

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

**Contenido**

INTRODUCCIÓN .....	4
Tipología de manifestaciones ciudadanas .....	5
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2019-2020-2021-2022 .....	6
Grafica 2. Tendencia Tipologías 2022 .....	7
Tabla 1. Total Peticiones Mensuales 2021 - 2022 .....	7
Grafica 3. Total De Peticiones 2021- 2022 .....	8
Tabla 2. Participación De Peticiones De Acuerdo Al Total De Atenciones 2022. .....	8
Tabla 3. Tasa De Participación De Manifestaciones 2020-2021-2022 .....	9
2. CANALES DE ESCUCHA .....	9
Tabla 4. Uso De Canales De Escucha 2022.....	9
Grafica 4. Uso De Canales 2022 .....	10
Tabla 5. Comparativo Uso De Canales 2021-2022 .....	10
Grafica 5. Comparativo Uso De Canales 2021-2022.....	11
3. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA .....	11
Tabla 6. Tiempo Promedio De Respuesta 2022 .....	11
4. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....	12
Tabla 7. Total Traslados A Otras Entidades 2022 .....	12
Grafica 6. Porcentaje Traslados A Otras Entidades .....	13
5. PETICIONES CAPTADAS POR DEPENDENCIAS .....	14
Tabla 8. Total Peticiones captadas por Dependencia 2022.....	14
Grafica 7. Total Peticiones captadas por Dependencia 2022 .....	14
Tabla 9. Comparativo Gestión De Peticiones Por Dependencia 2021-2022...	15
6. TIPOLOGÍA DE PETICIONES .....	16

Tabla 10. Tipología De Peticiones 2022 .....	16
Grafica 9. Tipología 2022.....	17
Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones 2021-2022.....	17
Grafica 10. Tipología Comparativo 2021-2022 .....	18
Actos de Corrupción.....	18
6. RECLAMOS 2022 .....	18
Grafica 11. Reclamos 2021-2022 .....	19
6.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS .....	19
Tabla 12. Total Reclamos Por Unidad De Servicios De Salud 2022 .....	19
Grafica 12. Porcentaje De Reclamos Por Unidad 2022.....	21
Grafica 13. Proporción De Reclamos Por Unidad De Acuerdo Con El Número De Atenciones 2022 .....	21
6.2 RECLAMOS POR SERVICIO .....	22
Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios 2022 .....	22
Grafica 14. Reclamos Por Servicio 2021-2022.....	23
Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio 2022.....	24
Grafica 15. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios 2022 .....	25
Gráfica 16. Pareto Especialidades 2022.....	25
Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicio Hospitalario. 2022.....	26
Tabla 16. Total Reclamos Oportunidad En Servicios Complementarios 2022 .....	26
Tabla 17. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicios Complementarios 2022.....	26
Tabla 18. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano.....	28
Tabla 19. Total Reclamos Áreas De Apoyo 2022 .....	28
Tabla 20. Total Reclamos Facturación 2022 .....	29
7. QUEJAS 2022 .....	29
Grafica 17. Quejas 2021-2022.....	30

7.1 QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS.....	30
Tabla 21. Total Quejas Por Unidad 2022.....	30
Grafica 18. Porcentaje De Quejas Por Unidad 2022 .....	32
Grafica 19. Proporción De Quejas Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones 2022 .....	32
7.2 QUEJAS POR SERVICIO.....	33
Tabla 22. Total Quejas Por Servicio 2022 .....	33
Grafica 20. Total Quejas Por Servicio 2021-2022.....	34
8. FELICITACIONES 2022.....	34
Grafica 21. Felicitaciones 2021-2022 .....	35
8.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS.....	35
Tabla 23. Total Felicitaciones Por Unidad De Servicios De Salud 2022.....	35
Grafica 22. Porcentaje De Felicitaciones Por Unidad De Servicios 2022 .....	37
8.2. FELICITACIONES POR SERVICIO.....	38
Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio 2022 .....	38
Grafica 24. Felicitaciones Por Servicios 2021- 2022 .....	39
9. DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR 2022 .....	39
Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular 2022 .....	39
10. BARRERAS DE ACCESO.....	40
Tabla 26. Barreras De Acceso 2022.....	40
Grafica 25. Barreras De Acceso 2022 .....	41
11. SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA.....	41
12. TRÁMITES Y SERVICIOS .....	42
Tabla 27. Trámites Y Servicios Registrados 2022 .....	42
13. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS .....	43
14. CONCLUSIONES.....	44
15. RECOMENDACIONES .....	44

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano - PQRSD, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en la vigencia 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 Felicitaciones discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados en cada una de las Tipologías, para el periodo 2022.

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

Para el año 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@subreditsur.gov.co](mailto:contactenos@subreditsur.gov.co), Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

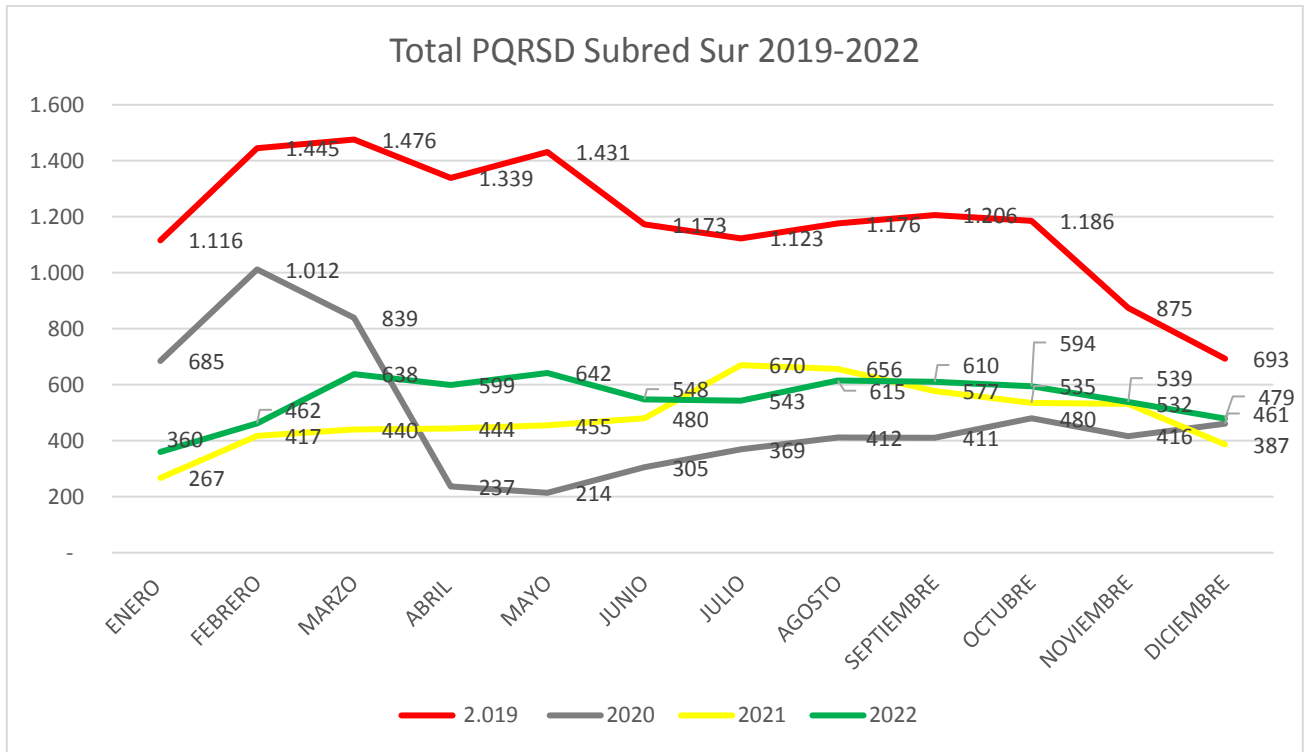
### Tipología de manifestaciones ciudadanas

TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES		Tiempos Ley 1755 de 2015	Tiempos Decreto 491-2020
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 Días	35 Días
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días	30 Días
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 Días	30 Días
<b>QUEJA</b>	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 Días	30 Días
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público	15 Días	30 Días
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días	20 Días
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 Días	20 Días
<b>SUGERENCIA</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 Días	30 Días
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 Días	30 Días

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

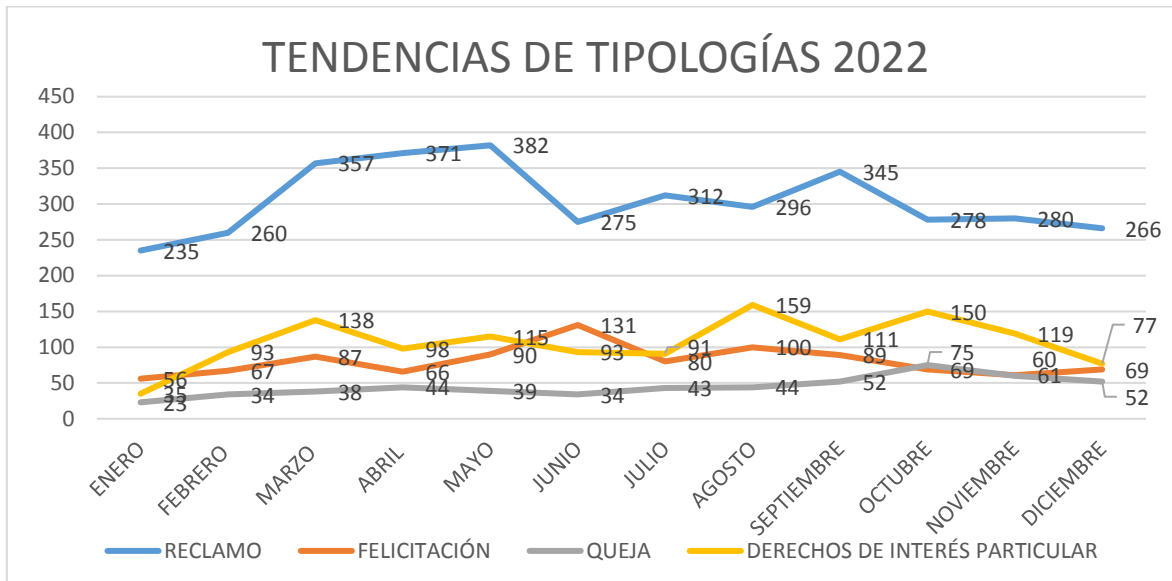
# 1. TRAZABILIDAD PQRSD 2019-2020-2021-2022

Grafica 1. Trazabilidad Pqrsd 2019-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2019-2020-2021-2022

**Grafica 2. Tendencia Tipologías 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para los años 2021 y 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 año 2022 un incremento en el número de reclamos y felicitaciones, y disminución de los derechos de petición de interés particular, la quejas obtuvieron el mismo porcentaje en comparación con el año 2021.

**Tabla 1. Total Peticiones Mensuales 2021 - 2022**

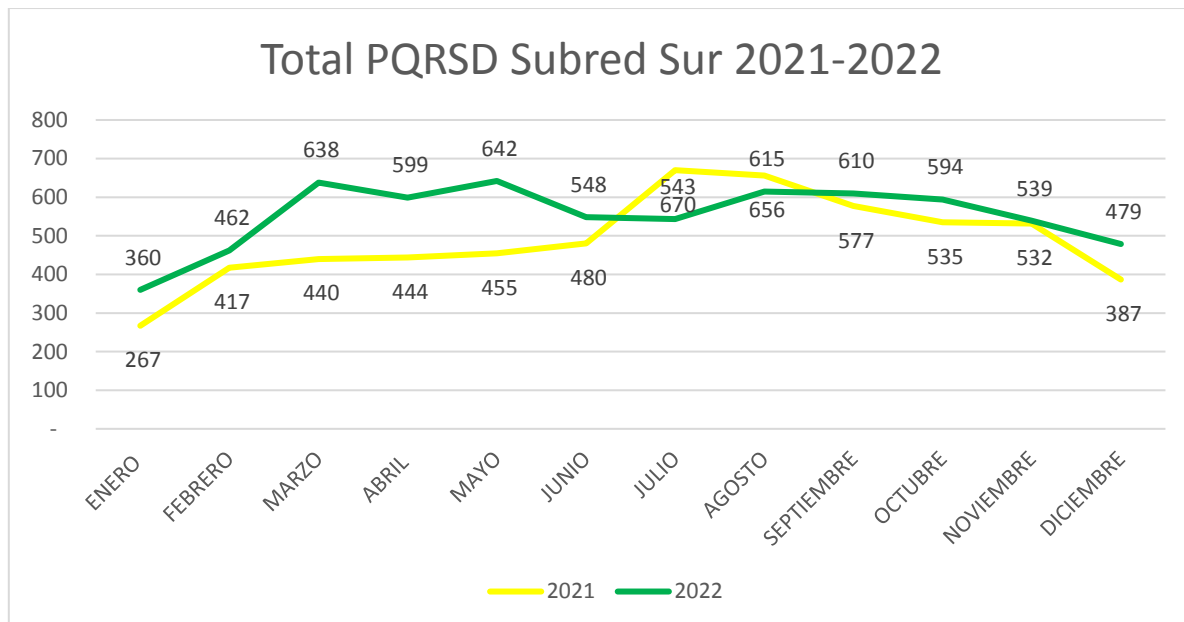
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>2021</b>	267	417	440	444	455	480	670	656	577	535	532	387	<b>5.860</b>
<b>2022</b>	360	462	638	599	642	548	543	615	610	594	539	479	<b>6.629</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Para el año 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 6.629 requerimientos, recibidos a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la Entidad y gestionados en todas las Dependencias de manejo de PQRSD, incrementando en 769 manifestaciones en comparación con el año 2021 (n=5.860); lo anterior teniendo en cuenta que durante el 2021 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 se encontraban las limitaciones de algunos servicios de salud de manera presencial, especialmente para las poblaciones de mayor riesgo de contagio.

**Grafica 3. Total De Peticiones 2021- 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

El comportamiento de peticiones en el año 2022 tuvo tendencia al aumento en el número de requerimientos durante el I Semestre debido al regreso progresivo a la presencialidad luego de la alerta sanitaria decretada por el gobierno nacional. En el mes de diciembre de 2022 se evidencia una disminución en la interposición de manifestaciones ciudadanas, derivada del comportamiento propio de ese mes.

**Tabla 2. Participación De Peticiones De Acuerdo Al Total De Atenciones 2022.**

DEPENDENCIA	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
Servicio a la Ciudadanía	1.604	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Vista Hermosa	1.266	556.896	0,23%
Unidad de Servicios de Salud Usme	1.014	540.540	0,19%



Salud Publica	817	N.A	N.A
Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito	656	416.138	0,16%
Unidad de Servicios de Salud Meissen	647	192.190	0,34%
Unidad de Servicios de Salud Tunal	600	165.787	0,36%
Unidad de Servicios de Salud Nazareth	13	9.146	0,14%
Oficina Asuntos Disciplinarios	12	N.A	N.A
<b>Total general</b>	<b>6.629</b>	<b>1.880.697</b>	<b>0,35%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022-Oficina Gestión de la Información 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 año 2022 (n= 1.880.697) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=6.629) 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 36 por cada 10.000 atenciones.

**Tabla 3. Tasa De Participación De Manifestaciones 2020-2021-2022**

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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	37	33	35	<b>36</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022

## 2. CANALES DE ESCUCHA

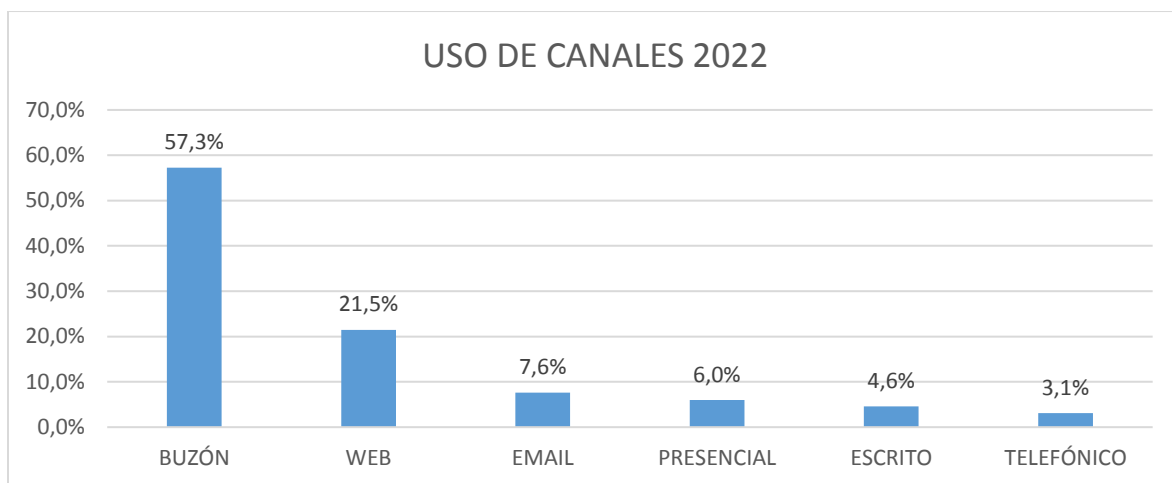
**Tabla 4. Uso De Canales De Escucha 2022**

CANALES DE INTERACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BUZON	245	255	359	376	378	324	332	332	370	365	353	328	4.017
E-MAIL	75	101	163	128	111	88	109	174	162	160	117	96	1.484
PRESENCIAL	9	63	71	62	83	44	25	14	24	19	14	25	453
WEB	31	40	44	32	39	36	36	49	26	35	32	26	426
TELEFONO	0	1	0	1	31	53	41	46	27	15	23	0	238

ESCRITO	0	2	1	0	0	3	0	0	1	0	0	4	11
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>462</b>	<b>638</b>	<b>599</b>	<b>642</b>	<b>548</b>	<b>543</b>	<b>615</b>	<b>610</b>	<b>594</b>	<b>539</b>	<b>479</b>	<b>6.629</b>

Reporte SDGPC 2022

#### Grafica 4. Uso De Canales 2022



Fuente: Reporte SDGPC 2022

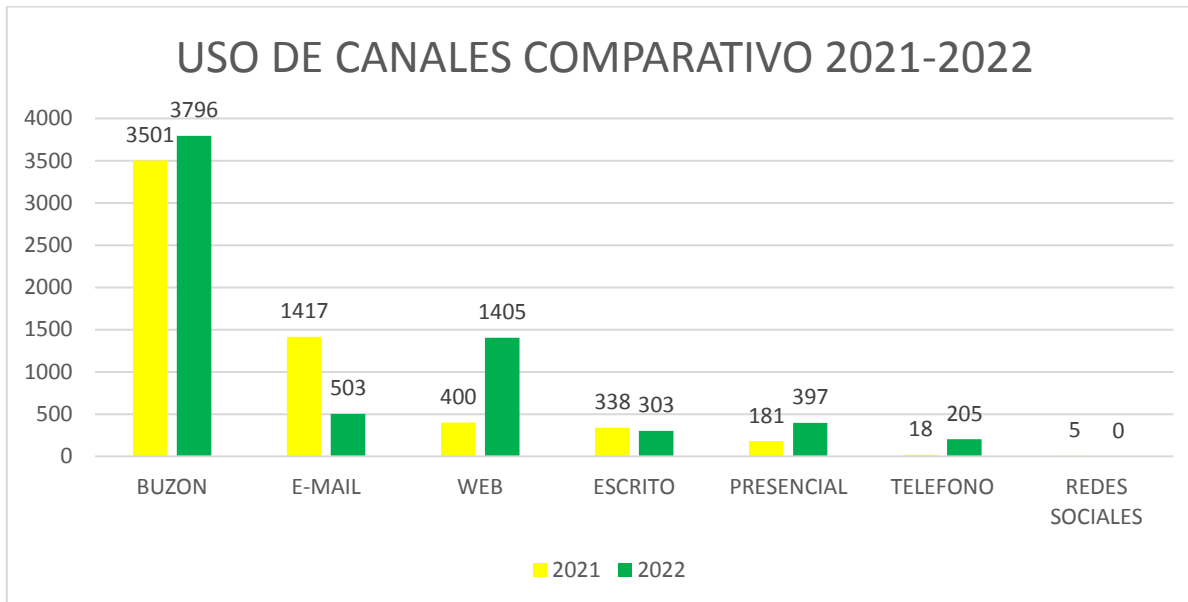
Durante el año 2022 el canal más usado por los usuarios para dar a conocer sus manifestaciones fue a través del Buzón de sugerencias, con el 57,3% (n=3.796) del total de peticiones, seguido por el canal Web 21,5% (n=1.425); en tercer lugar el canal E-mail con el 7,6% (n=503), seguido por canal Presencial 6,0% (n=397), el canal Escrito con el 4,6% (n=303), finalmente se encuentran los canales Telefónico con el 3,1% (n=205).

#### Tabla 5. Comparativo Uso De Canales 2021-2022

CANALES DE ESCUCHA	2021	2022
BUZON	3.501	4.017
WEB	400	426
E-MAIL	1.417	1.484
PRESENCIAL	181	453
ESCRITO	338	11
TELEFONO	18	238
REDES SOCIALES	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.860</b>	<b>6.629</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

**Grafica 5. Comparativo Uso De Canales 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

En el uso de canales de escucha comparando los años 2021-2022, se mantiene el buzón de sugerencias como el canal más usado, el Email en el 2021 y Web en el 2022 es el segundo canal más usado en estos dos periodos; seguido por el canal escrito, presencial, telefónico y redes sociales; lo canales de E-mail, Web y Telefónico obtuvieron una tendencia ascendente en los diferentes periodos.

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

**Tabla 6. Tiempo Promedio De Respuesta 2022**

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			2022
Consulta	30 días	35 días	16 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	8 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	14 días

Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	13 días
Felicitación	15 días	30 días	4 días
Queja	15 días	30 días	12 días
Reclamo	15 días	30 días	11 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	7 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	7 días
Sugerencia	15 días	30 días	13 días
<b>Total general</b>			<b>11 días</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el año 2022, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde al Decreto 491 de 2020 por Emergencia Sanitaria, que se extendió hasta el 30 de Junio de 2022 y a la ley 1755 de 2015 una vez finalizada la emergencia sanitaria por COVID 19.

#### 4. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla 7. Total Traslados A Otras Entidades 2022

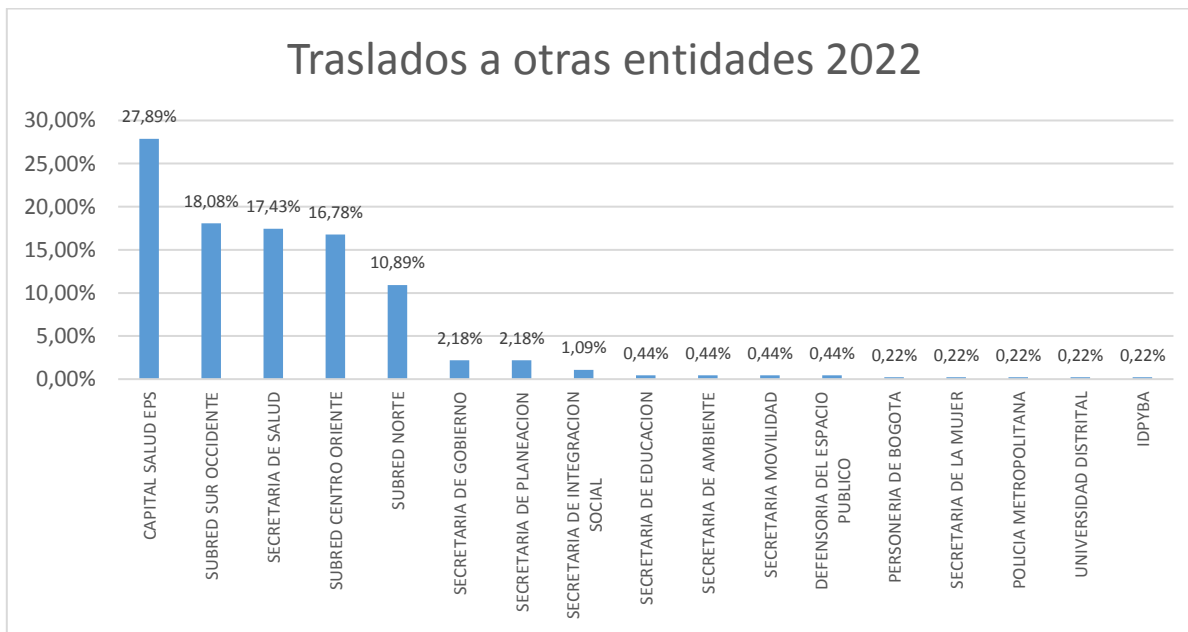
ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	128	27,89%
SUBRED SUR OCCIDENTE	83	18,08%
SECRETARIA DE SALUD	80	17,43%
SUBRED CENTRO ORIENTE	77	16,78%
SUBRED NORTE	50	10,89%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	2,18%
SECRETARIA DE PLANEACION	10	2,18%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	1,09%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0,44%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	0,44%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	0,44%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	0,44%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0,22%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,22%

POLICIA METROPOLITANA	1	0,22%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,22%
IDPYBA	1	0,22%
SECRETARIA GENERAL	1	0,22%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT	1	0,22%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,22%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC 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.

### Grafica 6. Porcentaje Traslados A Otras Entidades



Fuente: Reporte SDGPC 2022

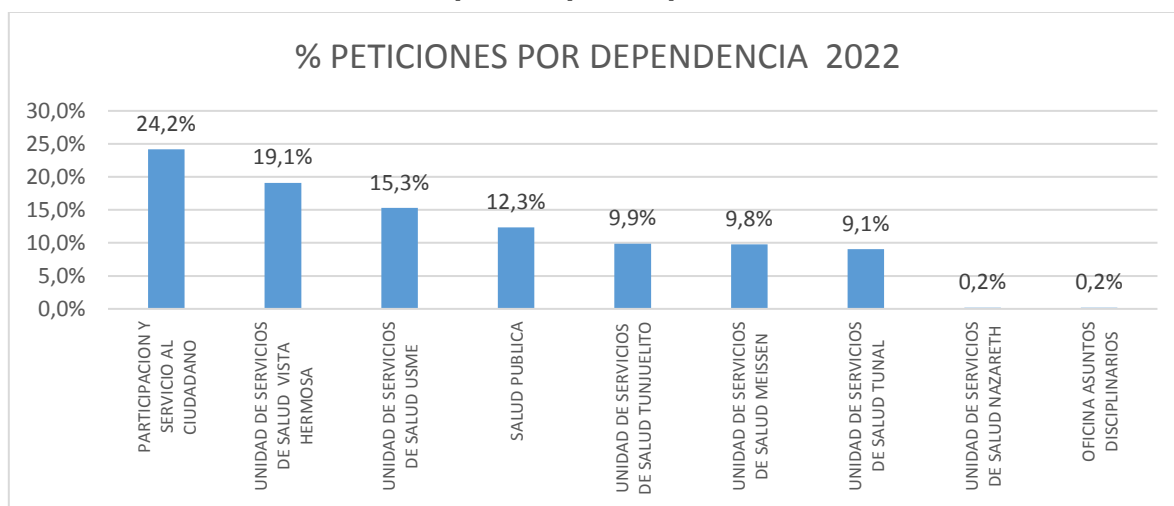
## 5. PETICIONES CAPTADAS POR DEPENDENCIAS

Tabla 8. Total Peticiones captadas por Dependencia 2022

DEPENDENCIA DE GESTION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	97	129	217	148	166	145	141	171	146	111	49	84	1604
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VISTA HERMOSA	59	76	106	122	126	154	116	117	110	88	92	100	1266
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD USME	56	59	79	80	91	90	86	70	97	79	148	79	1014
SALUD PUBLICA		53	75	73	69	63	61	117	76	111	62	57	817
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD TUNJUELITO	47	44	44	57	65	45	34	41	48	87	59	85	656
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MEISSEN	56	37	49	49	63	38	48	63	67	59	77	41	647
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD TUNAL	46	49	75	50	66	26	41	36	51	47	75	38	600
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD NAZARETH	1	5	2	0	2	0	2	0	1	0	0	0	13
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	0	5	1	0	3	0	1	1	0	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>453</b>	<b>647</b>	<b>584</b>	<b>649</b>	<b>561</b>	<b>532</b>	<b>615</b>	<b>597</b>	<b>583</b>	<b>562</b>	<b>484</b>	<b>6.629</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

Grafica 7. Total Peticiones captadas por Dependencia 2022



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el año 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 24,2% (n=1.604) con temas institucionales, administrativos, de emergencia sanitaria, oportunidad de citas de especialistas y radiología, entre otros.

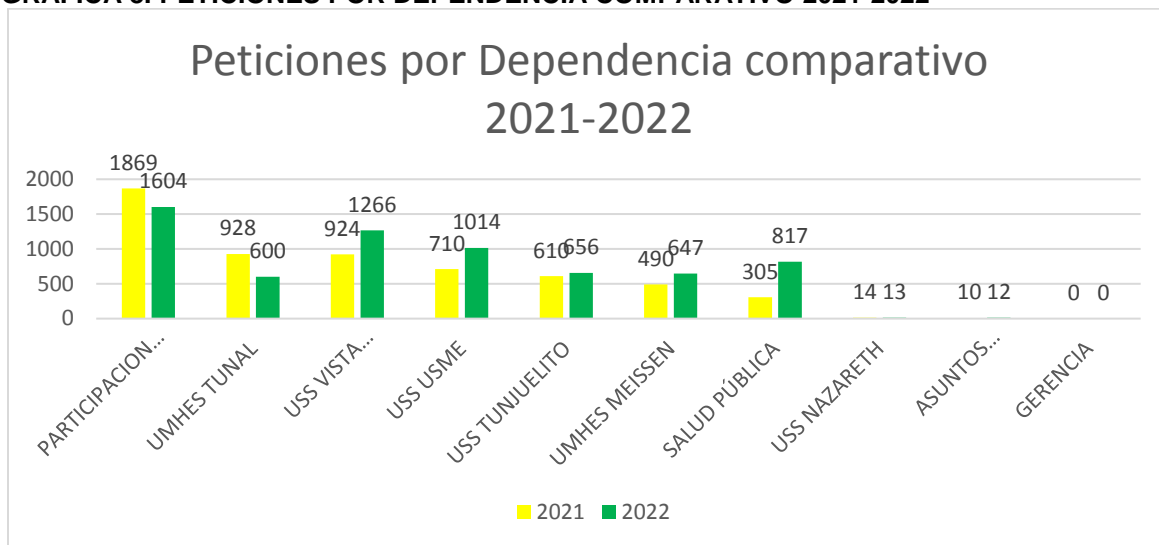
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son Vista Hermosa 19,1% (n=1266), Usme 15,3% (n=1014), seguido por la Dependencia de Salud Pública 12,3% (n=817), las unidades de la Localidad de Tunjuelito 9,9% (n=656), Meissen 9,8% (n=647), Tunal 9,1% (n=600), Nazareth registró 13 manifestaciones en el período representando el 0,2%, así como las peticiones registradas por Asuntos disciplinarios 0,2% (n=12).

**Tabla 9. Comparativo Gestión De Peticiones Por Dependencia 2021-2022**

DEPENDENCIA DE GESTION	2021	2022
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.869	1.604
UMHES TUNAL	928	600
USS VISTA HERMOSA	924	1.266
USS USME	710	1.014
USS TUNJUELITO	610	656
UMHES MEISSEN	490	647
SALUD PÚBLICA	305	817
USS NAZARETH	14	13
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	12
GERENCIA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.860</b>	<b>6.629</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

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



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Comparando el año 2022 con año 2021, se presenta disminución en las peticiones recibidas en las dependencias de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y Tunal, se presentó incremento de las Unidades de Vista Hermosa, Usme, Tunjuelito, Meissen y Salud Pública.

## 6. TIPOLOGÍA DE PETICIONES

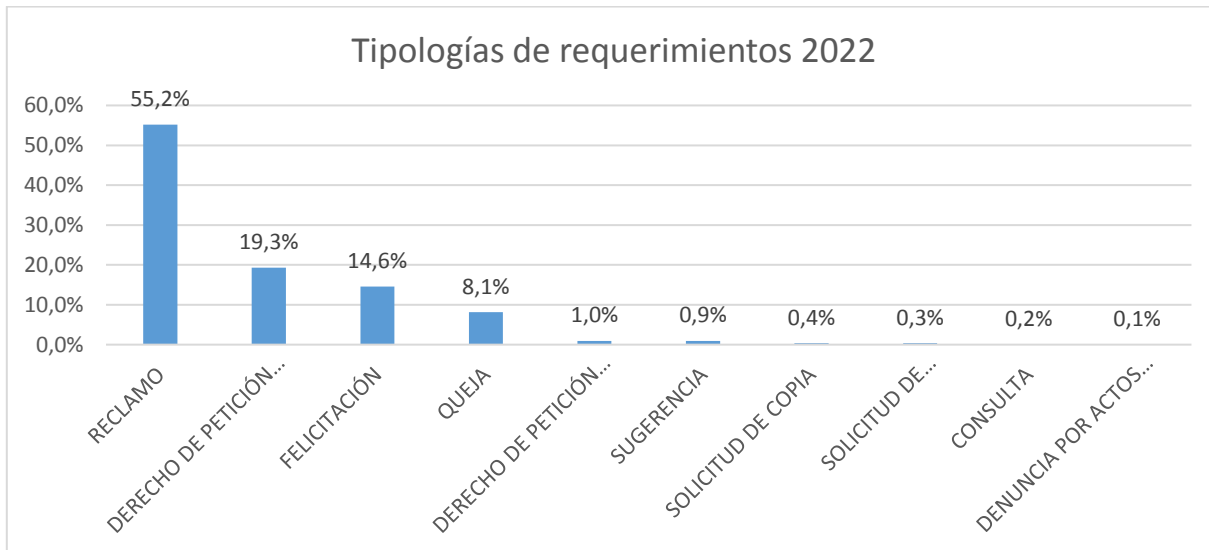
**Tabla 10. Tipología De Peticiones 2022**

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECLAMO	233	258	365	356	390	284	307	296	338	271	289	270	3657
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	34	90	135	103	112	95	88	159	115	145	120	83	1279
FELICITACIÓN	58	65	89	63	90	134	79	97	83	75	65	67	965
QUEJA	26	33	39	43	40	35	39	48	47	70	69	49	538
SUGERENCIA	3	0	8	7	8	5	2	6	3	8	7	4	61
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	4	3	2	5	6	9	5	8	5	9	6	63
SOLICITUD DE COPIA	5	0	2	2	3	0	3	3	3	3	2	0	26
CONSULTA	1	0	3	0	0	1	1	0	0	2	0	2	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	3	3	4	0	1	2	1	0	3	1	3	22
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	4	1	0	2	0	0	1	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>453</b>	<b>647</b>	<b>584</b>	<b>649</b>	<b>561</b>	<b>532</b>	<b>615</b>	<b>597</b>	<b>583</b>	<b>562</b>	<b>484</b>	<b>6629</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022



**Grafica 9. Tipología 2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

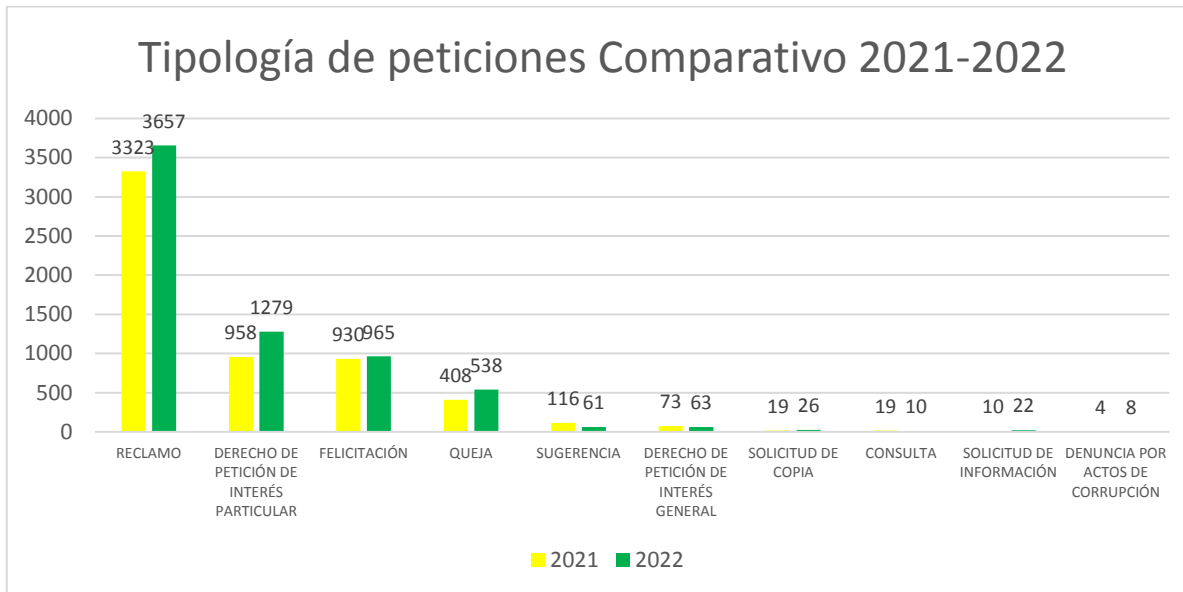
Para la vigencia 2022 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 55,2% (n=3,657), seguido por derechos de interés particular 19,3% (n=1279), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones 14,6% (n=965), en cuarto lugar con el 8,1% (n=538) están las quejas por trato inadecuado.

**Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones 2021-2022**

TIPOLOGIA	2021	2022
RECLAMO	3.323	3.657
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	958	1.279
FELICITACIÓN	930	965
QUEJA	408	538
SUGERENCIA	116	61
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	73	63
SOLICITUD DE COPIA	19	26
CONSULTA	19	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	22
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>5.860</b>	<b>6.629</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

**Grafica 10. Tipología Comparativo 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

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, seguido de las felicitaciones y las quejas, comparando los dos periodos, los reclamos, las felicitaciones y las quejas incrementaron en número para el año 2022. Para los servicios ambulatorios los reclamos continúan estando 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, radiología y entrega oportuna y completa de medicamentos.

### Actos de Corrupción

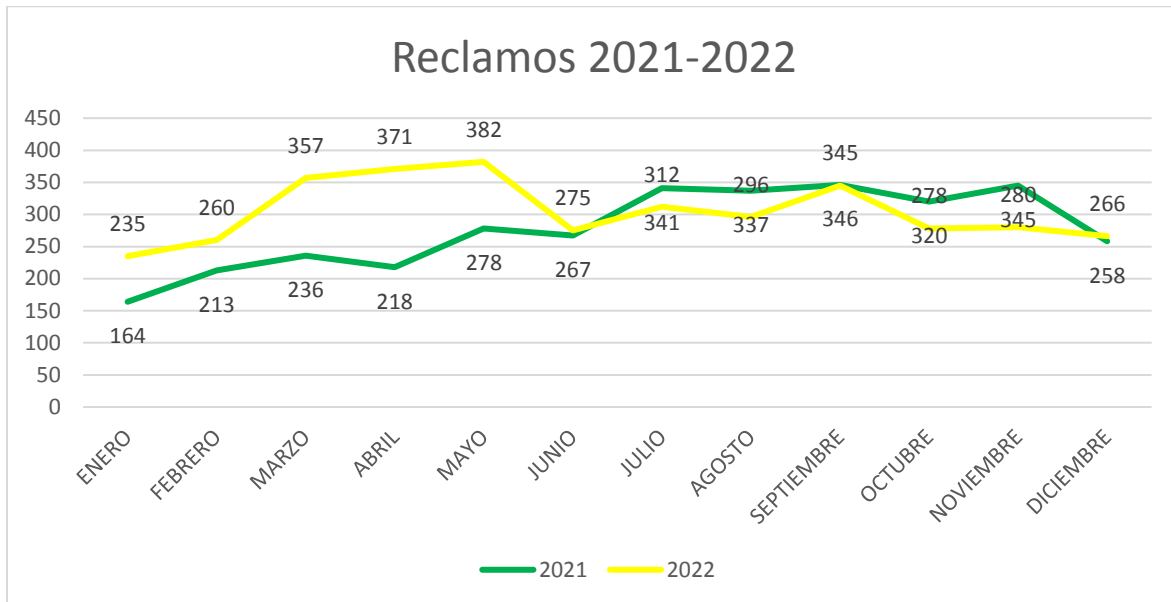
De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el 2022, fueron atendidas como denuncias por posibles actos de corrupción 8 manifestaciones, las cuales pertenecen a los meses de abril, mayo, julio y octubre, y a las que se les dio el trámite correspondiente desde el área de la competencia.

## 6. RECLAMOS 2022

En el año 2022, se recibieron 3.657 Reclamos, correspondiente al 55,2% del total de las manifestaciones (n=6.629), mientras que para el año 2021 en el mismo

periodo esta tipología correspondió al 56.7% (n=3.323) sobre un total de 5.860 PQRSD.

**Grafica 11. Reclamos 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el año 2022 tuvo una tendencia a incrementar el número de manifestaciones ciudadanas el primer semestre en comparación con el mismo periodo 2021, sin embargo la tendencia para el segundo semestre fue a disminuir, en comparación al periodo anterior. Lo concerniente a los motivos 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 en el año 2022 son Medicina General, Oftalmología, Urología y Ortopedia y Traumatología.

### 6.1. RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS

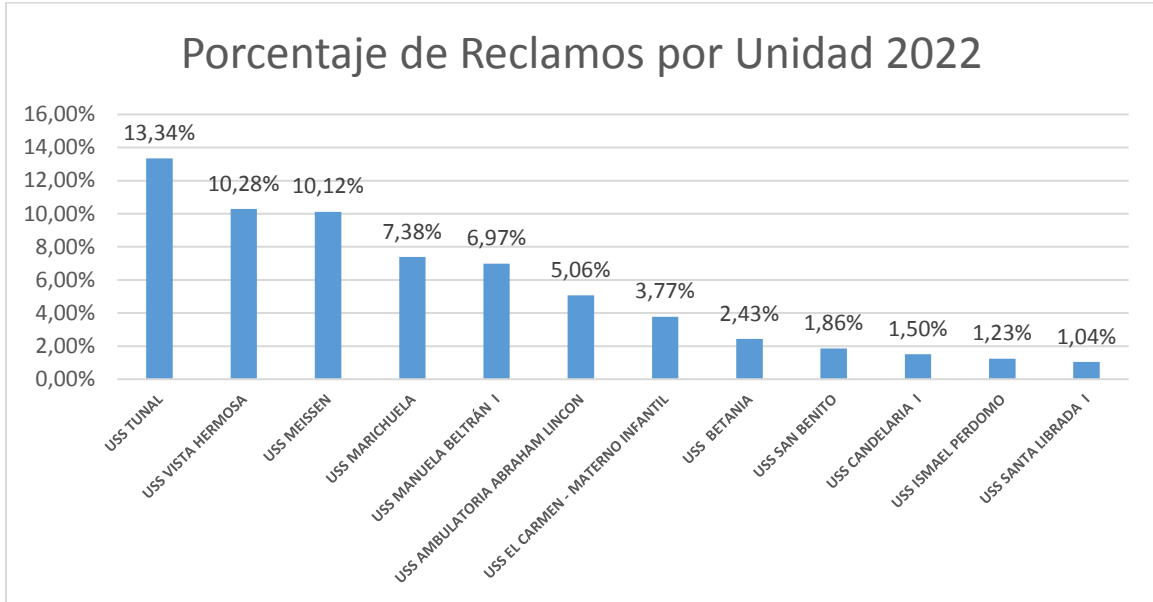
**Tabla 12. Total Reclamos Por Unidad De Servicios De Salud 2022**

UNIDAD	RECLAMOS 2022	% de Participación en Reclamos	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
--------	---------------	--------------------------------	----------------------	--------------------------------

USS TUNAL	488	13,34%	165.787	0,29%
USS VISTA HERMOSA	376	10,28%	207.343	0,18%
USS MEISSEN	370	10,12%	192.190	0,19%
USS MARICHUELA	270	7,38%	247.146	0,11%
USS MANUELA BELTRÁN I	255	6,97%	148.149	0,17%
USS AMBULATORIA ABRAHAM LINCON	185	5,06%	175.290	0,11%
USS EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	138	3,77%	137.505	0,10%
USS BETANIA	89	2,43%	94.149	0,09%
USS SAN BENITO	68	1,86%	73.500	0,09%
USS CANDELARIA I	55	1,50%	86.436	0,06%
USS ISMAEL PERDOMO	45	1,23%	67.954	0,07%
USS SANTA LIBRADA I	38	1,04%	21.035	0,18%
USS LA FLORA	34	0,93%	16.457	0,21%
USS TUNJUELITO	31	0,85%	16.862	0,18%
USS LA REFORMA	17	0,46%	21.384	0,08%
USS DANUBIO AZUL	17	0,46%	21.282	0,08%
USS ISLA DEL SOL	16	0,44%	12.971	0,12%
USS CASA DE TEJA	15	0,41%	9.471	0,16%
USS USME	15	0,41%	49.064	0,03%
USS JERUSALEN	14	0,38%	7.012	0,20%
USS YOMASA	13	0,36%	17.150	0,08%
USS SAN ISIDRO	9	0,25%	3.411	0,26%
USS MOCHUELO	8	0,22%	9.484	0,08%
USS PASQUILLA	6	0,16%	5.971	0,10%
USS LA ESTRELLA	4	0,11%	540	0,74%
USS DESTINO	4	0,11%	4.264	0,09%
USS SAN JUAN DE SUMAPAZ	3	0,08%	4.827	0,06%
USS SIERRA MORENA	1	0,03%	2.380	0,04%
USS NAZARETH	1	0,03%	7.765	0,01%
USS PARAÍSO	0	0,00%	8.092	0,00%
USS POTOSÍ	0	0,00%	15	0,00%
USS LIMONAR	0	0,00%	38	0,00%
NO APLICA SEDE	1.072	29,31%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>3.657</b>	<b>100%</b>	<b>1.882.707</b>	<b>0,19%</b>

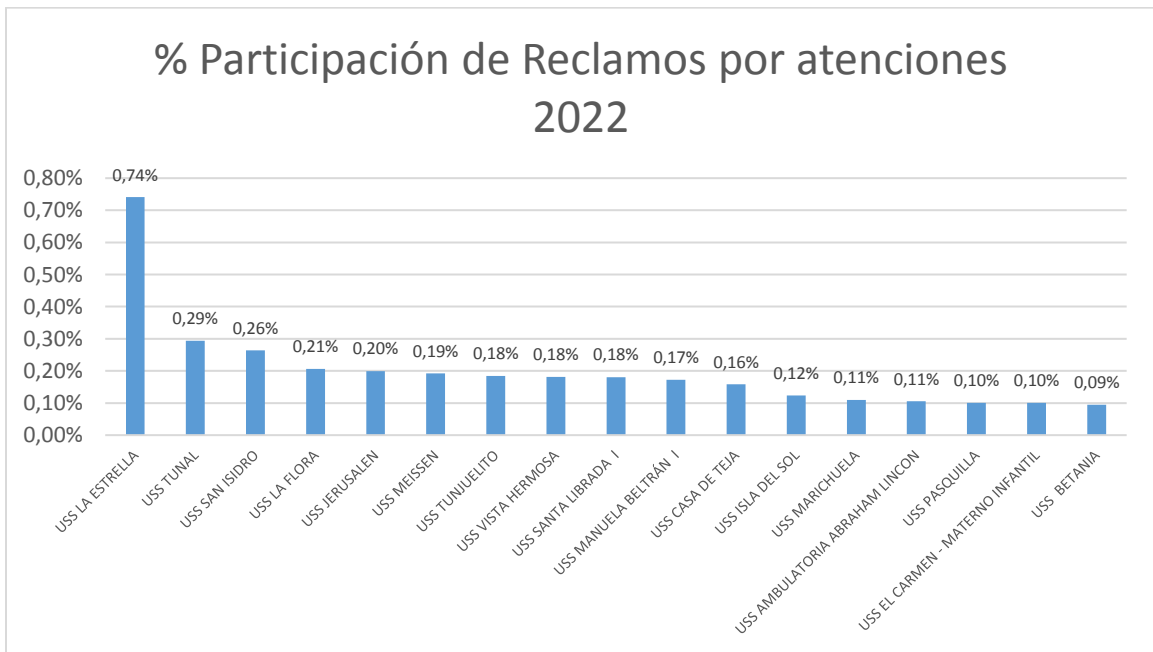
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina de Gestión de la Información 2022

**Grafica 12. Porcentaje De Reclamos Por Unidad 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**Grafica 13. Proporción De Reclamos Por Unidad De Acuerdo Con El Número De Atenciones 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

El mayor número de reclamos para el año 2022 corresponde a la USS Tunal, seguida de la USS Vista Hermosa, USS Meissen y Marichuela, sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, la USS La Estrella es la de mayor participación con un resultado de 0,74%.

Respecto a la tasa, por cada 10.000 atenciones 19 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

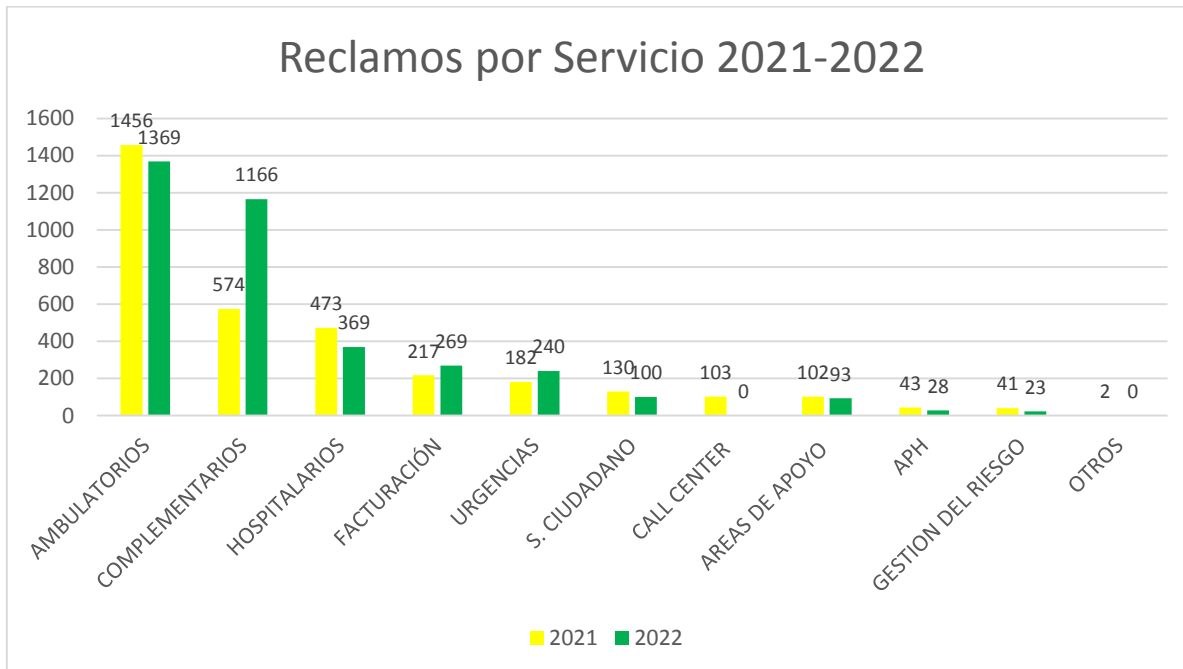
## 6.2 RECLAMOS POR SERVICIO

Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios 2022

SERVICIO	TOTAL RECLAMOS	% participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% participación frente a Atenciones
SERVICIOS AMBULATORIOS	1.369	37,44%	1.706.401	0,08%
COMPLEMENTARIO	1.166	31,88%	N.A	N.A
SERVICIOS HOSPITALARIOS	369	10,09%	41.086	0,90%
FACTURACIÓN	269	7,36%	N.A	N.A
SERVICIO DE URGENCIAS	240	6,56%	135.220	0,18%
SERVICIO AL CIUDADANO	100	2,73%	N.A	N.A
ÁREAS DE APOYO	93	2,54%	N.A	N.A
CALL CENTER	0	0,00%	N.A	N.A
GESTIÓN DEL RIESGO	23	0,63%	N.A	N.A
APH	28	0,77%	N.A	N.A
OTROS	0	0,00%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>3.657</b>	<b>100%</b>	<b>1.882.707</b>	<b>0,19%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021. Oficina Gestión de la Información 2022

**Grafica 14. Reclamos Por Servicio 2021-2022**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD 2021-2022

Para la vigencia 2022 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 37,44% (n=1.369), en el año 2021 también se encontraba en primer lugar con el 43,82% (n=1.456), la causa principal es la oportunidad de citas, demora o inconformidad en la atención de citas de especialistas. Los Servicios Complementarios se encuentran en segundo lugar con 31,88% (n=1.166) en el año 2021 y en la misma posición en el año 2021 con 17,27% (n=574), los cuales corresponden en su mayoría a la oportunidad de agenda de Radiología e Imagenología, oportunidad en entrega de resultados y medicamentos; los Servicios Hospitalarios en el año 2022 estuvieron en el tercer lugar con 10,09% (n=369) y en el año 2021 con 14,23% (n=473), las causas principales son la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio.

El servicio de facturación 7,36% (n=269) por demora en la atención, inconformidad con la atención, mala asignación de citas y cobros incorrectos.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el año 2022 tuvieron una participación del 6,56% (n=240), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de Triage.

Los Reclamos para servicio al ciudadano tuvieron una participación del 2,73% (n=100) están dados por inconformidad con la información y orientación, y demora en la atención brindada por los informadores y Auxiliares de Ruta de la Salud

Los reclamos para las áreas de apoyo tienen un porcentaje de participación del 2,54% (n=93) y están dados por inconformidad con los sistemas de información, servicio de vigilancia, servicios generales y mantenimiento.

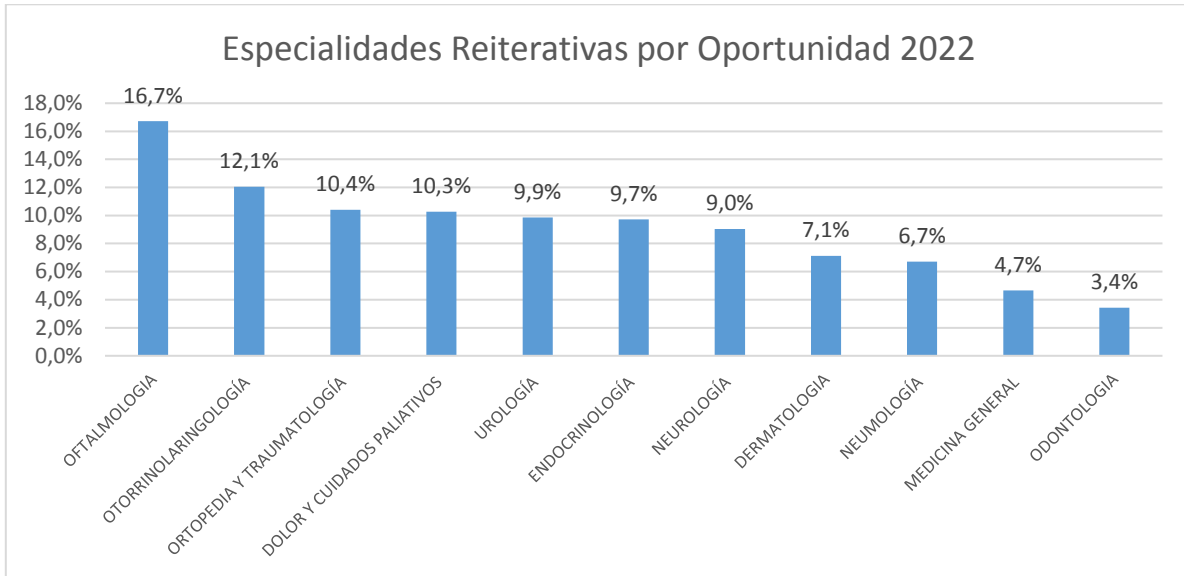
**Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio 2022**

ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2022
OFTALMOLOGIA	4	8	10	10	11	6	11	5	18	10	20	9	122
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2	9	11	6	3	7	5	8	16	7	12	2	88
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4	4	16	6	6	4	3	5	6	4	10	8	76
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	9	9	4	7	3	2	9	1	10	7	8	6	75
UROLOGÍA	3	3	14	9	9	5	1	4	5	5	6	8	72
ENDOCRINOLOGÍA	13	6	10	10	5	7	1	3	8	3	2	3	71
NEUROLOGÍA	4	5	12	6	8	7	6	2	5	0	5	6	66
DERMATOLOGIA	5	5	4	2	6	2	3	5	9	4	1	6	52
NEUMOLOGÍA	4	5	5	4	5	2	5	5	2	2	8	2	49
MEDICINA GENERAL	3	4	5	0	1	2	1	4	2	0	2	10	34
ODONTOLOGIA	3	1	4	2	3	3	1	1	1	0	2	4	25
MEDICINA INTERNA	3	5	4	1	2	1	0	1	2	0	2	2	23
MEDICINA FISICA	2	1	3	3	0	3	1	3	0	4	0	2	22
CARDIOLOGIA	0	3	1	3	2	0	0	1	3	2	2	3	20
CIRUGIA GENERAL	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	2	0	7

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

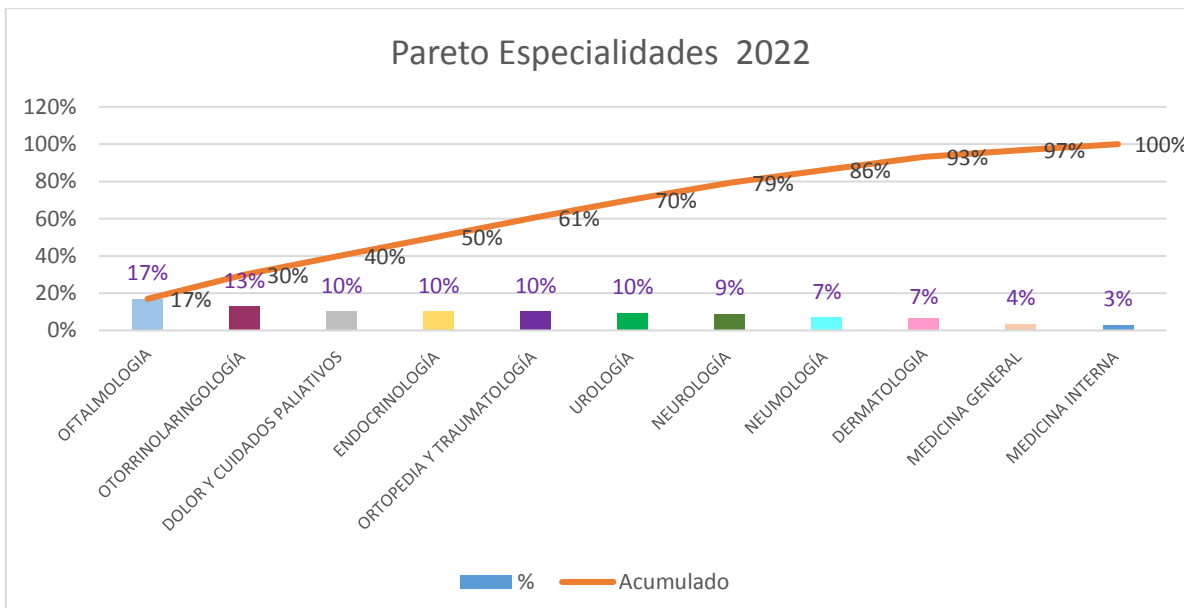


**Grafica 15. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**Gráfica 16. Pareto Especialidades 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Las Gráficas 15 y 16 corresponden a las especialidades reiterativas del año 2022, las cuales corresponden al 53% de los reclamos de los Servicios Ambulatorios.

**Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicio Hospitalario. 2022**

ESPECIALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CIRUGÍA GENERAL	3	10	6	5	6	9	5	5	4	8	2	6	69
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	3	0	1	2	4	1	1	0	3	5	0	3	23
CIRUGIA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	2	2	3	1	0	2	1	0	1	1	1	0	14
CIRUGIA UROLOGICA	4	0	3	0	0	1	0	0	0	0	1	3	12
CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	1	2	0	1	0	1	0	0	1	2	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>128</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en la vigencia 2022, están reiteradas las manifestaciones por falta de oportunidad en la programación de Cirugías General, Ortopédica, Oftalmológica, Cirugía y Urológica

**Tabla 16. Total Reclamos Oportunidad En Servicios Complementarios 2022**

CAUSA	TOTAL 2022	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD ENTREGA MEDICAMENTOS	366	87%
OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	227	54%
DEMORA EN LA ATENCION	191	45%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO	37	9%
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**Tabla 17. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicios Complementarios 2022**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	11	9	26	98	122	82	77	50	42	53	52	56	<b>678</b>
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE ABDOMEN TOTAL	0	3	3	2	0	2	4	5	4	2	5	2	<b>32</b>

(HÍGADO, PÁNCREAS, VESÍCULA, VÍAS BILIARES, RIÑONES, BAZO, GRANDES VASOS, PELVIS Y FLANCOS)														
REHABILITACIÓN	1	0	4	0	1		3	5	1	2	0	4		21
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE VÍAS URINARIAS (RIÑONES, VEJIGA Y PRÓSTATA TRANSABDOMINAL)	1	2	4	0	0	1	0	2	0	1	4	2		17
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DOPPLER DE VASOS VENOSOS DE MIEMBROS INFERIORES	0	0	0	1	0	1	1	2	1	1	2	4		13
SERVICIOS FARMACEUTICOS - GASES MEDICINALES	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	10	0		13
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DOPPLER DE VASOS ARTERIALES DE MIEMBROS INFERIORES	0	2	2	0	0	0	2	0	0	0	4	2		12
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	2	2	1	3	0	0	0	0	2	0	0	1		11
TERAPIA DE REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR	0	0	2	1	0	0	0	0	3	2	0	1		9
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE TEJIDOS BLANDOS DE PARED ABDOMINAL Y DE PELVIS	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2		8
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE MAMA, CON TRANSDUCTOR DE 7 MHZ O MAS	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0	1	0		7
TOMOGRAFÍA - TOMOGRAFÍA COMPUTADA DE CRÁNEO SIMPLE	0	0	2	0	1	0	1	3	0	0	0			7
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>45</b>	<b>106</b>	<b>125</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>67</b>	<b>55</b>	<b>61</b>	<b>79</b>	<b>74</b>		<b>828</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

En cuanto a oportunidad en los Servicios Complementarios para el año 2022, el mayor número de requerimientos frente al total de manifestaciones del servicio (n=828) corresponde a la oportunidad en la entrega de medicamentos con el 81,88%, seguido por Ecografías general. Posteriormente, se encuentra la oportunidad en asignación de citas de Radiología e Imagenología.

**Tabla 18. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano**

SERVICIO AL CIUDADANO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RUTA DE LA SALUD	5	4	3	3	2	2	5	4	5	3	2	0	38
INFORMADORES AMBULATORIO	2	6	4	2	8	7	2	6	3	3	4	0	47
TRABAJO SOCIAL	2	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	8
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	6
TÉCNICOS SDQS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el año 2022, estuvieron relacionados con la inconformidad por el Servicio de Ruta de la Salud, mala orientación e inconformidad con los informadores del Servicio Ambulatorio, así como inconformidad con Trabajo Social en los Servicios de ambulatorio y hospitalización.

**Tabla 19. Total Reclamos Áreas De Apoyo 2022**

ÁREAS DE APOYO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
VIGILANCIA	2	0	6	4	0	3	3	0	1	2	1	2	24
SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	8	6	1	0	0	0	15
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	4	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	9
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	7
PROFESIONAL DE ENLACE	0	1	0	0	2	0	1	3	0	0	0	0	7
SERVICIOS GENERALES	1	1	4	0	0	0	1	0	1	0	3	0	11
MERCADEO	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
REGISTRADURÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTRATACIÓN	2	0	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	8
ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4
CARTERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGURIDAD AL PACIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
AYUDAS TÉCNICAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
PROYECTOS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>93</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Los reclamos para las áreas de apoyo para el año 2022 están relacionados principalmente con inconformidades con el servicio de vigilancia, fallas en los sistemas de información y mantenimiento e infraestructura.

**Tabla 20. Total Reclamos Facturación 2022**

FACTURACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>DEMORA</b>	7	6	6	4	12	12	2	4	4	6	2	2	<b>68</b>
<b>INCONFORMIDAD SERVICIO</b>	4	10	18	15	11	9	10	5	5	8	3	7	<b>114</b>
<b>FALTA DE INFORMACION</b>	1	1	0	9	2	1	3	2	1	1	0	1	<b>24</b>
<b>COBRO INCORRECTOS</b>	0	2	1	1	2	0	0	1	7	2	0	5	<b>23</b>
<b>MALA ASIGNACION</b>	0	1	0	1	0	2	2	1	1	2	1	0	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	<b>196</b>

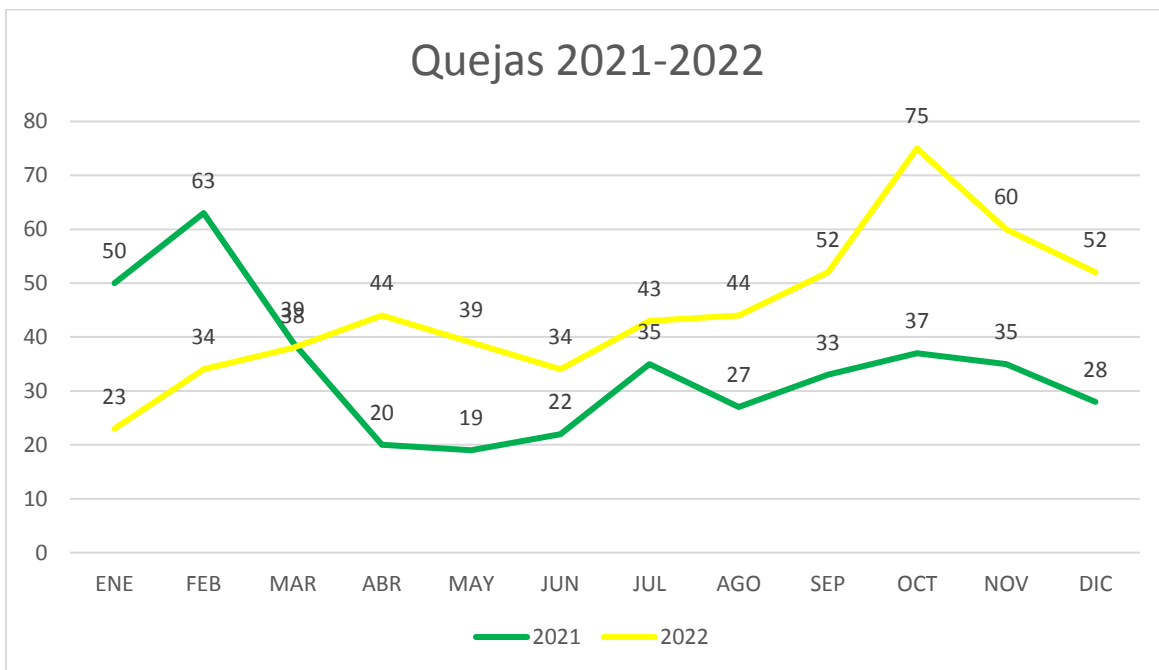
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Los reclamos para Facturación en el año 2022 tienen como causas principales la demora y la inconformidad con el servicio, seguido de la falta de información, cobros incorrectos y mala asignación de citas.

## 7. QUEJAS 2022

En el año 2022, se recibieron 538 quejas, correspondiente al 8,12% del total de las manifestaciones (n=6.629), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 6,96% (n=408) sobre un total de 5.860 PQRSD.

**Grafica 17. Quejas 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el periodo 2022 las Quejas presentaron una tendencias al aumento en las manifestaciones en comparación al año anterior, con picos principalmente en segundo semestre, esto 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, Complementarios, Urgencias y Hospitalarios.

### 7.1 QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS

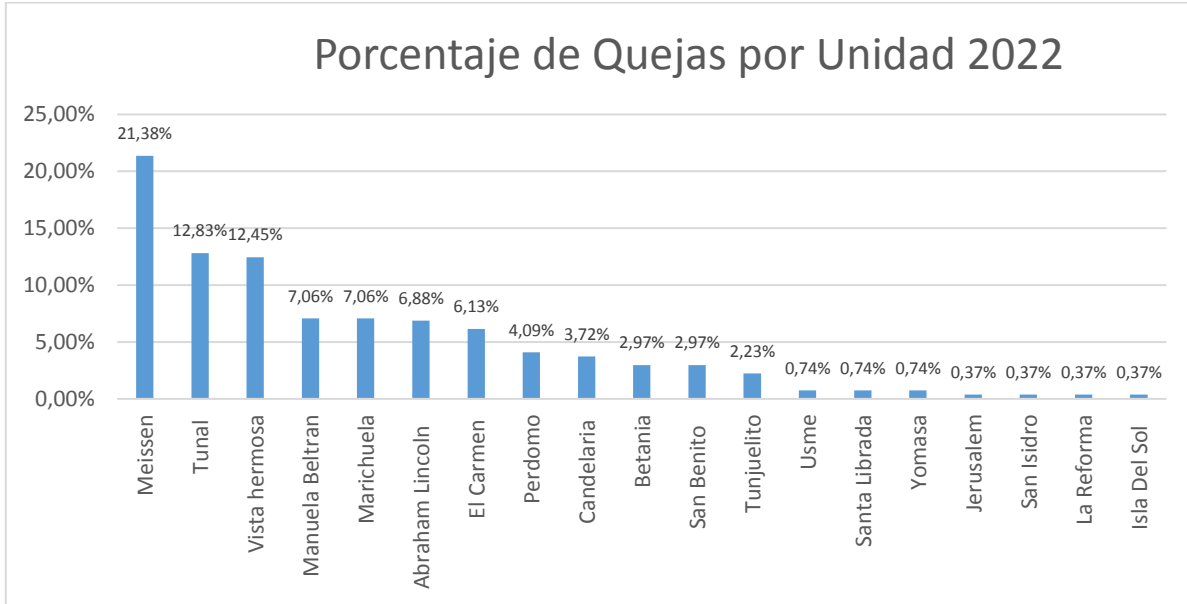
**Tabla 21. Total Quejas Por Unidad 2022**

UNIDAD	QUEJAS 2022	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
Meissen	115	21,40%	192.190	0,06%
Tunal	69	12,80%	165.787	0,04%
Vista hermosa	67	12,50%	207.343	0,03%
Manuela Beltrán	38	7,10%	148.149	0,03%
Marichuela	38	7,10%	247.146	0,02%

Abraham Lincoln	37	6,90%	175.290	0,02%
El Carmen	33	6,10%	137.505	0,02%
Perdomo	22	4,10%	67.954	0,03%
Candelaria	20	3,70%	86.436	0,02%
Betania	16	3,00%	94.149	0,02%
San Benito	16	3,00%	73.500	0,02%
Tunjuelito	12	2,20%	16.862	0,07%
RUTA DE LA SALUD	7	1,30%	0	N.A
GESTION DEL RIESGO	5	0,90%	0	N.A
APH	5	0,90%	N.A	N.A
Usme	4	0,70%	49.064	0,01%
Santa Librada	4	0,70%	21.035	0,02%
Yomasa	4	0,70%	17.150	0,02%
Jerusalén	2	0,40%	7.012	0,03%
San Isidro	2	0,40%	3.411	0,06%
La Reforma	2	0,40%	21.384	0,01%
Isla Del Sol	2	0,40%	12.971	0,02%
La Estrella	1	0,20%	540	0,19%
San Juan de Sumapaz	1	0,20%	4.827	0,02%
Nazareth	1	0,20%	7.765	0,01%
Flora	1	0,20%	16.457	0,01%
Mochuelo	0	0,00%	9.484	0,00%
Casa de Teja	0	0,00%	9.471	0,00%
Potosi	0	0,00%	15	0,00%
Pasquilla	0	0,00%	5.971	0,00%
Paraíso	0	0,00%	8.092	0,00%
Sierra Morena	0	0,00%	2.380	0,00%
Danubio azul	0	0,00%	2.282	0,00%
Destino	0	0,00%	4.264	0,00%
OTROS	14	2,60%	0	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>	<b>100%</b>	<b>1.882.707</b>	<b>0,03%</b>

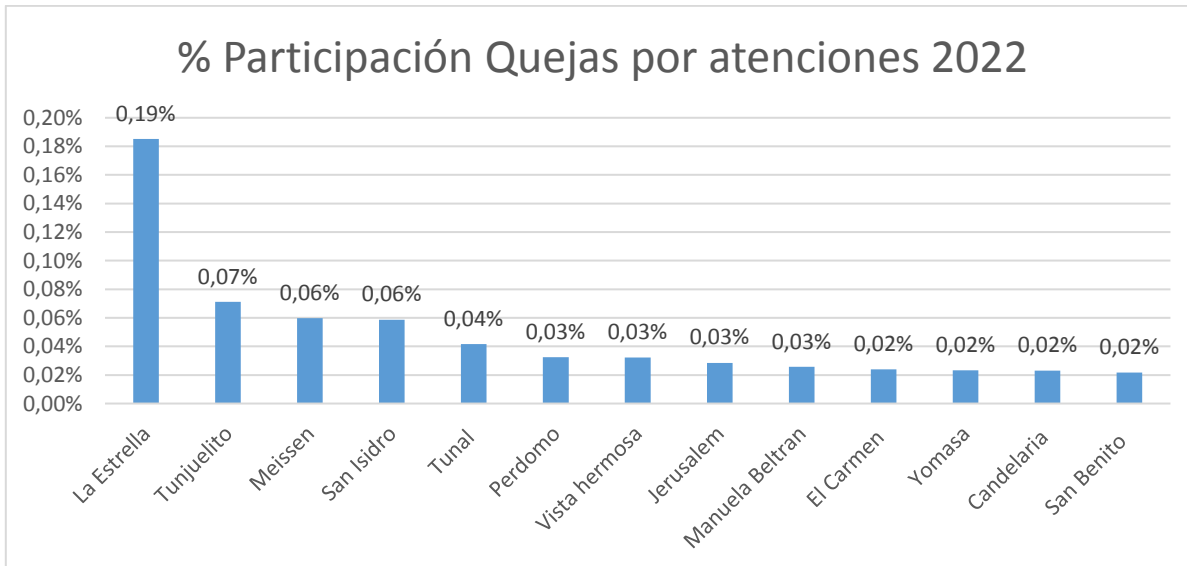
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2021. Oficina Gestión de la Información 2022

**Grafica 18. Porcentaje De Quejas Por Unidad 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS 2022

**Grafica 19. Proporción De Quejas Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2022



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

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=1.882.707) la tasa de cada 10.000 atenciones 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

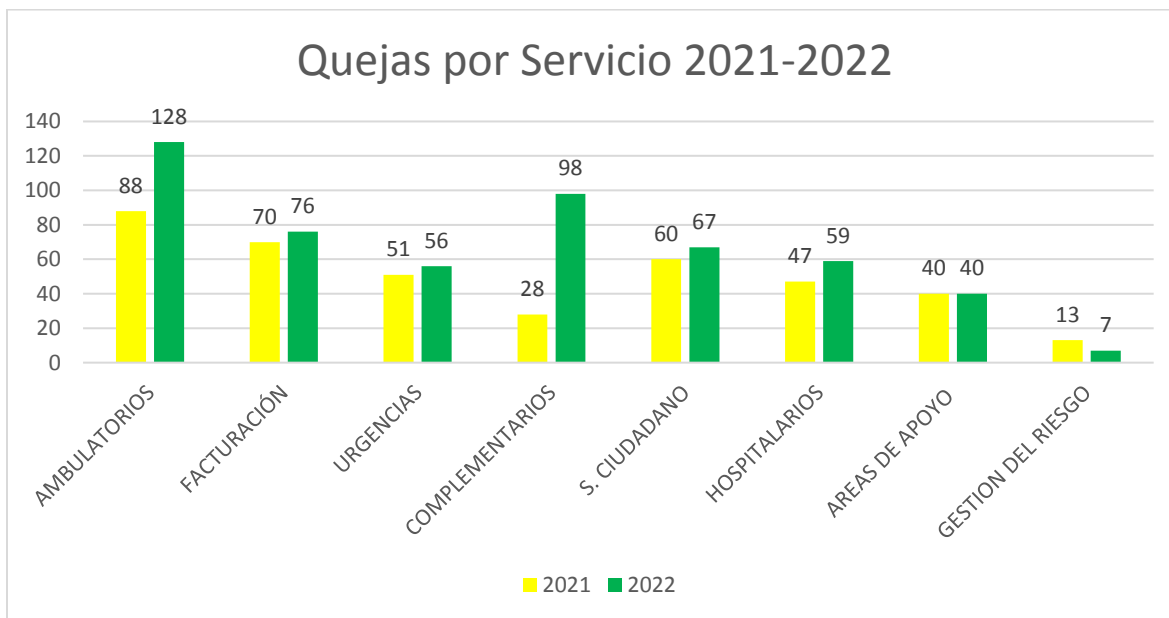
## 7.2 QUEJAS POR SERVICIO

Tabla 22. Total Quejas Por Servicio 2022

SERVICIO	QUEJAS 2022	% DE PARTICIPACIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
AMBULATORIOS	128	23,80%	1.706.401	0,01%
COMPLEMENTARIOS	98	18,20%	SD	N.A
FACTURACIÓN	76	14,10%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	67	12,50%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	59	11,00%	41086	0,14%
URGENCIAS	56	10,40%	135220	0,04%
AREAS DE APOYO	40	7,40%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	7	1,30%	N.A	N.A
Otros	7	1,30%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>	<b>100%</b>	<b>1.882.707</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

**Grafica 20. Total Quejas Por Servicio 2021-2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021-2022

El servicio Ambulatorio recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el periodo 23,8%, 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 0,11%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios y Hospitalarios corresponden a la atención deshumanizada y trato inadecuado.

## 8. FELICITACIONES 2022

En el periodo 2022, se recibieron 965 felicitaciones, correspondiente al 14,56% del total de las manifestaciones (n=6.629), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 15,87% (n=930) sobre un total de 5.860 PQRSD.

**Grafica 21. Felicitaciones 2021-2022**



Fuente: Reporte SDGPC 2022

### 8.1. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS

**Tabla 23. Total Felicitaciones Por Unidad De Servicios De Salud 2022**

UNIDAD	FELICITACIONES 2022	% de Participación en Felicitaciones	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
RUTA DE LA SALUD	157	16,30%	0	0,00%
MEISSEN	128	13,30%	192.190	0,07%
SANTA LIBRADA	104	10,80%	21.035	0,49%
VISTA HERMOSA	74	7,70%	207.343	0,04%
SAN BENITO	74	7,70%	73.500	0,10%
TUNAL	69	7,20%	165.787	0,04%
BETANIA	68	7,00%	94.149	0,07%
MANUELA BELTRÁN	65	6,70%	148.149	0,04%
PERDOMO	31	3,20%	67.954	0,05%

MARICHUELA	23	2,40%	247.146	0,01%
EL CARMEN	23	2,40%	137.505	0,02%
CANDELARIA	20	2,10%	86.436	0,02%
ABRAHAM LINCOLN	19	2,00%	175.290	0,01%
TUNJUELITO	17	1,80%	16.862	0,10%
YOMASA	16	1,70%	17.150	0,09%
LA REFORMA	15	1,60%	21.384	0,07%
USME	13	1,30%	49.064	0,03%
JERUSALÉN	5	0,50%	7.012	0,07%
ISLA DEL SOL	4	0,40%	12.971	0,03%
LA ESTRELLA	3	0,30%	540	0,56%
SAN ISIDRO	3	0,30%	3.411	0,09%
GESTION DEL RIESGO	3	0,30%	0	0,00%
PASQUILLA	2	0,20%	5.971	0,03%
FLORA	2	0,20%	16.457	0,01%
MOCHUELO	1	0,10%	9.484	0,01%
CASA DE TEJA	1	0,10%	9.471	0,01%
SIERRA MORENA	1	0,10%	2.380	0,04%
APH	1	0,10%	0	0,00%
POTOSI	0	0,00%	15	0,00%
PARAÍSO	0	0,00%	8.092	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	4.827	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	7.765	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	21.282	0,00%
DESTINO	0	0,00%	4.264	0,00%
OTROS	23	2,40%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>965</b>	<b>100%</b>	<b>1.882.707</b>	<b>0,05%</b>

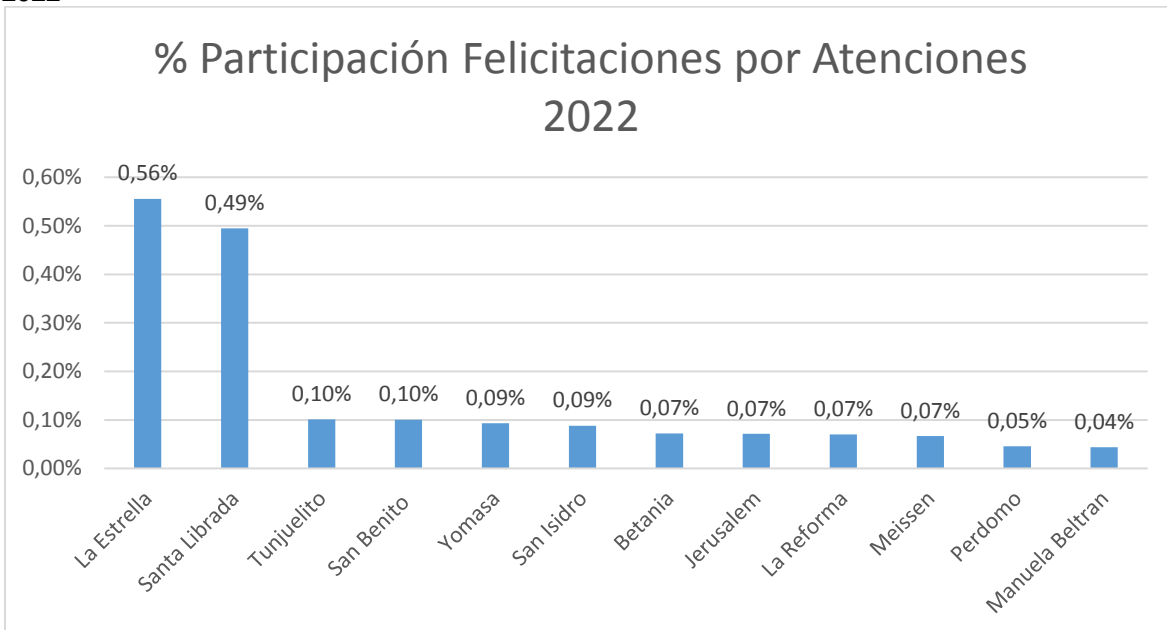
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

**Grafica 22. Porcentaje De Felicitaciones Por Unidad De Servicios 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

**Grafica 23. Proporción De Felicitaciones Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a CAPS Meissen, USS Santa Librada, CAPS Vista Hermosa, CAPS San Benito y CAPS Tunal, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es para la USS La Estrella (0,56%), seguida de USS Santa Librada (0.49%).

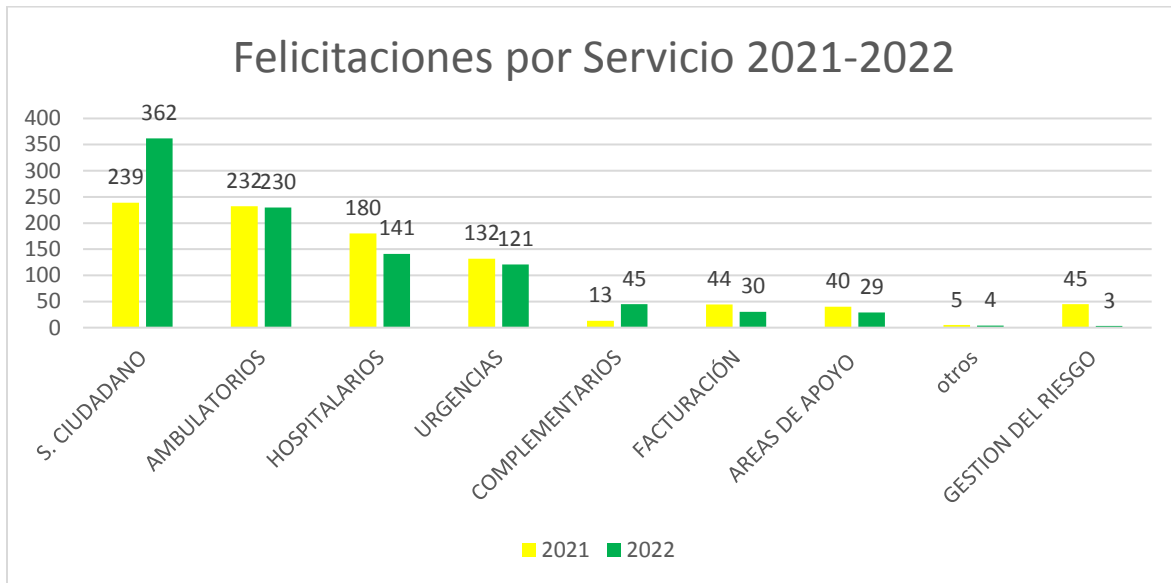
## 8.2. FELICITACIONES POR SERVICIO

Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio 2022

SERVICIO	Felicitaciones 2022	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
S. CIUDADANO	362	37,5%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	230	23,8%	1.706.401	0,01%
HOSPITALARIOS	141	14,6%	41086	0,34%
URGENCIAS	121	12,5%	135220	0,09%
GESTION DEL RIESGO	3	0,3%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	30	3,1%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	29	3,0%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	45	4,7%	SD	N.A
otros	4	0,4%	N.A	N.A
<b>TOTAL</b>	<b>965</b>	<b>100%</b>	<b>1.882.707</b>	<b>0,05%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2022. Oficina Gestión de la Información 2022

**Grafica 24. Felicidades Por Servicios 2021- 2022**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2021-2022

El Servicio al Ciudadano recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el periodo 37,5%, sin embargo, al comparar con el número de atenciones por servicio se evidencia que el Servicio Hospitalario tiene la mayor proporción de felicitaciones en el periodo con un 0,34%.

Las felicitaciones de Servicio al Ciudadano corresponden principalmente los servicios prestados en Ruta de la Salud y Orientadores en Consulta Externa de la unidad de Tunal Y Meissen.

## 9. DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR 2022

En el año 2022, se recibieron 1279 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 19,29% del total de las manifestaciones (n=6.629), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 16,35% (n=958) sobre un total de 5.860 PQRSD.

**Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular 2022**

DERECHOS DE INTERES PARTICULAR 2022	TOTAL
GESTIÓN DEL RIESGO	1.092

ÁREAS DE APOYO	81
OTRAS CAUSAS	28
SOLICITUD DE CITA - AMBULATORIOS	39
SOLICITUD DE INFORMACION APH	12
COMPLEMENTARIO	21
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	5
SOLICITUD DE SERVICIO RUTA DE LA SALUD	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.279</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el periodo 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 que corresponden a 681 solicitudes, jornadas de vacunación 154 manifestaciones, control de vectores con 112 requerimientos y vigilancia epidemiológica con 82 solicitudes.

## 10. BARRERAS DE ACCESO

Tabla 26. Barreras De Acceso 2022

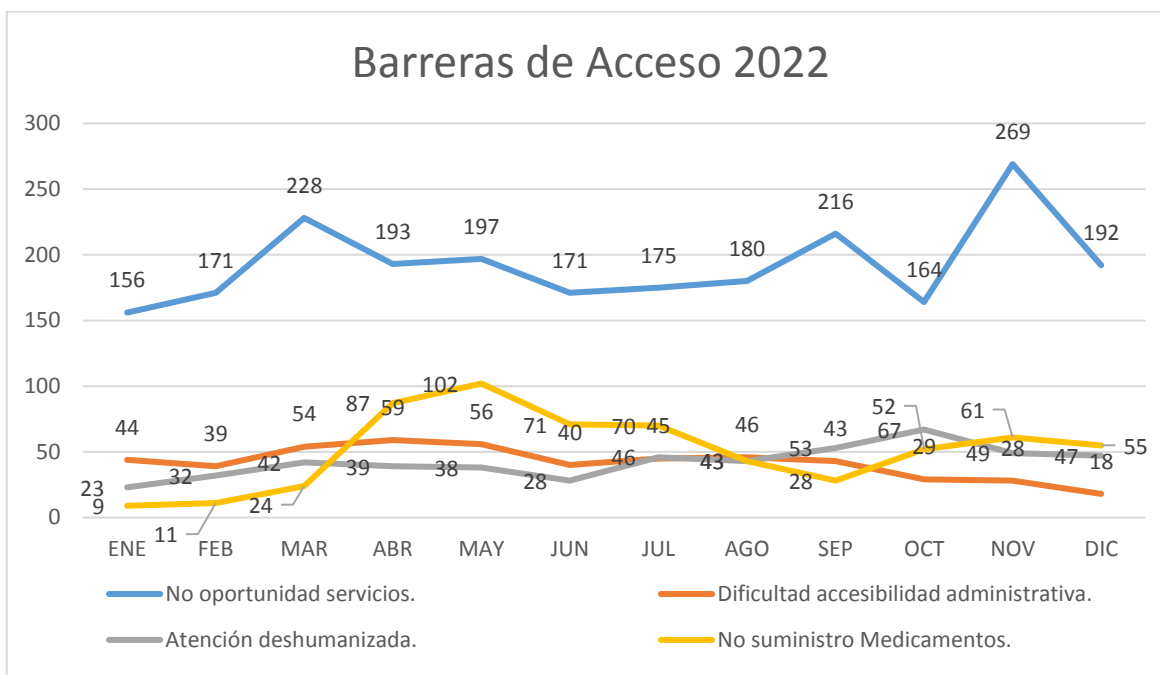
BARRERAS DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	156	171	228	193	197	171	175	180	216	164	269	192	2312
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	44	39	54	59	56	40	45	46	43	29	28	18	501
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	23	32	42	39	38	28	46	43	53	67	49	47	507
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	9	11	24	87	102	71	70	43	28	52	61	55	613
EMERGENCIA COVID	12	11	8	4	7	10	3	13	13	1	0	7	89
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	5	3	8	3	2	2	2	3	4	4	0	7	43
NEGACIÓN SERVICIOS.	3	0	0	1	2	1	1	1	1	2	2	0	14
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	1	3	0	0	0	0	3	0	0	3	3	3	16
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3



DIFICULTAD ALTO COSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>270</b>	<b>365</b>	<b>386</b>	<b>404</b>	<b>323</b>	<b>345</b>	<b>329</b>	<b>358</b>	<b>324</b>	<b>412</b>	<b>330</b>	<b>4099</b>

Fuente: Reporte SDGPC 2022

### Grafica 25. Barreras De Acceso 2022



Fuente: Reporte SDGPC 2022

Para el año 2022 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 56,40% (n=2.312) sobre el total de barreras identificadas en el periodo (n=4.099), seguida de No suministro de Medicamentos con un 14,95% (n=613), atención deshumanizada con 12,37% (n=507), y Dificultad Accesibilidad Administrativa con el 12,22% (n=501).

## 11. 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 22 manifestaciones con la tipología de solicitud de información, las cuales fueron gestionadas desde la Dependencia de Servicio a la Ciudadanía y Salud Pública.

## 12. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 27. Trámites Y Servicios Registrados 2022

TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	3	5	7	1	5	2	4	2	9	3	11	5	57
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	138	168	229	192	181	126	158	159	186	193	138	151	2019
CONCEPTO SANITARIO	17	136	179	167	82	123	142	117	96	94	120	136	1409
HISTORIA CLÍNICA	4	0	1	0	0	0	0	0	0	11	13	8	37
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	4	0	7	2	0	0	0	1	6	2	4	26
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	34	46	47	43	36	21	39	56	62	26	47	47	504
TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	5	1	9	5	3	5	8	11	7	10	3	7	74
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	11	13	35	101	138	97	95	62	52	58	80	71	813
URGENCIAS	20	28	38	44	51	53	51	47	55	51	39	17	494

CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>401</b>	<b>545</b>	<b>560</b>	<b>498</b>	<b>428</b>	<b>497</b>	<b>454</b>	<b>468</b>	<b>452</b>	<b>453</b>	<b>450</b>	<b>5.438</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 26.

### 13. 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 año 2022 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 11 días.

Para la vigencia, 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 de manera periódica, 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, trimestral, semestral y anual, y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte de las necesidades de información institucional.

## 14. 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 medicamentos. Servicios Hospitalarios por Oportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos.

## 15. 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 Urología, Medicina Interna, Otorrinolaringología, Neurología, Ortopedia y Traumatología y Oftalmología, 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, principalmente ecografías y radiología convencional, la oportunidad en la entrega y completitud de medicamentos

- Servicio hospitalario, mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de cirugía ortopédica y cirugía general, así como continuar avanzando en el fortalecimiento en la orientación e información proporcionada a pacientes y familiares.
- Servicio de Urgencias, Mejorar en la oportunidad de atención inicial de Triage, además de las demoras en la atención, así como generar el buen trato a los usuarios por parte del cuerpo médico.
- 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:	Camilo Andrés Bermúdez	Profesional Administrativo	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: Febrero 14 de 2023