

**INFORME GESTION PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2021
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	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.....	13
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES.....	16
2.1. RECLAMOS III TRIMESTRE 2021.....	18
2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS.....	19
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO	22
2.2. QUEJAS III TRIMESTRE 2021	32
2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS	33
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO	36
2.3. FELICITACIONES III TRIMESTRE	37
2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS	38
2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO	41
2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR III TRIMESTRE 2021	43
3. BARRERAS DE ACCESO	44
4. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA	46
5. TRÁMITES Y SERVICIOS.....	46
6. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS	48
7. CONCLUSIONES	49
8. RECOMENDACIONES.....	49

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 Julio, Agosto y Septiembre, 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.

Para el Tercer trimestre 2021 se contó con los siguientes canales de escucha habilitados en la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

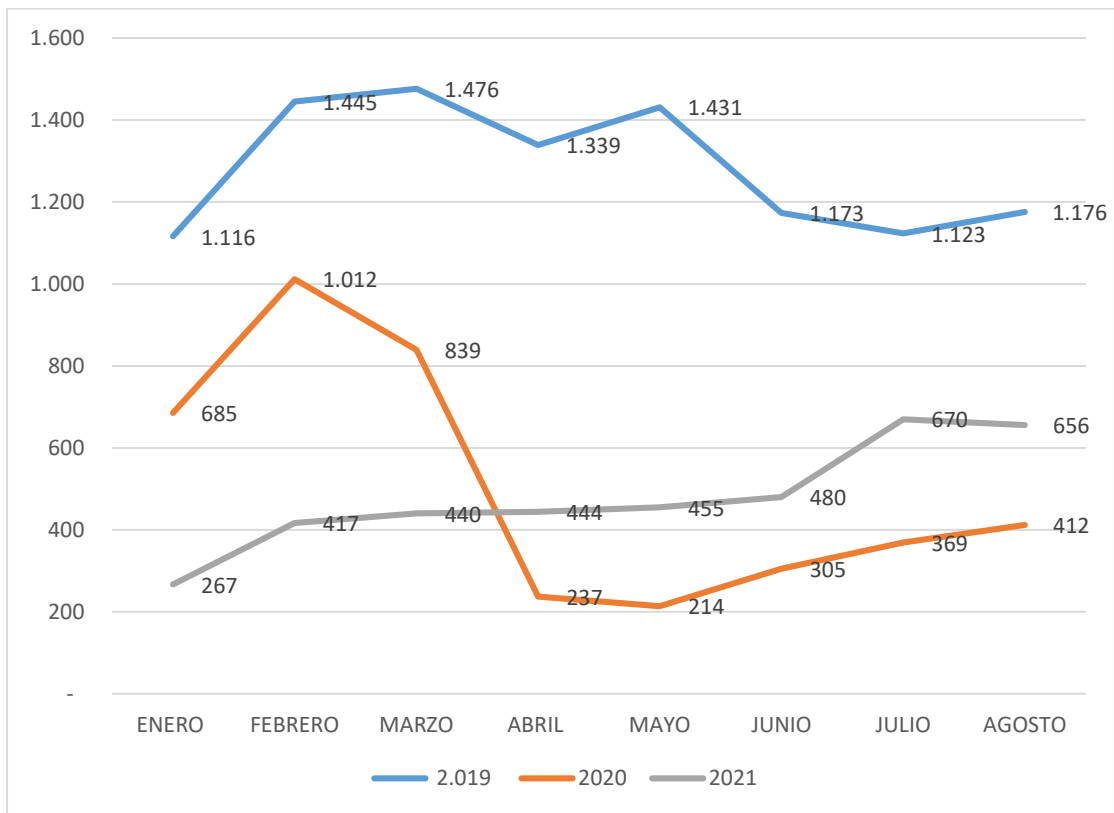
Tipología de manifestaciones ciudadanas

TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES		Tiempo Decreto 371 de 2010	Tiempo Decreto 491-2020
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 Días	35 Días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días	30 Días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días	30 Días
QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 Días	30 Días
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público	15 Días	30 Días
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días	20 Días
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días	20 Días
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 Días	30 Días
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 Días	30 Días

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2021

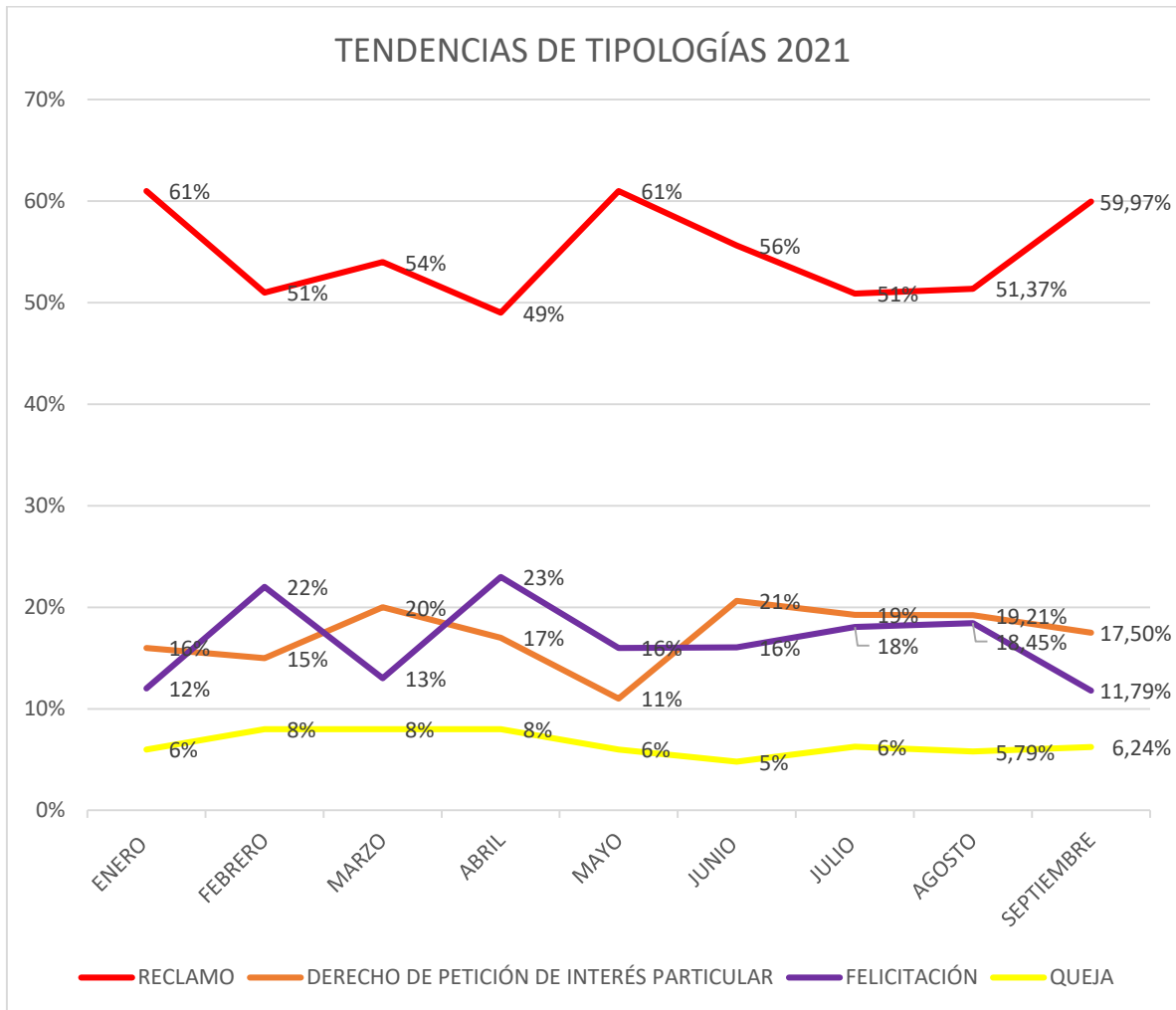
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021

GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

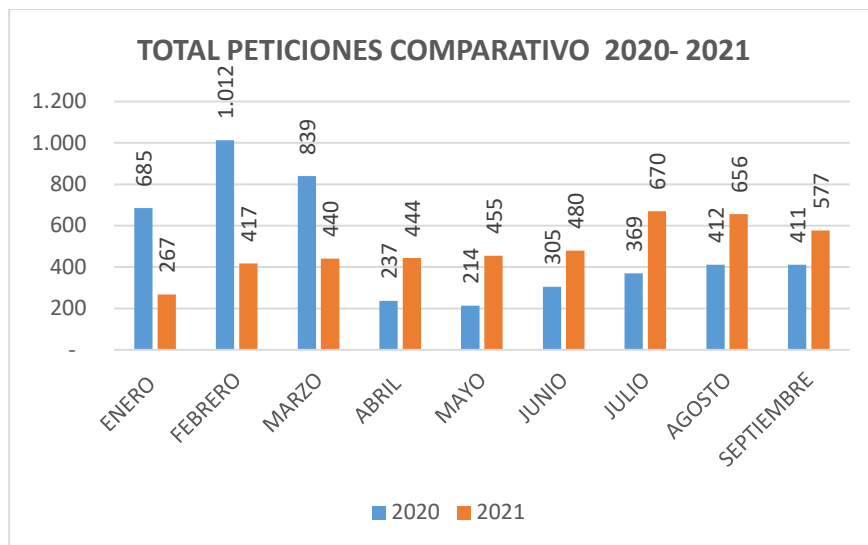
GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS 2021.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para los años 2020 y 2021, las 4 principales tipologías de manifestaciones fueron: reclamos, Derechos de Petición de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas, acorde con la línea de tendencia, se evidencia en el tercer trimestre del año 2021 un incremento en el número de reclamos y disminución de las quejas en comparación con el mismo periodo del año 2020.

GRAFICA 3. TOTAL DE PETICIONES 2020- 2021



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021

El comportamiento de peticiones del periodo tuvo tendencia al aumento en el número de requerimientos, teniendo en cuenta el impacto que tuvo el cambio del operador del Call Center Distrital a partir del mes de julio, lo cual afectó la comunicación de los usuarios para el agendamiento de citas médicas y por ende el acceso a los servicios de salud.

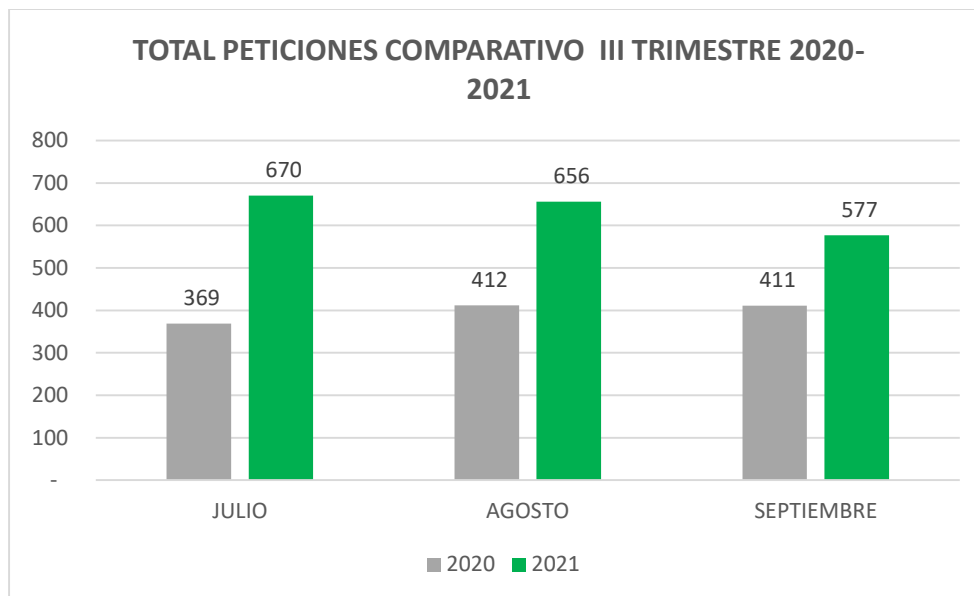
TABLA 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES. III TRIMESTRE 2020 - 2021

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2020	369	412	411	1.192
2021	670	656	577	1.903

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021

Para el Tercer Trimestre de 2021, se registraron en la Subred Sur un total de 1.903 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionado en todas las Dependencias de manejo de PQRSD.

GRAFICA 4. TOTAL PETICIONES. COMPARATIVO III TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

Para el Tercer trimestre de 2021 se registraron 1.903 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2020 se registraron 1.192, evidenciándose un mayor número de manifestaciones en 2021; lo anterior teniendo en cuenta que en 2020 el comportamiento de las PQRS fue atípico debido a las medidas de contingencia para el manejo de la Pandemia de COVID 19, entre las cuales estaban las cuarentenas generales y por localidad, las limitaciones de algunos servicios de salud de manera presencial, especialmente para las poblaciones de mayor riesgo de contagio.

TABLA 2. PARTICIPACION DE PETICIONES DE ACUERDO AL TOTAL DE ATENCIONES III TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
Servicio a la Ciudadanía	530	N/A	N/A
Unidad de Servicios de Salud Tunal	369	75.811	0,49%
Unidad de Servicios de Salud Usme	212	122.224	0,17%
Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa	261	137.337	0,19%
Salud Publica	218	N/A	N/A
Unidad de Servicios de Salud Meissen	137	43.191	0,32%
Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito	170	83.439	0,20%
Unidad de Servicios de Salud Nazareth	3	3.575	0,08%
Oficina Asuntos Disciplinarios	3	N/A	N/A
Total general	1.903	465.577	0,41%

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021-Oficina Gestión de la Información Julio, Agosto, Septiembre2021

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 Tercer trimestre 2021 (n= 465.577) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.903) 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 0.40%.

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 40 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

TABLA 3. TASA DE PARTICIPACIÓN DE MANIFESTACIONES 2021

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2019	80	97	88	82	82	71	63	70	69	96
2020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	53
2021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	44

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2020-2021

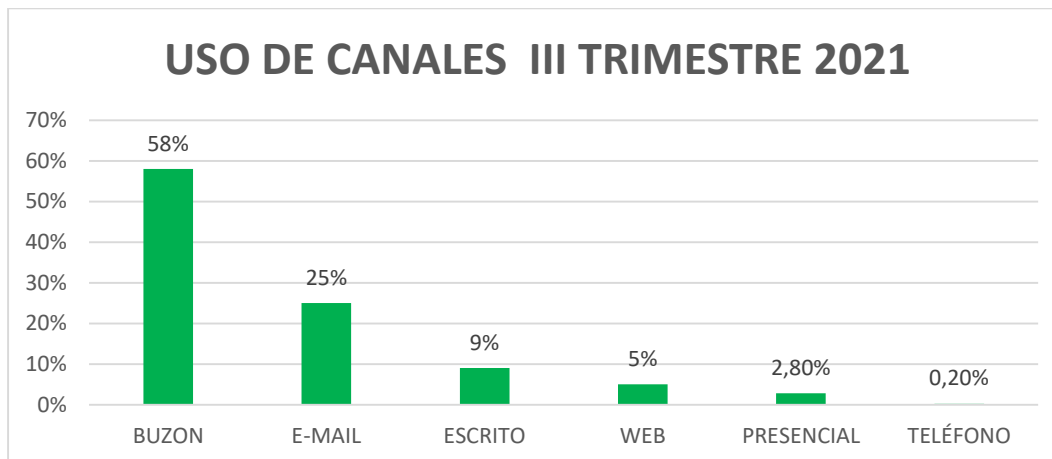
1.1. CANALES DE ESCUCHA

TABLA 4. USO DE CANALES DE ESCUCHA III TRIMESTRE 2021

CANALES DE ESCUCHA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021
BUZON	380	392	325	1.097
E-MAIL	177	149	145	471
ESCRITO	50	66	60	176
WEB	39	31	30	100
PRESENCIAL	24	15	15	54
TELÉFONO	0	3	2	5
Total general	670	656	577	1.903

Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021

GRAFICA 5. USO DE CANALES III TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021

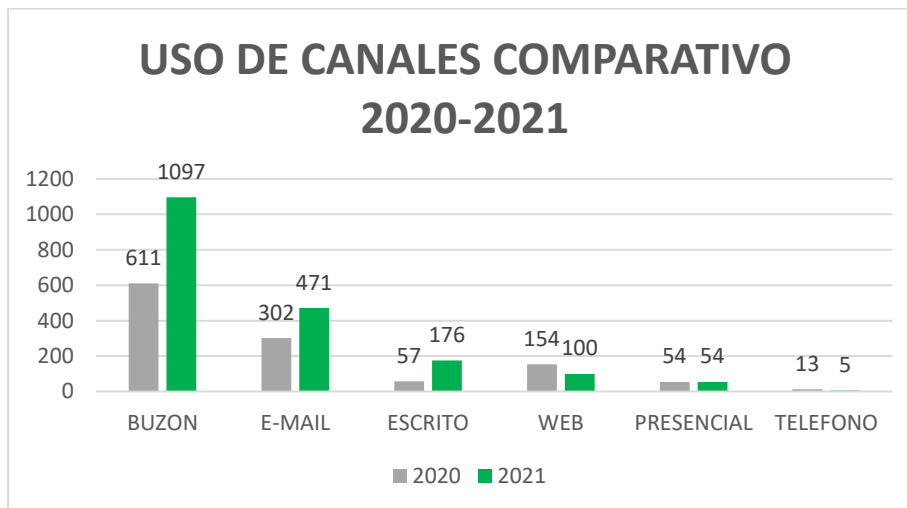
Durante el III Trimestre de 2021 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 58% (n=1.097) del total de peticiones, seguido por el canal E-mail 25% (n=471); en tercer lugar el canal escrito con el 9% (n=176), seguido por canal Web 5% (n=100), el canal presencial con el 2,80% (n=54) y con el 0,20% está el canal Telefónico (n=5).

TABLA 5. COMPARATIVO USO DE CANALES III TRIMESTRE 2020-2021

CANALES DE ESCUCHA	2020	2021
PRESENCIAL	54	54
BUZON	611	1097
ESCRITO	57	176
E-MAIL	302	471
WEB	154	100
TELEFONO	13	5
REDES SOCIALES	1	0
TOTAL	1192	1903

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2020-2021

GRAFICA 6. COMPARATIVO USO DE CANALES III TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

En el uso de canales de escucha comparando el tercer trimestre 2020-2021, se mantiene el buzón de sugerencias como el canal más usado, el Email es el segundo canal de uso; el canal escrito ocupa el tercer lugar, seguido por la Web Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, presencial y telefónico; todos los canales mantuvieron la misma tendencia en los dos periodos, a excepción del canal web que en el año 2020 se encontraba en tercer lugar.

1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

TABLA 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2021

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			III TRIMESTRE
Consulta	30 días	35 días	N.A
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	6 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	18 días

Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	18 días
Felicitación	15 días	30 días	9 días
Queja	15 días	30 días	15 días
Reclamo	15 días	30 días	15 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	10 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	6 días
Sugerencia	15 días	30 días	16 días
Total general			14 días

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2021

Para el III Trimestre de 2021, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde al Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria, que a la fecha se extiende al 30 de Noviembre de 2021.

1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 7. TOTAL TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES III TRIMESTRE 2021

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
SECRETARIA DE SALUD	80	42%
CAPITAL SALUD EPS	39	20%
SUBRED SUR OCCIDENTE	24	13%
SUBRED CENTRO ORIENTE	17	9%
SUBRED NORTE	19	10%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1%
ACUEDUCTO - EAB	4	2%
IDPAC	1	1%
IDPYBA	2	1%
Total general	191	100%

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2021

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.

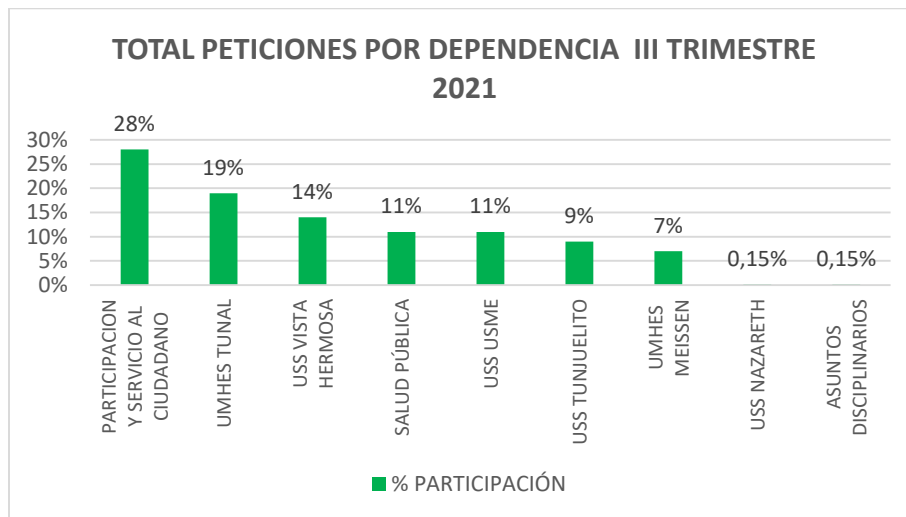
1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

TABLA 8. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA. III TRIMESTRE 2021

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	189	172	169	530
UMHES TUNAL	105	160	104	369
USS VISTA HERMOSA	84	86	91	261
SALUD PÚBLICA	76	76	66	218
USS USME	91	55	66	212
USS TUNJUELITO	59	63	48	170
UMHES MEISSEN	62	42	33	137
USS NAZARETH	2	1	0	3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	1	0	3
TOTAL	670	656	577	1903

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021

GRAFICA 7. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA III TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021

Para el periodo en referencia, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRSD mediante correo electrónico, de manera telefónica, correspondencia y lo concerniente a la página web; correspondiendo en el periodo al 28% (n=530) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria, oportunidad de citas de especialistas y radiología, entre otros.

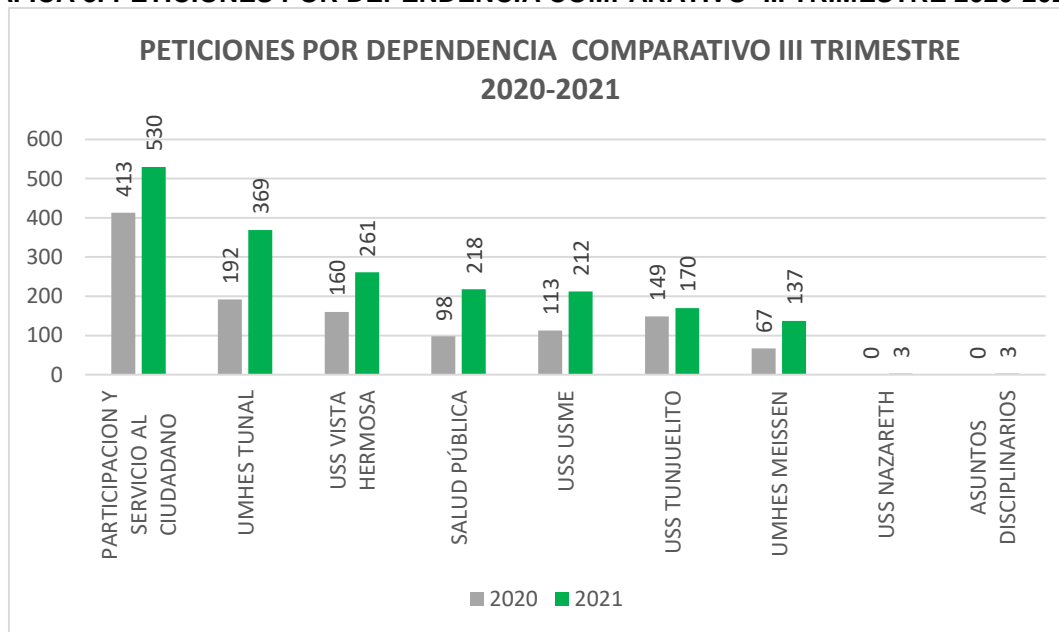
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son las unidades de la Localidad Ciudad Bolívar, CAPS Tunal 19% (n=369), Vista Hermosa 14% (n=261); seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 11% (n=212), Tunjuelito 9% (n=170), Meissen 7% (n=137), Nazareth registró 3 manifestaciones en el período representando el 0,15%, así como 0,15% de peticiones registradas por Asuntos disciplinarios (n=3).

TABLA 9. COMPARATIVO GESTION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA III TRIMESTRE 2020-2021

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2020	2021
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	413	530
UMHES TUNAL	192	369
USS VISTA HERMOSA	160	261
SALUD PÚBLICA	98	218
USS USME	113	212
USS TUNJUELITO	149	170
UMHES MEISSEN	67	137
USS NAZARETH	0	3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	3
TOTAL	1192	1903

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2020-2021

GRAFICA 8. PETICIONES POR DEPENDENCIA COMPARATIVO III TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2020-2021

Comparando el III 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.

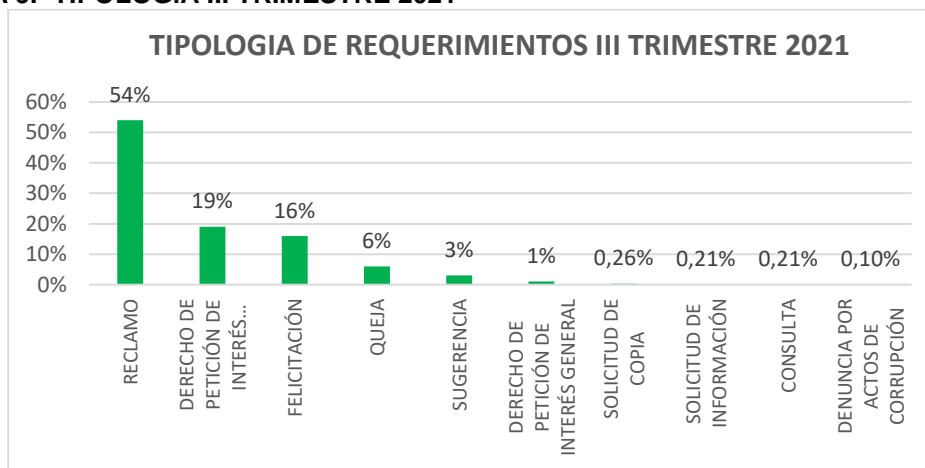
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

TABLA 10. TIPOLOGIA DE PETICIONES III TRIMESTRE 2021

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021
RECLAMO	341	337	346	1024
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	129	126	101	356
FELICITACIÓN	121	121	68	310
QUEJA	42	38	36	116
SUGERENCIA	22	21	18	61
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	10	6	22
SOLICITUD DE COPIA	4	0	1	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	1	4
CONSULTA	3	1	0	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	0	1
TOTAL	670	656	577	1903

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021

GRAFICA 9. TIPOLOGÍA III TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre2021

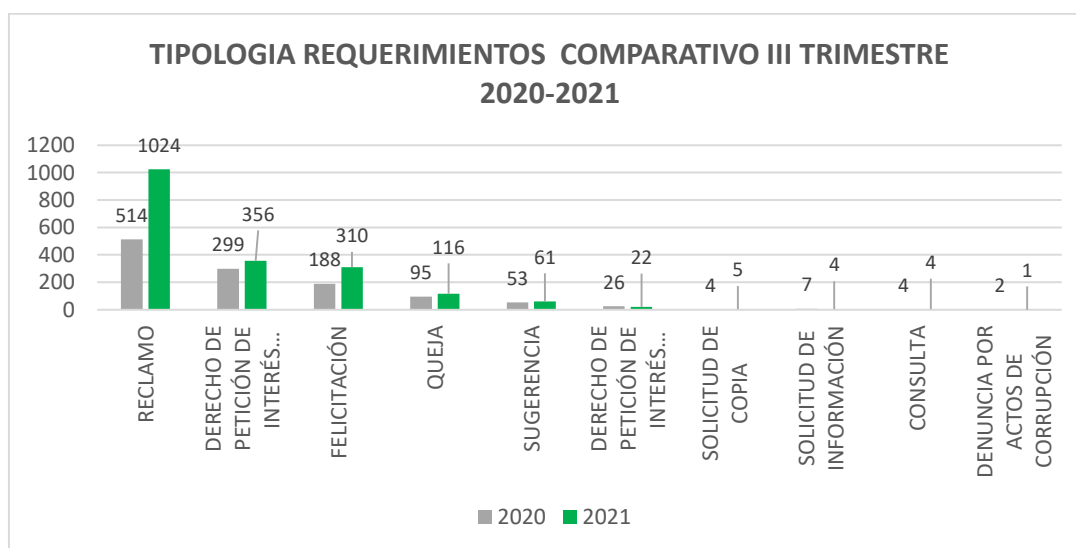
Para el Tercer trimestre de 2021 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 54% (n=1024), seguido por derechos de interés particular 19% (n=356); en tercer lugar Felicitaciones 16% (n=310), en cuarto lugar con el 6% (n=116) están las quejas por trato inadecuado.

TABLA 11. COMPARATIVO TIPOLOGIA DE PETICIONES III TRIMESTRE 2020-2021

TIPOLOGIA	2020	2021
RECLAMO	514	1024
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	299	356
FELICITACIÓN	188	310
QUEJA	95	116
SUGERENCIA	53	61
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	26	22
SOLICITUD DE COPIA	4	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	4
CONSULTA	4	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1
TOTAL	1192	1903

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

GRAFICA 10. TIPOLOGÍA COMPARATIVO III TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

En el comparativo de 2020-2021, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, seguido de los derechos de Interés particular, las felicitaciones y las quejas, comparando los dos periodos, estas tipologías incrementaron en número para el año 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. Lo anterior derivado del levantamiento de las medidas de emergencia sanitaria decretadas por las autoridades Nacionales y Distritales en el año 2020, dentro de las cuales se encuentran el levantamiento de cuarentenas por localidad, así mismo, el proceso de transición para el cambio del operador del Call Center Distrital, que dio inicio en el mes de julio de 2021.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el Tercer trimestre, fue atendida como denuncia por posibles actos de corrupción una manifestación registrada y correspondiente a esta tipología, la cual pertenece al mes de agosto.

2.1. RECLAMOS III TRIMESTRE 2021

En el III Trimestre de 2021, se recibieron 1.024 Reclamos, correspondiente al 54% del total de las manifestaciones, mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 43% (n=514) sobre un total de 1.192 PQRSD.

GRAFICA 11. RECLAMOS 2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

Lo concerniente a Reclamos corresponde en su mayoría a Oportunidad de agenda para asignación de citas, solicitudes ciudadanas a través de la Personería Distrital y EPS Capital Salud, otras EPS y Asuntos de Salud Pública.

Las Especialidades más solicitadas son Urología, Medicina Interna, Otorrinolaringología, Oftalmología y Ortopedia.

2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS

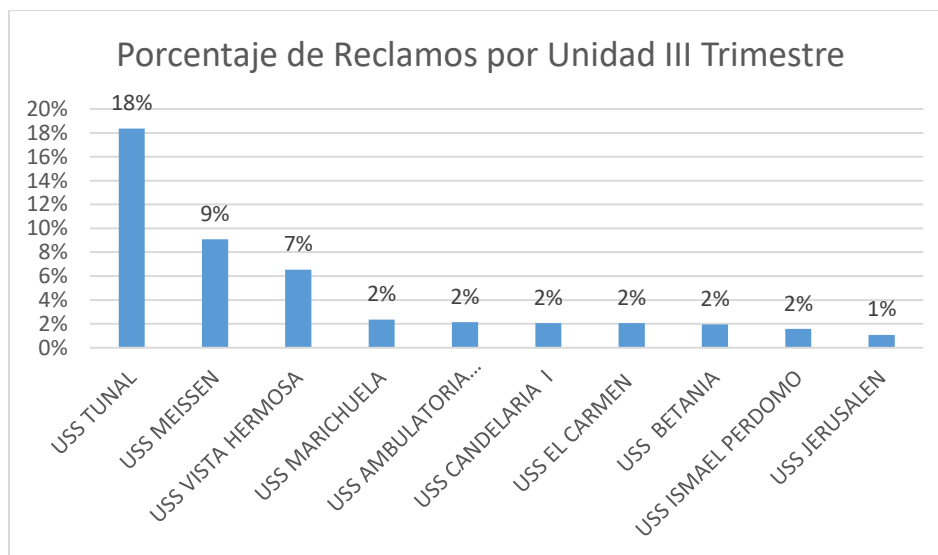
TABLA 12. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD III TRIMESTRE 2021

UNIDAD	RECLAMOS III TRIMESTRE	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
USS TUNAL	188	18%	75811	0,25%
USS MEISSEN	93	9%	43191	0,22%
USS VISTA HERMOSA	67	7%	56415	0,12%
USS MARICHUELA	24	2%	60350	0,04%
USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	22	2%	39621	0,06%
USS CANDELARIA I	21	2%	25204	0,08%
USS EL CARMEN	21	2%	24520	0,09%
USS BETANIA	20	2%	23542	0,08%
USS ISMAEL PERDOMO	16	2%	20452	0,08%
USS JERUSALEN	11	1%	11549	0,10%
USS SAN BENITO	11	1%	13641	0,08%
USS CASA DE TEJA	7	1%	3736	0,19%
USS LA REFORMA	7	1%	6969	0,10%
USS SIERRA MORENA	5	0%	9874	0,05%
USS LA FLORA	5	0%	5429	0,09%
USS SANTA LIBRADA I	5	0%	3681	0,14%
USS USME	5	0%	10151	0,05%
USS PARAÍSO	4	0%	4279	0,09%
USS YOMASA	2	0%	5412	0,04%
USS DANUBIO AZUL	2	0%	5408	0,04%

USS TUNJUELITO	2	0%	1852	0,11%
USS MANUELA BELTRÁN I	1	0%	124	0,81%
USS PASQUILLA	1	0%	1558	0,06%
USS ISLA DEL SOL	1	0%	3805	0,03%
USS NAZARETH	1	0%	2175	0,05%
USS SAN ISIDRO	1	0%	1464	0,07%
USS SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0%	1400	0%
USS DESTINO	0	0%	1282	0%
USS LA ESTRELLA	0	0%	161	0%
USS MOCHUELO	0	0%	2514	0%
USS LIMONAR	0	0%	7	0%
NO APLICA SEDE	481	47%	N.A	N.A
Total	1.024	100%	465.577	0,22%

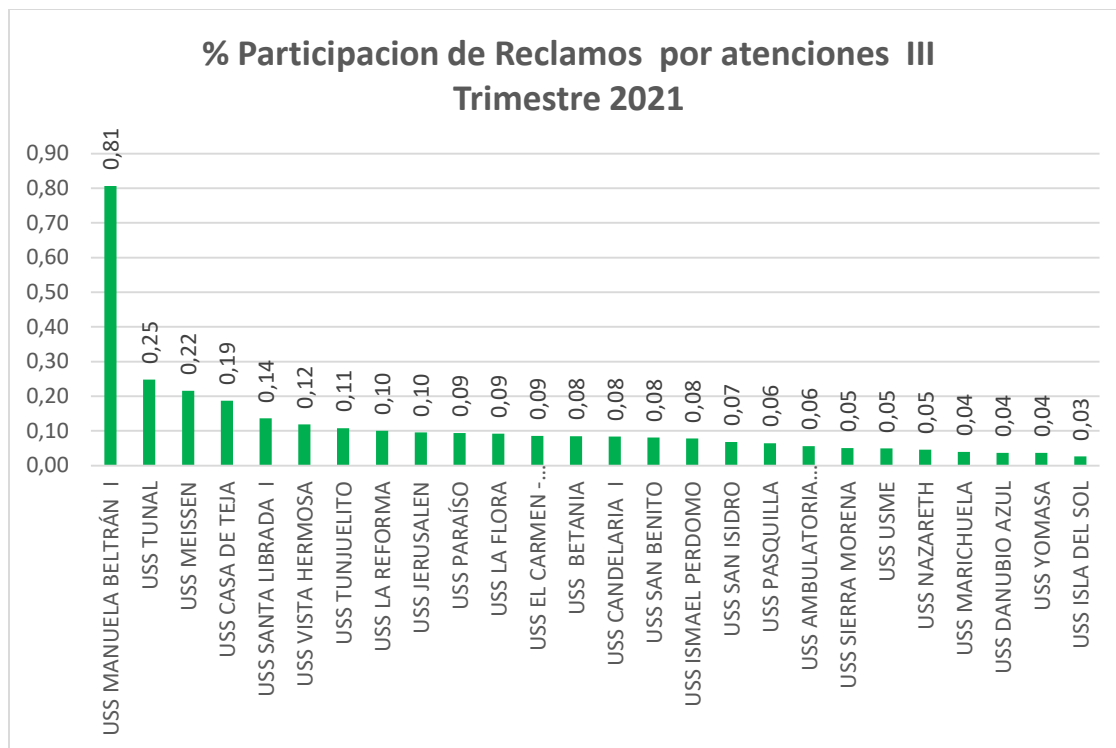
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre2021

GRAFICA 12. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR UNIDAD III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre2021

GRAFICA 13. PROPORCIÓN DE RECLAMOS POR UNIDAD DE ACUERDO CON EL NÚMERO DE ATENCIONES III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a la USS Tunal, seguida de la USS Meissen, sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, la USS Manuela Beltrán es la de mayor participación con un resultado de 0,81%. Respecto a la tasa, por cada 10.000 atenciones 22 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

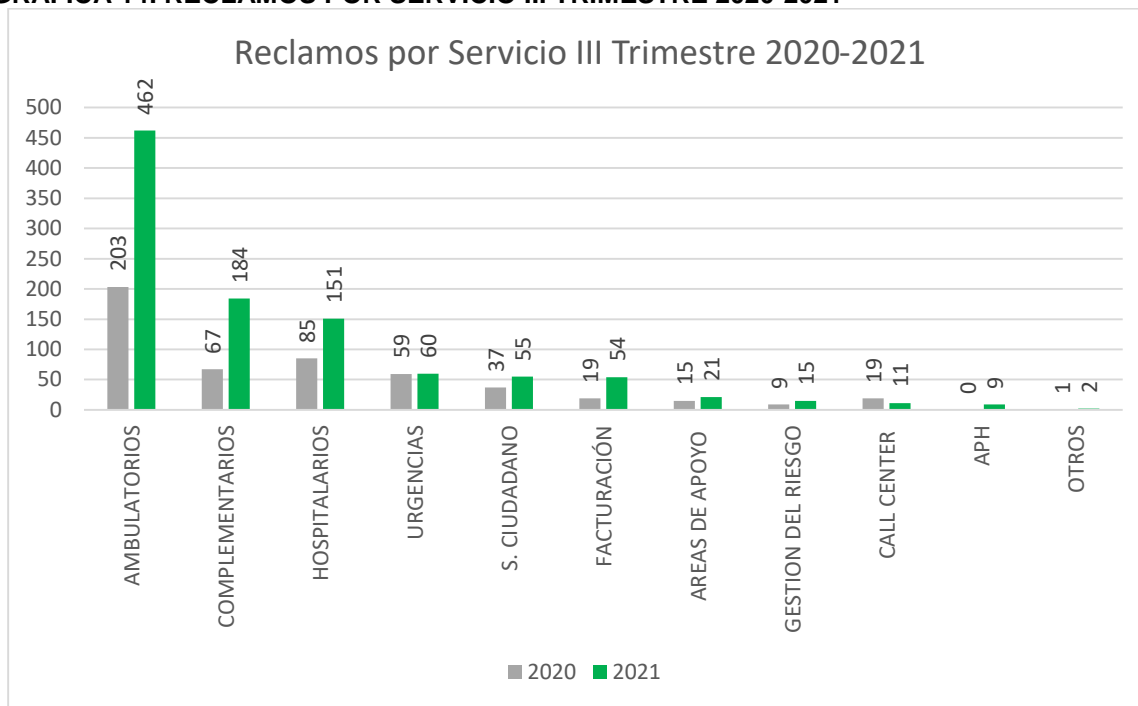
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO

TABLA 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS III TRIMESTRE 2021

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
AMBULATORIOS	462	45,12%	421.776	0,11%
COMPLEMENTARIOS	184	17,97%	SD	N.A
HOSPITALARIOS	151	14,75%	10.747	1,41%
URGENCIAS	60	5,86%	33.054	0,18%
S. CIUDADANO	55	5,37%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	54	5,27%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	21	2,05%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	15	1,46%	N.A	N.A
CALL CENTER	11	1,07%	N.A	N.A
APH	9	0,88%	N.A	N.A
OTROS	2	0,20%	N.A	N.A
Total general	1.024	100%	465.577	0,22%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

GRAFICA 14. RECLAMOS POR SERVICIO III TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

Para el III Trimestre 2021 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 45,12% (n=462), en el año 2020 también se encontraba en primer lugar con el 39,49% (n=203), la causa principal es la oportunidad de citas, demora o inconformidad en la atención de citas de especialistas. Los Servicios Complementarios en segundo lugar con 17,97% (n=184) en el año 2021 y en tercer lugar en el año 2020 con 13,04% (n=67), derivados de la oportunidad de agenda Radiología e Imagenología, oportunidad en entrega de resultados y medicamentos; los Servicios Hospitalarios en el año 2021 estuvieron en el tercer lugar con 14,75% (n=151) y en el año 2020 en segundo lugar con 16,54% (n=85), las causas principales con la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el año 2021 tuvieron una participación del 5,86% (n=60), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de triage.

Los Reclamos para servicio al ciudadano 5,37% (n=55) están dados por inconformidad con la información y orientación, y demora en la atención brindada por los informadores y Trabajo social en los servicios ambulatorios.

El servicio de facturación 5,27% (n=56) por demora en la atención, inconformidad con la atención y mala asignación de citas.

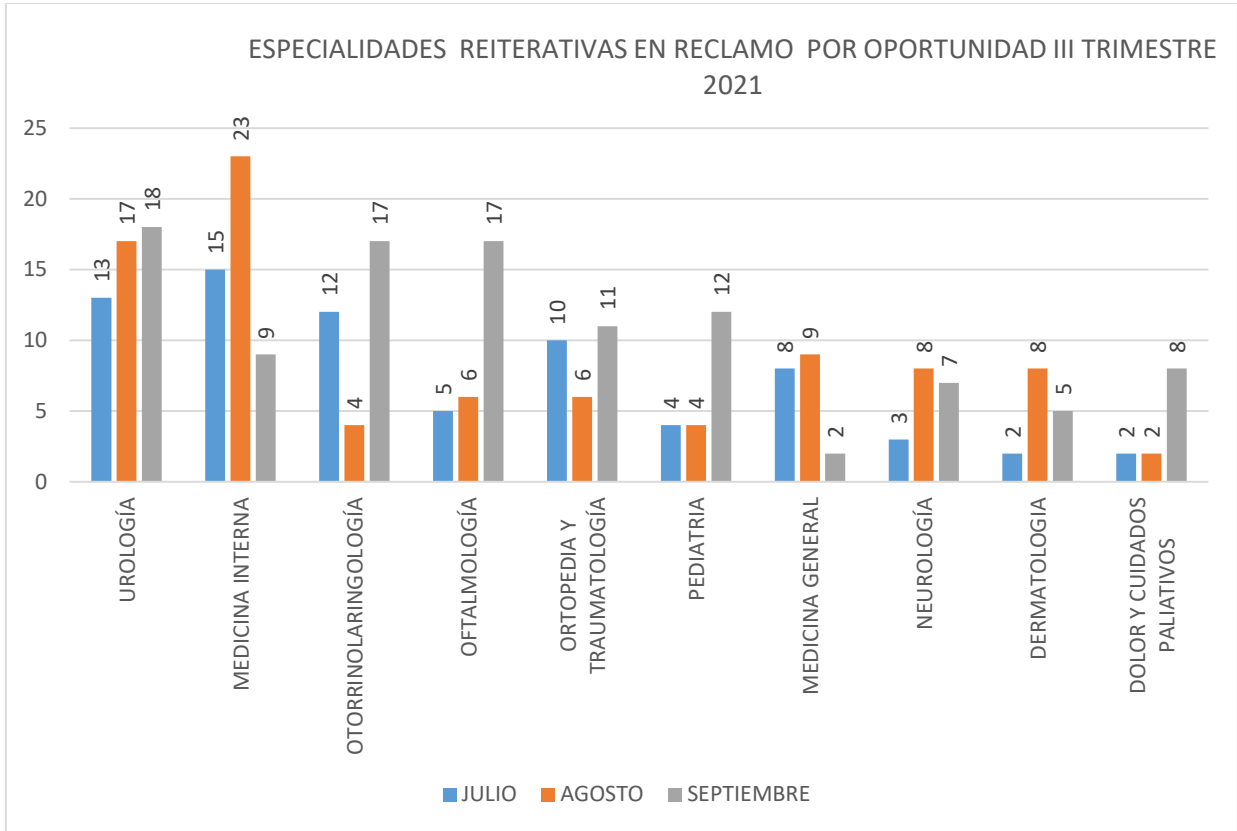
Los reclamos para las áreas de apoyo están dados por inconformidad por el sistema y servicios generales.

TABLA 14. ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO AMBULATORIO. III TRIMESTRE 2021

#	ESPECIALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021
1	UROLOGÍA	13	17	18	48
2	MEDICINA INTERNA	15	23	9	47
3	OTORRINOLARINGOLOGÍA	12	4	17	33
4	OFTALMOLOGÍA	5	6	17	28
5	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	10	6	11	27
6	PEDIATRIA	4	4	12	20
7	MEDICINA GENERAL	8	9	2	19
8	NEUROLOGÍA	3	8	7	18
9	DERMATOLOGIA	2	8	5	15
10	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	2	2	8	12
	TOTAL	74	87	106	267

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre2021

GRAFICA 15. ESPECIALIDADES DE RECLAMOS POR OPORTUNIDAD AMBULATORIOS. III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

La Grafica 15 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el Tercer trimestre 2021, las cuales suman el 67% de las manifestaciones por oportunidad de cita de especialista.

TABLA 15. ESPECIALIDADES REITERADAS POR OPORTUNIDAD SERVICIO HOSPITALARIO. III TRIMESTRE 2021

ESPECIALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021	% Participación en Oportunidad
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	2	6	17	25	30,12%
CIRUGÍA GENERAL	5	7	7	19	22,89%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	3	1	9	13	15,66%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	0	4	5	6,02%
CIRUGIA UROLOGICA	1	1	3	5	6,02%
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	0	3	3	3,61%
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	0	2	3	3,61%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	1	0	2	3	3,61%
CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	2	0	0	2	2,41%
CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL	0	2	0	2	2,41%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	0	0	1	1	1,20%
CIRUGÍA DE MANO	0	0	1	1	1,20%
VAGINECTOMIA COLPECTOMIA	1	0	0	1	1,20%
TOTAL	17	17	49	83	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en el Tercer trimestre, están reiteradas las manifestaciones por falta de oportunidad en la programación de Cirugías de Ortopedia, cirugía general, Cirugía Oftalmológica, Cirugía Ortopédica y Cirugía Urológica.

TABLA 16. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD EN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. III TRIMESTRE 2021

CAUSA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021	% Participación en Oportunidad
OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	35	20	36	91	65%
OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	3	12	8	23	16%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO	2	2	11	15	11%
DEMORA EN LA ATENCION	5	4	2	11	8%
TOTAL	45	38	57	140	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

TABLA 17. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA. III TRIMESTRE 2021

OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE
ELECTROCARDIOGRAFÍA	4		4	8
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	4	1	1	6
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE MAMA, CON TRANSDUCTOR DE MHZ O MAS	3	2	1	6
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE VÍAS URINARIAS (RIÑONES, VEJIGA Y PRÓSTATA TRANSABDOMINAL)	2	2	2	6
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	2	2	1	5
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE ABDOMEN TOTAL (HÍGADO, PÁNCREAS, VESÍCULA, VÍAS BILIARES, RIÑONES, BAZO, GRANDES VASOS, PELVIS Y FLANCOS)	1	1	3	5

ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.			4	4
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA PÉLVICA GINECOLÓGICA TRANSABDOMINAL	3			3
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFÍA DE CADERA COMPARATIVA	1	1	1	3
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA TESTICULAR CON TRANSDUCTOR DE MHZ O MAS	1		2	3
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA TRANSABDOMINAL	1	2		3
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFÍA DE COLUMNA LUMBOSACRA			3	3
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA PÉLVICA GINECOLÓGICA TRANSVAGINAL	2			2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE RIÑONES, BAZO, AORTA O ADRENALES	1	1		2
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFIA DE TORAX (PA O AP Y LATERAL, DECUBITO LATERAL, OBLICUAS O LATERAL)	1		1	2
REHABILITACIÓN	1		1	2
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFÍA DE RODILLA (AP, LATERAL)	1	1		2
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - OTRA ESPECIALIDAD	1		1	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES	1	1		2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES	1		1	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE TIROIDES CON TRANSDUCTOR DE MHZ O MAS		1	1	2
LABORATORIO CLÍNICO			2	2

RADIOLOGÍA ESPECIAL - RADIOGRAFÍA DE VÍAS DIGESTIVAS ALTAS (ESÓFAGO, ESTÓMAGO Y DUODENO)			2	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE TEJIDOS BLANDOS EN LAS EXTREMIDADES SUPERIORES CON TRANSDUCTOR DE MHZ O MAS	1			1
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFÍA DE RODILLA (AP, LATERAL)	1			1
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFÍA DE CONDUCTO AUDITIVO INTERNO	1			1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DOPPLER DE OTROS VASOS PERIFÉRICOS DEL CUELLO	1			1
PATOLOGÍA		1		1
RADIOLOGÍA ESPECIAL - RADIOGRAFÍA DE COLON POR ENEMA CON DOBLE CONTRASTE		1		1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE ABDOMEN SUPERIOR (HÍGADO, PÁNCREAS, VÍAS BILIARES, RIÑONES, BAZO Y GRANDES VASOS)		1		1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFIA DE CUELLO		1		1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA PELVICA CON ANÁLISIS DOPPLER		1		1
TOMOGRFÍA - TOMOGRAFÍA COMPUTADA DE TÓRAX			1	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA CEREBRAL TRANSFONTANELAR CON TRANSDUCTOR DE 7.MHZ O MÁS			1	1
TOMOGRFÍA - TOMOGRAFÍA COMPUTADA DE CRÁNEO SIMPLE			1	1
TERAPIA DE REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR			1	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DOPPLER DE VASOS ARTERIALES DE MIEMBROS INFERIORES			1	1
TOTAL	35	16	36	91

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 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 Imagenología con el 65%, los principales servicios son electrocardiografía, ecografía de mama y ecografía de vías urinarias seguido por oportunidad en la entrega de medicamentos que presentó el 16% de los reclamos de oportunidad de los Servicios Complementarios.

TABLA 18. TOTAL RECLAMOS – Servicio Al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021
RUTA DE LA SALUD	24	14	0	38
INCONFORMIDAD RUTA DE LA SAUD	24	11	0	35
SOLICITUD DE SERVICIO RUTA DE LA SALUD	0	3	0	3
INFORMADORES AMBULATORIO	6	3	3	12
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	4	2	0	6
INCONFORMIDAD SERVICIO AL CIUDADANO	2	1	2	5
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	1	1
CALL CENTER	9	2	0	11
CALL CENTER DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN	6	0	0	6
CALL CENTER MAL AGENDAMIENTO- MAL DIRECCIONAMIENTO	3	2	0	5
TRABAJO SOCIAL HOSPITALIZACIÓN	1	1	0	2
INCONFORMIDAD SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	1
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	0	1
TRABAJO SOCIAL AMBULATORIO	1	0	1	2
INCONFORMIDAD SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	1	2
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0

TÉCNICOS SDQS	1	0	0	1
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	1
Total general	42	20	4	66

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el tercer trimestre, estuvieron relacionados con la inconformidad por la no prestación del Servicio de Ruta de la Salud, por finalización del Convenio, inconformidad con la atención y demora de los informadores del Servicio Ambulatorio, así como la dificultad en la comunicación y mal agendamiento o direccionamiento en el Call Center.

TABLA 19. TOTAL RECLAMOS ÁREAS DE APOYO. III TRIMESTRE 2021

ÁREAS DE APOYO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2021
FACTURACIÓN AMBULATORIOS	14	28	6	48
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	9	21	1	31
INCONFORMIDAD SERVICIO FACTURACIÓN	3	4	3	10
COBRO INCORRECTO	2	1	0	3
ORIENTACIÓN FACTURACIÓN	0	1	0	1
MALA ASIGNACIÓN DE CITA	0	1	2	3
SISTEMAS	1	2	2	5
INCONFORMIDAD SERVICIO	1	2	2	5
VIGILANCIA	3	1	0	4
INCONFORMIDAD SERVICIO VIGILANCIA	3	1	0	4
FACTURACIÓN URGENCIAS	2	0	2	4
INCONFORMIDAD SERVICIO FACTURACIÓN	1	0	0	1
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	1	0	2	3
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	3	0	0	3
INCONFORMIDAD MANTENIMIENTO	3	0	0	3
ÁREAS DE APOYO	1	1	1	3

ATENCION SUBGERENCIA	1	0	0	1
ALIMENTOS		1	0	1
SERVICIOS GENERALES		0	1	1
REGISTRADURÍA	2	0	0	2
OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	2	0	0	2
CARTERA	1	0	0	1
INCONFORMIDAD COBRO RETROACTIVO	1	0	0	1
MERCADEO	1	0	0	1
ASIGNACION DE CITAS	1	0	0	1
PROFESIONAL DE ENLACE	1	0	0	1
INCONFORMIDAD VACUNACION	1	0	0	1
CONTRATACIÓN	1	0	0	1
CONTRATACION DE PERSONAL	1	0	0	1
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	1
INCONFORMIDAD SERVICIO FACTURACIÓN	0	1	0	1
FACTURACIÓN HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	0	1	0	1
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	0	1	0	1
Total general	30	34	11	75

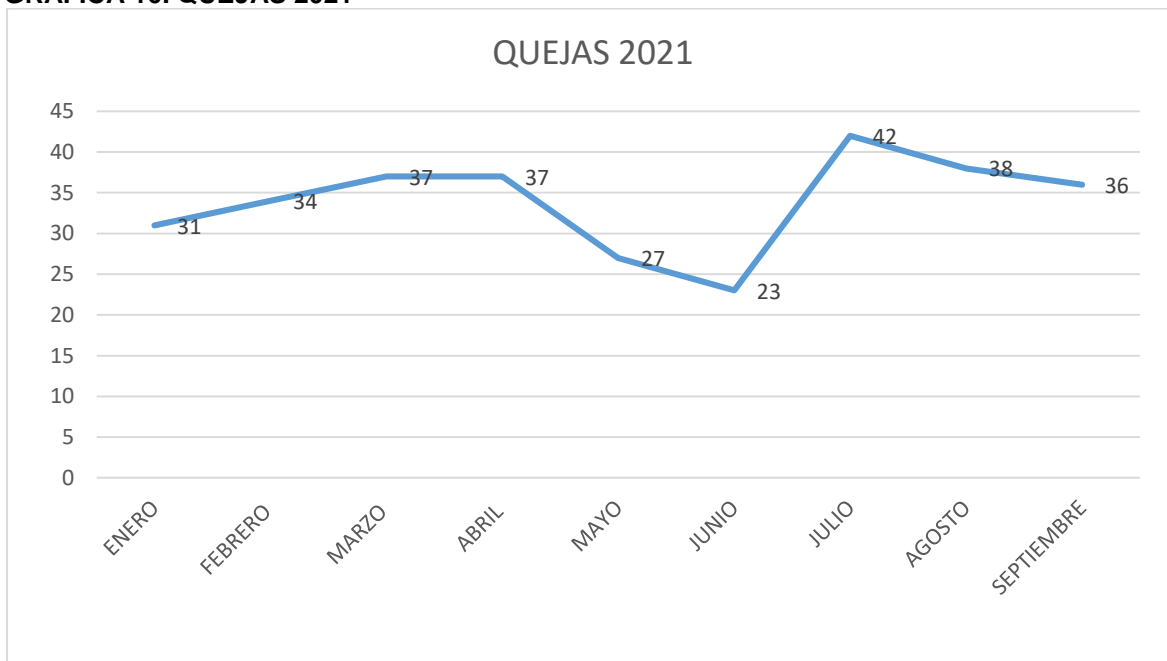
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente por el servicio de facturación ambulatorios, derivados de la demora en la atención, inconformidad con el servicio, cobros incorrectos, mala asignación de citas y falta de información, así mismo, inconformidades derivadas de fallas en los sistemas de información, servicio de vigilancia y mantenimiento.

2.2. QUEJAS III TRIMESTRE 2021

En el III Trimestre de 2021, se recibieron 116 quejas, correspondiente al 6% del total de las manifestaciones (n=1.903), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 8% (n=95) sobre un total de 1.192 PQRSD.

GRAFICA 16. QUEJAS 2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

Las quejas para el tercer trimestre corresponden en su mayoría a trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, principalmente en los servicios Ambulatorios, Facturación, Servicio al Ciudadano y Hospitalarios.

2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS

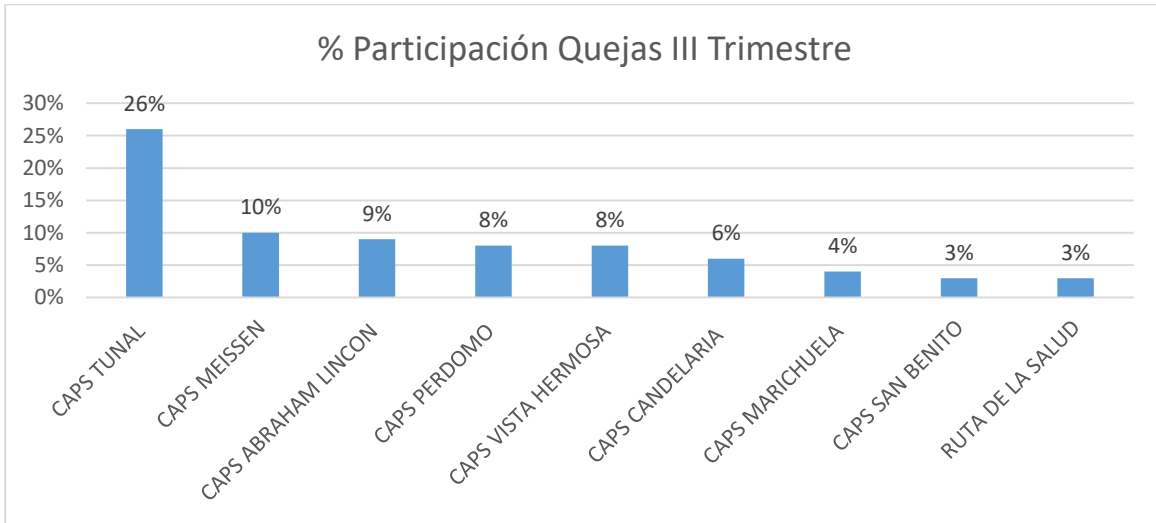
TABLA 20. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. III TRIMESTRE 2021

UNIDAD	III TRIMESTRE 2021	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
CAPS TUNAL	30	26%	75.811	0,04%
CAPS MEISSEN	12	10%	43.191	0,03%
CAPS ABRAHAM LINCON	10	9%	39.621	0,03%
CAPS PERDOMO	9	8%	20.452	0,04%
CAPS VISTA HERMOSA	9	8%	56.415	0,02%
CAPS CANDELARIA	7	6%	25.204	0,03%
CAPS MARICHUELA	5	4%	60.350	0,01%

CAPS SAN BENITO	4	3%	13.641	0,03%
RUTA DE LA SALUD	3	3%	N/A	N/A
USS TUNJUELITO	3	3%	1.207	0,25%
CAPS BETANIA	2	2%	15.828	0,01%
USS NAZARETH	2	2%	1.546	0,13%
USS SANTA LIBRADA	2	2%	2.641	0,08%
USS JERUSALEM	2	2%	7.916	0,03%
USS DANUBIO AZUL	2	2%	3.700	0,05%
APH	1	1%	N/A	N/A
CAPS EL CARMEN	1	1%	8.714	0,01%
YOMASA	1	1%	1.807	0,06%
LA REFORMA	1	1%	2.071	0,05%
USS SIERRA MORENA	1	1%	3.398	0,03%
MANUELA BELTRAN	1	1%	45	2,22%
CASA TEJA	1	1%	1.495	0,07%
NO APLICA SEDE	7	6%	N/A	N/A
TOTAL	116	100%	465.577	0,02%

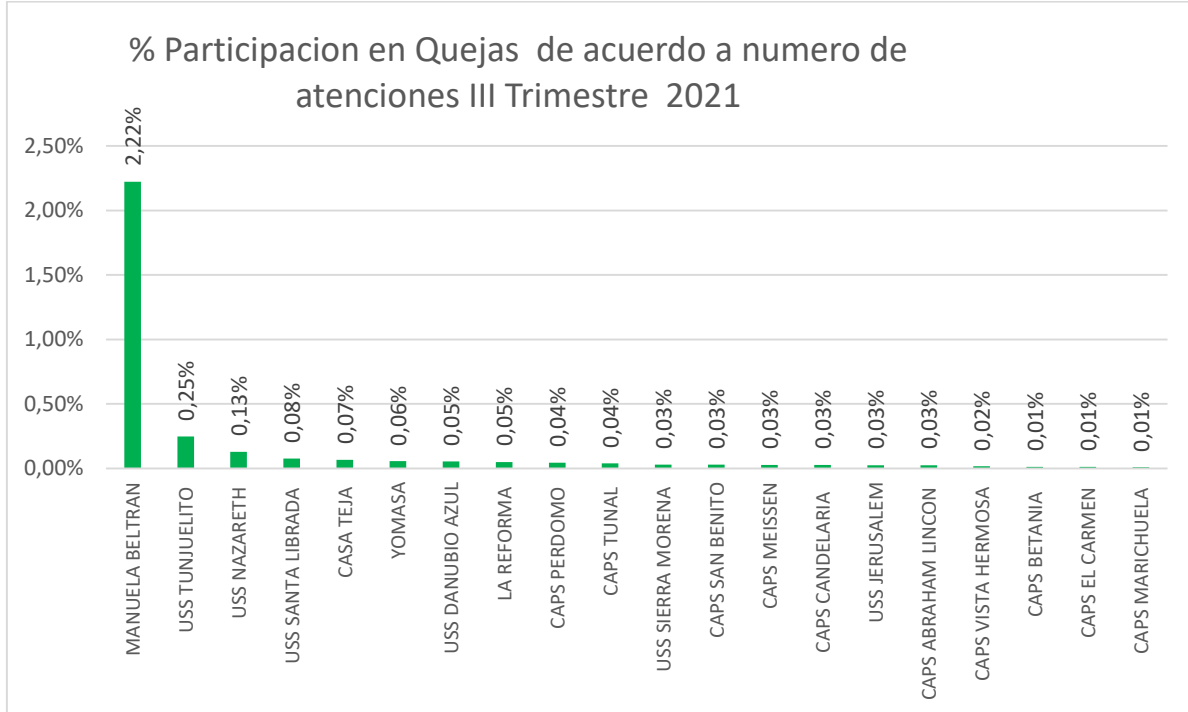
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

GRAFICA 17. PORCENTAJE DE QUEJAS POR UNIDAD III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

GRAFICA 18. PROPORCIÓN DE QUEJAS POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

Las Quejas recibidas en el Tercer trimestre de 2021, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a CAPS Tunal, CAPS Meissen, CAPS Abraham Lincoln, CAPS Perdomo y CAPS Vista Hermosa.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=465.577) la tasa de cada 10.000 atenciones 2 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

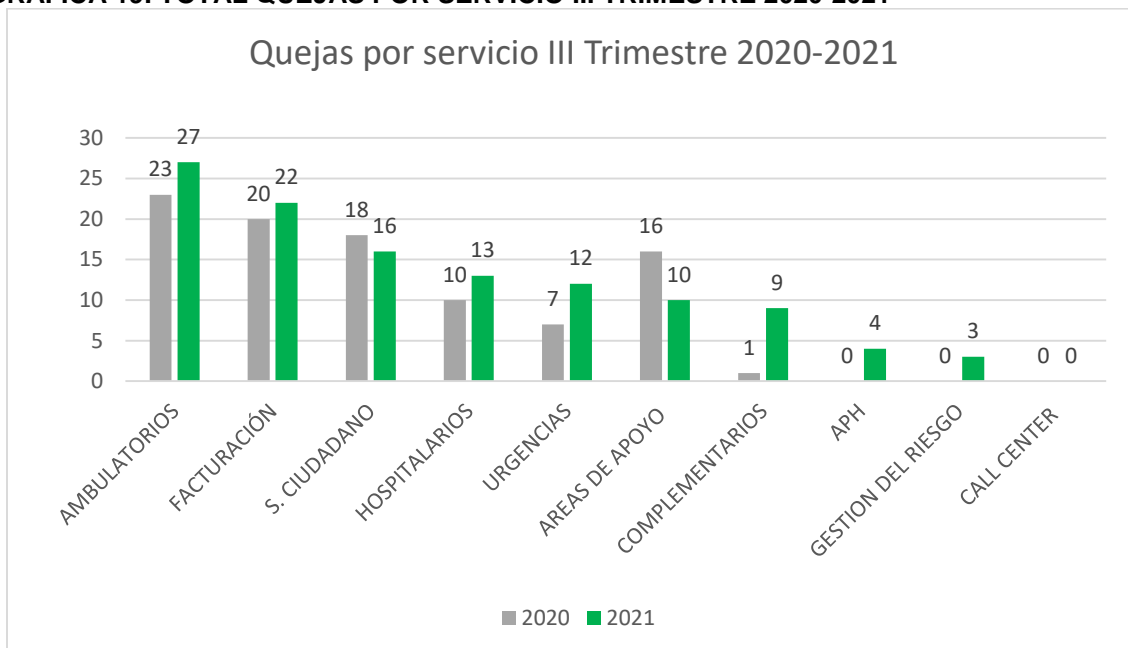
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO

TABLA 21. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO III TRIMESTRE 2021

SERVICIO	III Trimestre	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	27	23%	421.776	0,01%
FACTURACIÓN	22	19%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	16	14%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	13	11%	10.747	0,12%
URGENCIAS	12	10%	33.054	0,04%
AREAS DE APOYO	10	9%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	9	8%	SD	N.A
APH	4	3%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	3	3%	N.A	N.A
TOTAL	116	100%	465.577	0,02%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

GRAFICA 19. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO III TRIMESTRE 2020-2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre 23%, 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 0,12%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente al trato inadecuado y falta de amabilidad con pacientes y familiares, en las áreas de Medicina interna en CAPS Abraham Lincoln, Medicina Alternativa y Cirugía Bariátrica en CAPS Tunal. En los Servicios Hospitalarios en el área de Hospitalización adultos en CAPS Tunal.

2.3. FELICITACIONES III TRIMESTRE

En el III Trimestre de 2021, se recibieron 310 felicitaciones, correspondiente al 16% del total de las manifestaciones (n=1.903), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 15,77% (n=188) sobre un total de 1.192 PQRSD.

GRAFICA 20. FELICITACIONES 2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS

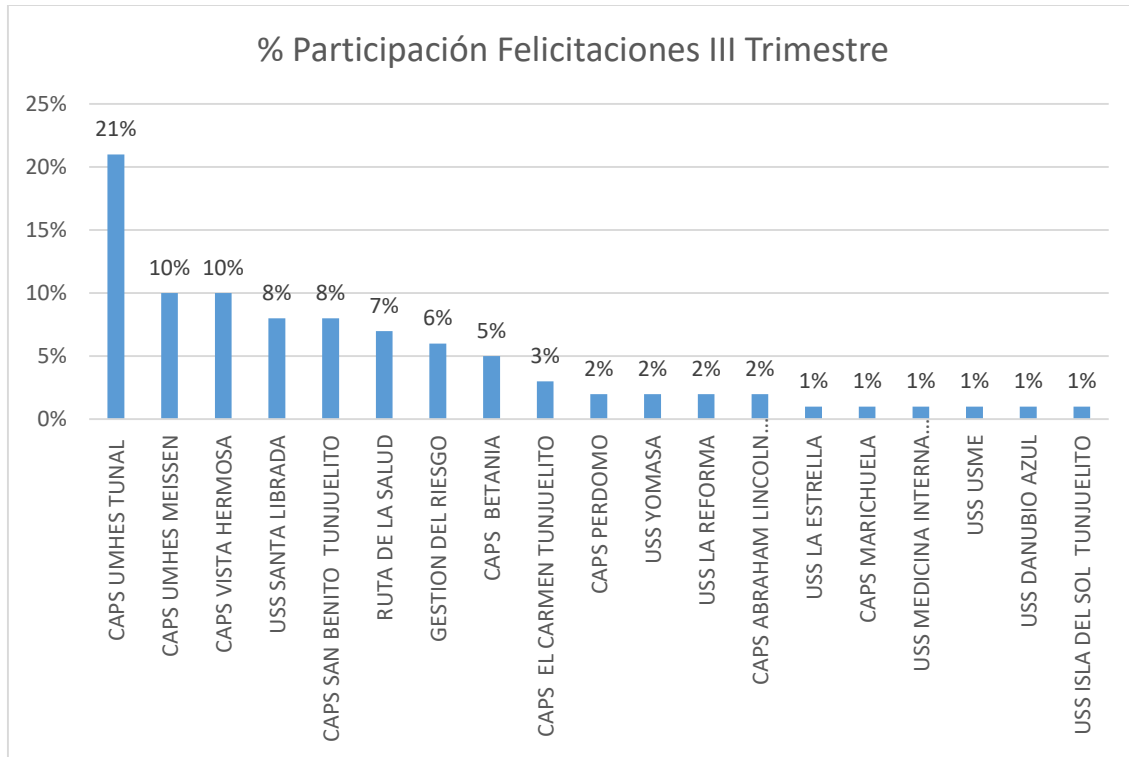
TABLA 22. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD III TRIMESTRE 2021

UNIDAD	III TRIMESTRE	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
CAPS UMHES TUNAL	66	21%	75.811	0,09%
CAPS UMHES MEISSEN	30	10%	43.191	0,07%
CAPS VISTA HERMOSA	30	10%	56.415	0,05%
USS SANTA LIBRADA	25	8%	3.681	0,68%
CAPS SAN BENITO	24	8%	13.641	0,18%
RUTA DE LA SALUD	23	7%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	20	6%	N.A	N.A

CAPS BETANIA	16	5%	23.542	0,07%
CAPS EL CARMEN	10	3%	24.520	0,04%
CAPS PERDOMO	7	2%	20.452	0,03%
USS YOMASA	5	2%	5.412	0,09%
USS LA REFORMA	5	2%	6.969	0,07%
CAPS ABRAHAM LINCOLN	5	2%	36.621	0,01%
USS LA ESTRELLA	4	1%	161	2,48%
CAPS MARICHUELA	4	1%	60.350	0,01%
USS MEDICINA INTERNA	4	1%	1.852	0,22%
USS USME	3	1%	10.151	0,03%
USS DANUBIO AZUL	3	1%	5.408	0,06%
USS ISLA DEL SOL	3	1%	3.805	0,08%
CAPS CANDELARIA	1	0%	25204	0,004%
USS PARAISO	1	0%	4.279	0,02%
USS FLORA	1	0%	5.429	0,02%
OTROS	20	6%	N.A	N.A
TOTAL	310	100%	465.577	0,07%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

GRAFICA 21. PORCENTAJE DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

GRAFICA 22. PROPORCIÓN DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE ACUERDO A NÚMERO DE ATENCIONES III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

Las unidades con mayor número de Felicitaciones corresponden a CAPS Tunal, CAPS Meissen, CAPS Vista Hermosa, USS Santa Librada y CAPS San Benito, sin embargo teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS La Estrella (2,48%), seguida de USS Santa Librada (0.68%).

2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO

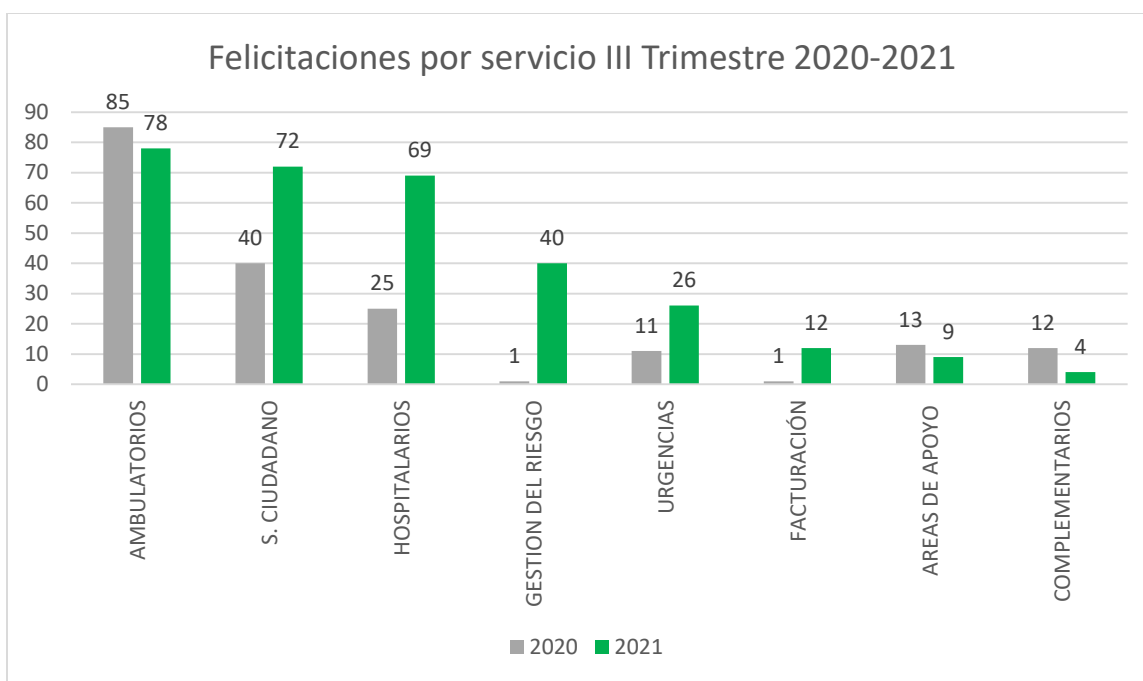
TABLA 23. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO III TRIMESTRE 2021

SERVICIO	III TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	78	25%	421.776	0,02%
S. CIUDADANO	72	23%	N.A	N.A

HOSPITALARIOS	69	22%	10.747	0,64%
GESTION DEL RIESGO	40	13%	N.A	N.A
URGENCIAS	26	8%	33.054	0,08%
FACTURACIÓN	12	4%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	9	3%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	4	1%	SD	N.A
TOTAL	310	100%	465.577	0,07%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

GRAFICA 23. FELICITACIONES POR SERVICIOS III TRIMESTRE 2021



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2021

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones 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 felicitaciones en el periodo con un 0,64%.

Las felicitaciones de los Servicios Ambulatorios corresponden principalmente los servicios prestados en Psiquiatría adulto y medicina general en CAPS San Benito,

enfermería adulto de CAPS Tunal y medicina general en Vista Hermosa. En los Servicios Hospitalarios en el área de Hospitalización adultos en Meissen, Tunal y Vista Hermosa.

2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR III TRIMESTRE 2021

En el III Trimestre de 2021, se recibieron 356 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 19% del total de las manifestaciones (n=1.903), mientras que para el año 2020 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 25% (n=299) sobre un total de 1.192 PQRSD.

TABLA 24. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR III TRIMESTRE 2021

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE
OTROS TEMAS	116	112	81	309
SALUD PUBLICA	3	11	12	26
Concepto Sanitario y Refrendación Para Empresas Aplicadoras De Plaguicidas y lavado de tanques	1	4	3	8
Salud Publica Componentes y Espacios	2	5	2	9
Vacunación antirrábica para caninos y felinos		1	4	5
Vacunación Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI y No PAI		1	2	3
Sistemas de Vigilancia Epidemiológica			1	1
ORIENTACION EN SALUD	2		4	6
Acceso y orientación sobre servicios de salud	2		4	6
EMERGENCIA COVID-19	3	1	1	5
CAMPANAS BIOSEGURIDAD COVID-19	1			1
RESULTADOS PRUEBA COVID-19	1		1	2
SEGUIMIENTOS CASOS COVID-19 POSITIVOS	1			1
VACUNACION COVID-19		1		1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	3	1		4
Administración del talento humano semanas reclamaciones laborales	2	1		3

capacitaciones solicitud de trabajo y solicitudes de desvinculación				
Temas de contratación personal natural jurídicos y recursos físicos	1			1
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	2	1	1	4
Traslado a entidades distritales	2	1	1	4
POLITICAS PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS			1	1
Reorganización Servicios de Salud			1	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS			1	1
Historia clínica			1	1
Total general	129	126	101	356

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

Para el periodo reportado, los Derechos de Petición de Interés Particular reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, corresponden en su mayoría a requerimientos los cuales se hizo necesario la ampliación de información, peticiones dirigidas a talento humano relacionados con procesos pensionales, temas sindicales, certificaciones laborales, actualización de datos, y otras solicitudes relacionadas con la continuidad del servicio de la ruta de la salud.

Otras manifestaciones relacionadas con solicitud de cita, sin que el usuario refiera que haya presentado algún tipo de barrera para el acceso.

Las de Salud Pública se encuentran en las categorías de componentes y espacios, concepto sanitario, vacunación antirrábica y vacunación PAI, seguida de Orientación en acceso a servicios de salud.

3. BARRERAS DE ACCESO

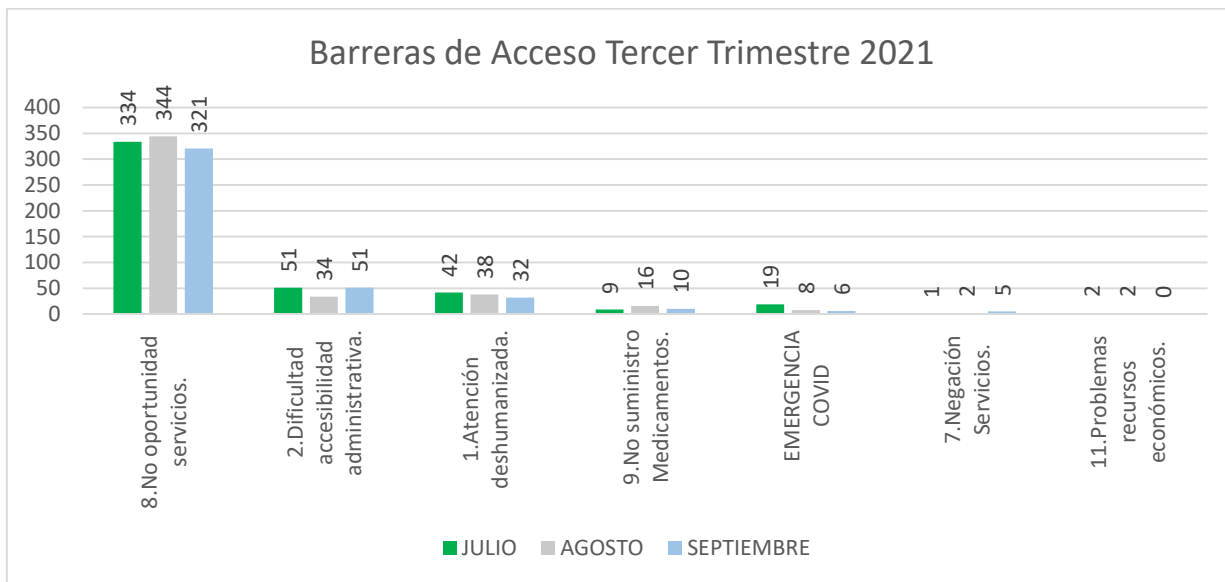
TABLA 25. BARRERAS DE ACCESO III TRIMESTRE 2021

BARRERA DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE	% Participación sobre peticiones del trimestre
8. No oportunidad servicios.	334	344	321	999	52%
2. Dificultad accesibilidad administrativa.	51	34	51	136	7%

1. Atención deshumanizada.	42	38	32	112	6%
9. No suministro Medicamentos.	9	16	10	35	2%
EMERGENCIA COVID	19	8	6	33	2%
7. Negación Servicios.	1	2	5	8	0,42%
11. Problemas recursos económicos.	2	2	0	4	0,21%
10. Presunto evento adverso (Seguridad-Pertinencia).	1	2	1	4	0,21%
5. Inconsistencias de Sistemas de Información-Aseguramiento	0	0	0	0	0%
12. NO APLICA	211	210	151	572	30%
Total	459	446	426	1903	100%

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

GRAFICA 24. BARRERAS DE ACCESO III TRIMESTRE 2021



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2020-2021

Para el tercer trimestre de 2021 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 52% (n=999) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1903), seguida de dificultad accesibilidad administrativa con un 7% (n=136), atención deshumanizada con 6% (n=112), y no suministro de medicamentos con el 2% (n=35).

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 la vigencia del informe se registraron 4 solicitudes con la tipología de solicitud de información, las cuales se dio atención por competencia desde gerencia, desde Gestión del Riesgo y una fue trasladada a la Subred Centro Oriente.

5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 26. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS III TRIMESTRE 2021

TRÁMITE		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE
1	Examen clínico laboratorio	10	6	7	23

2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	190	196	217	603
3	Concepto sanitario	60	347	120	527
4	Historia clínica	1	0	0	1
5	Certificado de defunción	0	1	0	1
6	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	0	0	0	0
7	Imágenes diagnósticas	46	29	53	128
8	Terapias físicas, ocupacionales y laborales	12	15	13	40
9	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	12	20	17	49
10	Urgencias	47	40	27	114
11	Certificado de nacido vivo	4	0	0	4
Total		382	654	454	1490

Fuente: Reporte mensual SDGPC, Matriz autocontrol PQRSD

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 registraron en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 26.

6. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS

Se dio cumplimiento a la generación de información, basada en la atención de Derechos de Petición y se presentaron mensualmente los informes de Veeduría Distrital para dar cumplimiento al decreto 371 de 2010.

Para el Tercer trimestre 2021 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento al Decreto 491 de 2021 por emergencia sanitaria en términos de oportunidad al 100% de las PQRSD, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 14 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 frente a la voz de los usuarios.

7. CONCLUSIONES

Se identifica que el principal derecho vulnerado en el periodo *Derecho No. 2. Atención Integral: Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.* Barrera de Acceso No Oportunidad de Servicios.

Las Tipologías con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos, para los Servicios Ambulatorios por la oportunidad en la asignación de citas de especialistas; Servicios Complementarios por oportunidad de citas de Radiología e Imágenes diagnósticas y oportunidad en la entrega de resultados y medicamentos. Servicios Hospitalarios por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos e inconformidad en el servicio.

8. RECOMENDACIONES

Avanzar en el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas planteadas, teniendo en cuenta lo manifestado por el ciudadano, lo que permita la disminución de las PQRSD registradas por las mismas causas.

Servicio ambulatorio, mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Medicina Interna, Neurología, Dolor y Cuidados Paliativos, Otorrinolaringología y Urología, así como generar acciones de mejora para la atención oportuna a las citas asignadas.

Servicio Complementario, mejorar la oportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnósticas, la oportunidad en la entrega de resultados y la oportunidad en la atención de citas programadas.

Servicio hospitalario, mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, y la orientación e información proporcionada a pacientes y familiares.

Dirección Administrativa y Financiera, promover el buen trato hacia los usuarios en ventanillas de facturación, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas, así mismo, fortalecer la apropiación de los planes de contingencia ante caídas del sistema y mejorar el trato a los usuarios por parte del personal de vigilancia en las Unidades de Atención.

A todas las áreas, direcciones, profesionales de enlace, funcionarios, contratistas, adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.

Por parte de la dirección de Talento Humano y contratación divulgar y socializar a funcionarios y Contratistas, lo canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

Fortalecer la oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Orfeo (3 días de acuerdo a Procedimiento PQRSD).



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

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

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

Elaborado: Octubre de 2021