

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

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de PQRSD, dando cumplimiento al Decreto 371, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD 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 Abril, Mayo, Junio, los canales por medio de los cuales se recibieron las manifestaciones, las Unidades y/o Dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología.

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

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

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 Segundo 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@subreditsur.gov.co, Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, línea telefónica 3219006446, APP Supercade virtual.

1. TOTAL DE PETICIONES

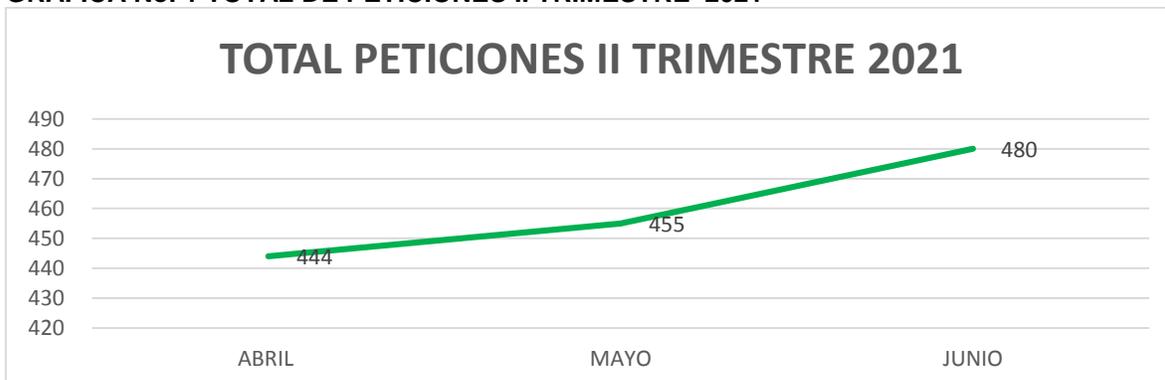
Para el Segundo Trimestre de 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 1.379 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRSD.

TABLA No. 1 TOTAL PETICIONES MENSUALES. II TRIMESTRE 2021

TOTAL REQUERIMIENTOS II TRIMESTRE 2021			
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
444	455	480	1.379

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 1 TOTAL DE PETICIONES II TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

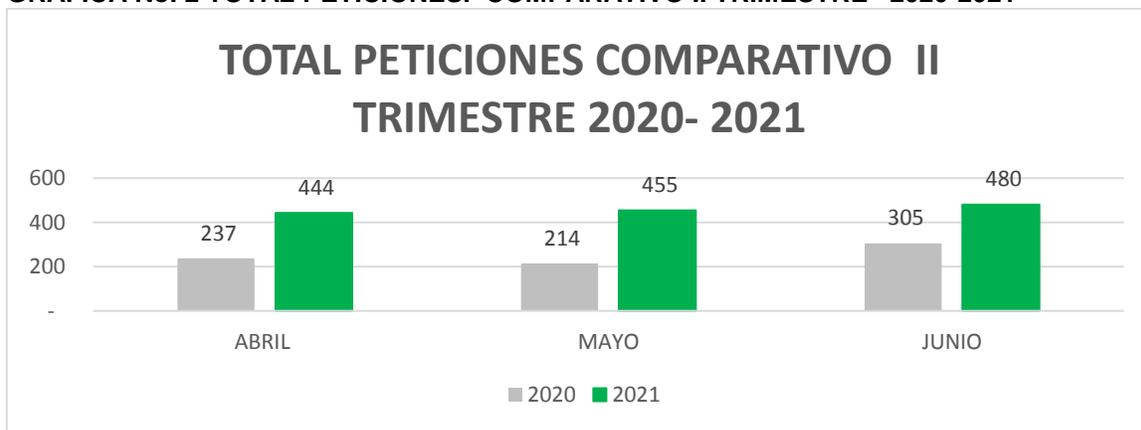
El comportamiento de peticiones del periodo fue de tendencia a incrementar en número de requerimientos.

TABLA No. 2 TOTAL PETICIONES. COMPARATIVO II TRIMESTRE 2020-2021

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2020	237	214	305	756
2021	444	455	480	1.379

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2020-2021

GRAFICA No. 2 TOTAL PETICIONES. COMPARATIVO II TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2020-2021

Para el Segundo trimestre de 2021 se registraron 1.379 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2020 se gestionaron 756, evidenciándose un notable incremento en el número de manifestaciones; lo anterior teniendo en cuenta que para este mismo periodo del 2020 se iniciaba la Emergencia Sanitaria Covid19.

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

DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
USS TUNJUELITO	124	70163	0,2%
UMHES MEISSEN	132	38547	0,3%
UMHES TUNAL	192	58612	0,3%
USS VISTA HERMOSA	260	109766	0,2%
USS NAZARETH	5	3919	0,1%
USS USME	178	96373	0,2%
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	486	N/A	N/A
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	N/A	N/A
TOTAL	1379	377380	0,4%

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021-Oficina Gestión de la Información Abril, Mayo, Junio 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 Segundo trimestre 2021 (n= 377.380) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.379) la participación de Derechos de Petición, corresponde a 0.4% 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 36 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

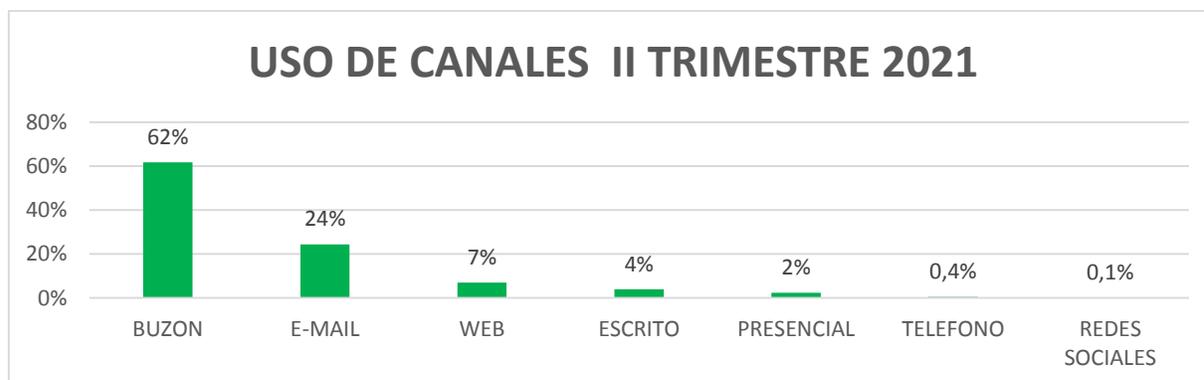
2. CANALES DE ESCUCHA

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

CANALES DE INTERACCION	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021
PRESENCIAL	11	9	13	33
BUZON	294	279	279	852
ESCRITO	14	8	33	55
E-MAIL	83	129	124	336
WEB	40	27	29	96
TELEFONO	2	3	1	6
REDES SOCIALES	0	0	1	1
TOTAL	444	455	480	1379

Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 3 USO DE CANALES II TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

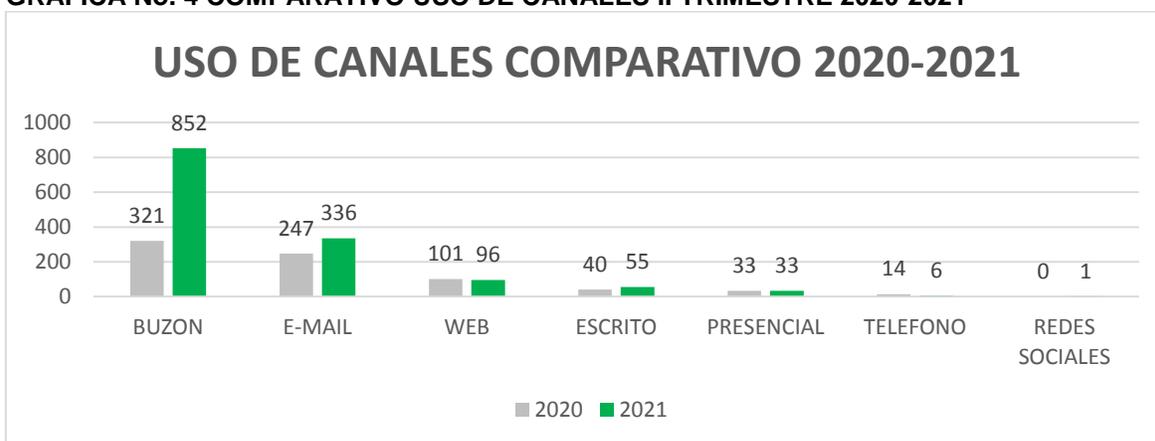
Durante el II Trimestre de 2021 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 62% (n=852) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 24% (n=336); en tercer lugar el canal Web con el 7% (n=96), seguido por canal escrito 4% (n=55), el canal presencial con el 2% (n=33) y con el 0,4% está el canal Telefónico (n=6) y una manifestación recibida a través de las redes sociales.

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

CANALES DE ESCUCHA	2020	2021
PRESENCIAL	33	33
BUZON	321	852
ESCRITO	40	55
E-MAIL	247	336
WEB	101	96
TELEFONO	14	6
REDES SOCIALES	0	1
TOTAL	756	1379

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2020-2021

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



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2020-2021

El uso de canales de escucha comparando periodo 2020-2021, se mantiene el buzón de sugerencias como el canal más usado, el Email es el segundo canal de

uso; la Web Sistema Distrital Bogotá Te Escucha ocupa el tercer lugar, seguido por el canal escrito, presencial y telefónico; todos los canales mantuvieron la misma tendencia en los dos periodos.

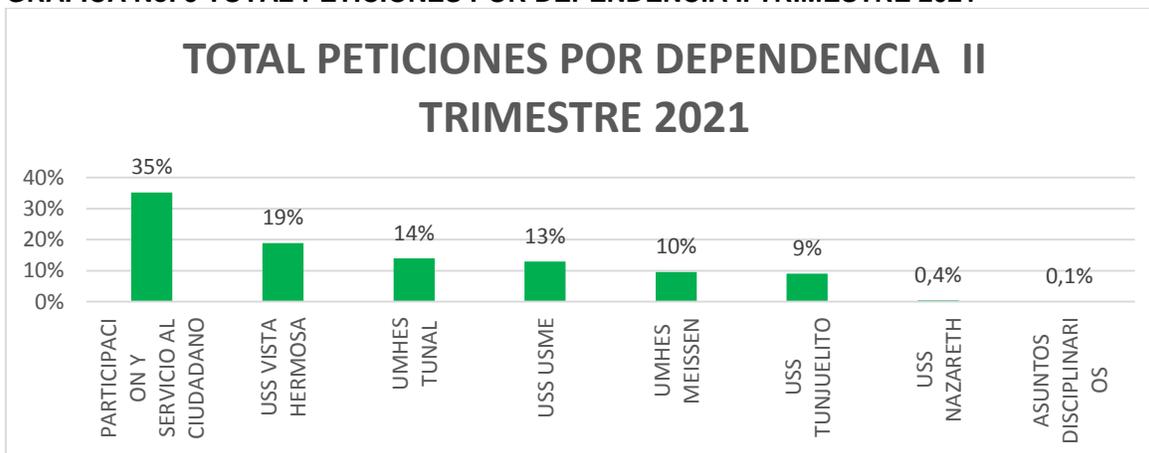
3. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

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

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021
USS TUNJUELITO	38	43	43	124
UMHES MEISSEN	36	49	47	132
UMHES TUNAL	75	55	62	192
USS VISTA HERMOSA	96	83	81	260
USS NAZARETH	2	1	2	5
USS USME	61	61	56	178
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	135	162	189	486
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1	0	2
TOTAL	444	455	480	1379

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 5 TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

Para el periodo en referencia, la dependencia que mayor número de requerimientos gestiona 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 35% (n=486) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria, oportunidad de citas de especialistas y radiología, temas de salud pública.

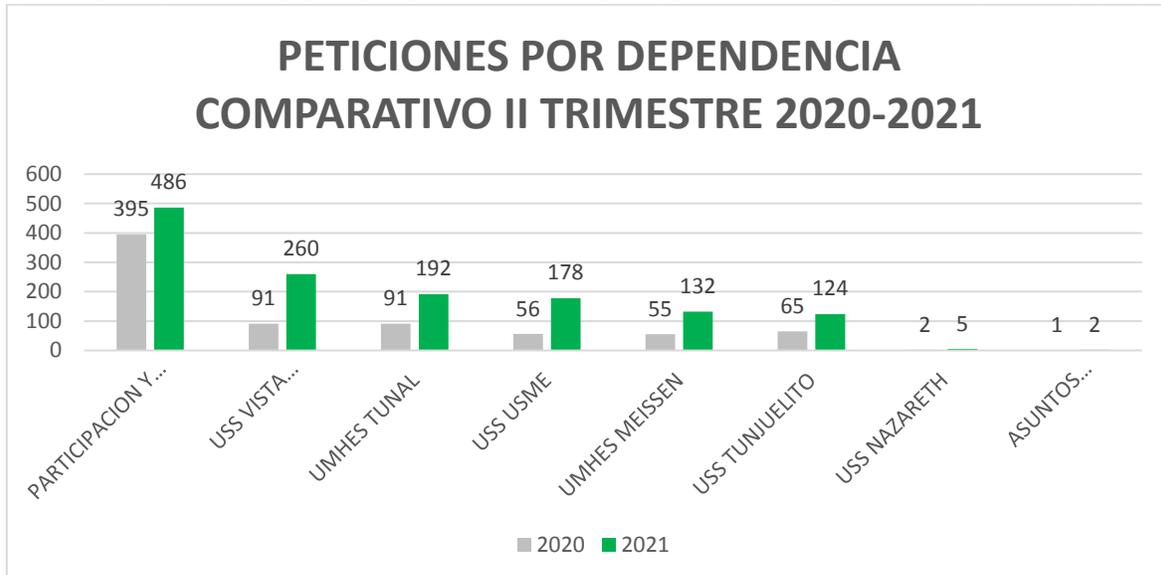
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son las unidades de la Localidad Ciudad Bolívar, Vista Hermosa 19% (n=260); CAPS Tunal 14% (n=192), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 13% (n=178), CAPS Meissen 10% (n=132), Tunjuelito 9% (n=124). Nazareth registro 5 manifestaciones en el periodo representando el 0.4%. 0.1% de peticiones registradas por Asuntos disciplinarios (n=2).

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

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2020	2021
USS TUNJUELITO	65	124
UMHES MEISSEN	55	132
UMHES TUNAL	91	192
USS VISTA HERMOSA	91	260
USS NAZARETH	2	5
USS USME	56	178
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	395	486
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	2
TOTAL	756	1379

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2020-2021

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



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2020-2021

Comparando el trimestre 2021 con el mismo periodo 2020 se presenta incremento 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.

4. TIPOLOGIA DE PETICIONES

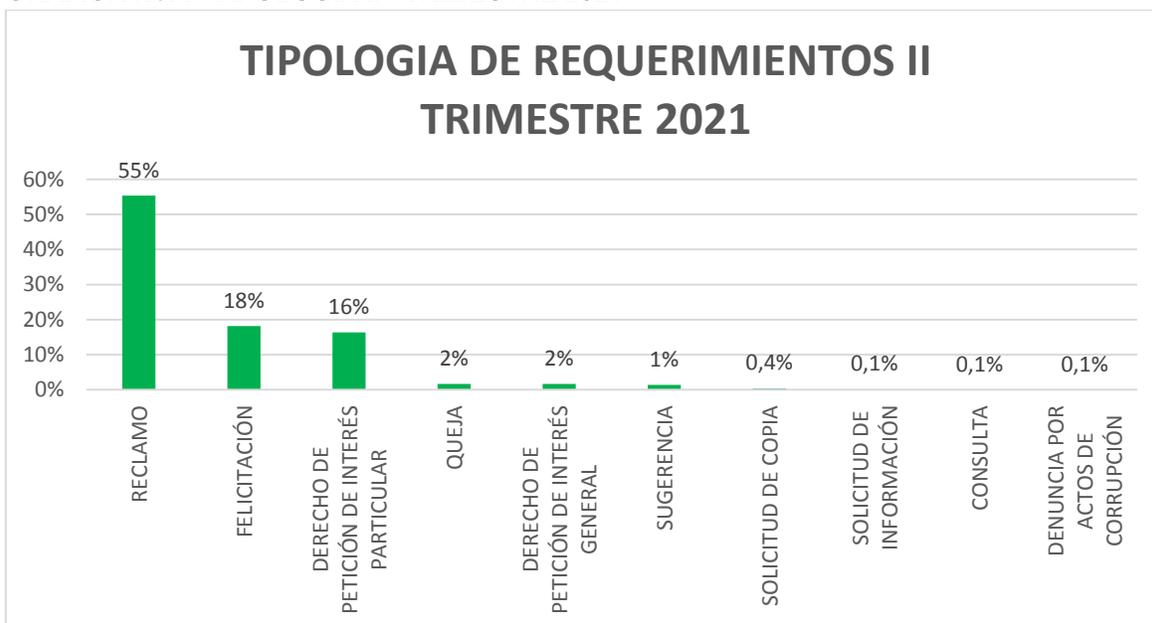
TABLA No. 8 TIPOLOGIA DE PETICIONES II TRIMESTRE 2021

TIPOLOGIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	76	51	99	226
RECLAMO	218	278	267	763
SOLICITUD DE COPIA	2	1	3	6
FELICITACIÓN	100	74	77	251
QUEJA	37	27	23	87
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	0	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	13	4	23
SUGERENCIA	4	9	6	19
CONSULTA	0	0	1	1

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	0	1
TOTAL	444	455	480	1379

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 7 TIPOLOGÍA II TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

Para el Segundo trimestre de 2021 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 55% (n=763), seguido por las Felicitaciones 18% (n=251), en tercer lugar están los derechos de interés particular 16% (n=226); en cuarto lugar con el 4% (n=23) están las quejas por trato inadecuado.

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

TIPOLOGIA	2020	2021
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	229	226
RECLAMO	306	763
SOLICITUD DE COPIA	2	6
FELICITACIÓN	125	251

QUEJA	61	87
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14	23
SUGERENCIA	4	19
CONSULTA	10	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1
TOTAL	756	1379

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2020-2021

GRAFICA No. 8 TIPOLOGÍA COMPARATIVO II TRIMESTRE 2020-2021



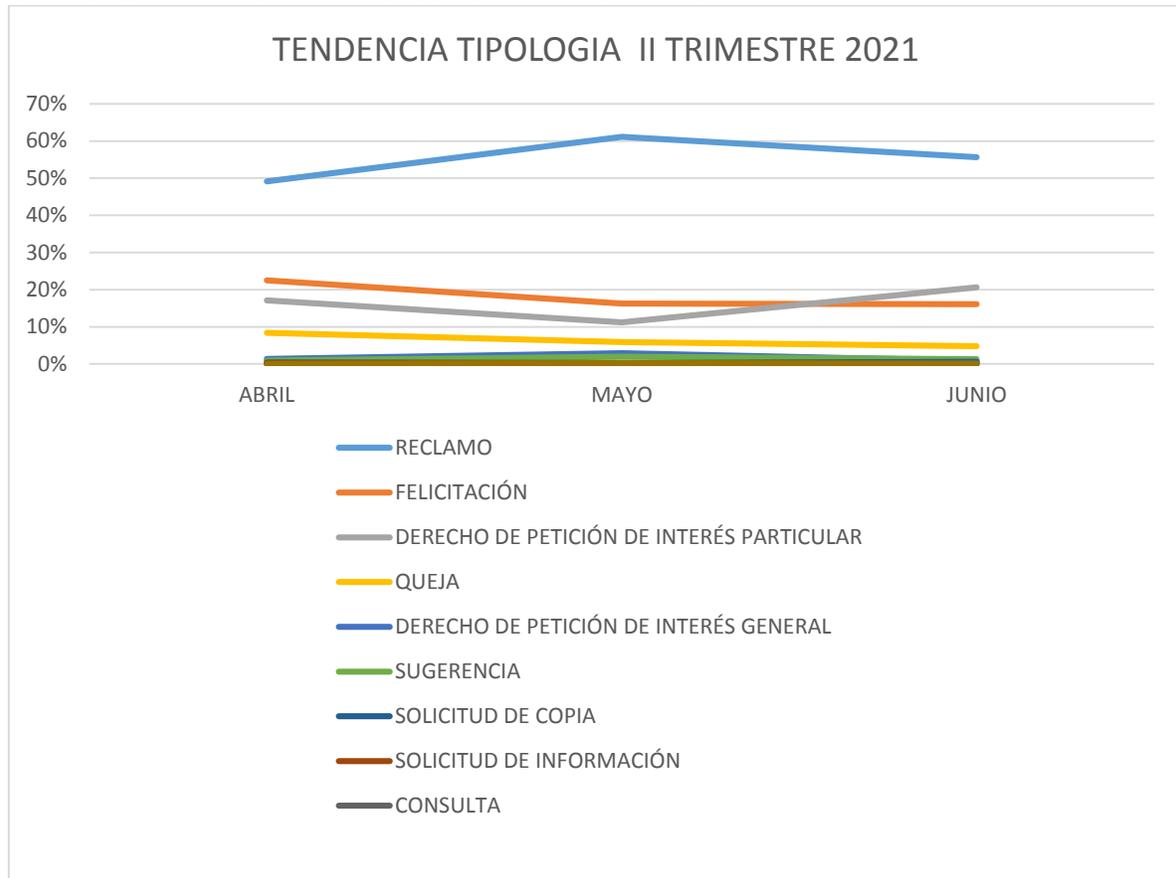
Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

En el comparativo de 2020-2021, se mantiene los reclamos como la tipología de mayor recepción, las felicitaciones incrementaron para el año 2021, los derechos de Interés particular mantuvieron la tendencia, las quejas comparando los dos periodos incrementaron en número en el 2021.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el Segundo trimestre, fueron atendidas como denuncias por posibles actos de corrupción un total de 4 manifestaciones registradas y correspondientes a esta tipología, las cuales pertenecen al mes de mayo, para los

demás periodos aunque fueron tipificadas como Denuncias, al validar la información no correspondían a la tipología o no eran competencia de la Entidad.

GRÁFICA 9. TENDENCIA DE TIPOLOGÍAS II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

Durante el Segundo trimestre de 2021, para los servicios ambulatorios los reclamos están referidos a la falta de oportunidad para asignación de citas de especialista, Servicios complementarios por la oportunidad en la asignación de citas para toma de imágenes diagnósticas y radiología. Urgencias manifestaciones referidas con la prestación de servicios y demora en la atención de Ambulancias Atención Pre hospitalaria y referencia y contra referencia, además atención inicial de Triage; servicios Hospitalarios por la oportunidad en la atención de procedimientos quirúrgicos.

Para facturación, 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 y demora en la atención para los tres servicios asistenciales.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

TABLA No. 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA II TRIMESTRE 2021

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			II TRIMESTRE
Consulta	30 días	35 días	30 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	4 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	23 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	21 días
Felicitación	15 días	30 días	11 días
Queja	15 días	30 días	10 días
Reclamo	15 días	30 días	13 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	8 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	7 días
Sugerencia	15 días	30 días	10 días
Total general			15 días

Fuente: Reporte SDGPC Abril, Mayo, Junio 2021

Para el II Trimestre 2021, se continuo dando cumplimiento a los tiempo de respuesta en todas las dependencias, acorde al Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria, que a la fecha se extiende al 31 de agosto de 2021.

6. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA

Para la vigencia del informe, se presentaron 2 Solicitudes de información Pública, sin embargo una de ellas fue reclasificada por corresponder a un Derecho de interés particular y la otra no correspondía por la Subred Sur y fue trasladada.

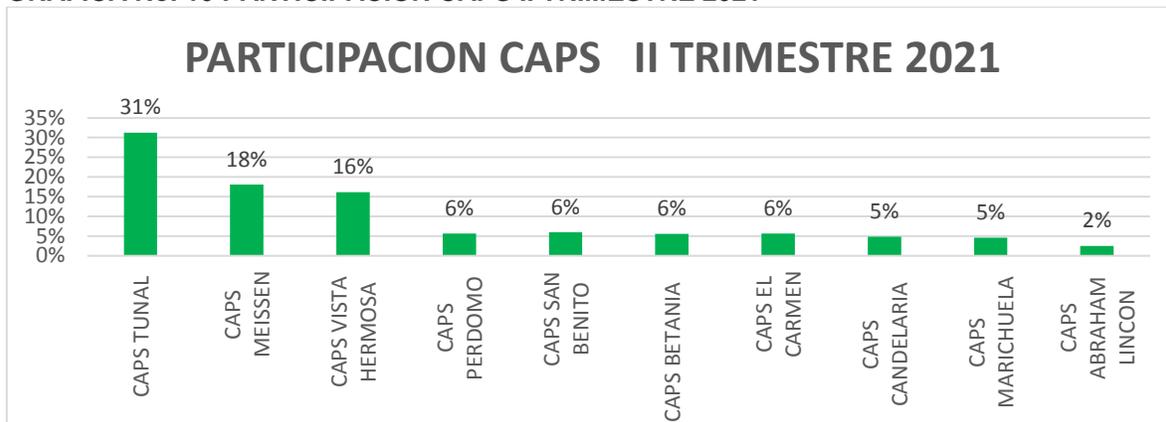
Centros de Atención Prioritaria CAPS

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

CAPS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021
TOTAL POR MES	444	455	480	1.379
CAPS VISTA HERMOSA	46	38	33	117
CAPS MEISSEN	40	44	47	131
SERVICIOS UMHES	22	18	20	60
CAPS MARICHUELA	13	12	8	33
CAPS SAN BENITO	17	11	15	43
CAPS BETANIA	19	10	11	40
CAPS CANDELARIA	20	8	7	35
CAPS ABRAHAM LINCON	9	3	6	18
CAPS PERDOMO	12	15	14	41
CAPS TUNAL	96	70	61	227
SERVICIOS UMHES	35	35	18	88
CAPS EL CARMEN	8	17	16	41
Total general	280	228	218	726
Porcentaje de Participación				54%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 10 PARTICIPACION CAPS II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 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 en las cuales los usuarios refirieron como lugar de los hechos. El CAPS UMHES Tunal corresponde a la sede que mayor número de registro genera con un 31% (n= 227) 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, 18% (n=131).

7. RECLAMOS-QUEJAS-FELICITACIONES POR UNIDADES Y SERVICIOS II TRIMESTRE 2021

7.1 RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

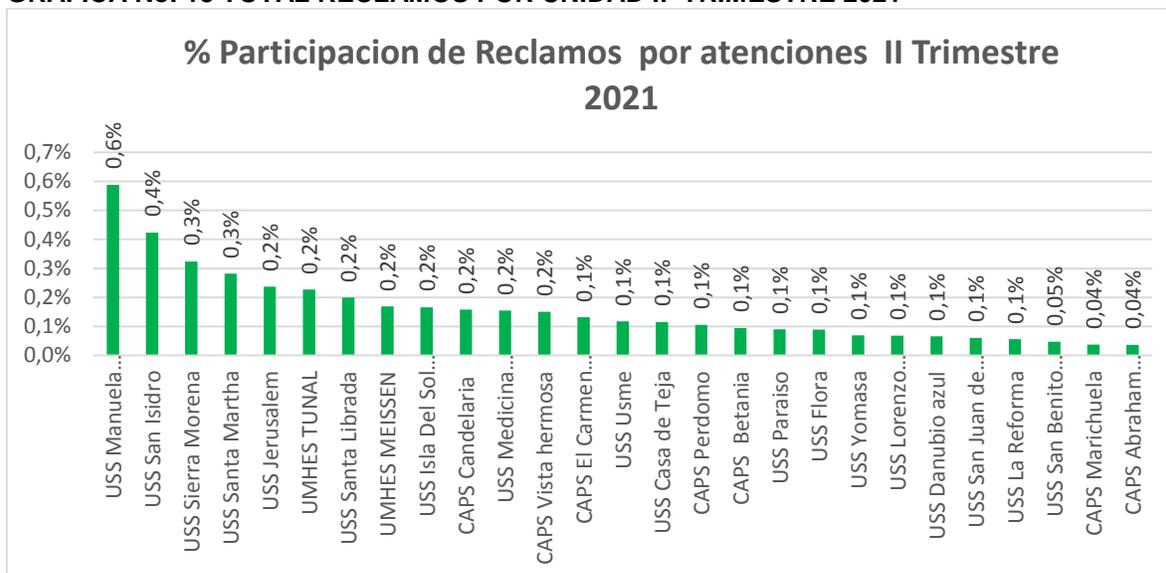
TABLA No.12. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD II TRIMESTRE 2021

UNIDAD	II TRIMESTRE	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
UMHES TUNAL	133	17%	58612	0,2%
UMHES MEISSEN	65	9%	38547	0,2%

CAPS Vista hermosa	69	9%	45982	0,2%
USS Casa de Teja	3	0%	2591	0,1%
CAPS Perdomo	18	2%	17082	0,1%
CAPS Candelaria	33	4%	20941	0,2%
USS Jerusalén	20	3%	8434	0,2%
USS Paraíso	3	0,4%	3344	0,1%
USS Manuela Beltrán	1	0,1%	170	0,6%
USS Sierra Morena	19	2%	5873	0,3%
USS San Isidro	6	1%	1419	0,4%
USS San Juan de Sumapaz	1	0,1%	1651	0,1%
USS Nazareth	0	0%	2268	0,00%
CAPS Marichuela	17	2%	45517	0,0%
USS Usme	10	1%	8543	0,1%
USS Lorenzo Alcantuz	1	0,1%	1461	0,1%
USS Santa Martha	3	0,4%	1063	0,3%
USS Danubio azul	3	0,4%	4521	0,1%
USS Santa Librada	6	1%	3009	0,2%
CAPS Betania	16	2%	17027	0,1%
USS Yomasa	3	0,4%	4340	0,1%
USS Flora	4	1%	4476	0,1%
USS La Reforma	3	0,4%	5363	0,1%
CAPS El Carmen Tunjuelito	23	3%	17516	0,1%
USS San Benito Tunjuelito	7	1%	14636	0,05%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	5	1%	3016	0,2%
USS Medicina interna Tunjuelito	3	0,4%	1934	0,2%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	12	2%	33061	0,04%
APH	3	0,4%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	0	0,0%	N/A	N/A
CALL CENTER	42	6%	N/A	N/A
Central PQRS	231	30%	N/A	N/A
TOTAL	763	100%	377380	0,2%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 13 TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

En el II Trimestre de 2021, se recibieron 763 Reclamos, correspondiente al 55% del total de las manifestaciones, mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 40% (n=306) sobre un total de 756 PQRSDD.

Lo concerniente a Reclamos por Dependencia la de mayor número de reclamos recepcionados es la Central PQRSDD con el 30% (n=231), 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 Manuela Beltrán, es la de mayor participación. Respecto a la tasa de cada 10.000 atenciones 20 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

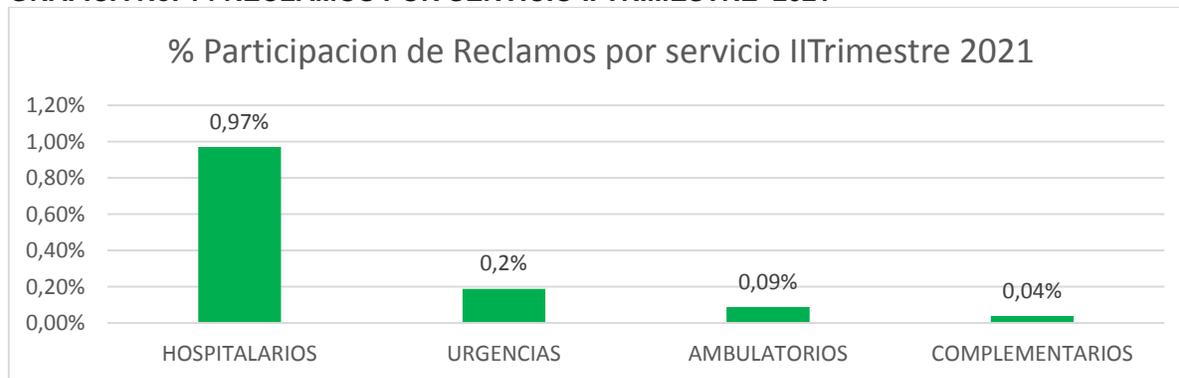
RECLAMOS POR SERVICIO

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

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
AMBULATORIOS	299	39%	339080	0,1%
COMPLEMENTARIOS	132	17%	339080	0,04%
HOSPITALARIOS	108	14%	377380	0,03%
FACTURACIÓN	56	7%	N/A	N/A
URGENCIAS	51	7%	27120	0,2%
CALL CENTER	49	6%	N/A	N/A
S. CIUDADANO	30	4%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	26	3%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	12	2%	N/A	N/A
Total general	763	100%	377380	0,2%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 14 RECLAMOS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

Para el Trimestre 2021 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorio 39% (n=299), por la oportunidad de citas, demora o no a atención de

citas de especialistas, Servicios Complementarios 17% (n=132) por la oportunidad de agenda para procedimientos de Rx e Imagenología y demora en la atención de Farmacia, Laboratorio y Radiología; servicio Hospitalario 14% (n=108) por oportunidad en programación de cirugía, inconformidad con la atención del servicio.

El servicio de facturación 7% (n=56) por demora en la atención, inconformidad con la atención, cobros incorrectos y citas mal asignadas.

Servicio de Urgencia, por inconformidad con la prestación de servicios de Ambulancias de referencia y contra referencia y Atención pre hospitalario, APH, así como demora en la atención inicial de triage.

Call center Distrital, los usuarios a nivel distrito reclaman por dificultad en la comunicación y falta de agenda de especialistas (de acuerdo a información suministrada por los agentes), así mismo por que se asignan o direccionan citas de manera incorrecta.

Los reclamos para las áreas de apoyo se dan por inconformidad por parte de los usuarios con la prestación de servicio de vigilancia y aseo inadecuado de las instalaciones.

Los Reclamos para servicio al ciudadano están dados por inconformidad con los horarios y atención de ruta de la salud, información brindada por los informadores y Trabajo social.

Frente al número de atenciones el servicio hospitalario es el que mayor participación 0.97%

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, inconformidad de servicio de facturación y servicio de Call center, se detalla a continuación la información:

TABLA No. 14. TOTAL RECLAMOS POR OPORTUNIDAD II TRIMESTRE 2021

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021
AMBULATORIOS	46	106	72	224

HOSPITALIZACION	24	14	9	47
COMPLEMENTARIOS	33	40	33	106
URGENCIAS	3	3	6	12
TOTAL	106	163	120	389

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

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

#	ESPECIALIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021	% Participación en Oportunidad
1	UROLOGIA	10	16	13	39	17%
2	MEDICINA INTERNA	1	14	12	27	12%
3	OTORRINO	4	9	5	18	8%
4	PSIQUIATRIA	1	5	10	16	7%
5	ODONTOLOGIA	2	9	2	13	6%
6	DOLOR Y CUIDADOS	5	7	0	12	5%
7	MEDICINA FISICA	1	6	4	11	5%
8	NEUMOLOGIA	2	5	3	10	4%
9	NEUROLOGIA	3	3	3	9	4%
10	MEDICINA GENERAL	1	1	6	8	4%
11	DERMATOLOGIA	3	3	2	8	4%
12	ORTOPEDIA	0	7	0	7	3%
13	OFTALMO	1	2	4	7	3%
14	CARDIOLOGIA	2	2	2	6	3%
15	TERAPIAS	3	2	1	6	3%
16	GASTRO	2	3	0	5	2%
17	PSICOLOGIA	0	1	2	3	1%
18	MEDICINA ALTERNATIVA	1	1	0	2	1%
19	ENDOCRINO	1	1	0	2	1%
20	MASTOLOGIA	1	1	0	2	1%
21	PEDIATRIA	1	0	1	2	1%
22	CIRUGIA GENERAL	0	2	0	2	1%
23	INFECTOLOGIA	1	1	0	2	1%
24	CRECIMIENTO Y D	0	0	2	2	1%

25	JUNTAS MEDICAS	0	2	0	2	1%
26	FONOAUDIOLOGIA	0	1	0	1	0,4%
27	NUTRICION	0	1	0	1	0,4%
28	CIRUGIA BARIATRICA	0	1	0	1	0,4%
TOTAL		46	106	72	224	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

La Grafica No. 15. Corresponde a especialidades reiterativas en el segundo trimestre 2021, las cuales suman el 72% de las manifestaciones por oportunidad.

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

ESPECIALIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021	% Participación en Oportunidad
CIRUGIA ORTOPEDIA	7	7	3	17	36%
CIRUGIA GENERAL	7	4	3	14	30%
CIRUGIA OFTALMO	5	0	1	6	13%
CIRUGIA UROLOGICA	2	0	1	3	6%
CIRUGIA DE MAMA	0	1	1	2	4%

CIRUGIA LAMPAROSCOPICA	2	0	0	2	4%
CIRUGIA DERMATOLOGICA	0	1	0	1	2%
CIRUGIA GINECO	0	1	0	1	2%
CIRUGIA OTORRINO	1	0	0	1	2%
TOTAL	24	14	9	47	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

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

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

CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021	% Participación en Oportunidad
ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	26	35	18	79	75%
DEMORA EN LA ATENCION	4	2	7	13	12%
MEDICAMENTOS	3	3	2	8	8%
ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO	0	0	6	6	6%
TOTAL	33	40	33	106	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 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 con el 75%, seguido por la demora en la atención de farmacia y laboratorio clínico. La entrega de medicamentos presento el 8% de los reclamos de oportunidad de complementarios.

TABLA No. 18. TOTAL RECLAMOS FACTURACION. II TRIMESTRE 2021

CAUSAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2021	% Participación en Oportunidad
DEMORA	8	7	3	18	37%

FALTA DE INFORMACION	3	3	1	7	14%
COBRO INCORRECTOS	0	0	1	1	2%
INCONFORMIDAD SERVICIO	4	8	10	22	45%
MALA ASIGNACION	0	1	0	1	2%
TOTAL	15	19	15	49	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

Los reclamos para facturación, están dados por demora en la atención inconformidad en el servicio, falta de información para el proceso y cobros incorrectos.

TABLA No. 19. TOTAL RECLAMOS CALL CENTER DISTRITAL. II TRIMESTRE 2021

CAUSAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE	% Participación en Oportunidad
DIRECCIONAMIENTO E INFORMACIÓN ERRADA	10	6	7	23	41%
DIFICULTAD COMUNICACIÓN	18	7	8	33	59%
TOTAL	28	13	15	56	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

Para el segundo trimestre la Subred Sur como supervisora del convenio del Call Center Distrital, recibió manifestaciones por parte de usuarios de las cuatro subredes, relacionadas con inconformidades porque han sido informados de manera incorrecta sobre fecha, hora o lugar para el cumplimiento de la cita, también manifestaciones referidas a la oportunidad en la agenda y la dificultad en la comunicación para la consecución de las mismas.

7.2 QUEJAS II TRIMESTRE 2021

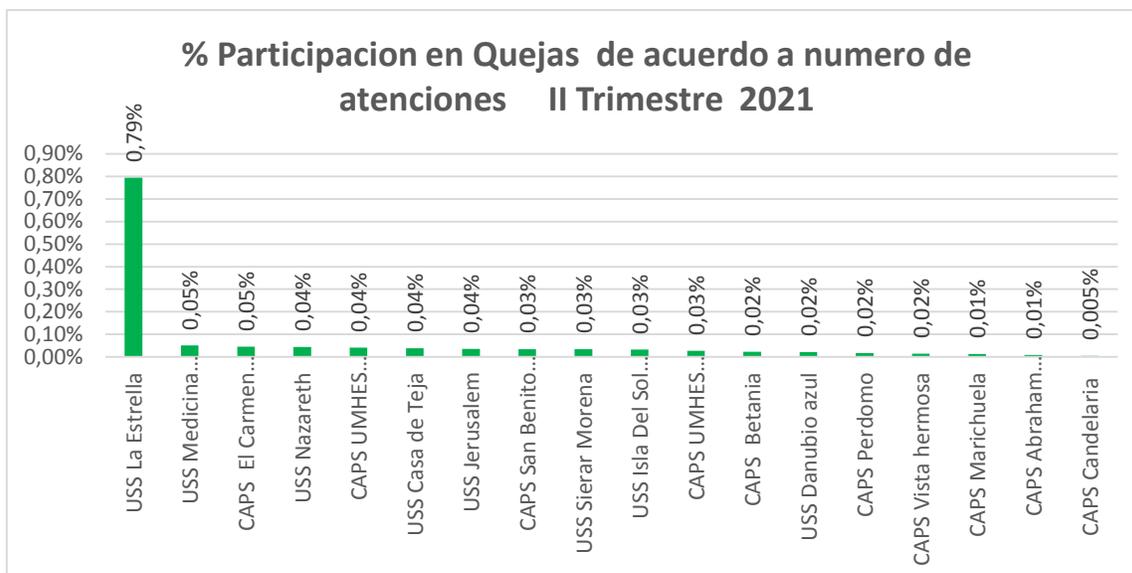
TABLA No. 20. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. II TRIMESTRE 2021

UNIDAD	II TRIMESTRE 2021	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones

CAPS UMHES TUNAL	16	18%	58612	0,03%
CAPS UMHES MEISSEN	16	18%	38547	0,04%
CAPS Vista hermosa	7	8%	45982	0,02%
CAPS Candelaria	1	1%	20941	0,005%
CAPS Perdomo	3	3%	17082	0,02%
USS La Estrella	1	1%	126	0,79%
USS Casa de Teja	1	1%	2591	0,04%
USS Jerusalén	3	3%	8434	0,04%
USS Sierra Morena	2	2%	5873	0,03%
USS Nazareth	1	1%	2268	0,04%
CAPS Marichuela	6	7%	45517	0,01%
CAPS Betania	4	5%	17027	0,02%
USS Danubio azul	1	1%	4521	0,02%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	3	3%	33061	0,01%
CAPS El Carmen Tunjuelito	8	9%	17516	0,05%
CAPS San Benito Tunjuelito	5	6%	14636	0,03%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	1	1%	3016	0,03%
USS Medicina interna Tunjuelito	1	1%	1934	0,05%
APH	2	2%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	0	0%	N/A	N/A
OTROS	5	6%	N/A	N/A
TOTAL	87	100%	377380	0,02%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 11 QUEJAS POR UNIDAD II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

En el II Trimestre de 2021, se recibieron 87 quejas, correspondiente al 6% del total de las manifestaciones, mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 8% (n=61) sobre un total de 756 PQRSDD.

Las Quejas recibidas en el Segundo trimestre de 2021, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a las UMHES Tunal, UMHES Meissen, CAPS El Carmen y CAPS Vista Hermosa.

Teniendo el número de Atenciones en el periodo (n=377.380) la tasa de cada 10.000 atenciones 2 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

QUEJAS POR SERVICIO

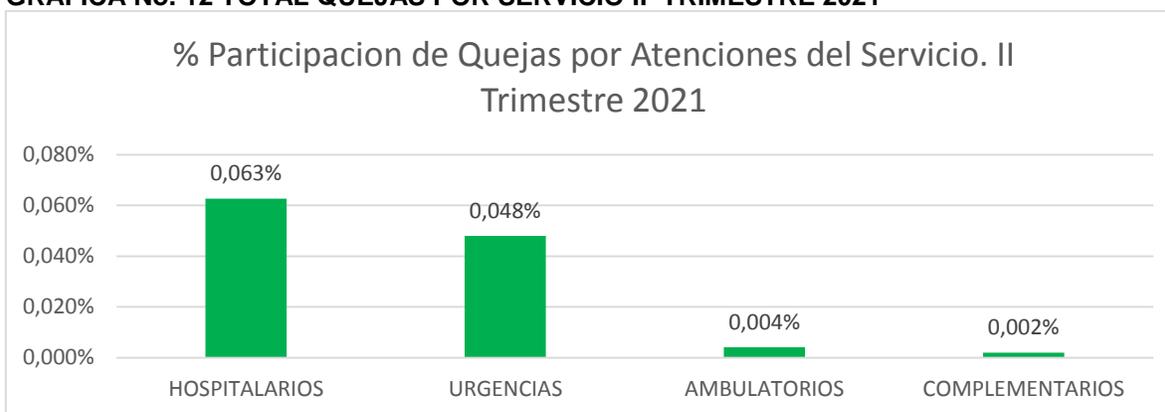
TABLA No. 21. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2021

SERVICIO	II Trimestre	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
FACTURACIÓN	18	21%	N/A	N/A
AMBULATORIOS	14	16%	339080	0,004%
S. CIUDADANO	14	16%	N/A	N/A

URGENCIAS	13	15%	27120	0,05%
AREAS DE APOYO	10	11%	N/A	N/A
HOSPITALARIOS	7	8%	11180	0,06%
COMPLEMENTARIOS	7	8%	339080	0,002%
GESTION DEL RIESGO	3	3%	N/A	N/A
CALL CENTER	1	1%	N/A	N/A
TOTAL	87	100%	377380	0,02%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 12 TOTAL QUEJAS POR SERVICIO II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

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

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

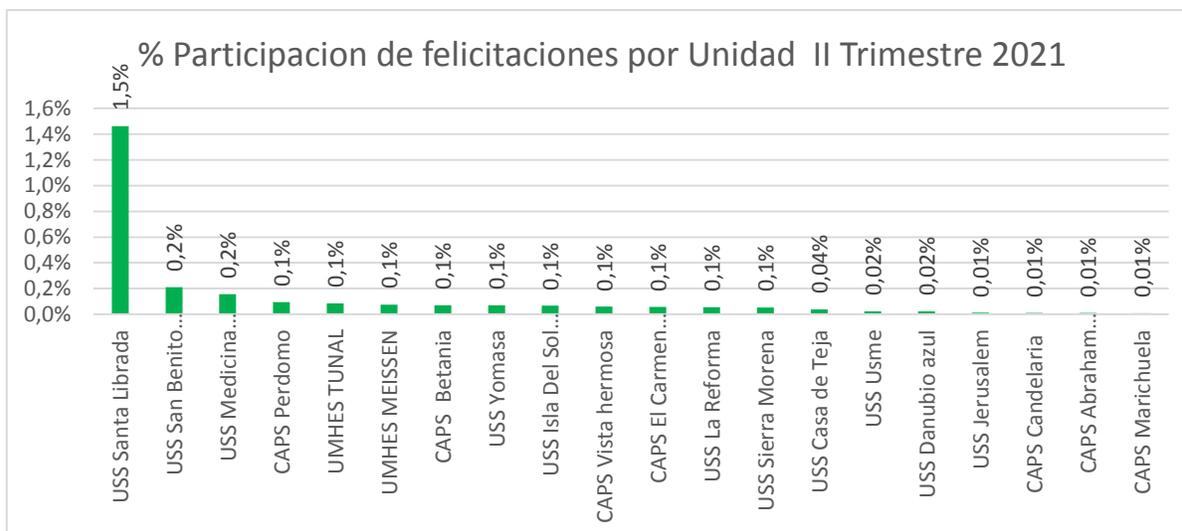
7.3 FELICITACIÓN POR UNIDAD

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

UNIDAD	II TRIMESTRE	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
UMHES TUNAL	50	20%	58612	0,1%
UMHES MEISSEN	29	12%	38547	0,1%
CAPS Vista hermosa	27	11%	45982	0,1%
USS Casa de Teja	1	0%	2591	0,04%
CAPS Perdomo	16	6%	17082	0,1%
CAPS Candelaria	2	1%	20941	0,01%
USS Jerusalén	1	0,4%	8434	0,01%
USS Sierra Morena	3	1%	5873	0,1%
CAPS Marichuela	4	2%	45517	0,01%
USS Usme	2	1%	8543	0,02%
USS Danubio azul	1	0,4%	4521	0,02%
USS Santa Librada	44	18%	3009	1,5%
CAPS Betania	12	5%	17027	0,1%
USS Yomasa	3	1%	4340	0,1%
USS La Reforma	3	1%	5363	0,1%
CAPS El Carmen Tunjuelito	10	4%	17516	0,1%
USS San Benito Tunjuelito	31	12%	14636	0,2%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	2	1%	3016	0,1%
USS Medicina interna Tunjuelito	3	1%	1934	0,2%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	3	1%	33061	0,01%
APH	1	0,4%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	2	1%	N/A	N/A
OTROS	1	0,4%	N/A	N/A
TOTAL	251	100%	377380	0,1%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 16 FELICITACIONES POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

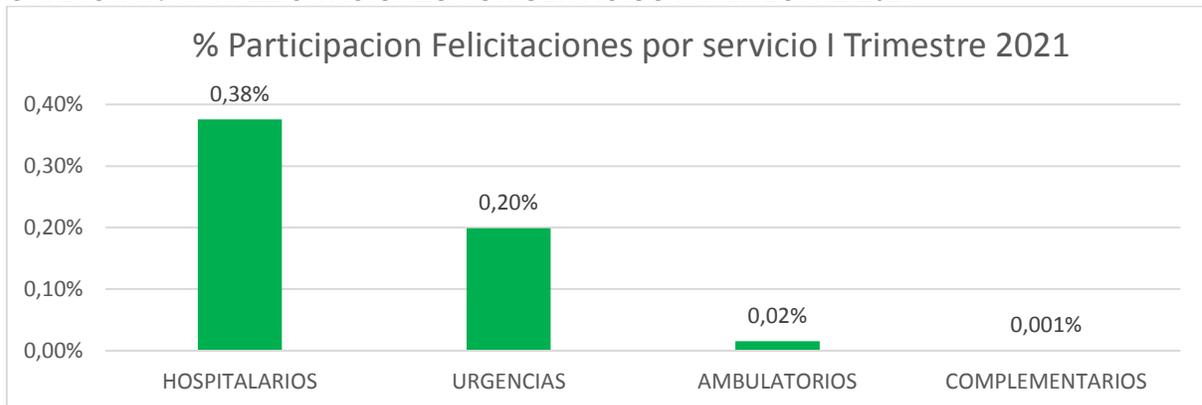
Las unidades con mayor número de Felicitaciones corresponden a CAPS Tunal, USS Santa Librada CAPS Meissen, CAPS San Benito, CAPS Betania, CAPS Vista Hermosa, sin embargo teniendo en cuenta número de pacientes atendidos el mayor número de participación por unidades es para la Unidad Santa Librada.

TABLA No. 23. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO II TRIMESTRE 2021

SERVICIO	II TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
S. CIUDADANO	63	25%	N/A	N/A
URGENCIAS	54	22%	27.120	0,20%
AMBULATORIOS	52	21%	339.080	0,02%
HOSPITALARIOS	42	17%	11.180	0,38%
FACTURACIÓN	17	7%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	15	6%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	5	2%	N/A	N/A
COMPLEMENTARIOS	3	1%	339.080	0,00%
TOTAL	251	100%	377380	0,10%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

GRAFICA No. 17. FELICITACIONES POR SERVICIOS I TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Abril, Mayo, Junio 2021

El mayor número de felicitaciones en el Segundo trimestre de acuerdo a número de atenciones están dadas para los servicios Hospitalarios.

CONCLUSIONES

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; Complementarios por oportunidad de citas de procedimiento de Radiología e Imagen logia, demora en la atención de Laboratorio, Radiología y Farmacia.

Servicio de Hospitalización por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos.

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 para adra cumplimiento al decreto 371.

Para el Segundo trimestre 2021 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a, 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 15 días.

A partir del mes de Junio de 2021, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se habilita como canal de Escucha PQRS, las redes sociales Twitter y Facebook.

Se trabajó conjuntamente con la Oficina de Gestión del Talento Humano, Oficina de calidad, Oficina Asesora de comunicaciones y Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la implementación de buzón de colaboradores virtual.

Se da cumplimiento a las metas del Plan Operativo anual Disminuir en un 6% La tasa de PQRS generadas por Acceso, Oportunidad y Deshumanización durante el cuatrienio y cumplir al 100% con la oportunidad de respuesta de PQRS según Normatividad. De igual manera en lo correspondiente al Plan Anticorrupción, Mapa de riesgos y se soportan evidencias para Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Para cumplimiento de Ley de Transparencia se publica informe en la página electrónica de la Entidad el informe de resultados PQRS en la Página electrónica de las Subred Sur.

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, los cuales son atendido conjuntamente con el área de Humanización, reportando a la EPS para socialización de Derechos y Deberes y se brinda respuesta al peticionario interno.

Acorde a los resultados de gestión de PQRS, se consolida información mensual y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte a auditorias y convenios.

A partir del mes de mayo se da inicio al manejo de PQRS mediante el sistema de correspondencia Orfeo, lo que permite seguimiento y trazabilidad a las solicitudes de respuesta a derechos de petición, a través de este mecanismo.

RECOMENDACIONES

Mejorar los términos de oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Orfeo, así como migrar del uso del correo electrónico a este canal, para mantener mayor control de las comunicaciones internas de PQRSD.

Por parte de las Direcciones de Servicios, atender el presente informe, donde se detallan las causas de Reclamos, especialidades con mayor número de manifestaciones y las causas de las mismas, realizar seguimiento, generar acciones de mejora que permitan la identificación de cambios.

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.



ANA MILENA BAYONA GOMEZ

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (E)

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Azucena Niño Beltrán	Profesional de Apoyo	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por	Ana Milena Bayona	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano (e)	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Julio 12 de 2021