

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

Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022 .....	4
1.1. CANALES DE ESCUCHA .....	8
1.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA .....	11
1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....	12
1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS.....	12
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES.....	15
2.1. RECLAMOS III TRIMESTRE 2022.....	18
2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS.....	19
2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO.....	22
2.2. QUEJAS III TRIMESTRE 2022 .....	29
2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS .....	30
2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO .....	32
2.3. FELICITACIONES III TRIMESTRE 2022 .....	34
2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS .....	35
2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO .....	37
2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR III TRIMESTRE 2022 .....	39
3. BARRERAS DE ACCESO .....	41
4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA .....	43
5. TRÁMITES Y SERVICIOS.....	44
6. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS .....	45
7. CONCLUSIONES .....	46
8. RECOMENDACIONES.....	46

## 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 de 2022, los canales por medio de los cuales se recibieron las manifestaciones, las Unidades y/o Dependencias en las cuales se gestionaron y la clasificación de tipología.

Se realiza comparativo 2021-2022, para el total de peticiones, canal de escucha, y tipología. Además se consolida lo correspondiente a Quejas, Reclamos y Felicidades discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados en cada una de las Tipologías, para la vigencia 2022.

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

Para el Tercer Trimestre 2022 se contó con los siguientes canales de escucha habilitados en la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E.: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

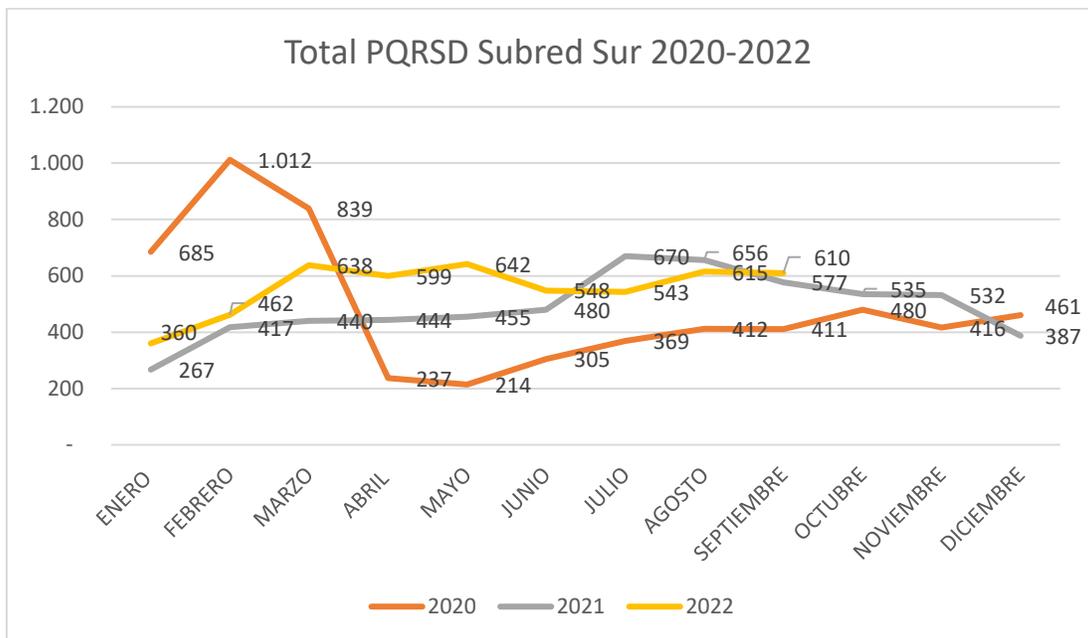
### Tipología de manifestaciones ciudadanas

TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES		Tiempos Ley 1755 de 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 Días
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días
<b>QUEJA</b>	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 Días
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público	15 Días
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días
<b>SUGERENCIA</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 Días
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 Días

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2021-2022

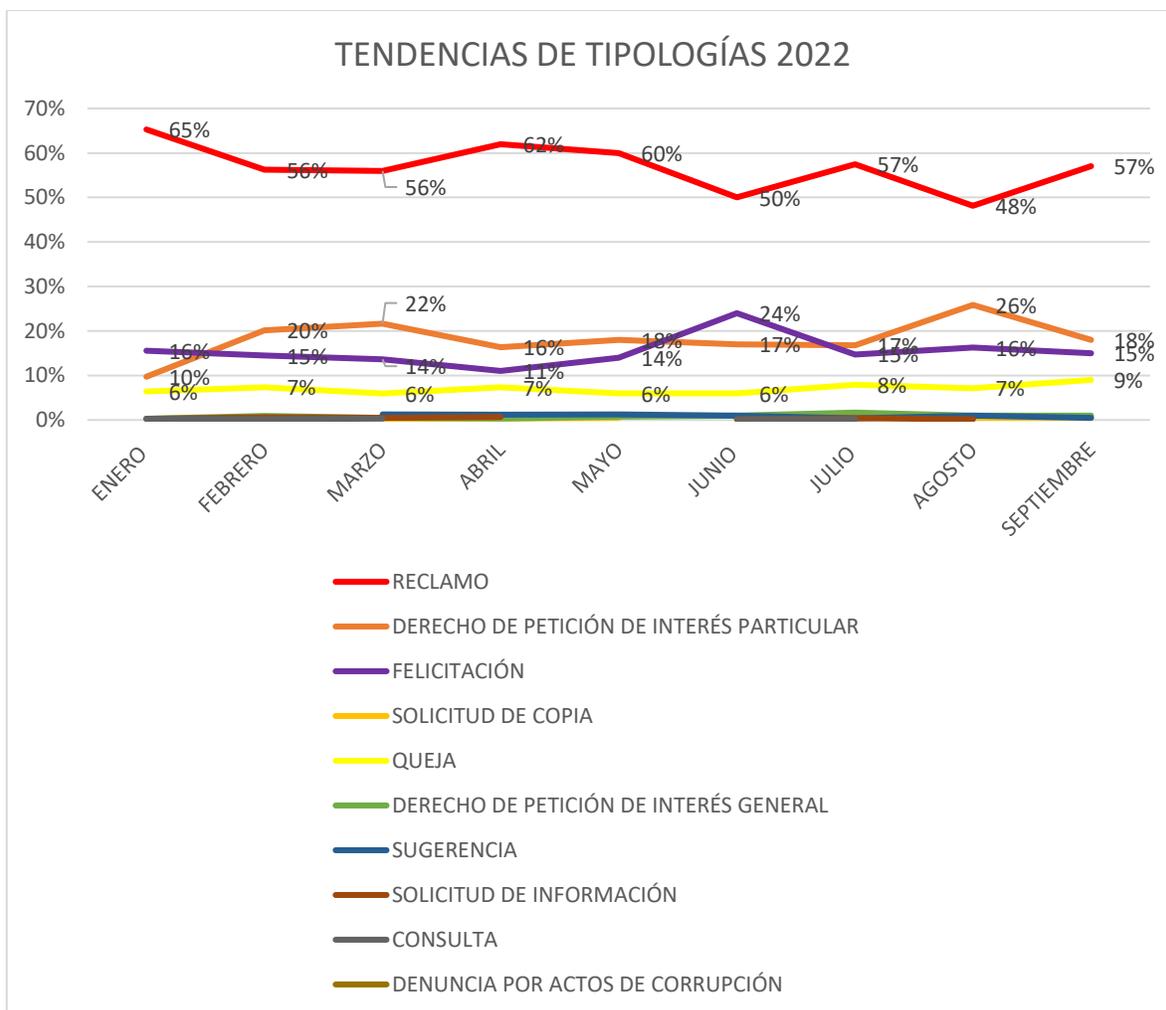
# 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022

GRAFICA 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022

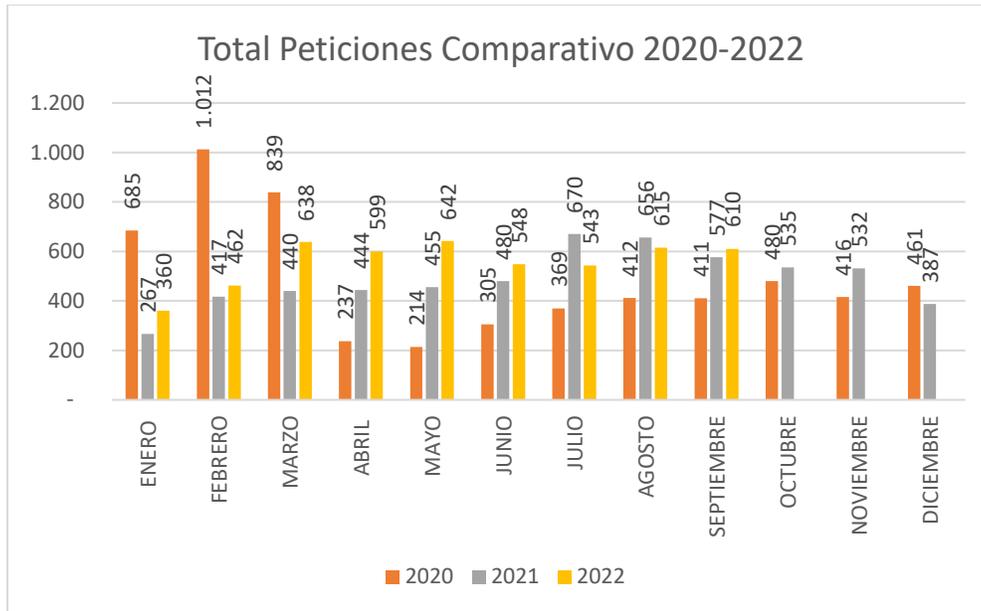
GRAFICA 2. TENDENCIA TIPOLOGÍAS 2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

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

**GRAFICA 3. TOTAL DE PETICIONES 2020- 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022

El comportamiento de peticiones durante el Tercer Trimestre de 2022, tuvo tendencia a disminuir en el número de requerimientos en comparación con el mismo periodo del año 2021.

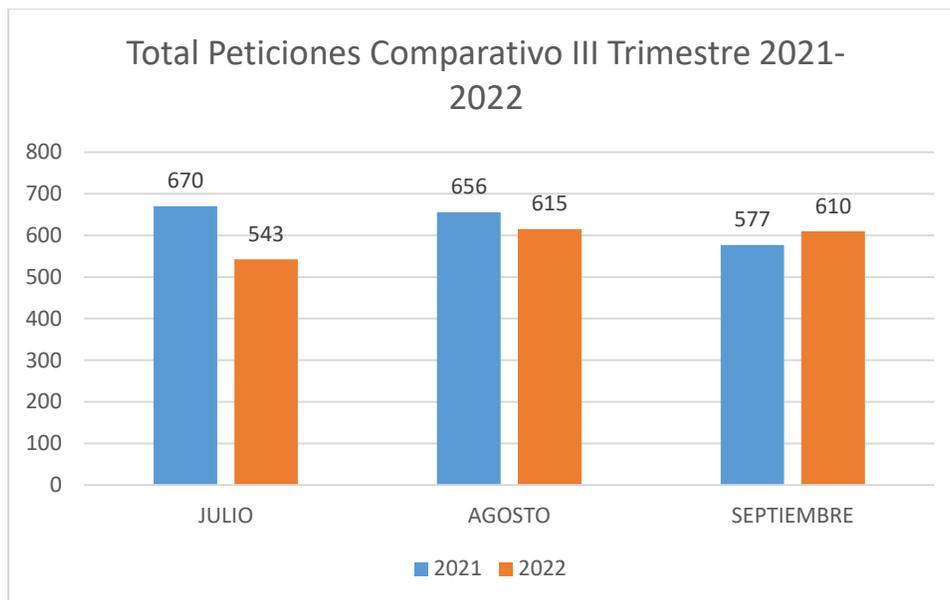
**TABLA 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES. III TRIMESTRE 2021-2022**

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>2021</b>	670	656	577	1.903
<b>2022</b>	543	615	610	1.768

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2021-2022

Para el Tercer Trimestre de 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 1.768 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionados en todas las Dependencias de manejo de PQRSD.

**GRAFICA 4. TOTAL PETICIONES. COMPARATIVO III TRIMESTRE 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2021-2022

Para el Tercer Trimestre de 2022 se registraron 1.768 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2021 se registraron 1.903, presentándose una disminución de 135 manifestaciones en 2022, se evidencia un proceso de estabilización en el promedio de interposición mensual de PQRSD en el Tercer Trimestre de 2022.

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

DEPENDENCIA DE GESTION	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	458	N.A	N.A
USS VISTA HERMOSA	347	138140	0,25%
USS USME	254	130328	0,19%
SALUD PÚBLICA	253	N.A	N.A

UMHES MEISSEN	189	49214	0,38%
USS TUNJUELITO	136	110226	0,12%
UMHES TUNAL	126	33581	0,38%
USS NAZARETH	3	3174	0,09%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>1768</b>	<b>464663</b>	<b>0,38%</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022-Oficina Gestión de la Información Julio, Agosto, Septiembre 2022

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

De acuerdo al número de Atenciones en el Tercer Trimestre 2022 (n= 464.663) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.768) la participación de manifestaciones de usuarios en todas las tipologías (Reclamos, Quejas, Felicitaciones, Derechos de Petición de Interés Particular, Interés General, Sugerencias, Consultas, denuncias, Solicitud de Copia y Acceso a la Información corresponde a 0,38%.

La tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones se recibieron 38 comunicaciones clasificadas como Derechos de petición que requerían atención en cumplimiento de la normatividad.

**TABLA 3. TASA DE PARTICIPACIÓN DE MANIFESTACIONES 2019-2020-2021-2022**

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2019	80	97	88	82	82	71	63	70	69	64	58	49	<b>73</b>
2.020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	<b>39</b>
2.021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	<b>35</b>
2.022	27	31	39	39	38	34	38	37	39				<b>36</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2019-2020-2021-2022

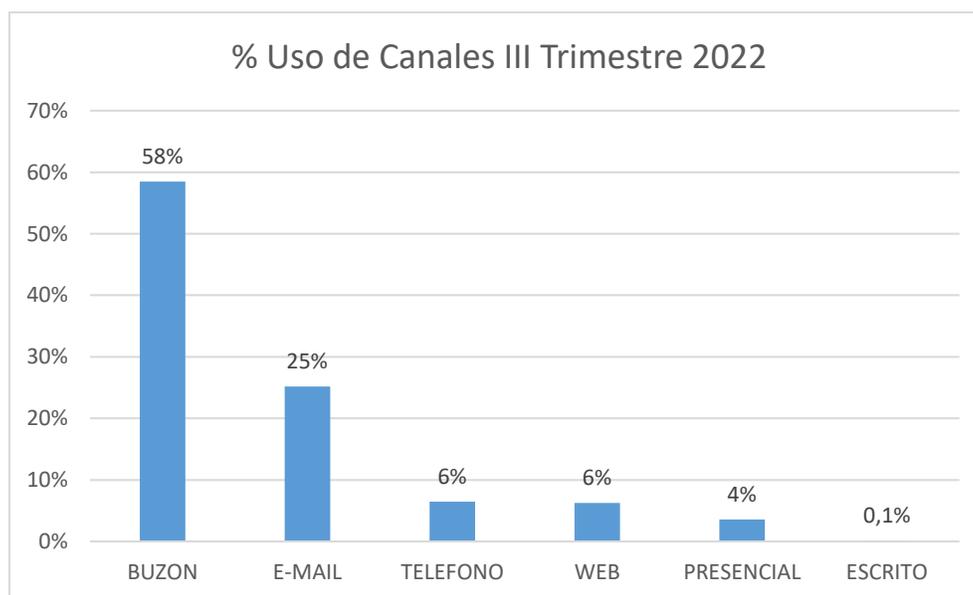
## 1.1. CANALES DE ESCUCHA

**TABLA 4. USO DE CANALES DE ESCUCHA III TRIMESTRE 2022**

CANALES DE ESCUCHA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022
BUZON	332	332	370	1034
E-MAIL	109	174	162	445
TELEFONO	41	46	27	114
WEB	36	49	26	111
PRESENCIAL	25	14	24	63
ESCRITO	0	0	1	1
REDES SOCIALES	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>	<b>615</b>	<b>610</b>	<b>1768</b>

Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

#### GRAFICA 5. USO DE CANALES III TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

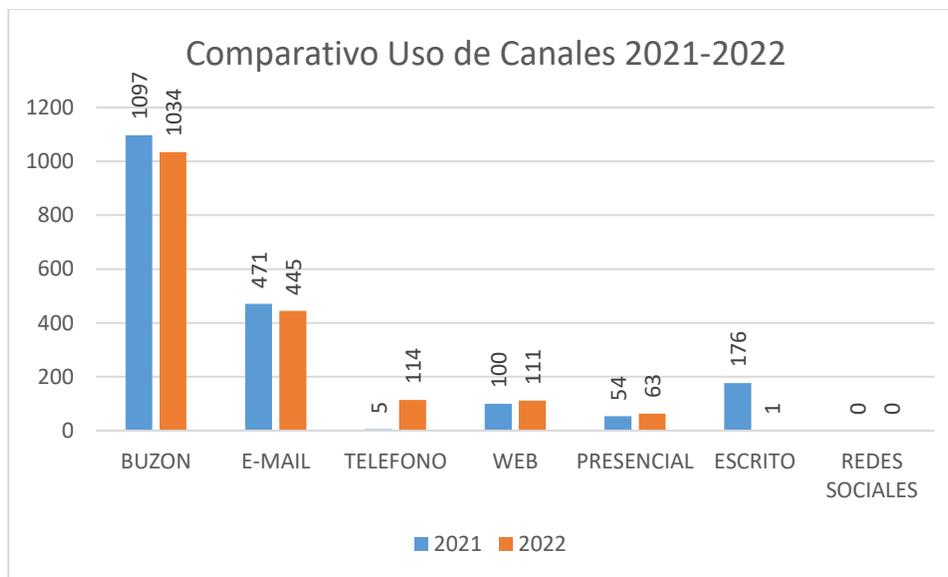
Durante el III Trimestre de 2022, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 58% (n=1.034), seguido por E-mail 25% (n=445), en tercer lugar el canal Telefónico con el 6% (n=114).

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

CANALES DE ESCUCHA	2021	2022
BUZON	1097	1034
E-MAIL	471	445
TELEFONO	5	114
WEB	100	111
PRESENCIAL	54	63
ESCRITO	176	1
REDES SOCIALES	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1903</b>	<b>1768</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2021-2022

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



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2021-2022

En el uso de canales de escucha comparando el Tercer Trimestre 2021-2022, se mantiene el buzón de sugerencias como el canal más usado, el E-mail es el segundo canal de uso; el canal Web Sistema Distrital Bogotá Te Escucha ocupó el

tercer lugar en el año 2021, para el año 2022 el telefónico ocupó el tercer lugar, seguido de web y presencial.

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

**TABLA 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA III TRIMESTRE 2022**

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	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
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	10
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	10
Felicitación	15 días	30 días	4
Queja	15 días	30 días	11
Reclamo	15 días	30 días	10
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	6
Solicitud de copia	10 días	20 días	6
Sugerencia	15 días	30 días	10
<b>Total general</b>			<b>9</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

Para el III Trimestre de 2022, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde a la Ley 1755 de 2015.

### 1.3. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 7. TOTAL TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES III TRIMESTRE 2022

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	35	35%
SUBRED SUR OCCIDENTE	20	20%
SECRETARIA DE SALUD	15	15%
SUBRED CENTRO ORIENTE	13	13%
SUBRED NORTE	6	6%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	1%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

Para los traslados realizados se tiene en cuenta las peticiones registradas, las recibidas por traslado y peticiones de periodos anteriores, siendo asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del distrito.

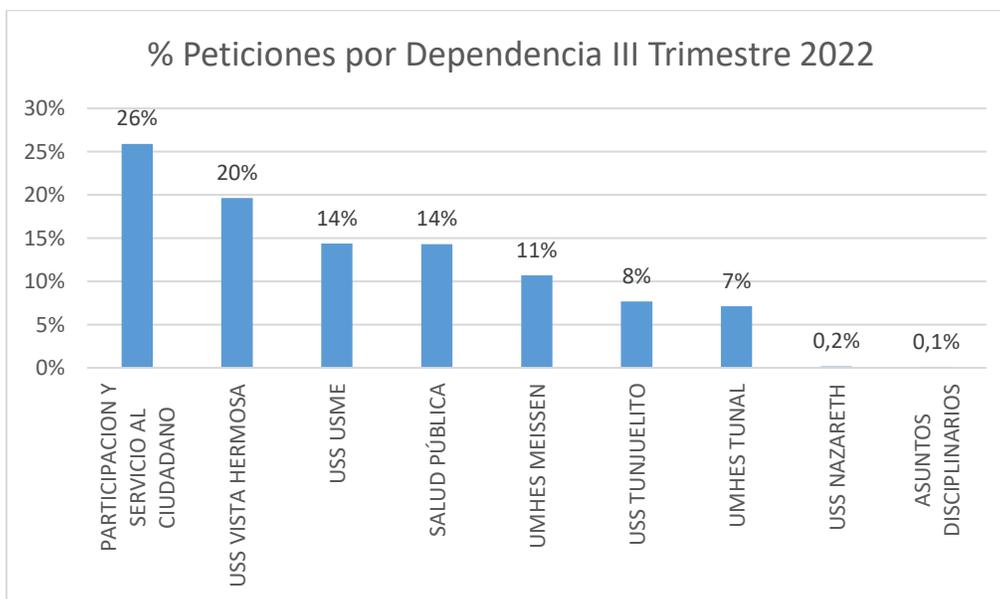
### 1.4. PETICIONES POR DEPENDENCIAS

TABLA 8. TOTAL PETICIONES POR DEPENDENCIA. III TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA DE GESTION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	144	166	148	458
USS VISTA HERMOSA	120	126	101	347
USS USME	86	70	98	254
SALUD PÚBLICA	64	118	71	253
UMHES MEISSEN	53	58	78	189
USS TUNJUELITO	34	41	61	136
UMHES TUNAL	39	36	51	126
USS NAZARETH	2	0	1	3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>	<b>615</b>	<b>610</b>	<b>1768</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

Para el Tercer Trimestre de 2022, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRSD mediante correo electrónico, de manera telefónica, correspondencia y lo concerniente a la página web; correspondiendo en el periodo al 26% (n=458), con temas institucionales, administrativos, oportunidad de citas de especialistas, oportunidad para entrega de medicamentos, oportunidad de Radiología e Imagenología, entre otros.

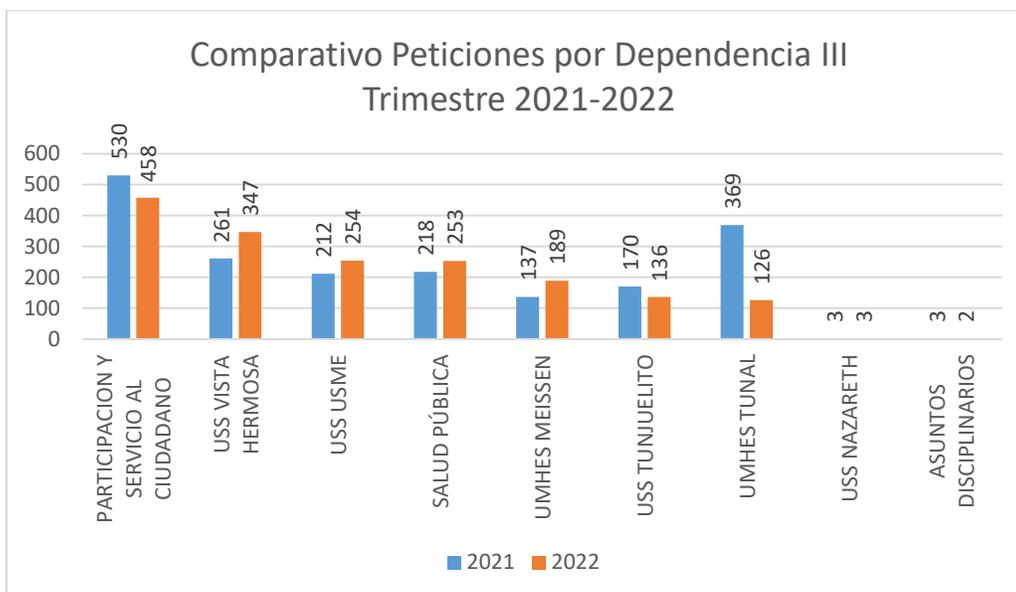
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son CAPS Vista Hermosa 20% (n=347), seguido por la Unidades de la Localidad de Usme 14% (n=254), Salud pública 14% (n=253), Meissen 11% (n=189), Tunjuelito 8% (n=136), Tunal 7% (n=126), Nazareth 0,2% (n=3), y finalmente las peticiones registradas en Asuntos disciplinarios, 2 manifestaciones en el período representando el 0,1%.

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

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2021	2022
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	530	458
USS VISTA HERMOSA	261	347
USS USME	212	254
SALUD PÚBLICA	218	253
UMHES MEISSEN	137	189
USS TUNJUELITO	170	136
UMHES TUNAL	369	126
USS NAZARETH	3	3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>1903</b>	<b>1768</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2021-2022

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



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2021-2022

Comparando el Tercer Trimestre 2022 con el mismo periodo 2021, se presenta incremento en las peticiones recibidas en las dependencias de Vista Hermosa, Usme, Salud Pública y Meissen, las dependencias que presentaron disminución en el número de manifestaciones fueron Participación Comunitaria, Tunjuelito, Tunal y Asuntos Disciplinarios, la dependencia de Nazareth tuvo la misma cantidad de requerimientos en ambos periodos.

## 2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

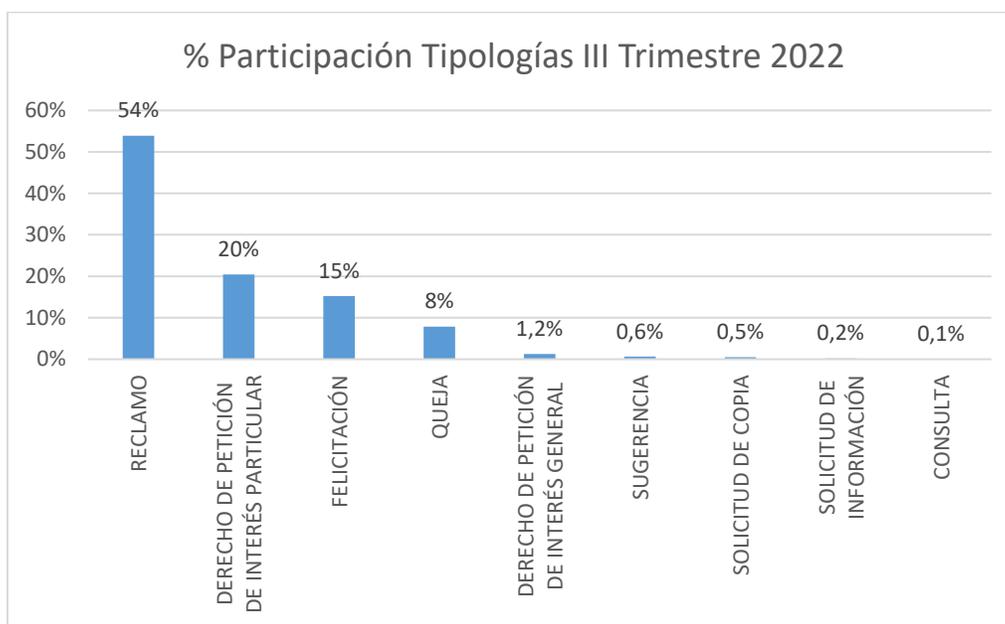
**TABLA 10. TIPOLOGIA DE PETICIONES III TRIMESTRE 2022**

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022
RECLAMO	312	296	345	953
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	91	159	111	361
FELICITACIÓN	80	100	89	269
QUEJA	43	44	52	139
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	6	7	22
SUGERENCIA	2	6	3	11

SOLICITUD DE COPIA	3	3	3	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	0	3
CONSULTA	1	0	0	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>	<b>615</b>	<b>610</b>	<b>1768</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

### GRAFICA 9. TIPOLOGÍA III TRIMESTRE 2022



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

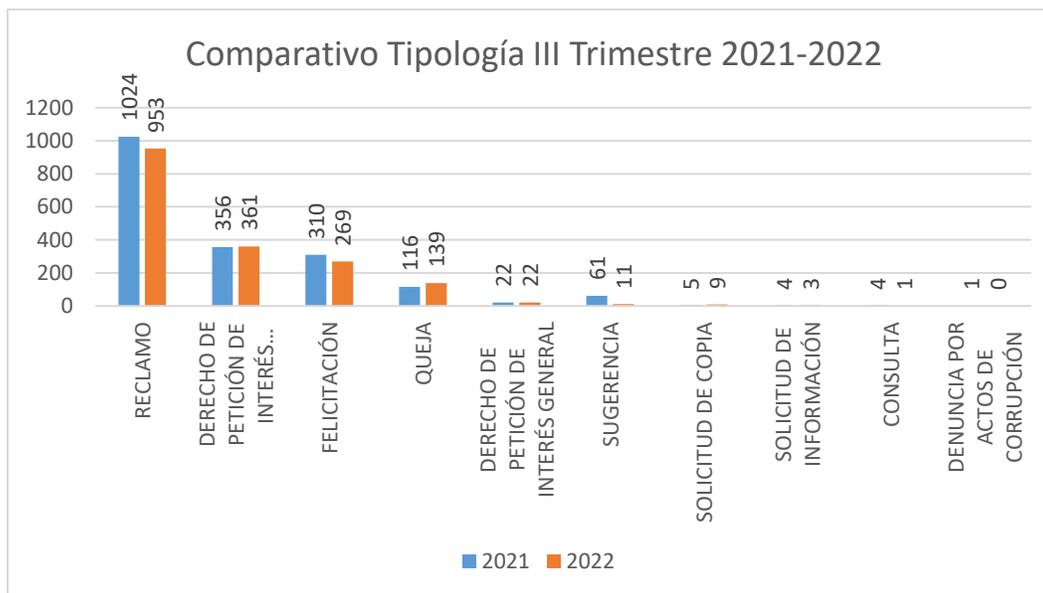
Para el Tercer Trimestre de 2022 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 54% (n=953), seguido por derechos de interés particular 20% (n=361), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones con 15% (n=269), en cuarto lugar con el 8% (n=139) están las quejas por trato inadecuado.

**TABLA 11. COMPARATIVO TIPOLOGIA DE PETICIONES III TRIMESTRE 2021-2022**

TIPOLOGIA	2021	2022
RECLAMO	1024	953
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	356	361
FELICITACIÓN	310	269
QUEJA	116	139
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	22	22
SUGERENCIA	61	11
SOLICITUD DE COPIA	5	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	3
CONSULTA	4	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1903</b>	<b>1768</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

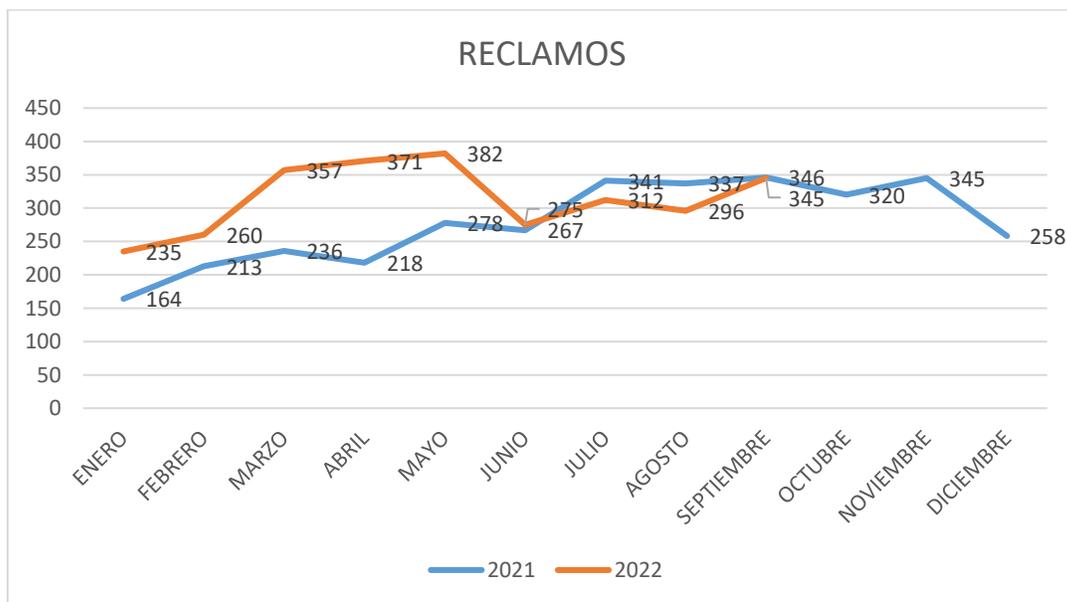
En el comparativo de 2021-2022, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, los derechos de Interés particular ocupan el segundo lugar en el en ambos periodos, seguidos de las felicitaciones y las quejas; comparando los dos periodos, los reclamos y las felicitaciones disminuyeron, los derechos de petición de interés particular y las quejas incrementaron en número para el año 2022. Para los servicios ambulatorios los reclamos están referidos a la falta de oportunidad para asignación de citas de especialista, Servicios complementarios por la oportunidad para la entrega de medicamentos y asignación de citas para toma de imágenes diagnósticas y radiología.

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

## 2.1. RECLAMOS III TRIMESTRE 2022

En el III Trimestre de 2022, se recibieron 953 Reclamos, correspondiente al 54% del total de las manifestaciones (n=1.768), para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 54% (n=1.024) sobre un total de 1.903 PQRSD.

**GRAFICA 11. RECLAMOS 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

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

Las Especialidades más solicitadas en el Tercer Trimestre de 2022 son Oftalmología, Otorrinolaringología, Dolor y Cuidados Paliativos, Dermatología, Ortopedia y Traumatología, Neurología, Endocrinología y Neumología.

### 2.1.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS

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

UNIDAD	RECLAMOS III TRIMESTRE	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
NO APLICA SEDE	273	29%	N.A	N.A
TUNAL	111	12%	33.581	0,33%
VISTA HERMOSA	107	11%	49.722	0,22%
MEISSEN	104	11%	49.214	0,21%
MANUELA BELTRÁN I	77	8%	42.188	0,18%
MARICHUELA	70	7%	60.772	0,12%
ABRAHAM LINCON	41	4%	43.923	0,09%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	39	4%	35.049	0,11%
BETANIA	29	3%	24.943	0,12%
SAN BENITO	18	2%	20.298	0,09%
CANDELARIA	13	1,4%	21.618	0,06%
LA FLORA	11	1,2%	4.995	0,22%
SANTA LIBRADA I	10	1,0%	5.018	0,20%
CASA DE TEJA	9	0,9%	936	0,96%
YOMASA	5	0,5%	4.645	0,11%

DANUBIO AZUL	5	0,5%	5.102	0,10%
ISMAEL PERDOMO	5	0,5%	17.021	0,03%
LA REFORMA	4	0,4%	5.224	0,08%
MOCHUELO	4	0,4%	2.821	0,14%
TUNJUELITO	3	0,3%	5.380	0,06%
USME	3	0,3%	13.389	0,02%
JERUSALEN	3	0,3%	883	0,34%
SAN ISIDRO	3	0,3%	617	0,49%
ISLA DEL SOL	2	0,2%	5.576	0,04%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	2	0,2%	1.148	0,17%
PASQUILLA	2	0,2%	1.506	0,13%
NAZARETH	0	N.A	2.026	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	5.008	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	1.232	N.A
PARAÍSO	0	N.A	682	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
LA ESTRELLA	0	N.A	137	N.A
POTOSÍ	0	N.A	1	N.A
SIERRA MORENA	0	N.A	0	N.A
LIMONAR	0	N.A	8	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>100%</b>	<b>464.663</b>	<b>0,21%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a Tunal, seguida de la Vista Hermosa, Meissen y Manuela Beltrán, sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, Casa de Teja es la de mayor participación con un resultado de 0,96%.

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

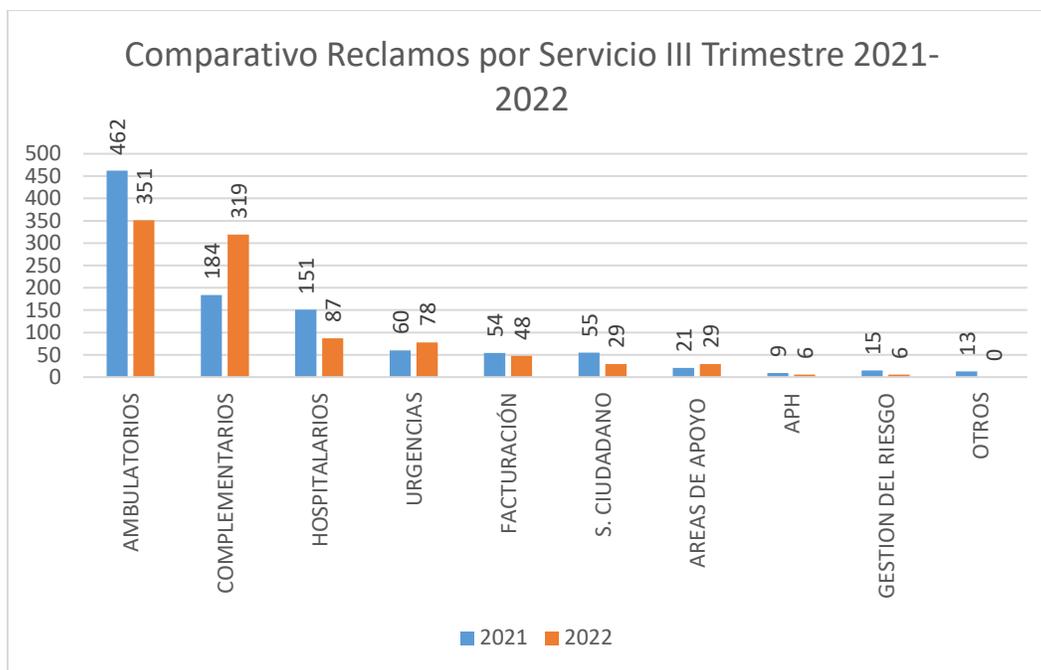
### 2.1.2. RECLAMOS POR SERVICIO

TABLA 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS III TRIMESTRE 2022

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
AMBULATORIOS	351	37%	419280	0,08%
COMPLEMENTARIOS	319	33%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	87	9%	10448	0,83%
URGENCIAS	78	8%	34935	0,22%
FACTURACIÓN	48	5%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	29	3%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	29	3%	N.A	N.A
APH	6	1%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	6	1%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>100%</b>	<b>464663</b>	<b>0,21%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

### GRAFICA 14. RECLAMOS POR SERVICIO III TRIMESTRE 2021-2022



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

Para el Tercer Trimestre de 2022 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 37% (n=351), en el año 2021 también ocupó el primer lugar, la causa principal es la oportunidad para asignación de citas de especialistas, demora e inconformidad en la atención de citas programadas; en segundo lugar se encuentran los Servicios Complementarios con 33% (n=319), derivados de falta de la oportunidad para la entrega de medicamentos y oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología, los Servicios Hospitalarios estuvieron en el tercer lugar en ambos periodos, en el año 2022 con 9% (n=87), las causas principales son la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el año 2022 tuvieron una participación del 8% (n=78), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de triage.

El servicio de facturación 5% (n=48) derivados de la inconformidad, demora en el proceso de atención del servicio y falta de información sobre los costos por los servicios prestados.

Los Reclamos para servicio al ciudadano tuvieron una participación del 3% (n=29) están dados por inconformidad con el servicio de Ruta de la Salud y con la información y orientación brindada por los informadores en los servicios ambulatorios.

Los reclamos para las áreas de apoyo tienen un porcentaje de participación del 3% (n=29) y están relacionados principalmente con inconformidad por las caídas del sistema, profesionales de enlace y vigilancia.

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

#	ESPECIALIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022
1	OFTALMOLOGIA	11	5	18	34
2	OTORRINOLARINGOLOGÍA	5	8	16	29
3	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	9	1	10	20
4	DERMATOLOGIA	3	5	9	17
5	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	3	5	6	14
6	NEUROLOGÍA	6	2	5	13
7	ENDOCRINOLOGÍA	1	3	8	12
8	NEUMOLOGÍA	5	5	2	12
9	UROLOGÍA	1	4	5	10
10	MEDICINA GENERAL	1	4	2	7

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

La Grafica 15 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el Tercer Trimestre de 2022, las cuales corresponden al 68% de las manifestaciones por oportunidad de cita de especialista.

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

ESPECIALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
CIRUGÍA GENERAL	5	5	4	14	54%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	1	0	3	4	15%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	1	2	8%
ANESTESIOLOGÍA	1	0	1	2	8%

CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	0	0	1	4%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	0	1	1	4%
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	0	1	1	4%
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	0	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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

**TABLA 16. TOTAL RECLAMOS POR OPORTUNIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. III TRIMESTRE 2022**

CAUSA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	43	29	25	97	56%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	13	30	34	77	44%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

**TABLA 17. TOTAL RECLAMOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS. III TRIMESTRE 2022**

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III Trimestre 2022
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	43	29	25	97
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	19	7	7	33
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	9	4	15

INCONFORMIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	7	2	5	14
ORIENTACIÓN COMPLEMENTARIOS	2	1	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>163</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

**TABLA 18. TOTAL RECLAMOS OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA. III TRIMESTRE 2022**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS	5	13	12	30	39%
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	2	6	7	15	19%
ELECTROCARDIOGRAFÍA	1	2	6	9	12%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	0	2	5	7	9%
REHABILITACIÓN Y TERAPIAS	2	3	0	5	6%
TOMOGRFÍA COMPUTADA	2	1	1	4	5%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	1	1	3	4%
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRAFA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	0	2	1	3	4%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	1	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

La oportunidad para la entrega de medicamentos, representa en el Tercer Trimestre el 56% del total de reclamos por oportunidad para Los Servicios Complementarios, seguido de asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 44%, los principales servicios para el trimestre fueron Ecografías y Cardiología no invasiva.

**TABLA 19. TOTAL RECLAMOS – Servicio Al Ciudadano**

SERVICIO AL CIUDADANO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
RUTA DE LA SALUD	5	4	5	14	48%
INFORMADORES AMBULATORIO	2	6	3	11	38%
TRABAJO SOCIAL	0	0	2	2	7%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	2	0	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el Tercer Trimestre, estuvieron relacionados con la inconformidad con el servicio de Ruta de la Salud y con la orientación brindada por los informadores del servicio ambulatorio.

**TABLA 20. TOTAL RECLAMOS ÁREAS DE APOYO. III TRIMESTRE 2022**

ÁREAS DE APOYO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
SISTEMAS	8	6	1	15	52%
VIGILANCIA	3	0	1	4	14%
PROFESIONAL DE ENLACE	1	3	0	4	14%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	2	7%
SERVICIOS GENERALES	1	0	1	2	7%
CONTRATACIÓN	1	0	0	1	3%
AYUDAS TÉCNICAS	0	0	1	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

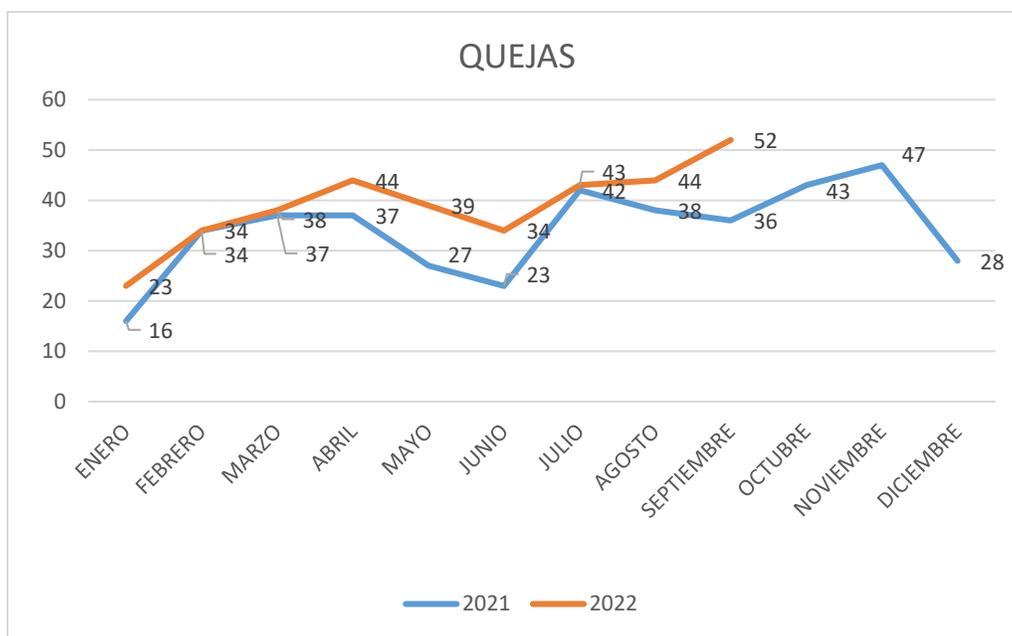
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades por caídas del sistema, servicio de vigilancia y profesional de enlace.

## 2.2. QUEJAS III TRIMESTRE 2022

En el III Trimestre de 2022, se recibieron 139 quejas, correspondiente al 8% del total de las manifestaciones (n=1.768), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 6% (n=116) sobre un total de 1.903 PQRSD.

GRAFICA 16. QUEJAS 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Las quejas para el Tercer Trimestre de 2022 corresponden en su mayoría a trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, principalmente en los servicios Complementarios, Ambulatorios, Servicio al Ciudadano, y Facturación.

## 2.2.1. QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS

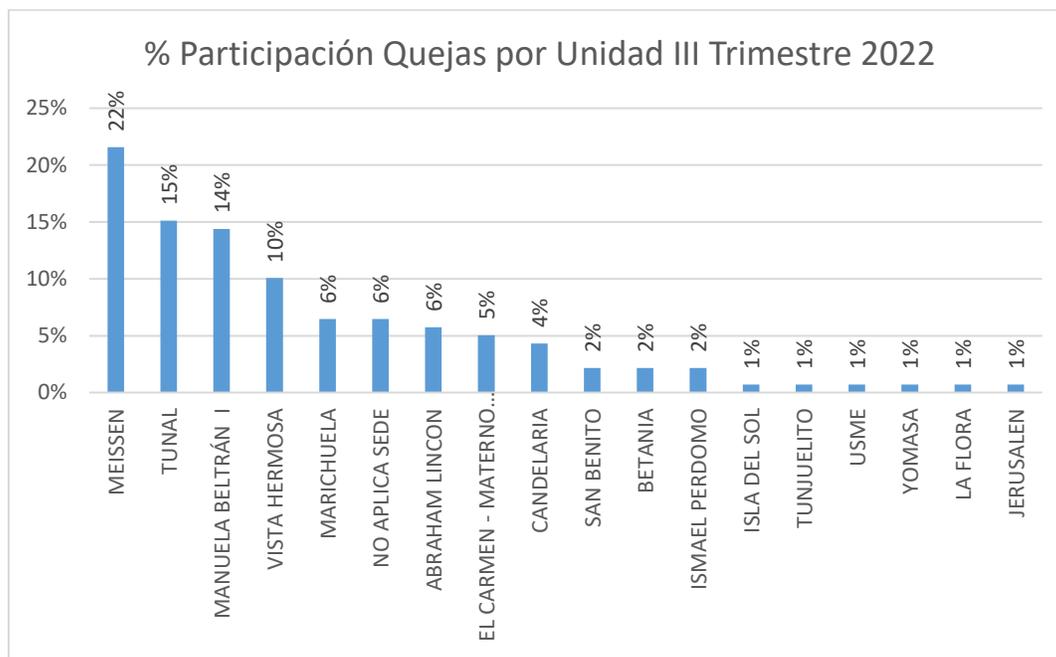
TABLA 21. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD. III TRIMESTRE 2022

UNIDAD	III TRIMESTRE 2022	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
MEISSEN	30	22%	49.214	0,06%
TUNAL	21	15%	33.581	0,06%
MANUELA BELTRÁN I	20	14%	42.188	0,05%
VISTA HERMOSA	14	10%	49.722	0,03%
MARICHUELA	9	6%	60.772	0,01%
NO APLICA SEDE	9	6%	N.A	N.A
ABRAHAM LINCON	8	6%	43.923	0,02%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	7	5%	35.049	0,02%
CANDELARIA	6	4%	21.618	0,03%
SAN BENITO	3	2%	20.298	0,01%
BETANIA	3	2%	24.943	0,01%
ISMAEL PERDOMO	3	2%	17.021	0,02%
ISLA DEL SOL	1	1%	5.576	0,02%
TUNJUELITO	1	1%	5.380	0,02%
USME	1	1%	13.389	0,01%
YOMASA	1	1%	4.645	0,02%
LA FLORA	1	1%	4.995	0,02%
JERUSALEN	1	1%	883	0,11%
NAZARETH	0	N.A	2.026	N.A
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	N.A	1.148	N.A
SANTA LIBRADA I	0	N.A	5.018	N.A
LA REFORMA	0	N.A	5.224	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	5.008	N.A
DANUBIO AZUL	0	N.A	5.102	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	1.232	N.A

PARAÍSO	0	N.A	682	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
LA ESTRELLA	0	N.A	137	N.A
POTOSÍ	0	N.A	1	N.A
CASA DE TEJA	0	N.A	936	N.A
SIERRA MORENA	0	N.A	0	N.A
SAN ISIDRO	0	N.A	617	N.A
MOCHUELO	0	N.A	2.821	N.A
PASQUILLA	0	N.A	1.506	N.A
LIMONAR	0	N.A	8	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>	<b>464.663</b>	<b>0,03%</b>

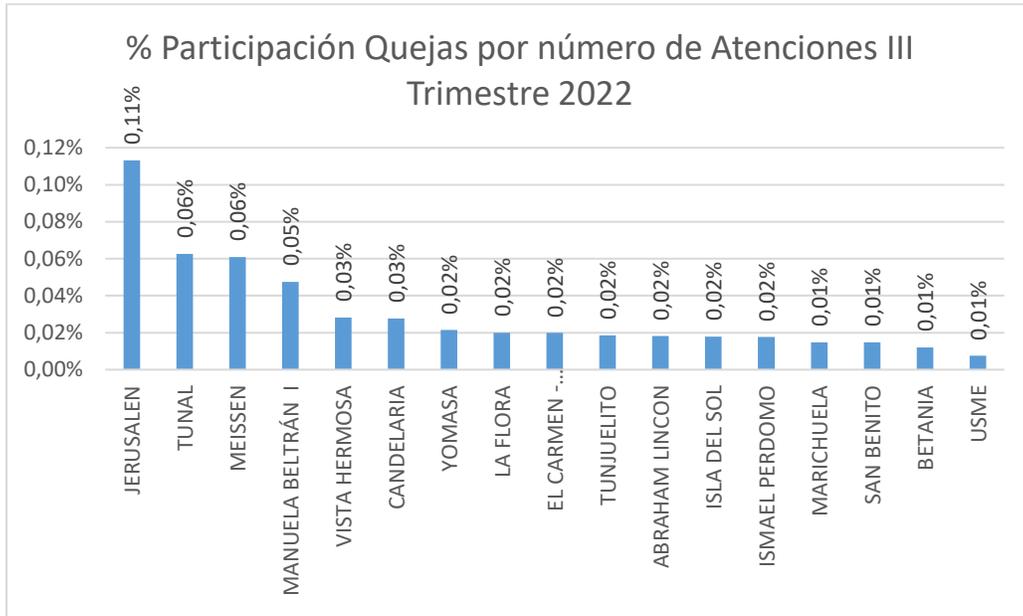
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

De las Quejas recibidas en el Tercer Trimestre de 2022, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a Meissen, Tunal, Manuela Beltrán, Vista Hermosa y Marichuela.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=464.663) la tasa de cada 10.000 atenciones 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

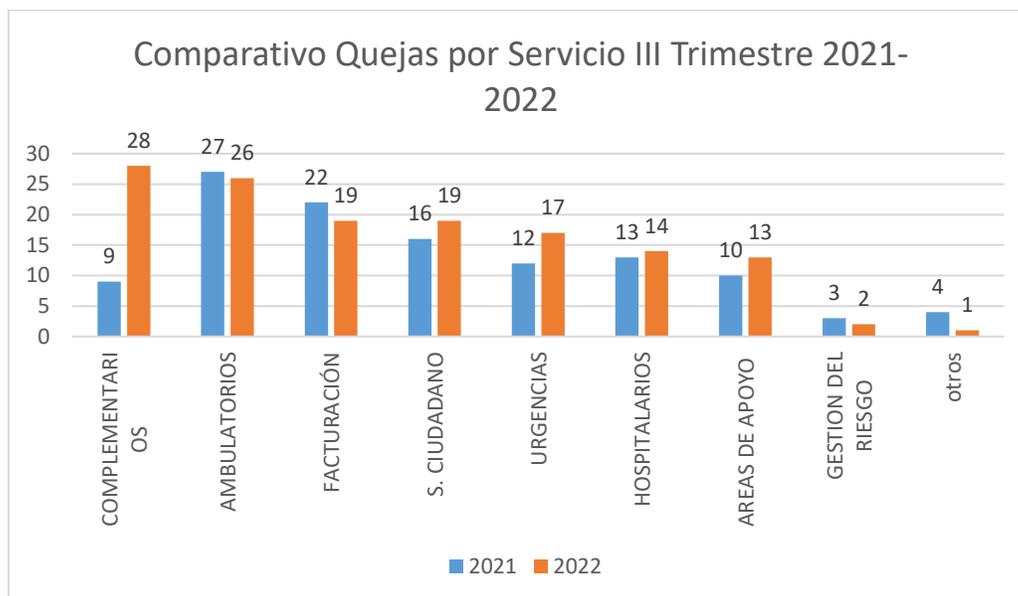
### 2.2.2. QUEJAS POR SERVICIO

**TABLA 22. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO III TRIMESTRE 2022**

SERVICIO	III Trimestre	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
COMPLEMENTARIOS	28	20%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	26	19%	419280	0,01%
FACTURACIÓN	19	14%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	19	14%	N.A	N.A
URGENCIAS	17	12%	34935	0,05%
HOSPITALARIOS	14	10%	10448	0,13%
AREAS DE APOYO	13	9%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	2	1%	N.A	N.A
otros	1	1%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>	<b>464663</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

El servicio Complementario recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre 20%, 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 0,13%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios corresponden a atención deshumanizada y trato inadecuado, principalmente en el servicio de Medicina General en Betania, Manuela Beltrán, Marichuela, El Carmen, Vista Hermosa y Abraham Lincoln, y en el servicio de Terapias Alternativas en la Unidad El Carmen.

### 2.3. FELICITACIONES III TRIMESTRE 2022

En el III Trimestre de 2022, se recibieron 269 felicitaciones, correspondiente al 15% del total de las manifestaciones (n=1.768), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 16% (n=310) sobre un total de 1.903 PQRSD.

GRAFICA 20. FELICITACIONES 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

### 2.3.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS

**TABLA 23. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD III TRIMESTRE 2022**

UNIDAD	III TRIMESTRE	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
NO APLICA SEDE	77	29%	N.A	N.A
MEISSEN	46	17%	49.214	0,09%
SANTA LIBRADA I	39	14%	5.018	0,78%
MANUELA BELTRÁN I	27	10%	42.188	0,06%
VISTA HERMOSA	15	6%	49.722	0,03%
BETANIA	14	5%	24.943	0,06%
TUNAL	12	4%	33.581	0,04%
SAN BENITO	9	3%	20.298	0,04%
EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	9	3%	35.049	0,03%
CANDELARIA	5	2%	21.618	0,02%
ISMAEL PERDOMO	4	1,5%	17.021	0,02%
ABRAHAM LINCON	3	1%	43.923	0,01%
MARICHUELA	3	1%	60.772	0,005%
USME	2	0,7%	13.389	0,01%
LA REFORMA	1	0,4%	5.224	0,02%
LA FLORA	1	0,4%	4.995	0,02%
JERUSALEN	1	0,4%	883	0,11%
SAN ISIDRO	1	0,4%	617	0,16%
ISLA DEL SOL	0	N.A	5.576	N.A
TUNJUELITO	0	N.A	5.380	N.A
NAZARETH	0	N.A	2.026	N.A
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	N.A	1.148	N.A
YOMASA	0	N.A	4.645	N.A
SANTA MARTA	0	N.A	5.008	N.A
DANUBIO AZUL	0	N.A	5.102	N.A
LORENZO ALCANTUZ	0	N.A	0	N.A
DESTINO	0	N.A	1.232	N.A

PARAÍSO	0	N.A	682	N.A
SAN FRANCISCO	0	N.A	0	N.A
LA ESTRELLA	0	N.A	137	N.A
POTOSÍ	0	N.A	1	N.A
CASA DE TEJA	0	N.A	936	N.A
SIERRA MORENA	0	N.A	0	N.A
MOCHUELO	0	N.A	2.821	N.A
PASQUILLA	0	N.A	1.506	N.A
LIMONAR	0	N.A	8	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>	<b>464.663</b>	<b>0,06%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

**GRAFICA 21. PORCENTAJE DE FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS III TRIMESTRE 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a Meissen, Santa Librada, Manuela Beltrán, Vista Hermosa, Betania y Tunal, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es Santa Librada (0,78%), seguida de San Isidro (0,16%).

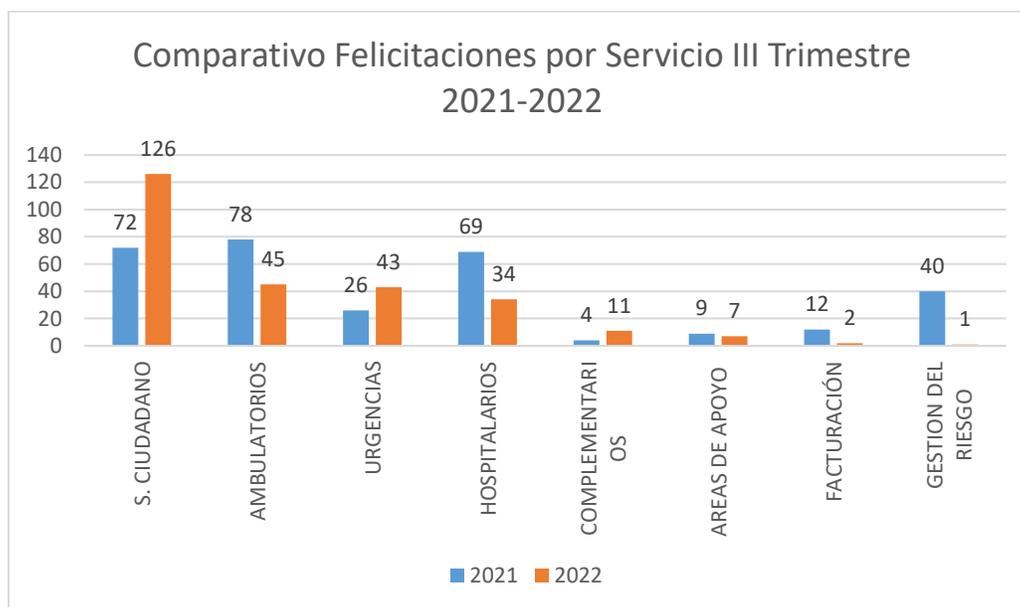
### 2.3.2. FELICITACIONES POR SERVICIO

**TABLA 24. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO III TRIMESTRE 2022**

SERVICIO	III TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
S. CIUDADANO	126	47%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	45	17%	419280	0,01%
URGENCIAS	43	16%	34935	0,12%
HOSPITALARIOS	34	13%	10448	0,33%
COMPLEMENTARIOS	11	4%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	7	3%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	2	1%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	1	0,4%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>	<b>464663</b>	<b>0,06%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

### GRAFICA 23. FELICITACIONES POR SERVICIOS III TRIMESTRE 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Julio, Agosto, Septiembre 2022

Servicio al Ciudadano recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre 47%, 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 0,33%.

Las felicitaciones de Servicio al Ciudadano corresponden principalmente los servicios prestados en Ruta de la Salud.

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

#### 2.4. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR III TRIMESTRE 2022

En el III Trimestre de 2022, se recibieron 361 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 20% del total de las manifestaciones (n=1.768), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 19% (n=356) sobre un total de 1.903 PQRSD.

**TABLA 25. TOTAL DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR III TRIMESTRE 2022**

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<b>80</b>	<b>154</b>	<b>90</b>	<b>324</b>
INSPECCIÓN SANITARIA	60	87	54	201
JORNADA DE VACUNACIÓN	1	36	12	49
CONTROL DE VECTORES	11	14	8	33
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	3	14	13	30
ACOMPañAMIENTO INSTITUCIONAL	4	1	1	6
JORNADA DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	1	1	1	3
CARACTERIZACIÓN DE DISCAPACIDAD	0	0	1	1
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	1	0	1
<b>ÁREAS DE APOYO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>17</b>
CONTRATACIÓN	0	0	4	4
PERSONAS DESAPARECIDAS - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	3	3
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	2	2
AYUDAS TÉCNICAS	0	0	1	1

TALENTO HUMANO	0	0	1	1
CERTIFICACIONES	1	0	0	1
CARTERA	0	1	0	1
REORGANIZACIÓN DE SERVICIO	0	0	1	1
COMUNICACIONES	0	0	1	1
GESTIÓN AMBIENTAL	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	0	1	1
<b>OTRAS CAUSAS</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
FACTURACIÓN	1	1	0	2
HOSPITALIZACIÓN ADULTO	0	0	1	1
HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	1	0	0	1
<b>SOLICITUD DE INFORMACION APH</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
APH	1	0	2	3
<b>SOLICITUD DE CITA - AMBULATORIOS</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
MEDICINA GENERAL	1	1	0	2
OFTALMOLOGÍA	1	1	0	2
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	1	0	1	2
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	1	1
GASTROENTEROLOGÍA	1	0	0	1
ENDOCRINOLOGÍA	1	0	0	1
MEDICINA INTERNA	1	0	0	1
<b>COMPLEMENTARIO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍA DE MAMA	1	0	0	1
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	0	1	0	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>91</b>	<b>159</b>	<b>111</b>	<b>361</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

Para el Tercer Trimestre de 2022, los Derechos de Petición de Interés Particular reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, corresponden en su mayoría a requerimientos de Gestión del Riesgo, en temas relacionados con concepto sanitario, jornadas de vacunación, control de vectores y vigilancia epidemiológica.

Otras manifestaciones relacionadas Áreas de Apoyo, para Contratación, Gestión Documental-personas desaparecidas e Historia clínica.

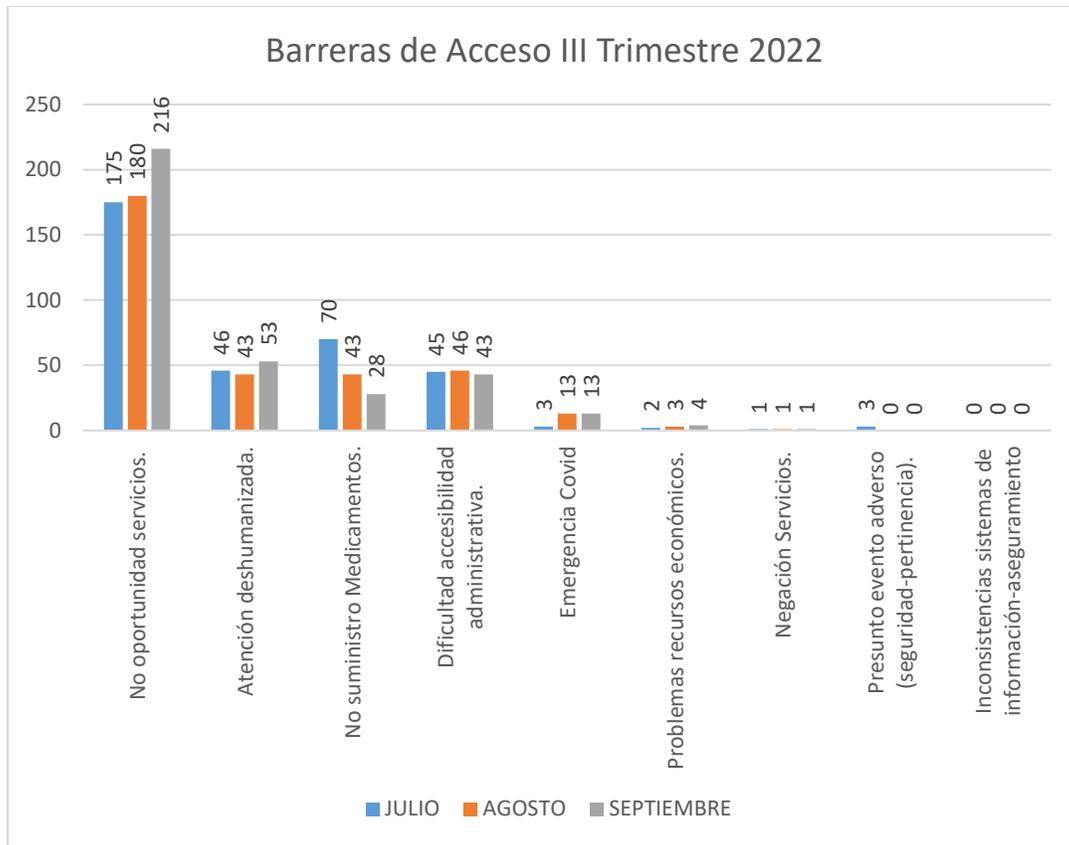
### 3. BARRERAS DE ACCESO

**TABLA 26. BARRERAS DE ACCESO III TRIMESTRE 2022**

BARRERA DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
No oportunidad servicios.	175	180	216	571	55%
Atención deshumanizada.	46	43	53	142	14%
No suministro Medicamentos.	70	43	28	141	14%
Dificultad accesibilidad administrativa.	45	46	43	134	13%
Emergencia Covid	3	13	13	29	3%
Problemas recursos económicos.	2	3	4	9	1%
Negación Servicios.	1	1	1	3	0,3%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).	3	0	0	3	0,3%
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	0	0	0	0	N.A
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>329</b>	<b>358</b>	<b>1032</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

**GRAFICA 24. BARRERAS DE ACCESO III TRIMESTRE 2022**



Fuente: Reporte SDGPC Julio, Agosto, Septiembre 2022

Para el Tercer Trimestre de 2022 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 55% (n=571) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.768), seguida de Atención Deshumanizada con el 14% (n=142), y no suministro de medicamentos con el 14% (n=141).

#### 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA 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.

#### Número de Solicitudes Recibidas:

Para el mes de Julio se registraron 2 manifestaciones con la tipología de solicitud de acceso a la información, en el mes de Agosto se registró 1 manifestación, en el mes de septiembre no se recibieron manifestaciones con esta tipología, a las peticiones recibidas en el periodo, se les dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

A continuación se describen los asuntos de las peticiones registradas en III Trimestre de 2022 bajo la tipología de solicitud de acceso a la información Pública, con el número de radicado y tiempo de respuesta de cada solicitud:

#### Tabla No. 27. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública

MES	SDGPC	Fecha Ingreso	ASUNTO	Fecha Respuesta	TIEMPO DE RESPUESTA
JULIO	2650712022	19-07-2022	SOLICITUD INFORMACIÓN REGISTRADA CERTIFICADO MI VACUNA	26-07-2022	4 Días
	2556952022	12-07-2022	SOLICITUD INFORMACIÓN CLÍNICA COMO MATERIAL PROBATORIO EN PROCESO CRIMINAL	13-07-2022	1 Día
AGOSTO	3004132022	19-08-2022	SOLICITUD CORRECCIÓN DATOS ERRONEOS EN CERTIFICADO DE VACUNACIÓN	30-08-2022	7 Días

Fuente: Reporte SDGPC 2022

### Número de Solicitudes Que Fueron Trasladas a Otra Entidad

La solicitud con radicado SDGPC 2556952022, recibida el 12 de julio de 2022, fue trasladada el 13 de julio de 2022 a la Subred Sur Occidente por tratarse de competencia de esa Subred.

Para el periodo julio a septiembre de 2022, no se presentaron Solicitudes de acceso a la Información Pública a las cuales se les negara el acceso a la información.

## 5. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 28. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS III TRIMESTRE 2022

	TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2022
1	Examen laboratorio clínico	4	2	9	15
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	158	159	186	503

3	Concepto sanitario	142	117	96	355
4	Historia clínica	0	0	0	0
5	Certificado de defunción	0	0	0	0
6	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	0	0	1	1
7	Imágenes diagnosticas	39	56	62	157
8	Terapias físicas, ocupacionales y laborales	8	11	7	26
9	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	95	62	52	209
10	Urgencias	51	47	55	153
11	Certificado de nacido vivo	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>497</b>	<b>454</b>	<b>468</b>	<b>1419</b>

Fuente: Reporte mensual SDGPC, Matriz autocontrol PQRSD 2022

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 11 Trámites; dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaria General estos no se registraran en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 28.

## 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 de 2022 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, con cumplimiento de Oportunidad al 100% de las PQRSD, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, con cierre en el sistema a 9 días.

Para el tercer 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 aportando a la formulación de acciones de mejora para disminución de las manifestaciones por las mismas causas.

Acorde a los resultados de gestión de PQRSD, se consolida información mensual y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte de las necesidades de información institucional.

## 7. CONCLUSIONES

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

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

## 8. RECOMENDACIONES

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

Servicio Ambulatorio, mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Oftalmología, Otorrinolaringología, Dolor y Cuidados Paliativos, Dermatología, Ortopedia y Traumatología, Neurología, Endocrinología y Neumología, así como generar acciones de mejora para la atención oportuna a las citas programadas principalmente de Medicina General.

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

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

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

Dirección Administrativa y Financiera, fortalecer la apropiación de plan de contingencia frente a caídas del sistema, promover el buen trato hacia los usuarios en el servicio de Vigilancia y ventanillas de facturación, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas.

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

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

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



**ANDREA LÓPEZ GUERRERO**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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

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

Elaborado: Octubre 12 de 2022