

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

Contenido

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

2. TIPOLOGIA DE PETICIONES.....	16
Tabla 10. Tipología De Peticiones IV Trimestre 2022	16
Grafica 8. Tipología IV Trimestre 2022	17
Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones IV Trimestre 2021-2022.....	17
Grafica 9. Tipología Comparativa IV Trimestre 2021-2022	18
3. RECLAMOS IV TRIMESTRE 2022	19
Grafica 10. Reclamos 2021-2022.....	19
3.1 Reclamos Por Unidad De Servicios	20
Tabla 12. Total Reclamos Por Unidad De Servicios De Salud IV Trimestre 2022	20
Grafica 11. Porcentaje De Reclamos Por Unidad IV Trimestre 2022	21
Grafica 12. Proporción De Reclamos Por Unidad De Acuerdo Con El Número De Atenciones IV Trimestre 2022	22
3.2 Reclamos Por Servicio	22
Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios IV Trimestre 2022.....	22
Grafica 13. Reclamos Por Servicio IV Trimestre 2021-2022.....	23
Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio. IV Trimestre 2022	24
Grafica 14. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios. IV Trimestre 2022.....	25
Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicio Hospitalario. IV Trimestre 2022	25
Tabla 16. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios. IV Trimestre 2022.....	26
Tabla 17. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. IV Trimestre 2022	26
Tabla 18. Total Reclamos Oportunidad Asignación De Cita Rx Imagenología. IV Trimestre 2022	27
Tabla 19. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano	27
Tabla 20. Total Reclamos Áreas De Apoyo. IV Trimestre 2022.....	28
4. QUEJAS IV TRIMESTRE 2022	28
Grafica 15. Quejas 2021-2022	29

4.1 Quejas Por Unidad De Servicios.....	29
Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. IV Trimestre 2022	29
Grafica 16. Porcentaje De Quejas Por Unidad IV Trimestre 2022	31
Grafica 17. Proporción De Quejas Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones IV Trimestre 2022.....	31
4.2 Quejas Por Servicio	32
Tabla 22. Total Quejas Por Servicio IV Trimestre 2022	32
Grafica 18. Total Quejas Por Servicio IV Trimestre 2021-2022	33
5. FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2022	33
Grafica 19. Felicitaciones 2021-2022.....	34
5.1. Felicitaciones Por Unidad De Servicios	34
Tabla 23. Total Felicitaciones Por Unidad De Servicios De Salud IV Trimestre 2022.....	34
Grafica 20. Porcentaje De Felicitaciones Por Unidad De Servicios IV Trimestre 2022.....	36
Grafica 21. Proporción De Felicitaciones Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones IV Trimestre 2022.....	36
5.2. Felicitaciones Por Servicio	37
Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio IV Trimestre 2022.....	37
Grafica 21. Felicitaciones Por Servicios IV Trimestre 2022	38
6. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR IV TRIMESTRE 2022	38
Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular IV Trimestre 2022	39
7. BARRERAS DE ACCESO.....	41
Tabla 26. Barreras De Acceso IV Trimestre 2022.....	41
Grafica 24. Barreras De Acceso IV Trimestre 2022	42
8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.....	42
Número de Solicitudes Recibidas	43
Tabla No. 27. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública. 43	
9. TRÁMITES Y SERVICIOS	44
Tabla 28. Trámites Y Servicios Registrados IV Trimestre 2022	44



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

10. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS.....	45
11. CONCLUSIONES.....	46
12. RECOMENDACIONES	46

Carrera 24C No 54-47 Sur
Conmutador: 7300000
www.subredsur.gov.co

Código Postal: 110621



USS Nazareth
USS San Juan



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 octubre, noviembre y diciembre 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 Felicitaciones 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 Cuarto 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, Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, enlace a través de la página oficial, redes sociales y línea telefónica 3219006446.

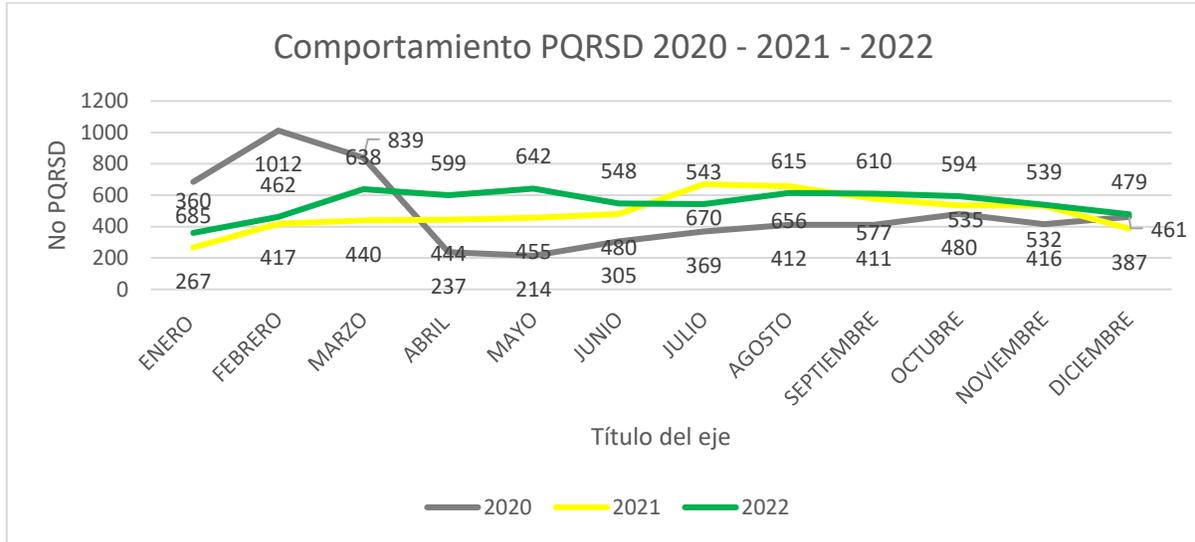
Tipología de Manifestaciones Ciudadanas

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

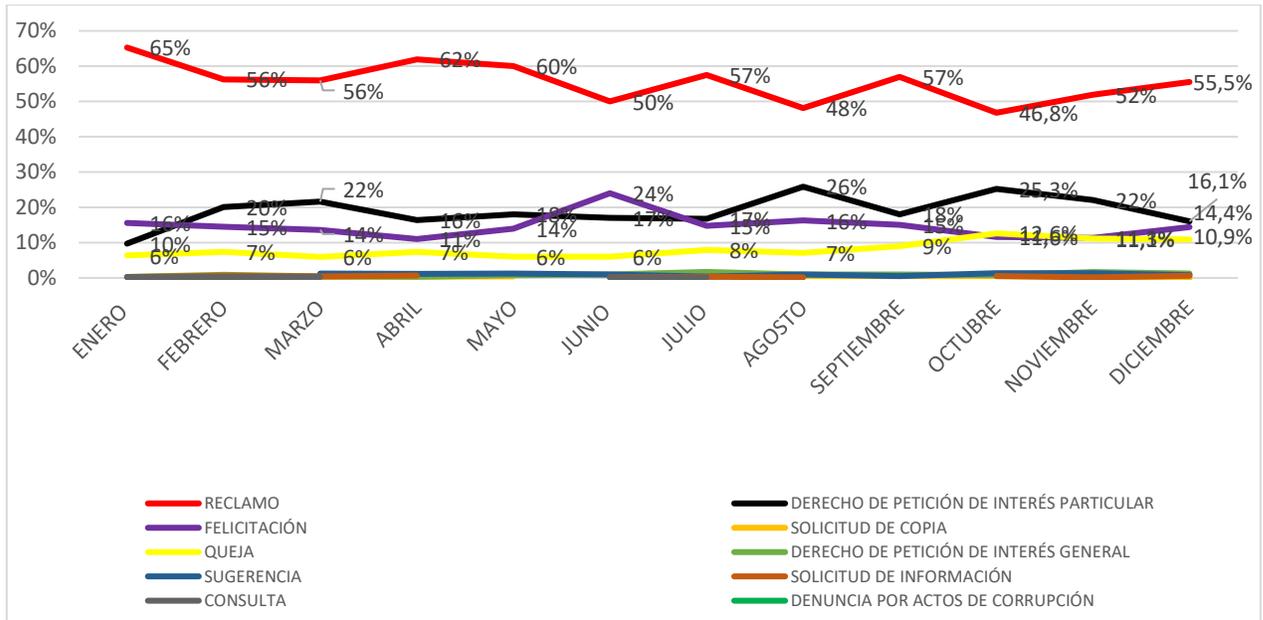
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2020-2021-2022

Grafica 1. Trazabilidad Pqrsd 2020-2021-2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022

Grafica 2. Tendencia Tipologías 2022.



Fuente: Reporte SDGPC 2021-202

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 Cuarto Trimestre del año 2022 un aumento en el número de Reclamos y un aumento en de los Derechos de Petición de Interés Particular, las Quejas sufrió una ligera disminución, en comparación con el tercer trimestre del año 2022, las felicitaciones sufrió una pequeña disminución con tendencia en el último mes al aumento.

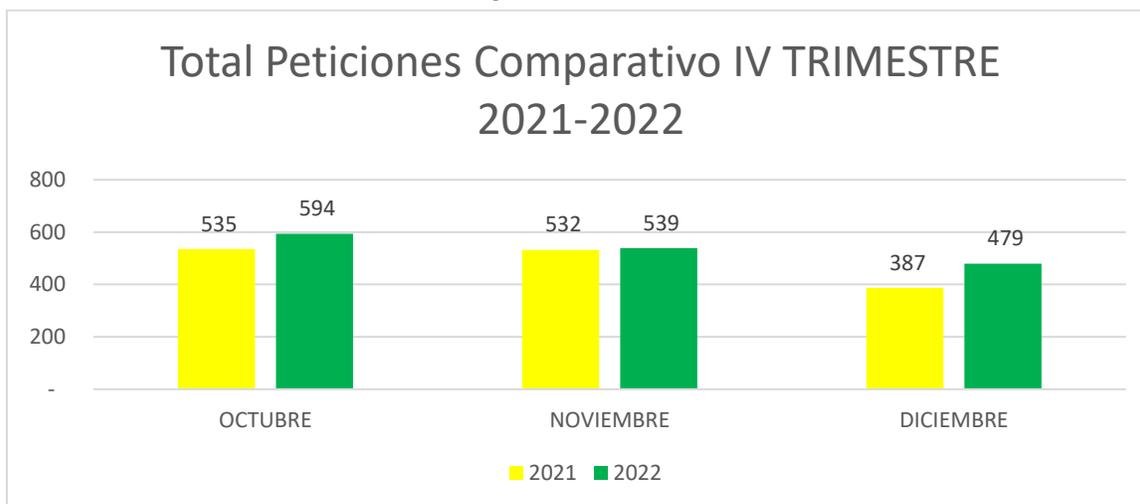
Tabla 1. Total Peticiones Mensuales. IV Trimestre 2021-2022

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2021	535	532	387	1.454
2022	594	539	479	1.612

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021-2022

Para el Cuarto Trimestre de 2022, se registraron en la Subred Sur un total de 1.612 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 3. Total Peticiones. Comparativo IV Trimestre 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021-2022

Para el Cuarto Trimestre de 2022 se registraron 1.612 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2021 se registraron 1.454, presentándose un aumento de 158 manifestaciones en 2022, esto debido a la no oportunidad de agendamiento

de citas, solicitud de conceptos sanitarios, no suministro de medicamentos y atenciones deshumanizadas principalmente en las unidades de Meissen y Vista Hermosa; se evidencia un proceso de estabilización en el promedio de interposición mensual de PQRSD en el Cuarto Trimestre de 2022

Tabla 2. Participación De Peticiones De Acuerdo Al Total De Atenciones IV Trimestre 2022

DEPENDENCIA DE GESTION	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
USS VISTA HERMOSA	277	138.259	28,5%
USS USME	305	147.648	30,4%
UMHES MEISSEN	171	51.665	10,6%
USS TUNJUELITO	228	120.220	24,8%
UMHES TUNAL	161	27.748	5,7%
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	240	N.A	N.A
SALUD PÚBLICA	229	N.A	N.A
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	N.A	N.A
TOTAL	1.612	485.540	100%

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 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 Cuarto Trimestre 2022 (n= 485.540) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.612) 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 100%; la tasa de participación de manifestaciones es de cada 10.000 atenciones.

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	73
2.020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	39
2.021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	35
2.022	27	31	39	39	38	34	38	37	39	37	33	30	36

Fuente: Reporte SDGPC 2019-2020-2021-2022

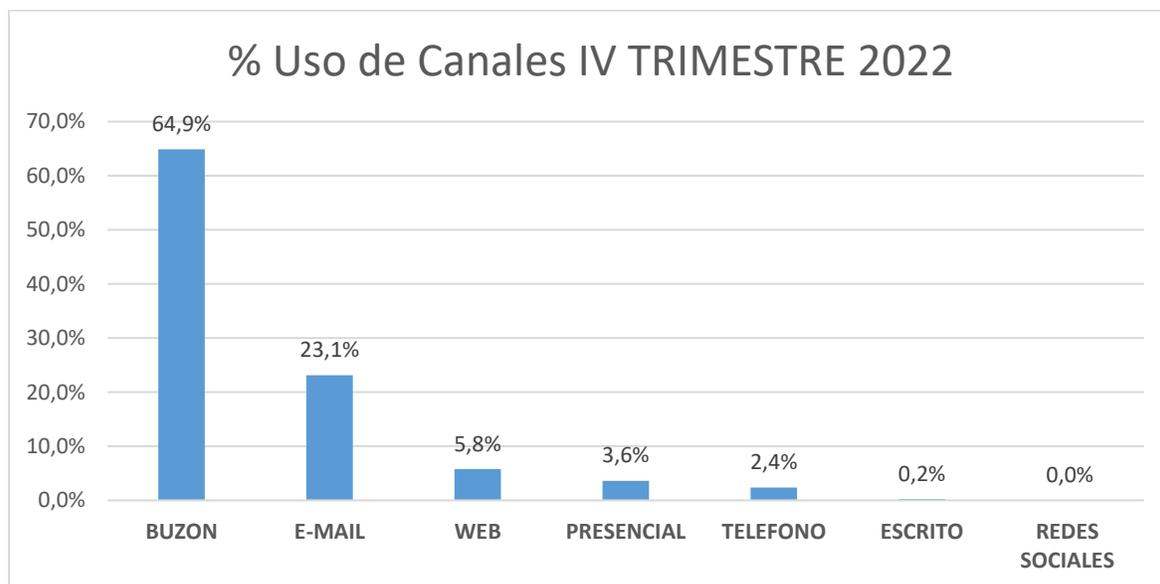
1.1 CANALES DE ESCUCHA

Tabla 4. Uso De Canales De Escucha IV Trimestre 2022

CANALES DE ESCUCHA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2022
BUZÓN	365	353	328	1.046
E-MAIL	160	117	96	373
TELÉFONO	15	23	0	38
WEB	35	32	26	93
PRESENCIAL	19	14	25	58
ESCRITO	0	0	4	4
REDES SOCIALES	0	0	0	0
TOTAL	594	539	479	1.612

Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 4. Uso De Canales IV Trimestre 2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

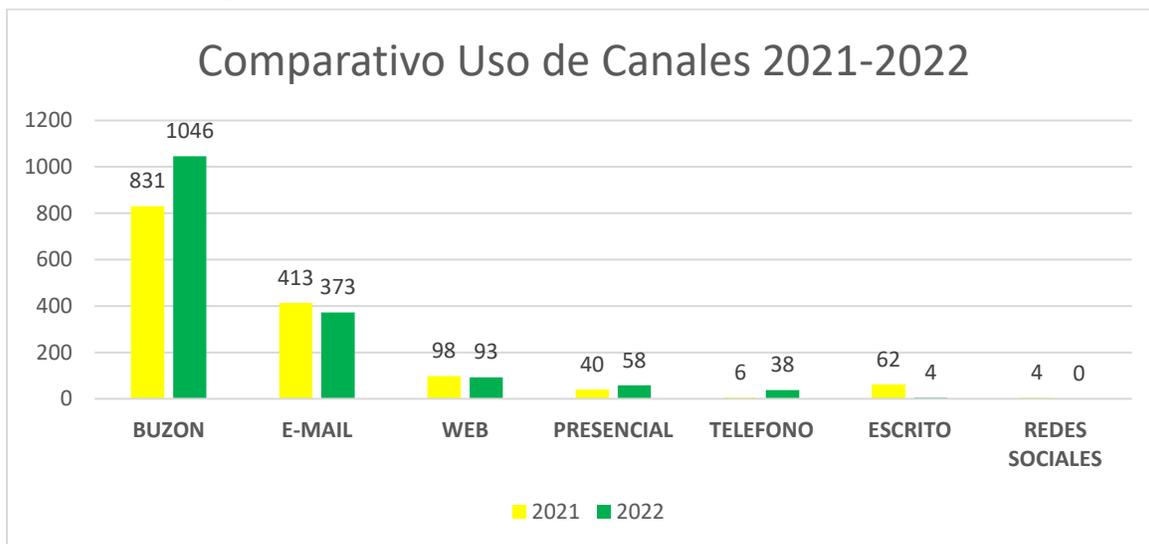
Durante el IV Trimestre de 2022, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 64,9% (n=1.046), seguido por E-mail 23,1% (n=373), en tercer lugar el canal Web con el 5,8% (n=93).

Tabla 5. Comparativo Uso De Canales IV Trimestre 2021-2022

CANALES DE ESCUCHA	2021	2022
PRESENCIAL	40	58
BUZON	831	1.046
E-MAIL	413	373
WEB	98	93
TELEFONO	6	38
ESCRITO	62	4
REDES SOCIALES	4	0
TOTAL	1.454	1.612

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021-2022

Grafica 5. Comparativo Uso De Canales IV Trimestre 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021-2022

En el uso de canales de escucha comparando el Cuarto Trimestre 2021-2022, se mantiene el Buzón de Sugerencias como el canal más usado, el E-mail es el segundo canal de mayor uso; el canal Web Sistema Distrital Bogotá Te Escucha ocupó el tercer lugar tanto en el año 2021 como para el año 2022, el canal presencial ocupó el Cuarto lugar, seguido de Telefónico y Escrito.

1.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Tabla 6. Tiempo Promedio De Respuesta IV Trimestre 2022

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Subred
		IV TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	15
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	14
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	9
FELICITACIÓN	15 días	6
QUEJA	15 días	9
RECLAMO	15 días	10
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	10 días	7
SOLICITUD DE COPIA	10 días	7
SUGERENCIA	15 días	11
Total general		10

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Para el IV 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 IV Trimestre 2022

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	20	20%
SUBRED SUR OCCIDENTE	23	23%
SECRETARIA DE SALUD	8	8%

SUBRED CENTRO ORIENTE	17	17%
SUBRED NORTE	15	15%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
IDPYBA	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 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.

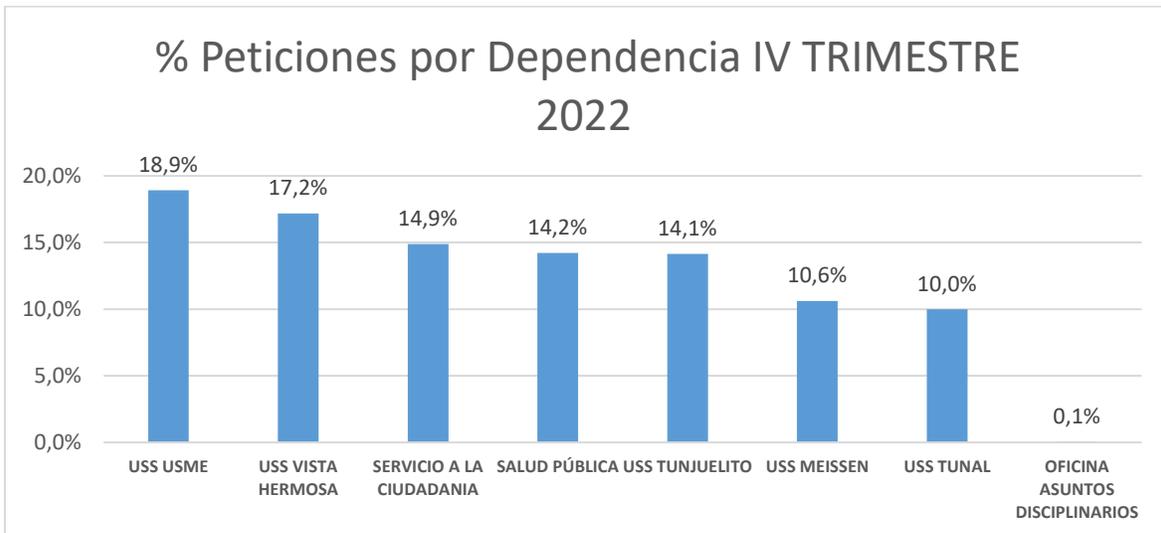
1.4 PETICIONES POR DEPENDENCIAS

Tabla 8. Total Peticiones Por Dependencia. IV Trimestre 2022

DEPENDENCIA DE GESTION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2022
USS USME	84	144	77	305
USS VISTA HERMOSA	86	104	87	277
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	118	39	83	240
SALUD PÚBLICA	112	65	52	229
USS TUNJUELITO	80	53	95	228
UMHES MEISSEN	61	64	46	171
UMHES TUNAL	52	70	39	161
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	0	1
TOTAL	594	539	479	1.612

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 6. Total Peticiones Por Dependencia IV Trimestre 2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Para el Cuarto Trimestre de 2022, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Unidad de Usme, debido a que en este periodo se incrementaron las peticiones por oportunidad de entrega de medicamentos con un ponderado de 18,9% (n=305), además de oportunidad de citas de especialistas, oportunidad de Radiología e Imagenología, entre otros.

Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son CAPS Vista Hermosa 17,2% (n=277), seguido por la dependencia de servicio a la ciudadanía 14,9% (n=240), Salud pública y Tunjuelito respectivamente con 14,2% y 14,1% (n=229 y n= 228) respectivamente, Meissen 10,6% (n=171), Tunal 10,0% (n=161) y finalmente las peticiones registradas en Asuntos disciplinarios, 1 manifestación en el período representando el 0,1%.

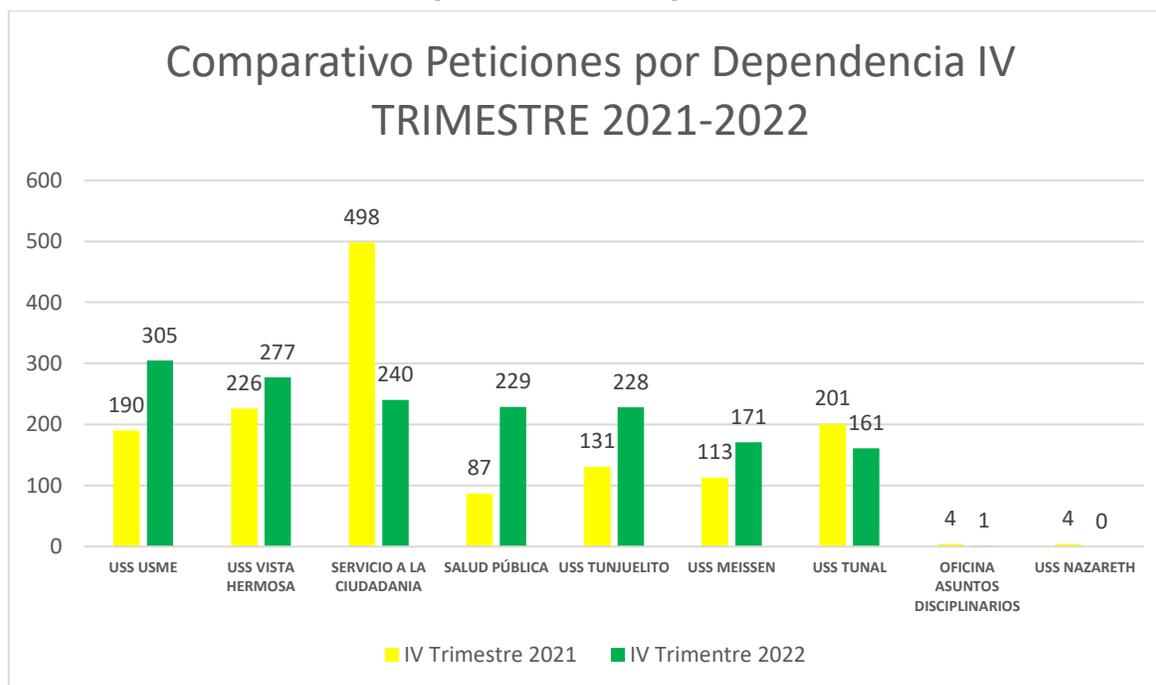
Tabla 9. Comparativo Gestión De Peticiones Por Dependencia IV Trimestre 2021-2022

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA DE GESTION	2021	2022
USS USME	190	305
USS VISTA HERMOSA	226	277

SERVICIO A LA CIUDADANIA	498	240
SALUD PÚBLICA	87	229
USS TUNJUELITO	131	228
USS MEISSEN	113	171
USS TUNAL	201	161
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	1
USS NAZARETH	4	0
TOTAL	1.454	1.612

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021-2022

Grafica 7. Peticiones Por Dependencia Comparativo IV Trimestre 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2021-2022

Comparando el Cuarto Trimestre 2022 con el mismo periodo 2021, se presenta incremento en las peticiones recibidas en las dependencias de Vista Hermosa, Usme, Salud Pública, Tunjuelito y Meissen, las dependencias que presentaron

Disminución en el número de manifestaciones fueron Servicio a la Ciudadanía, Tunal y Asuntos Disciplinarios, la dependencia de Nazareth tuvo una disminución de 0 a comparación del año 2021

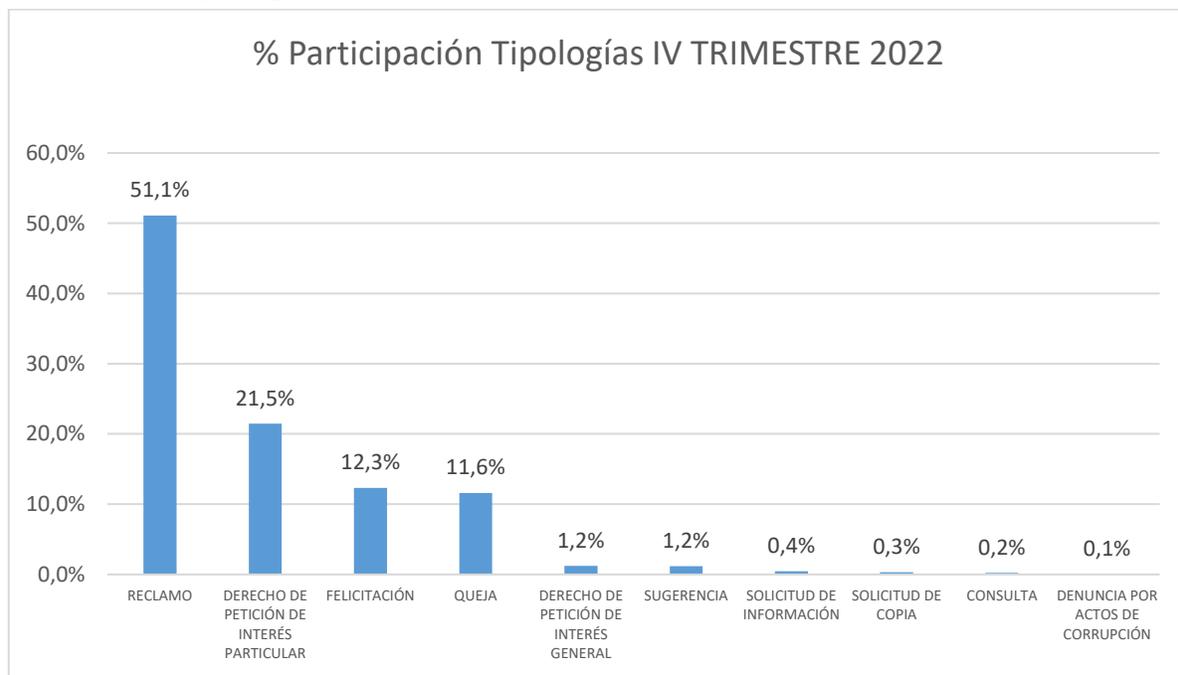
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

Tabla 10. Tipología De Peticiones IV Trimestre 2022

TIPOLOGIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2022
RECLAMO	278	280	266	824
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	150	119	77	346
FELICITACIÓN	69	61	69	199
QUEJA	75	60	52	139
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	9	6	20
SUGERENCIA	8	7	4	19
SOLICITUD DE COPIA	3	2	0	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	1	3	7
CONSULTA	2	0	2	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	0	1
TOTAL	594	593	479	1612

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 8. Tipología IV Trimestre 2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

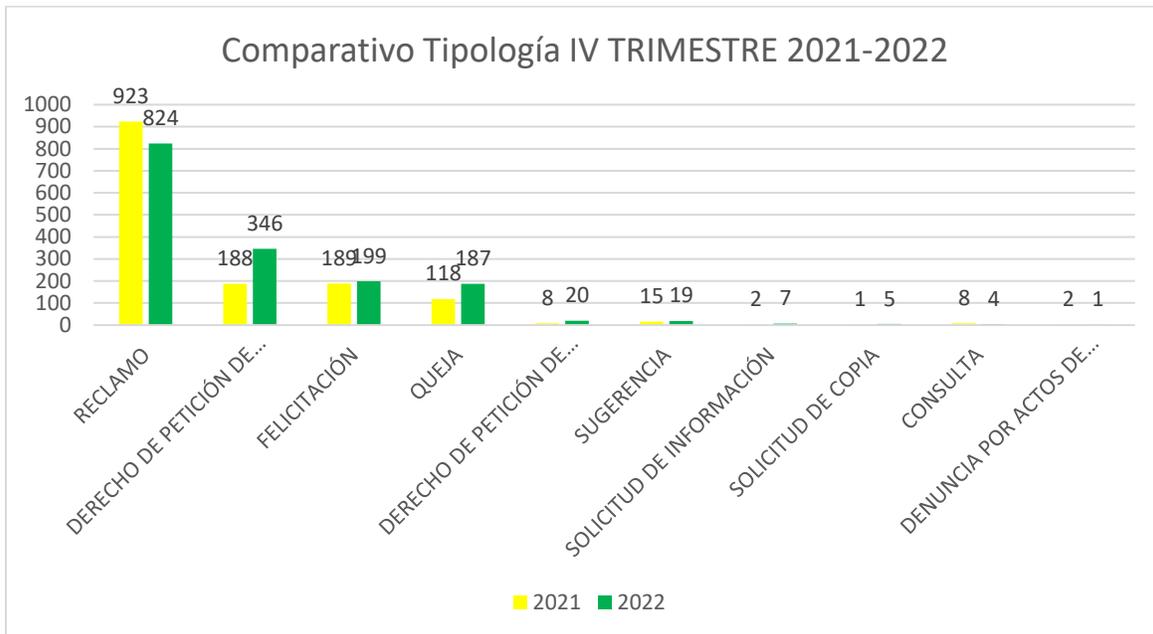
Para el Cuarto Trimestre de 2022 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 51,1% (n=953), seguido por derechos de interés particular 21,5% (n=361), en Cuarto lugar se encuentran las Felicitaciones con 12,3% (n=269), en cuarto lugar con el 11,6% (n=139) están las quejas por trato inadecuado.

Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones IV Trimestre 2021-2022

TIPOLOGIA	2021	2022
RECLAMO	923	824
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	188	346
FELICITACIÓN	189	199
QUEJA	118	187
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	20
SUGERENCIA	15	19
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	7
SOLICITUD DE COPIA	1	5
CONSULTA	8	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1
TOTAL	1.454	1.612

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 9. Tipología Comparativa IV Trimestre 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

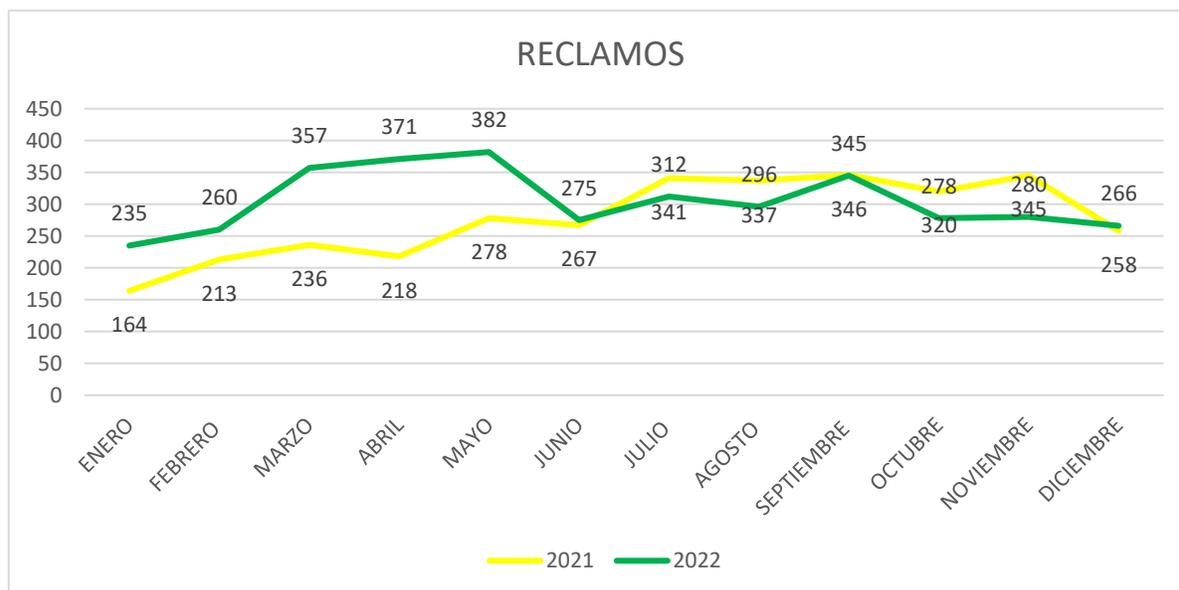
En el comparativo de 2021-2022, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, los derechos de Interés particular ocupan el segundo lugar a comparación del mes anterior incremento el número de manifestaciones, seguidos de las felicitaciones y las quejas; comparando los dos periodos, los reclamos disminuyeron, la tipología de 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 Cuarto Trimestre de 2022, se atendió (n=1) manifestación como denuncias por posibles actos de corrupción.

3. RECLAMOS IV TRIMESTRE 2022

En el IV Trimestre de 2022, se recibieron 824 Reclamos, correspondiente al 51.1% del total de las manifestaciones (n=1.612), para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 63,5% (n=923) sobre un total de 1.454 PQRSD.

Grafica 10. 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 Cuarto Trimestre de 2022 son Oftalmología, Otorrinolaringología, Dolor y Cuidados Paliativos, Dermatología, Ortopedia y Traumatología, Neurología, Endocrinología y Neumología.

3.1 Reclamos Por Unidad De Servicios

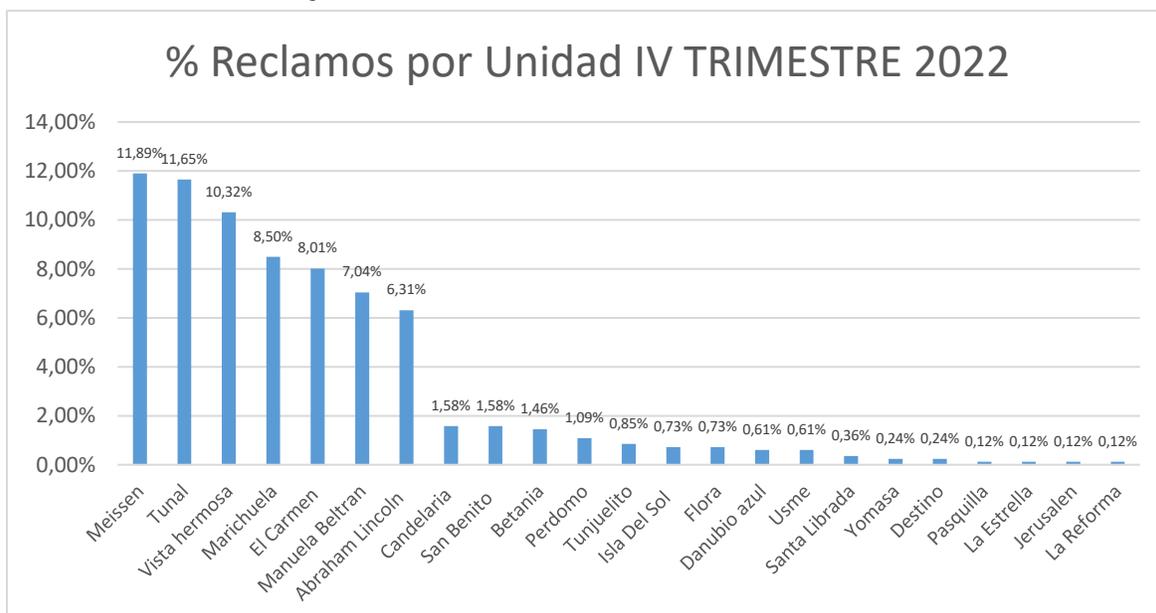
Tabla 12. Total Reclamos Por Unidad De Servicios De Salud IV Trimestre 2022

UNIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
Tunal	44	35	17	96	11,65%	27.748	0,35%
Isla Del Sol	5	0	1	6	0,73%	1.979	0,30%
Meissen	36	37	25	98	11,89%	51.665	0,19%
Tunjuelito	1	2	4	7	0,85%	3.999	0,18%
Flora	2	3	1	6	0,73%	3.636	0,17%
Vista hermosa	24	36	25	85	10,32%	54.629	0,16%
El Carmen	26	20	20	66	8,01%	44.956	0,15%
Manuela Beltrán	16	25	17	58	7,04%	41.359	0,14%
Abraham Lincoln	24	13	15	52	6,31%	48.090	0,11%
Marichuela	22	27	21	70	8,50%	64.783	0,11%
Danubio azul	2	1	2	5	0,61%	5.363	0,09%
Candelaria	4	5	4	13	1,58%	19.829	0,07%
San Benito	4	6	3	13	1,58%	21.196	0,06%
Pasquilla	0	0	1	1	0,12%	1.632	0,06%
Santa Librada	0	2	1	3	0,36%	5.294	0,06%
Betania	5	3	4	12	1,46%	21.260	0,06%
Perdomo	1	4	4	9	1,09%	16.980	0,05%
Yomasa	1	0	1	2	0,24%	4.145	0,05%
Usme	0	5	0	5	0,61%	N/A	N/A
Destino	0	2	0	2	0,24%	N/A	N/A
La Estrella	0	1	0	1	0,12%	N/A	N/A
Jerusalén	0	1	0	1	0,12%	N/A	N/A
La Reforma	0	1	0	1	0,12%	N/A	N/A
Mochuelo	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A

Casa de Teja	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
San Francisco	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
Potosi	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
Paraíso	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
Sierra Morena	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
San Isidro	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
San Juan de Sumapaz	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
Nazareth	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
Lorenzo Alcantuz	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
Santa Martha	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
NO APLICA SEDE	61	51	100	212	25,73%	N/A	N/A
TOTAL	278	280	266	824	100%	488.986	100%

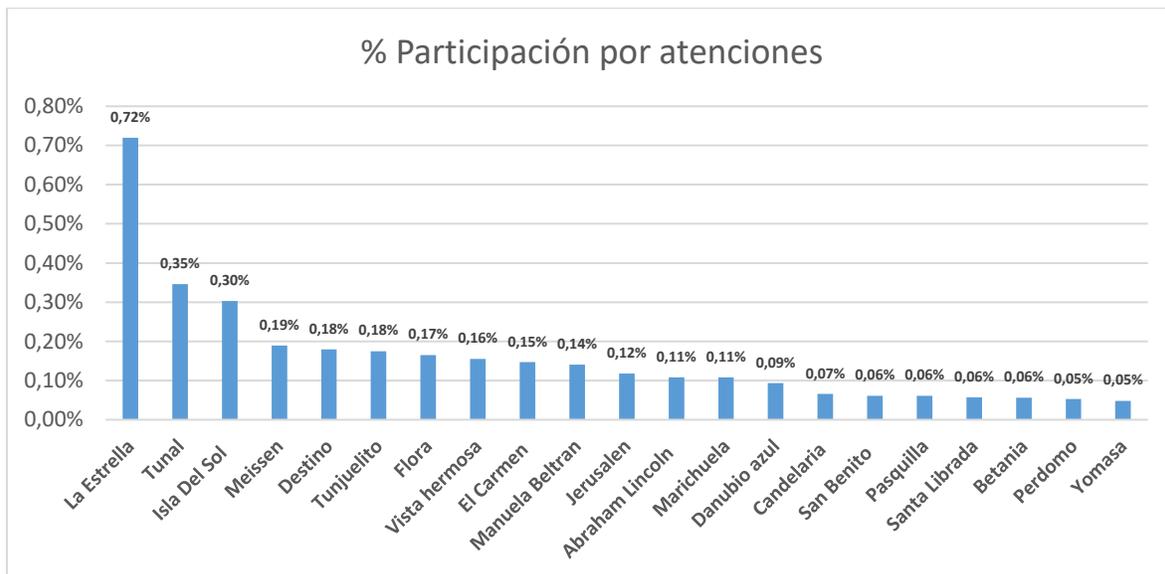
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 11. Porcentaje De Reclamos Por Unidad IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 12. Proporción De Reclamos Por Unidad De Acuerdo Con El Número De Atenciones IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a Tunal, seguida de la Unidad de Meissen y El Carmen, sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, La Estrella es la unidad con mayor porcentaje 0,72% (n=1) con 139 atenciones en este periodo; respecto a la tasa, por cada 10.000 atenciones 96 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios en la Unidad del Tunal.

3.2 Reclamos Por Servicio

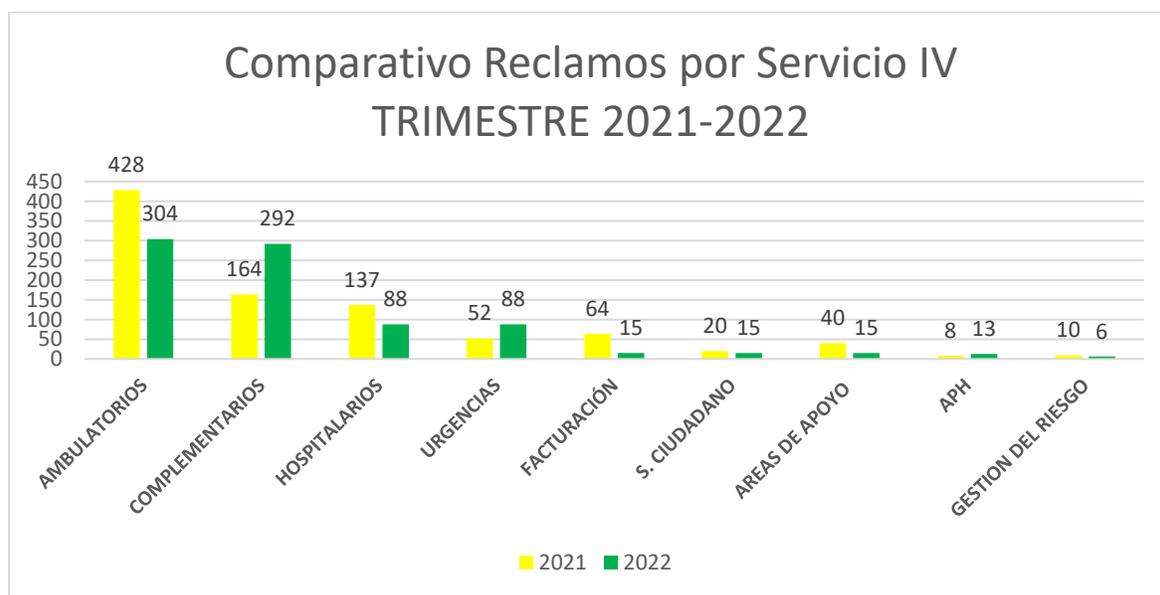
Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios IV Trimestre 2022

SERVICIO	TOTAL	% Participación frente al total Reclamos	Atenciones del Servicio	% Participación frente a Atenciones
AMBULATORIOS	304	36,9%	446521	0,07%

COMPLEMENTARIOS	292	35,4%	N/A	N/A
HOSPITALARIOS	88	10,7%	10851	0,81%
URGENCIAS	60	7,3%	32032	0,19%
FACTURACIÓN	40	4,9%	N/A	N/A
S. CIUDADANO	15	1,8%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	13	1,6%	N/A	N/A
APH	6	0,7%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	6	0,7%	N/A	N/A
OTROS	0	0,0%	N/A	N/A
TOTAL	824	100%	489.404	1,07%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 13. Reclamos Por Servicio IV Trimestre 2021-2022



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Para el Cuarto Trimestre de 2022 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 36,9% (n=304), al igual que el año 2021 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 35,4% (n=292), 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 10,7% (n=88), 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 7,3% (n=60), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de Triage.

El servicio de facturación 4.9% (n=40) 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 1,8% (n=15) 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.

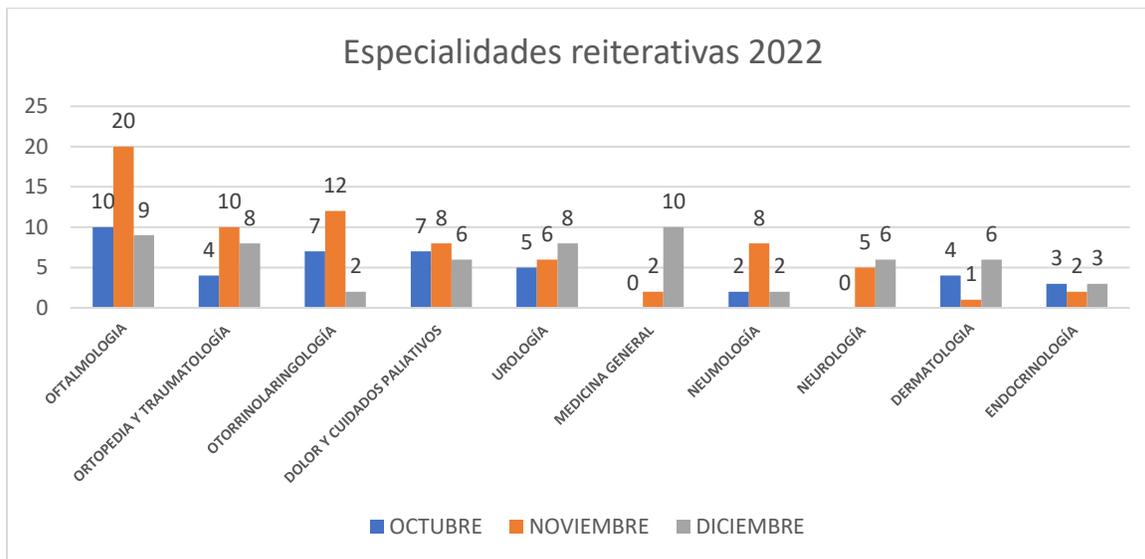
Los reclamos para las áreas de apoyo tienen un porcentaje de participación del 1,6% (n=13) y están relacionados principalmente con inconformidad por las caídas del sistema, profesionales de enlace y vigilancia.

Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio. IV Trimestre 2022

#	ESPECIALIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2022
1	OFTALMOLOGIA	10	20	9	39
2	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4	10	8	22
3	OTORRINOLARINGOLOGÍA	7	12	2	21
4	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	7	8	6	21
5	UROLOGÍA	5	6	8	19
7	MEDICINA GENERAL	0	2	10	12
6	NEUMOLOGÍA	2	8	2	12
8	NEUROLOGÍA	0	5	6	11
9	DERMATOLOGIA	4	1	6	11
10	ENDOCRINOLOGÍA	3	2	3	8

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 14. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios. IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

La Grafica 15 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el Cuarto Trimestre de 2022, las cuales corresponden al 34% de las manifestaciones por oportunidad de cita de especialista.

Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Hospitalario. IV Trimestre 2022

ESPECIALIDADES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2022	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
CIRUGÍA GENERAL	8	2	6	16	36%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	5	0	3	8	18%
CIRUGÍA ORAL Y MAXILOFACIAL	1	2	3	6	14%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	2	1	4	9%
CIRUGIA UROLOGICA	0	1	3	4	9%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	1	0	2	5%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	0	2	2	5%

CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	1	1	0	2	5%
TOTAL	17	9	18	44	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en el Cuarto 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. IV Trimestre 2022

CAUSA	OCT	NOV	DIC	IV TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	14	30	74	118	61%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	29	21	24	74	39%
TOTAL	43	51	98	192	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Tabla 17. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. IV Trimestre 2022

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	OCT	NOV	DIC	IV TRIMESTRE 2022
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	29	21	24	74
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	13	20	8	41
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	11	6	18	35
INCONFORMIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2	4	7	13
ORIENTACIÓN COMPLEMENTARIOS	2	0	3	5
TOTAL	57	51	60	168

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Tabla 18. Total Reclamos Oportunidad Asignación De Cita Rx Imagenología. IV Trimestre 2022

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	OCT	NOV	DIC	IV TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS	5	18	18	41	48%
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	3	5	14	22	26%
REHABILITACIÓN Y TERAPIAS	1	0	6	7	8%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	2	2	1	5	6%
TOMOGRFÍA COMPUTADA	2	1	1	4	5%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - OTRA ESPECIALIDAD	1	1	1	3	4%
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	0	1	2	3	4%
TOTAL	14	28	43	85	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

La oportunidad para la entrega de medicamentos, representa en el Cuarto Trimestre el 64% del total de reclamos por oportunidad para Los Servicios Complementarios, al igual que la asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 39%, los principales servicios para el trimestre fueron Ecografías y Cardiología no invasiva.

Tabla 19. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO	OCT	NOV	DIC	IV TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
RUTA DE LA SALUD	3	2	0	5	33%
INFORMADORES AMBULATORIO	3	4	0	7	47%
TRABAJO SOCIAL	2	0	0	2	13%

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	1	7%
TOTAL	9	6	0	15	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el Cuarto 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. IV Trimestre 2022

ÁREAS DE APOYO	OCT	NOV	DIC	IV TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
SISTEMAS	9	2	0	11	52%
VIGILANCIA	4	4	0	8	38%
SERVICIOS GENERALES	0	0	1	1	5%
CONTRATACIÓN	0	1	0	1	5%
TOTAL	13	7	1	21	100%

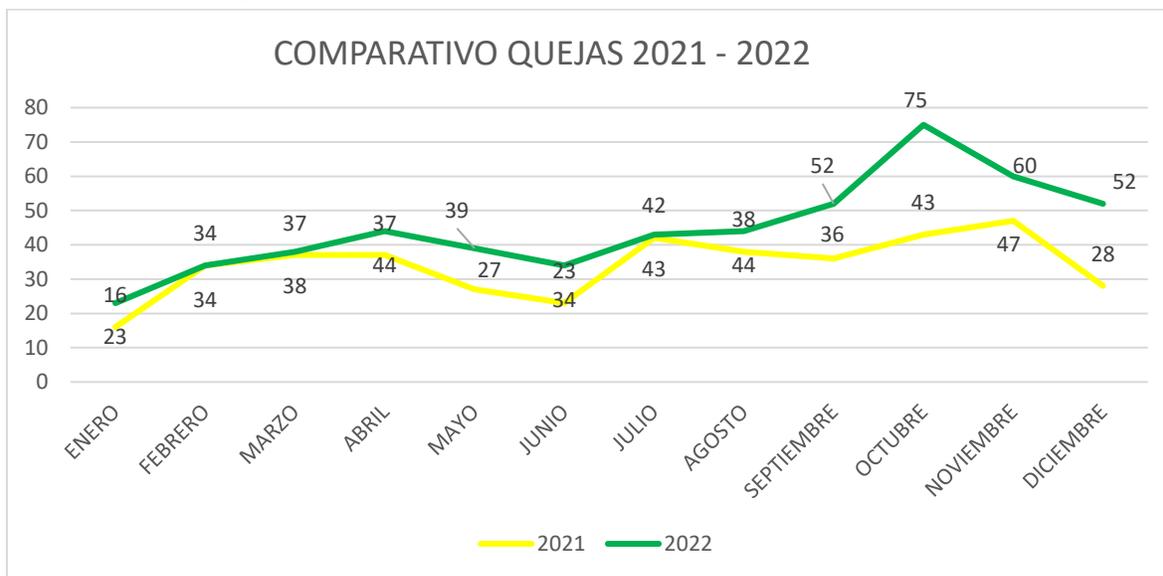
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades por la orientación del servicio de Sistemas, Vigilancia, servicios generales y Contratación.

4. QUEJAS IV TRIMESTRE 2022

En el IV Trimestre de 2022, se recibieron 187 quejas, correspondiente al 11,29% del total de las manifestaciones (n=1.612), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 8,12% (n=118) sobre un total de 1.454 PQRSD.

Grafica 15. Quejas 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

Las quejas para el Cuarto 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.

4.1 Quejas Por Unidad De Servicios

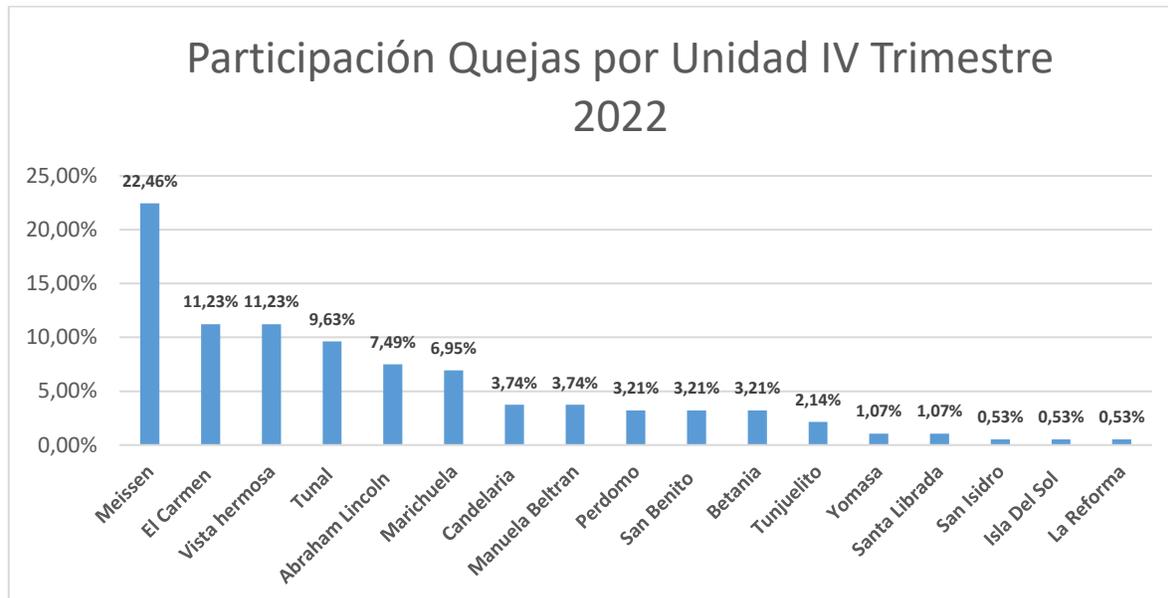
Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. IV Trimestre 2022

UNIDAD	IV TRIMESTRE 2022	% de Participación en Quejas	Número de Atenciones	% Participación por atenciones
MEISSEN	42	22,50%	51.665	0,08%
VISTA HERMOSA	21	11,20%	54.629	0,04%
EL CARMEN	21	11,20%	44.956	0,05%
TUNAL	18	9,60%	27.748	0,06%
ABRAHAM LINCOLN	14	7,50%	48.090	0,03%
MARICHUELA	13	7,00%	64.783	0,02%
MANUELA BELTRÁN	7	3,70%	41.359	0,02%
CANDELARIA	7	3,70%	19.829	0,04%

BETANIA	6	3,20%	21.260	0,03%
SAN BENITO	6	3,20%	21.196	0,03%
PERDOMO	6	3,20%	16.980	0,04%
TUNJUELITO	4	2,10%	3.999	0,10%
SANTA LIBRADA	2	1,10%	5.294	0,04%
YOMASA	2	1,10%	4.145	0,05%
LA REFORMA	1	0,50%	4.614	0,02%
ISLA DEL SOL	1	0,50%	1.979	0,05%
SAN ISIDRO	1	0,50%	717	0,14%
USME	0	0,00%	12.124	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	5.363	0,00%
FLORA	0	0,00%	3.636	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.164	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	2.117	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.632	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.282	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.114	0,00%
JERUSALÉN	0	0,00%	846	0,00%
LA ESTRELLA	0	0,00%	139	0,00%
POTOSI	0	0,00%	10	0,00%
CASA DE TEJA	0	0,00%	1	0,00%
GESTION DEL RIESGO	1	0,50%	N/A	N/A
APH	1	0,50%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	1	0,50%	N/A	N/A
CALL CENTER	0	0,00%	N/A	N/A
OTROS	12	6,40%	N/A	N/A
TOTAL	187	100%	488.986	100%

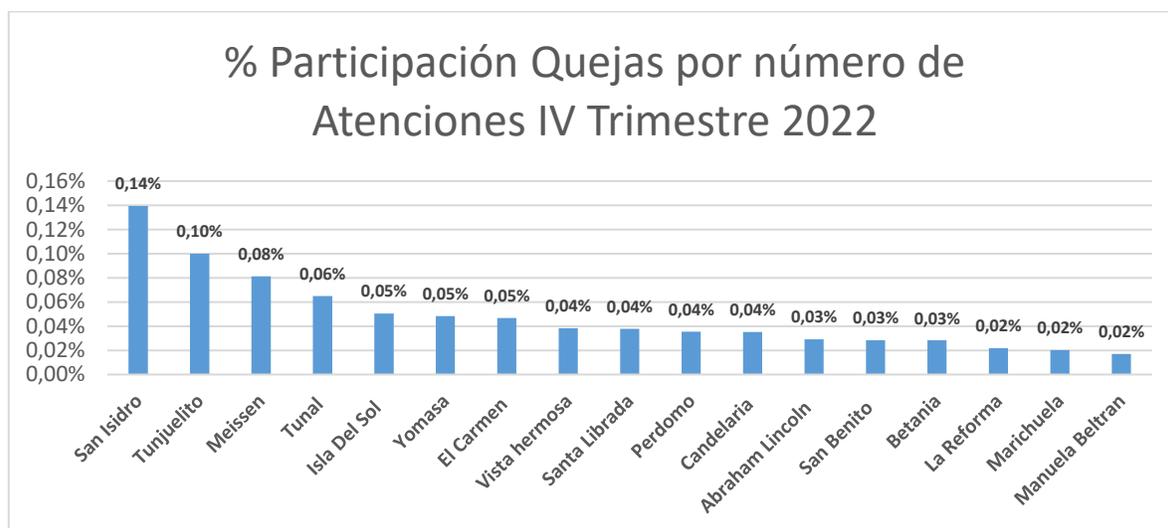
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 16. Porcentaje De Quejas Por Unidad IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 17. Proporción De Quejas Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

De las Quejas recibidas en el Cuarto Trimestre de 2022, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a Meissen, El Carmen, Vista Hermosa, Tunal, Abraham Lincoln, Marichuela.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=488.986) la tasa de cada 10.000 atenciones 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

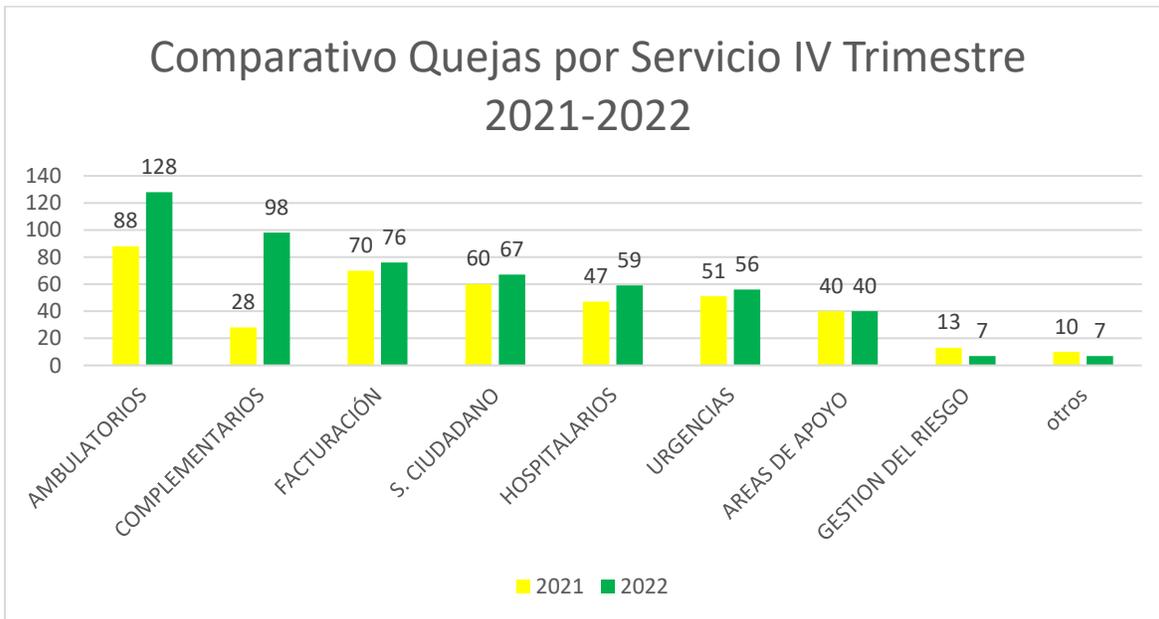
4.2 Quejas Por Servicio

Tabla 22. Total Quejas Por Servicio IV Trimestre 2022

GSERVICIO	IV TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
AMBULATORIOS	45	24%	446.521	0,01%
COMPLEMENTARIOS	43	23%	N/A	N/A
HOSPITALARIOS	31	17%	10.851	0,29%
FACTURACIÓN	21	11%	N/A	N/A
S. CIUDADANO	19	10%	N/A	N/A
URGENCIAS	16	9%	32.032	0,05%
AREAS DE APOYO	10	5%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	1	1%	N/A	N/A
otros	1	1%	N/A	N/A
TOTAL	187	100%	489.404	0,04%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 18. Total Quejas Por Servicio IV Trimestre 2021-2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

El servicio de Ambulatorios recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre con un 24% (n=88), 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 0,29%.

Las quejas de los Servicios Ambulatorios corresponden a atención deshumanizada y trato inadecuado, principalmente en la consulta de los pacientes en las unidades de Meissen, Vista Hermosa y El Carmen.

5. FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2022

En el IV Trimestre de 2022, se recibieron 199 felicitaciones, correspondiente al 12,34% del total de las manifestaciones (n=1.612), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 13,00% (n=189) sobre un total de 1.454 PQRSD.

Grafica 19. Felicitaciones 2021-2022



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022

5.1. Felicitaciones Por Unidad De Servicios

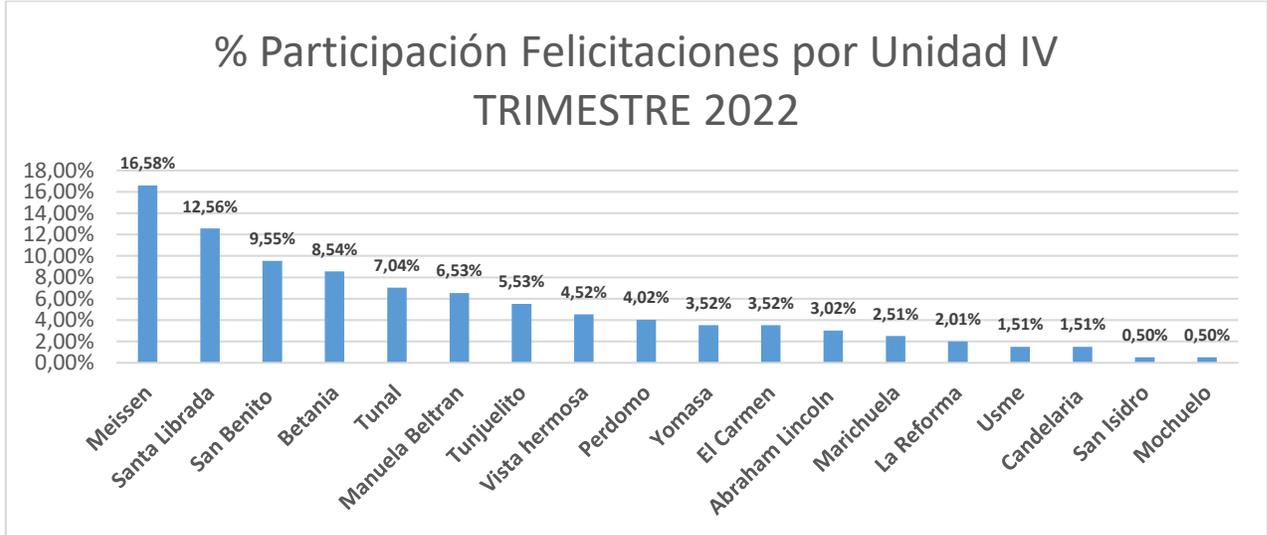
Tabla 23. Total Felicitaciones Por Unidad De Servicios De Salud IV Trimestre 2022

UNIDAD	IV TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
MEISSEN	33	16,60%	51.665	0,06%
SANTA LIBRADA	25	12,60%	5.294	0,47%
SAN BENITO	19	9,50%	21.196	0,09%
BETANIA	17	8,50%	21.260	0,08%
TUNAL	14	7,00%	27.748	0,05%
MANUELA BELTRAN	13	6,50%	41.359	0,03%
TUNJUELITO	11	5,50%	3.999	0,28%
VISTA HERMOSA	9	4,50%	54.629	0,02%
PERDOMO	8	4,00%	16.980	0,05%
YOMASA	7	3,50%	4.145	0,17%
EL CARMEN	7	3,50%	44.956	0,02%
ABRAHAM LINCOLN	6	3,00%	48.090	0,01%
MARICHUELA	5	2,50%	64.783	0,01%

LA REFORMA	4	2,00%	4.614	0,09%
CANDELARIA	3	1,50%	19.829	0,02%
USME	3	1,50%	12.124	0,02%
MOCHUELO	1	0,50%	2.117	0,05%
SAN ISIDRO	1	0,50%	717	0,14%
LA ESTRELLA	0	0,00%	139	0,00%
JERUSALEM	0	0,00%	846	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.632	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.282	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.164	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	5.363	0,00%
FLORA	0	0,00%	3.636	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.114	0,00%
ISLA DEL SOL	0	0,00%	1.979	0,00%
GESTION DEL RIESGO	3	1,50%	N/A	N/A
APH	0	0,00%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	0	0,00%	N/A	N/A
CALL CENTER	0	0,00%	N/A	N/A
OTROS	10	5,00%	N/A	N/A
TOTAL	199	100%	488.986	1,64%

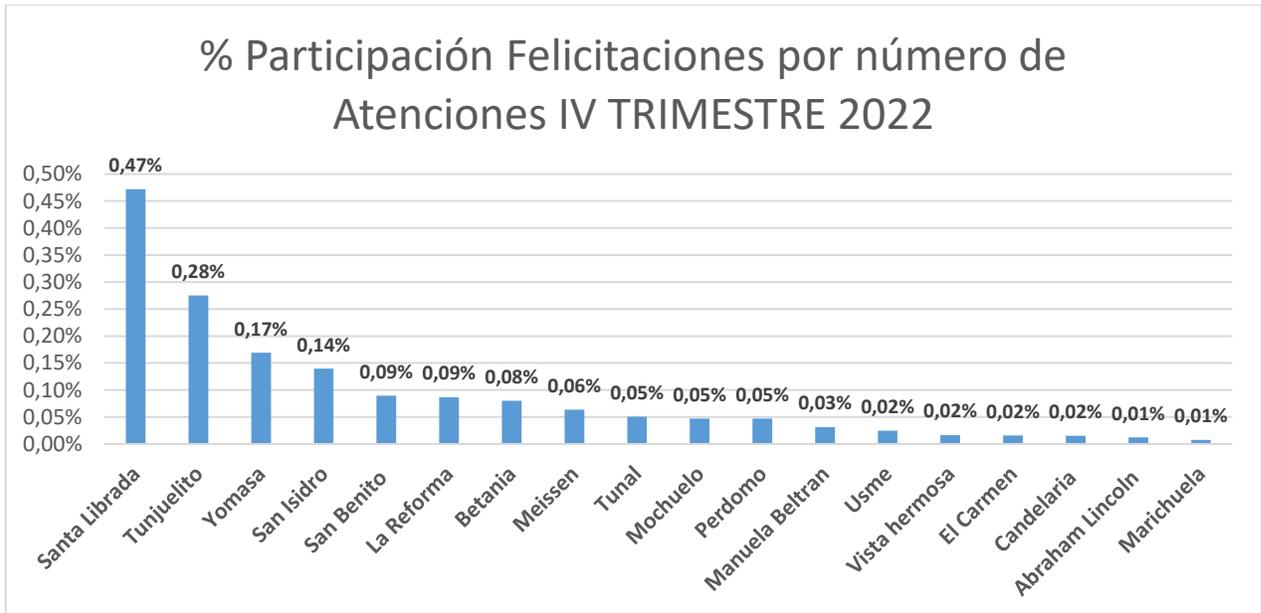
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 20. Porcentaje De Felicitaciones Por Unidad De Servicios IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 21. Proporción De Felicitaciones Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a Meissen, Santa Librada, San Benito, Betania, Tunal y Manuela Beltrán, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es Santa Librada (0,47%), seguida de Tunjuelito (0,28%).

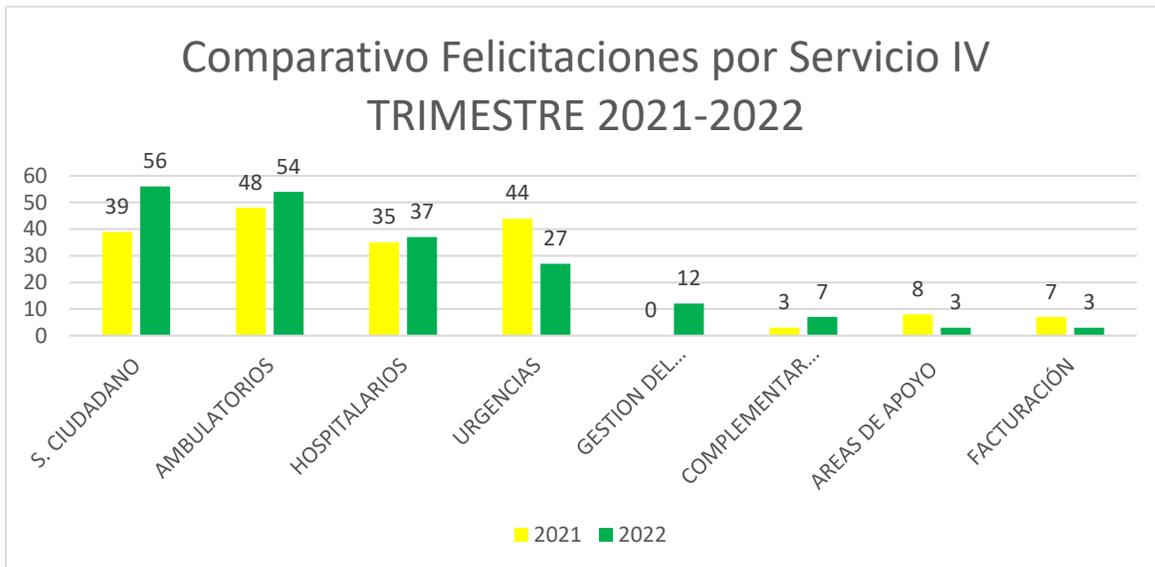
5.2. Felicitaciones Por Servicio

Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio IV Trimestre 2022

SERVICIO	IV TRIMESTRE	% de participación	# Atenciones	% Participación por atenciones
S. CIUDADANO	56	28,14%	N/A	N/A
AMBULATORIOS	54	27,14%	446.521	0,01%
HOSPITALARIOS	37	18,59%	10.851	0,34%
URGENCIAS	27	13,57%	32.032	0,08%
GESTION DEL RIESGO	12	6,03%	N/A	N/A
COMPLEMENTARIOS	7	3,52%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	3	1,51%	N/A	N/A
FACTURACIÓN	3	1,51%	N/A	N/A
OTROS	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	199	100,0%	489.404	0,04%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 21. Felicidades Por Servicios IV Trimestre 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Servicio al Ciudadano recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre 28,14%, 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% en participación

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.

6. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR IV TRIMESTRE 2022

En el IV Trimestre de 2022, se recibieron 346 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 21,46% del total de las manifestaciones (n=1.612), mientras que para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 12,65% (n=184) sobre un total de 1.454 PQRSD.

Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular IV Trimestre 2022

UNIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL
GESTIÓN DEL RIESGO	132	90	68	290
INSPECCIÓN SANITARIA	94	64	46	204
JORNADA DE VACUNACIÓN	22	13	4	39
CONTROL DE VECTORES	5	4	4	13
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	3	0	0	3
ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL	5	2	0	7
JORNADA DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	1	0	1	2
CARACTERIZACIÓN DE DISCAPACIDAD	1	1	0	2
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	1	1	7	9
INVESTIGACIONES EN SALUD PÚBLICA	0	5	0	5
ÁREAS DE APOYO	8	3	0	11
TALENTO HUMANO	1	2	0	3
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	1
PERSONAS DESAPARECIDAS - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	0	1
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	2	0	0	2
VIGILANCIA	1	0	0	1
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	1
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	0	0	1
SISTEMAS	1	0	0	1
OTRAS CAUSAS	6	3	2	11
HOSPITALIZACIÓN ADULTO	4	1	0	5
FACTURACIÓN	0	1	1	2
HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	1	0	0	1
CUIDADO INTENSIVO ADULTOS	0	1	0	1
ORIENTACIÓN URGENCIAS ADULTO	2	0	0	2
CIRUGÍA GENERAL	0	0	1	1
SOLICITUD DE INFORMACION APH	1	0	0	1
APH	1	0	0	1
SOLICITUD DE CITA - AMBULATORIOS	3	14	3	20
MEDICINA GENERAL	1	2	1	4
NEUROLOGÍA	1	3	0	4
PSIQUIATRÍA	1	1	0	2
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	0	1	0	1

GASTROENTEROLOGÍA	0	0	1	1
MEDICINA INTERNA	0	1	0	1
UROLOGÍA	0	1	0	1
NEUMOLOGÍA	0	1	0	1
ENFERMERÍA	0	2	0	2
CARDIOLOGÍA	0	1	0	1
OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	0	1
JUNTAS MÉDICAS	0	0	1	1
COMPLEMENTARIO	0	6	4	10
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS ECOGRAFÍAS	0	3	0	3
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	0	1	1	2
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	0	1	1	2
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	1	0	1
TOMOGRAFÍA - TOMOGRAFÍA COMPUTADA DE ABDOMEN Y PELVIS (ABDOMEN TOTAL)	0	0	1	1
TERAPIA DE REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR	0	0	1	1
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	0	3	0	3
TRABAJO SOCIAL AMBULATORIO	0	2	0	2
TALLER PEDAGÓGICO	0	1	0	1
Total general	150	119	77	346

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Para el Cuarto 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 con el Área de Ambulatorio, para asignación de citas y Áreas de apoyo, Gestión Documental-personas desaparecidas e Historia clínica.

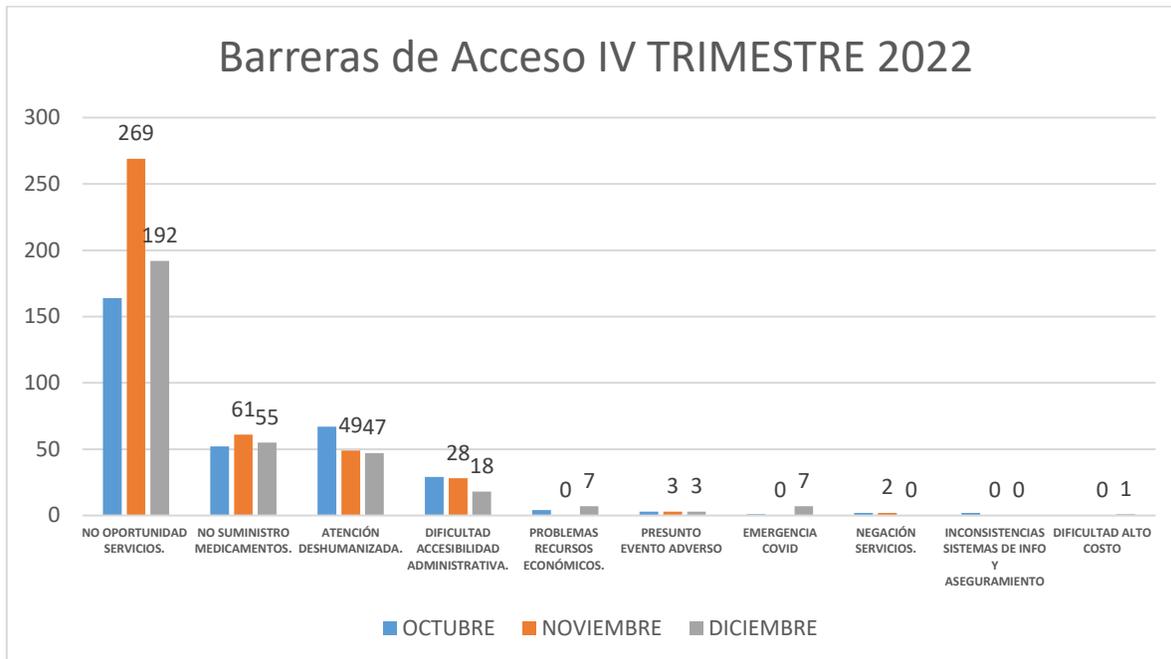
7. BARRERAS DE ACCESO

Tabla 26. Barreras De Acceso IV Trimestre 2022

BARRERA DE ACCESO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2022	% Participación en Oportunidad
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	164	269	192	625	58,63%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	52	61	55	168	15,76%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	67	49	47	163	15,29%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	29	28	18	75	7,04%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	4	0	7	11	1,03%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO	3	3	3	9	0,84%
EMERGENCIA COVID	1	0	7	8	0,75%
NEGACIÓN SERVICIOS.	2	2	0	4	0,38%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFO Y ASEGURAMIENTO	2	0	0	2	0,19%
DIFICULTAD ALTO COSTO	0	0	1	1	0,09%
Total	324	412	330	1.066	100%

Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Grafica 24. Barreras De Acceso IV Trimestre 2022



Fuente: Reporte SDGPC Octubre, Noviembre, Diciembre 2022

Para el Cuarto 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 58,63% (n=625) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.612), seguida de No suministro de medicamentos con el 15,76% (n=168), y Atención deshumanizada con el 15,29% (n=163).

8. 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 octubre se registraron 4 manifestaciones con la tipología de solicitud de acceso a la información, en el mes de noviembre se registraron 3 manifestaciones, en el mes de diciembre 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 IV 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
Octubre	3553022022	06/10/2022	SOLICITUD DE INFORMACION CON RESPECTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DEL DISTRITO CAPITAL SOBRE SALUD MENTAL, EN EL MARCO DE LA ESPECIALIZACIÓN EN ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	18/10/2022	8 Días
	3692112022	14/10/2022	SOLICITUD INFORMACION CON RESPECTO VERIFICAR SI DENTRO DE LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL SE CUENTA CON LOS INMUEBLES EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C. QUE CUMPLAN CON LOS REQUERIMIENTOS CITADOS EN LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS ANEXO TÉCNICO Y QUE PUEDAN SERVIR A LA UGPP.	26/07/2022	8 Días
	3829522022	27/10/2022	SOLICITUD INFORMACION COMITES DE CONVIVENCIA LABORAL 2020 – 2022	02/11/2022	4 Días

	3862682022	26/10/2022	SOLICITUD INFORMACION POLITICAS DISTRITALES DE SALUD MENTAL	02/11/2022	5 Días
Noviembre	4032922022	08/11/2022	UMHES SANDRA QUINTERO SOLICITUD DE EXMANES DE LABORATORIO,PROCEDIMIENTOS DE CARDIOLOGIA, ENTRE OTROS, FECHA OPORTUNA 11 DE NOVIEMBRE SDQS	18/11/2022	8 Días
	4195802022	17/11/2022	SOLICITA QUE LE INFORMEN CUANDO ES LA ENTREGA DE LA HISTORIA CLINICA DEL SISTEMA ANTIGUO COMO INDICA LA RESPUESTA PARCIAL	28/11/2022	7 Días
	4319502022	25/11/2022	SOLICITA COPIA DE HISTORIA CLINICA DE SU HIJO JAVIER ANDRES DIAZ MOSQUERA (TI 1.012.337.078), QUIEN HA SIDO ATENDIDO EN LOS HOSPITALES DE LA RED PUBLICA	14/12/2022	13 Días

Fuente: Reporte SDGPC 2022

Número de Solicitudes Que Fueron Trasladas a Otra Entidad

En el IV Trimestre del 2022 no se realizaron traslados a otra entidad, en su totalidad se gestionaron y se dieron respuesta definitiva, siendo cerrados en el sistema.

9. TRÁMITES Y SERVICIOS

Tabla 28. Trámites Y Servicios Registrados IV Trimestre 2022

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2022
EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	3	11	5	19
ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	193	138	151	482
CONCEPTO SANITARIO	94	120	136	350
HISTORIA CLÍNICA	11	13	8	32
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	4	4
VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	6	2	4	12
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	26	47	47	120
TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	10	3	7	20

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	58	80	71	209
URGENCIAS	51	39	17	107
CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
TOTAL	452	453	450	1355

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.

10. 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 Cuarto 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 Cuarto 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.

11. 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.

12. 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, Ortopedia y Traumatología, Dolor y Cuidados Paliativos, Endocrinología, Urología, Neurología, y Dermatología, 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, además de mejorar la debida orientación a los usuarios y familiares.

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

Dirección Administrativa y Financiera, promover el buen trato hacia los usuarios en el servicio de Vigilancia y ventanillas, 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

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: Enero 24 de 2023