSAS DE OPORTUNIDAD</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>I TRIMESTRE</b>	<b>% Participación en Oportunidad</b>
MEDICAMENTOS	4	2	8	14	22%
ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	14	20	15	49	75%
ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO	2	0	0	2	3%

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

En cuanto a oportunidad en los servicios complementarios para este periodo el de mayor número de requerimientos fue para la oportunidad en asignación de citas de Radiología e imágenes diagnósticas, seguido por la oportunidad en entrega de medicamentos.

**TABLA No. 18. TOTAL RECLAMOS FACTURACION. I TRIMESTRE 2021**

FACTURACION					
CAUSAS DE OPORTUNIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE	% Participación en Oportunidad
INCONFORMIDAD SERVICIO	6	5	13	24	48%
DEMORA	5	5	12	22	44%
FALTA DE INFORMACION	1	2	0	3	6%
COBRO INCORRECTOS	0	0	1	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

Los reclamos para facturación, están dados por inconformidad en el servicio relacionado con solicitud de más personal, manifestaciones alusivas a inconformidad con ciudadanos que se refieren como posibles tramitadores de citas, otro motivo de reclamo es la demora en la atención de las ventanillas integrales, falta de información para el proceso y cobros incorrectos.

**TABLA No. 19. TOTAL RECLAMOS CALL CENTER DISTRITAL. I TRIMESTRE 2021**

CALL CENTER DISTRITAL					
CAUSAS DE OPORTUNIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE	% Participación en Oportunidad
Direccionamiento e información errada	6	5	7	18	50%
Dificultad Comunicación	7	7	4	18	50%

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

Siendo la Subred Sur la supervisora del convenio del Call Center Distrital, se reciben manifestaciones por parte de las cuatro subredes, las cuales están relacionadas con manifestaciones de usuarios que han sido informados de manera incorrecta en la asignación de la cita y el lugar para su cumplimiento. Así mismo las manifestaciones

referidas a la oportunidad en la agenda y la dificultad en la comunicación para la consecución.

### QUEJAS I TRIMESTRE 2021

TABLA No. 20. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. I TRIMESTRE 2021

UNIDAD	I TRIMESTRE	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
CAPS UMHES TUNAL	16	18%	52.528	0,03%
CAPS UMHES MEISSEN	19	22%	39.222	0,05%
CAPS Vista hermosa	5	6%	49.836	0,01%
CAPS Candelaria	1	1%	21.153	0,00%
CAPS Perdomo	1	1%	16.775	0,01%
USS Jerusalén	2	2%	7.803	0,03%
USS San Juan de Sumapaz	0	0%	1.341	0,00%
USS Nazareth	0	0%	1.711	0,00%
CAPS Marichuela	5	6%	42.565	0,01%
CAPS Betania	2	2%	22.337	0,01%
USS Usme	2	2%	8.917	0,02%
USS Danubio azul	1	1%	5.040	0,02%
USS Santa Librada	1	1%	3.473	0,03%
USS Yomasa	1	1%	6.201	0,02%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	11	13%	33.933	0,03%
CAPS El Carmen Tunjuelito	4	5%	20.147	0,02%
CAPS San Benito Tunjuelito	2	2%	16.267	0,01%
USS Medicina interna Tunjuelito	5	6%	2.247	0,22%
APH	2	2%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	3	3%	N/A	N/A
OTROS	4	5%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>391.743</b>	<b>0,02%</b>

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021



GRAFICA No. 11 TASA DE QUEJAS POR UNIDAD I TRIMESTRE 2021



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

Las Quejas recibidas en el primer trimestre de 2021, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a la UMHES Tunal, UMHES Meissen y CAPS Abraham Lincoln, esta ultimo por el trato de servicio de vigilancia; además trato inadecuado por parte de enfermeras, profesional médico, facturadores e informadores.

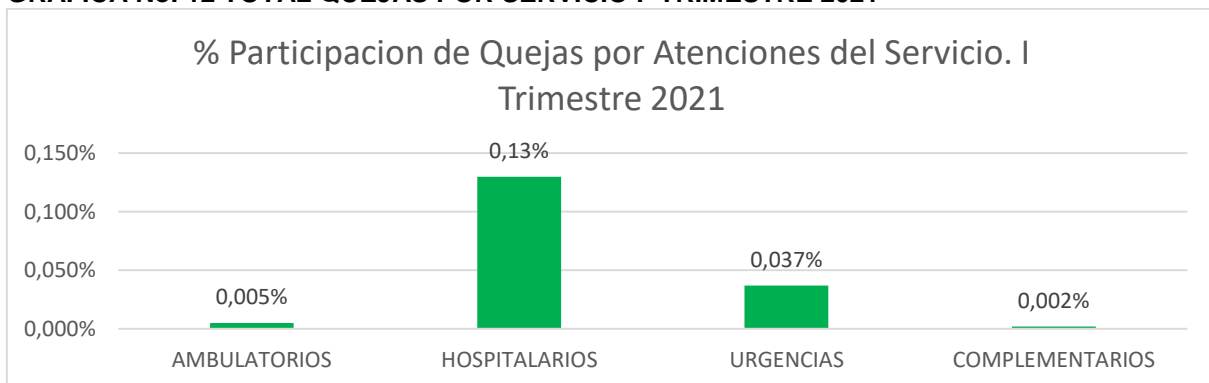
### QUEJAS POR SERVICIO

TABLA No. 21. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2021

SERVICIO	I Trimestre	% participación de	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	16	18%	351.226	0,005%
HOSPITALARIOS	14	16%	10.774	0,130%
URGENCIAS	11	13%	29.952	0,037%
GESTION DEL RIESGO	1	1%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	17	20%	N/A	N/A
FACTURACIÓN	10	11%	N/A	N/A
S. CIUDADANO	12	14%	N/A	N/A
COMPLEMENTARIOS	6	7%	351.226	0,002%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>391.743</b>	<b>0,02%</b>

Fuente: Reporte SDQS Enero, Febrero, Marzo 2020-2021

**GRAFICA No. 12 TOTAL QUEJAS POR SERVICIO I TRIMESTRE 2021**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

En el I trimestre de 2021, se recibieron 180 quejas, correspondiente al 16% de las manifestaciones del primer trimestre.

De acuerdo al número de atenciones en el periodo, el servicio hospitalario presenta el mayor porcentaje de participación en quejas.

Las quejas corresponden a trato deshumanizado, debido a trato inadecuado por uso de lenguaje inadecuado, uso inadecuado de tono de voz, ausencia de trato cálido y amable hacia pacientes y familiares, trato descortés en los traslados de ambulancias.

### **FELICITACIÓN POR UNIDAD**

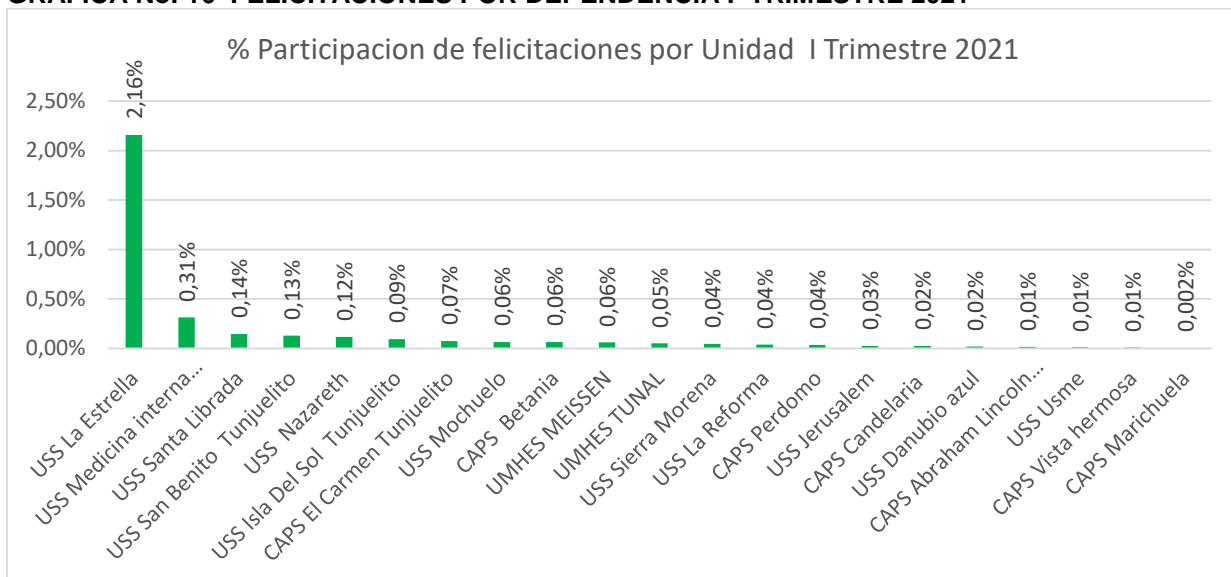
**TABLA No. 22. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I TRIMESTRE 2021**

UNIDAD	I TRIMESTRE	% Participación de Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
UMHES TUNAL	26	14%	52.528	0,05%
UMHES MEISSEN	24	13%	39.222	0,06%
CAPS Vista hermosa	5	3%	49.836	0,01%
USS La Estrella	3	2%	139	2,16%

USS Mochuelo	2	1%	3.082	0,06%
CAPS Perdomo	6	3%	16.775	0,04%
CAPS Candelaria	5	3%	21.153	0,02%
USS Jerusalén	2	1%	7.803	0,03%
USS Sierra Morena	2	1%	4.469	0,04%
USS San Juan de Sumapaz	0	0%	1.341	0,00%
USS Nazareth	2	1%	1.711	0,12%
CAPS Marichuela	1	1%	42.565	0,002%
USS Usme	1	1%	8.917	0,01%
USS Danubio azul	1	1%	5.040	0,02%
USS Santa Librada	5	3%	3.473	0,14%
CAPS Betania	14	8%	22.337	0,06%
USS La Reforma	2	1%	5.306	0,04%
CAPS El Carmen	15	8%	20.147	0,07%
USS San Benito	21	12%	16.267	0,13%
USS Isla Del Sol	4	2%	4.250	0,09%
USS Medicina interna	7	4%	2.247	0,31%
CAPS Abraham Lincoln	5	3%	33.933	0,01%
APH	1	1%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	22	12%	N/A	N/A
OTROS	4	2%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>391.743</b>	<b>0.05%</b>

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

**GRAFICA No. 16 FELICITACIONES POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2021**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

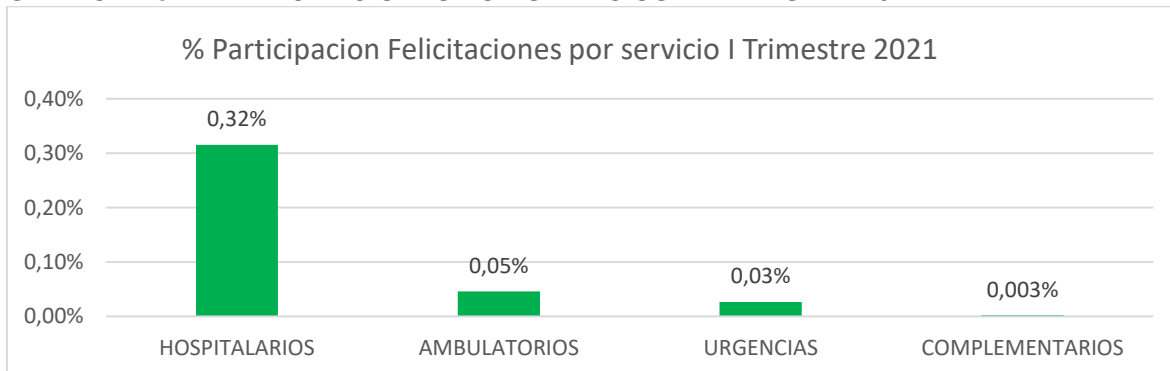
Las unidades con mayor número de Felicitaciones corresponden a Tunal, Meissen, San Benito, Betania, El Carmen, sin embargo teniendo en cuenta número de pacientes atendidos el mayor número de participación por unidades es para la Unidad La Estrella, segundo por la Unidad Medicina Interna, los usuarios manifiestan agradecimiento por la atención recibida.

**TABLA No. 23. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO I TRIMESTRE 2021**

SERVICIO	I TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	54	30%	117.808	0,05%
HOSPITALARIOS	34	19%	10.774	0,32%
URGENCIAS	8	4%	29.952	0,03%
AREAS DE APOYO	8	4%	N/A	N/A
S. CIUDADANO	65	36%	N/A	N/A
FACTURACIÓN	8	4%	N/A	N/A
COMPLEMENTARIOS	3	2%	117.808	0,003%
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>	<b>391.743</b>	<b>0,05%</b>

Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Enero, Febrero, Marzo 2021

**GRAFICA No. 17. FELICITACIONES POR SERVICIOS I TRIMESTRE 2021**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRS Julio, agosto, septiembre 2021

El mayor número de felicitaciones en el primer trimestre de acuerdo a número de atenciones están dadas para los servicios Hospitalarios, por el reconocimiento a los servicios prestados en la USS La Estrella.

## CONCLUSIONES

El principal Derecho vulnerado en el periodo es el *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.

Se dio cumplimiento a la generación de información, basada en la atención de Derechos de Petición y se presentó mensualmente los informes de Veeduría Distrital en cumplimiento del decreto 371.

Para el primer trimestre 2021 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a Ley 1755, Decreto 491 de 2021 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad. Cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 11 días.

Las Tipologías con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos, para los Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas y demora en la atención; Complementarios por oportunidad de citas de procedimiento de Imagenología, demora en la atención. Servicio de Hospitalización por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos, falta de Información de pacientes hospitalizado.

Se contó con Veeduría de las Asociaciones de Usuarios mediante canales electrónicos y la veeduría presencial se realizó con usuarios en sala.

Como acción de mejora, para este periodo se realizó cambio de buzones de sugerencias, ofreciendo a los usuarios un mecanismo de comunicación, confiable, agradable a la vista, cercano a su necesidad y dando relevancia a este mecanismo como el de mayor uso.

Se entrega a la Oficina de Control Interno información concerniente al segundo semestre de 2020 y se adelantarán las acciones de mejora sugeridas, en el transcurso del primer semestre 2021.

### RECOMENDACIONES

Por parte de las Direcciones de Servicios, realizar seguimiento a lo manifestado por los usuarios, generar respuestas de fondo y acciones de mejora que permitan la identificación de cambios por parte de los usuarios de los servicios de salud.

Desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, convocar mesas de trabajo con los servicios involucrados en las manifestaciones y consolidados en el presente informe, para dar a conocer los resultados PQRS, identificar causas y determinar acciones de mejora.

Para las quejas por trato deshumanizado, continuar intervenciones desde humanización y exaltar al reconocimiento a los colaboradores, que motive el trato cordial hacia los usuarios y la disminución de las quejas.



**ANDREA LOPEZ 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:	Azucena Niño B	Profesional de Apoyo	Nuevo Muzu	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Nuevo Muzu	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Marzo 16 de 2021