

**INFORME GESTION PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2023
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 2021-2022-2023	7
Grafica 1. Trazabilidad PQRSD 2021-2022-2023	7
Grafica 2. Tendencia Tipologías 2023	7
Tabla 1. Total Peticiones Mensuales. I Trimestre 2022-2023	8
Grafica 3. Total Peticiones. Comparativo I Trimestre 2022-2023.....	8
Tabla 2. Participación De Peticiones De Acuerdo Al Total De Atenciones I Trimestre 2023.....	9
Tabla 3. Tasa De Participación De Manifestaciones 2020-2021-2022-2023	9
1.1 CANALES DE ESCUCHA	9
Tabla 4. Uso De Canales De Escucha I Trimestre 2023.....	9
Grafica 4. Uso De Canales I Trimestre 2023	10
Tabla 5. Comparativo Uso De Canales I Trimestre 2022-2023.....	10
Grafica 5. Comparativo Uso De Canales I Trimestre 2022-2023	11
1.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA	11
Tabla 6. Tiempo Promedio De Respuesta I Trimestre 2023	11
1.3 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	12
Tabla 7. Total Traslados A Otras Entidades I Trimestre 2023	12
1.4 PETICIONES POR DEPENDENCIAS.....	12
Tabla 8. Total Peticiones Por Dependencia. I Trimestre 2023	12
Grafica 6. Total Peticiones Por Dependencia I Trimestre 2023	13
Tabla 9. Comparativo Gestión De Peticiones Por Dependencia I Trimestre 2022- 2023.....	14
Grafica 7. Peticiones Por Dependencia Comparativo I Trimestre 2022-2023...	14

2. TIPOLOGIA DE PETICIONES.....	15
Tabla 10. Tipología De Peticiones I Trimestre 2023	15
Grafica 8. Tipología I Trimestre 2023.....	15
Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones I Trimestre 2022-2023	16
Grafica 9. Tipología Comparativa I Trimestre 2022-2023	16
3. RECLAMOS I TRIMESTRE 2023.....	17
Grafica 10. Reclamos 2022-2023.....	17
3.1 Reclamos Por Unidad De Servicios	18
Tabla 12. Total Reclamos Por Unidad De Servicios De Salud I Trimestre 2022	18
Grafica 11. Porcentaje De Reclamos Por Unidad I Trimestre 2023.....	19
Grafica 12. Proporción De Reclamos Por Unidad De Acuerdo Con El Número De Atenciones I Trimestre 2023	20
3.2 Reclamos Por Servicio	20
Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios I Trimestre 2023	20
Grafica 13. Reclamos Por Servicio I Trimestre 2022-2023	21
Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio. I Trimestre 2023.....	22
Grafica 14. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios. I Trimestre 2023.....	23
Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicio Hospitalario. I Trimestre 2023	23
Tabla 16. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios. I Trimestre 2023.....	24
Tabla 17. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. I Trimestre 2023.....	24
Tabla 18. Total Reclamos Oportunidad Asignación De Cita Rx Imagenología. I Trimestre 2023.....	24
Tabla 19. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano	25
Tabla 20. Total Reclamos Áreas De Apoyo. I Trimestre 2023	25
4. QUEJAS I TRIMESTRE 2023	26
Grafica 15. Quejas 2022-2023	26

4.1 Quejas Por Unidad De Servicios.....	27
Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. I Trimestre 2023.....	27
Grafica 16. Porcentaje De Quejas Por Unidad I Trimestre 2023	28
Grafica 17. Proporción De Quejas Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones I Trimestre 2023	28
4.2 Quejas Por Servicio	29
Tabla 22. Total Quejas Por Servicio I Trimestre 2023	29
Grafica 18. Total Quejas Por Servicio I Trimestre 2022-2023.....	30
5. FELICITACIONES I TRIMESTRE 2023	30
Grafica 19. Felicitaciones 2022-2023.....	31
5.1. Felicitaciones Por Unidad De Servicios	31
Tabla 23. Total Felicitaciones Por Unidad De Servicios De Salud I Trimestre 2023.....	31
Grafica 20. Porcentaje De Felicitaciones Por Unidad De Servicios I Trimestre 2023.....	32
Grafica 21. Proporción De Felicitaciones Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones I Trimestre 2023	33
5.2. Felicitaciones Por Servicio	33
Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio I Trimestre 2023	33
Grafica 21. Felicitaciones Por Servicios I Trimestre 2023.....	34
6. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR I TRIMESTRE 2023	34
Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular I Trimestre 2023	35
7. BARRERAS DE ACCESO.....	37
Tabla 26. Barreras De Acceso I Trimestre 2023	37
Grafica 24. Barreras De Acceso I Trimestre 2023.....	38
8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.....	38
Número de Solicitudes Recibidas	39
Tabla No. 27. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública.	39
9. TRÁMITES Y SERVICIOS	40
Tabla 28. Trámites Y Servicios Registrados I Trimestre 2023	40



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

10. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS.....	41
11. CONCLUSIONES.....	41
12. RECOMENDACIONES	42

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 enero, febrero y marzo de 2023, 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 2022-2023, 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 2023.

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

Para el Primer Trimestre 2023 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 (Facebook, Twitter) y línea telefónica 3219006446.

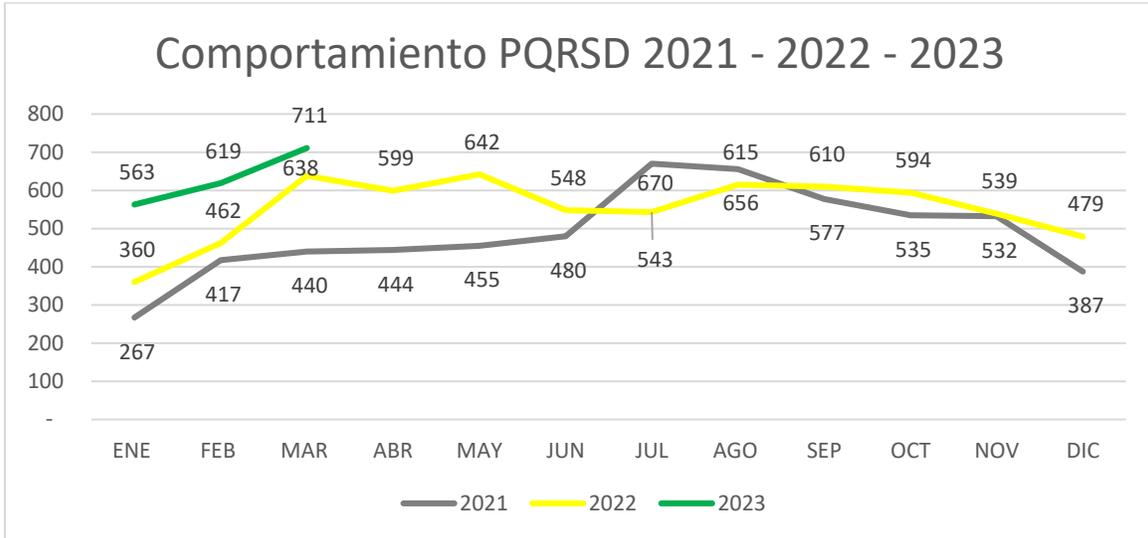
Tipología de Manifestaciones Ciudadanas

TIPOLOGÍA 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. 2023

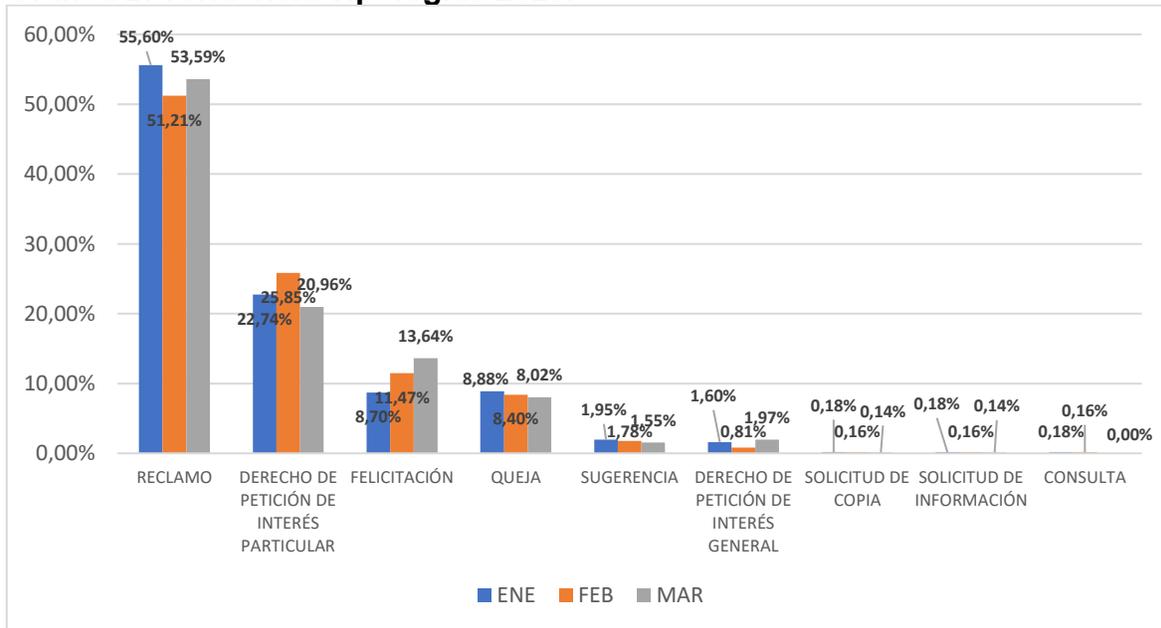
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2021-2022-2023

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD 2021-2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2021-2022-2023

Grafica 2. Tendencia Tipologías 2023.



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el año 2023, 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 Primer Trimestre del año 2023 un aumento del 29,66% en el número de derechos de Petición en comparación al año 2022

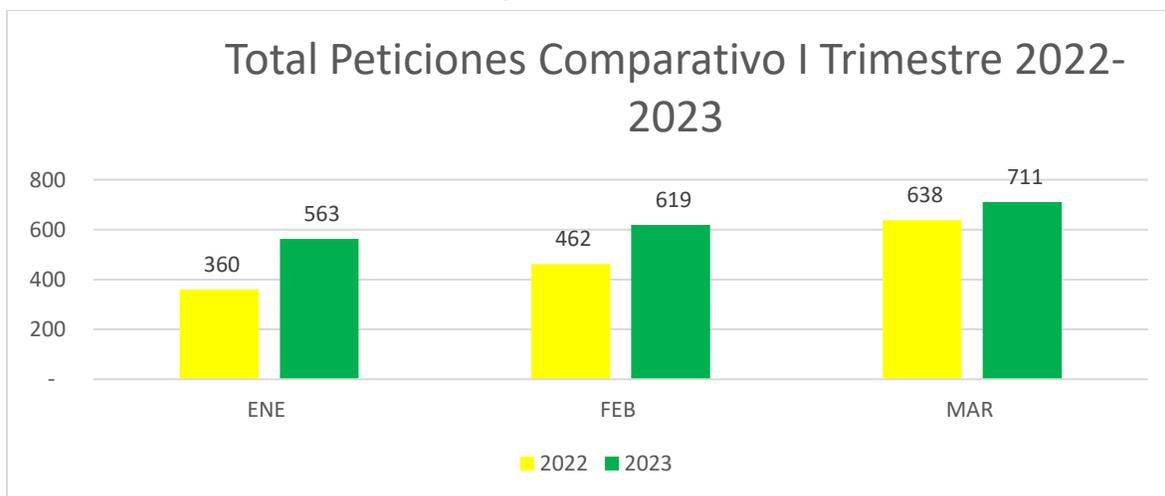
Tabla 1. Total Peticiones Mensuales. I Trimestre 2022-2023

AÑO	ENE	FEB	MAR	TOTAL
2022	360	462	638	1.460
2023	563	619	711	1.893

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022-2023

Para el Primer Trimestre de 2023, se registraron en la Subred Sur un total de 1.893 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 I Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2022-2023

Para el Primer Trimestre de 2023 se registraron 1.893 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2022 se registraron 1.460, presentándose un aumento de 433 manifestaciones en 2023, esto debido a la no oportunidad de agendamiento de citas de Oftalmología, Clínica del Dolor y Ortopedia, solicitud de conceptos sanitarios, no suministro de medicamentos, atenciones deshumanizadas principalmente en las unidades de Meissen y Tunal; es de destacar que el reconocimiento a la prestación de servicios aumento en este periodo en comparación al periodo anterior.

Tabla 2. Participación De Peticiones De Acuerdo Al Total De Atenciones I Trimestre 2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
UMHES TUNAL	167	24.959	0,67%
UMHES MEISSEN	196	52.125	0,38%
USS TUNJUELITO	334	105.879	0,32%
USS VISTA HERMOSA	302	141.554	0,21%
USS USME	263	148.492	0,18%
USS NAZARETH	1	3.256	0,03%
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	379	N.A	N.A
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	N.A	N.A	N.A
SALUD PÚBLICA	251	N.A	N.A
TOTAL	1.893	476.265	0,40%

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

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 Primer Trimestre 2023 (n= 476.265) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.893) 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 2020-2021-2022-2023

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	39
2021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	35
2022	27	31	39	39	38	34	38	37	39	37	33	35	36
2023	40	38	39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022-2023

1.1 CANALES DE ESCUCHA

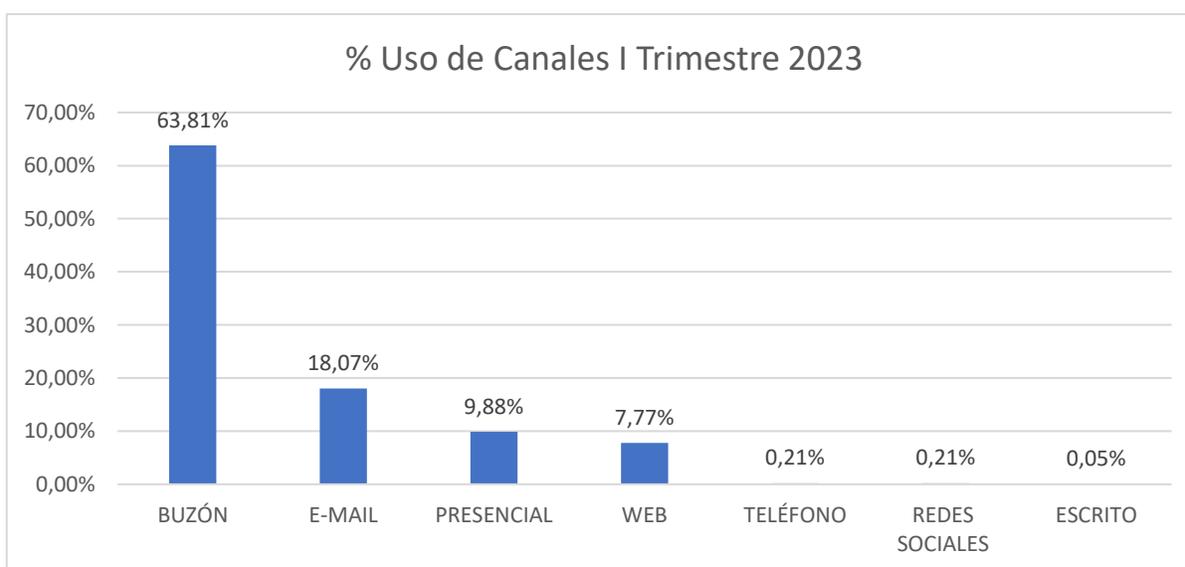
Tabla 4. Uso De Canales De Escucha I Trimestre 2023

CANALES DE INTERACCIÓN	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023
BUZÓN	338	395	475	1.208

E-MAIL	130	110	102	342
PRESENCIAL	41	60	86	187
WEB	50	50	47	147
TELÉFONO	4	0	0	4
REDES SOCIALES	0	3	1	4
ESCRITO	0	1	0	1
TOTAL	563	619	711	1.893

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 4. Uso De Canales I Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Durante el I Trimestre de 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 63,81% (n=1.208), seguido por E-mail 18,07% (n=342), en tercer lugar el canal Presencial con el 9,88% (n=187).

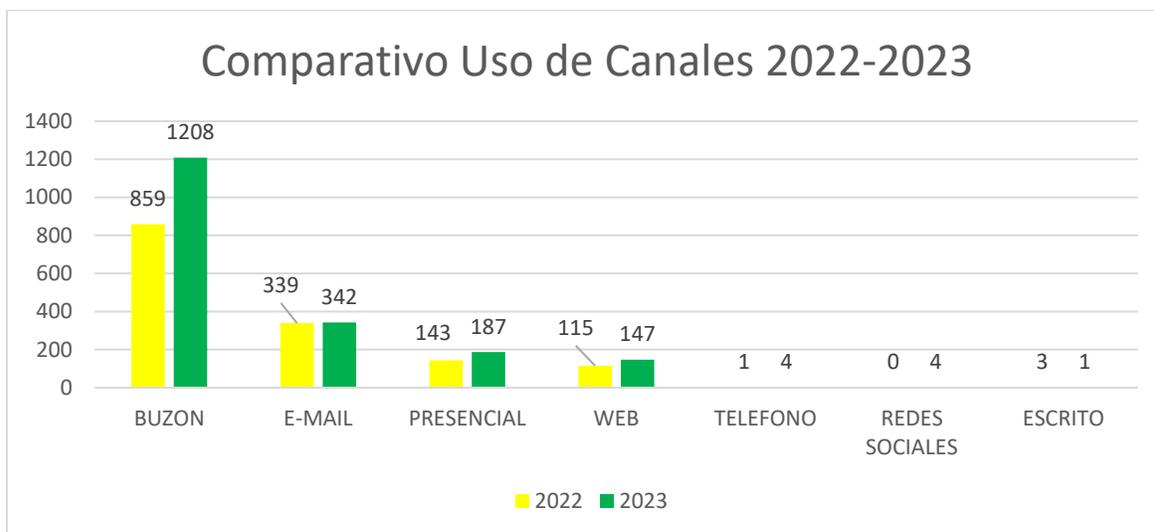
Tabla 5. Comparativo Uso De Canales I Trimestre 2022-2023

CANALES DE ESCUCHA	2022	2023
BUZON	859	1208
E-MAIL	339	342
PRESENCIAL	143	187
WEB	115	147
TELEFONO	1	4
REDES SOCIALES	0	4

ESCRITO	3	1
TOTAL	1.460	1.893

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 5. Comparativo Uso De Canales I Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

En el uso de canales de escucha comparando el Primer Trimestre 2022-2023, se mantiene el Buzón de Sugerencias como el canal más usado, el E-mail es el segundo canal de mayor uso; el canal Presencial es el tercero con más interacción, el canal Web-Sistema Distrital Bogotá Te Escucha ocupó el cuarto lugar tanto en el año 2021 como para el año 2023, seguido de Telefónico y Redes Sociales.

1.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Tabla 6. Tiempo Promedio De Respuesta I Trimestre 2023

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		IV TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	12
QUEJA	15 días	11
SUGERENCIA	15 días	11
RECLAMO	15 días	9

SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	10 días	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	7
FELICITACIÓN	15 días	4
SOLICITUD DE COPIA	10 días	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	1
TOTAL GENERAL		7

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Para el I Trimestre de 2023, 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 I Trimestre 2023

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	69	47,26%
SECRETARIA DE SALUD	24	16,44%
SUBRED CENTRO ORIENTE	20	13,70%
SUBRED SUR OCCIDENTE	14	9,59%
SUBRED NORTE	9	6,16%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	2,74%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	2,05%
IDPYBA	3	2,05%
TOTAL	146	100%

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

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

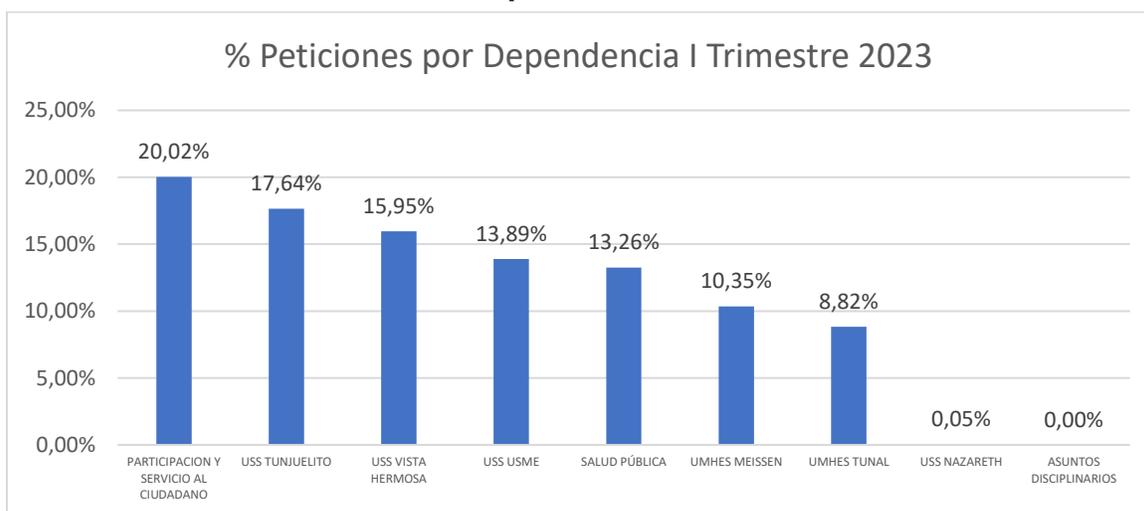
Tabla 8. Total Peticiones Por Dependencia. I Trimestre 2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	126	121	132	379
USS TUNJUELITO	74	114	146	334

USS VISTA HERMOSA	88	86	128	302
USS USME	69	93	101	263
SALUD PÚBLICA	88	86	77	251
UMHES MEISSEN	65	66	65	196
UMHES TUNAL	53	53	61	167
USS NAZARETH	0	0	1	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0	0
TOTAL	563	619	711	1.893

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 6. Total Peticiones Por Dependencia I Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Para el Primer Trimestre de 2023, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación 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 20,02% (n=379) con temas institucionales, administrativos, oportunidad de citas de especialistas e Imagenología, entre otros.

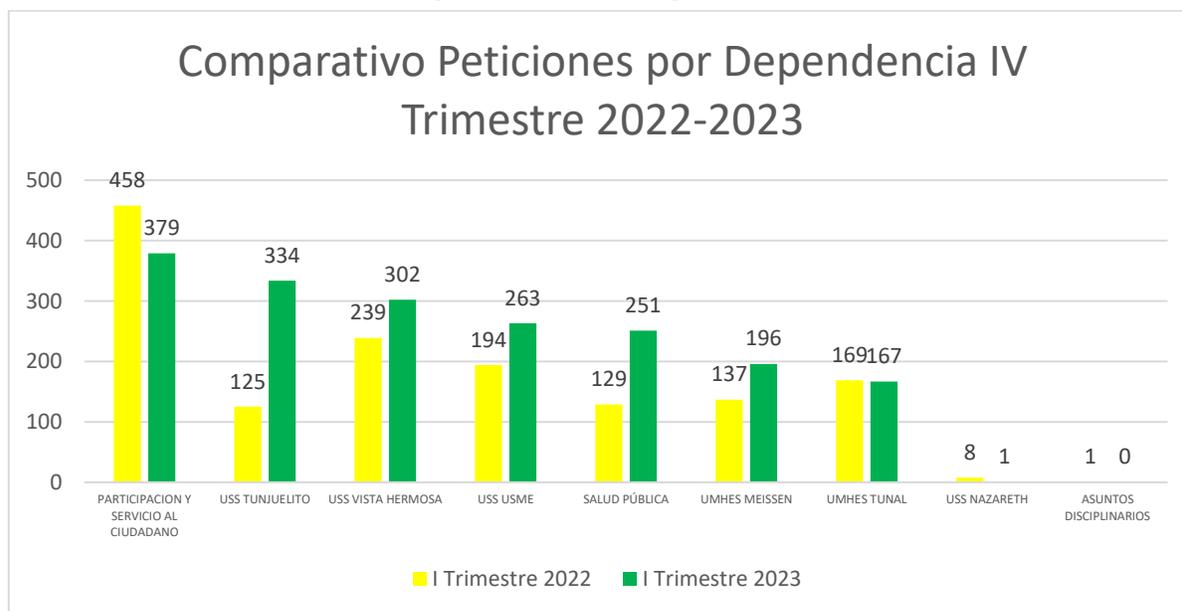
Para el periodo las unidades con mayor número de requerimientos registrados son el Hospital Tunjuelito 17,64% (n=334), seguido por la dependencia de Vista Hermosa con 15,95% (n=302), Usme 13,89% (n=263), Salud Pública con 13,26% (n=251), la dependencia de Meissen con 10,35% (n=196), Tunal 8,82% (n= 167) y finalmente las peticiones registradas en por Nazareth con 0,05% (n=1).

Tabla 9. Comparativo Gestión De Peticiones Por Dependencia I Trimestre 2022-2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2022	2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	458	379
USS TUNJUELITO	125	334
USS VISTA HERMOSA	239	302
USS USME	194	263
SALUD PÚBLICA	129	251
UMHES MEISSEN	137	196
UMHES TUNAL	169	167
USS NAZARETH	8	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0
TOTAL	1.460	1.893

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 7. Peticiones Por Dependencia Comparativo I Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Comparando el Primer Trimestre 2023 con el mismo periodo 2022, se presenta incremento en las peticiones recibidas en las dependencias de Tunjuelito, Vista Hermosa, Salud Pública, Usme y Meissen, la dependencia que presenta disminución en el número de manifestaciones fue Servicio a la Ciudadanía y Nazareth, La dependencia de Tunal se mantiene a comparación del periodo anterior; Asuntos Disciplinarios tuvo una disminución de 0 a comparación del año 2021.

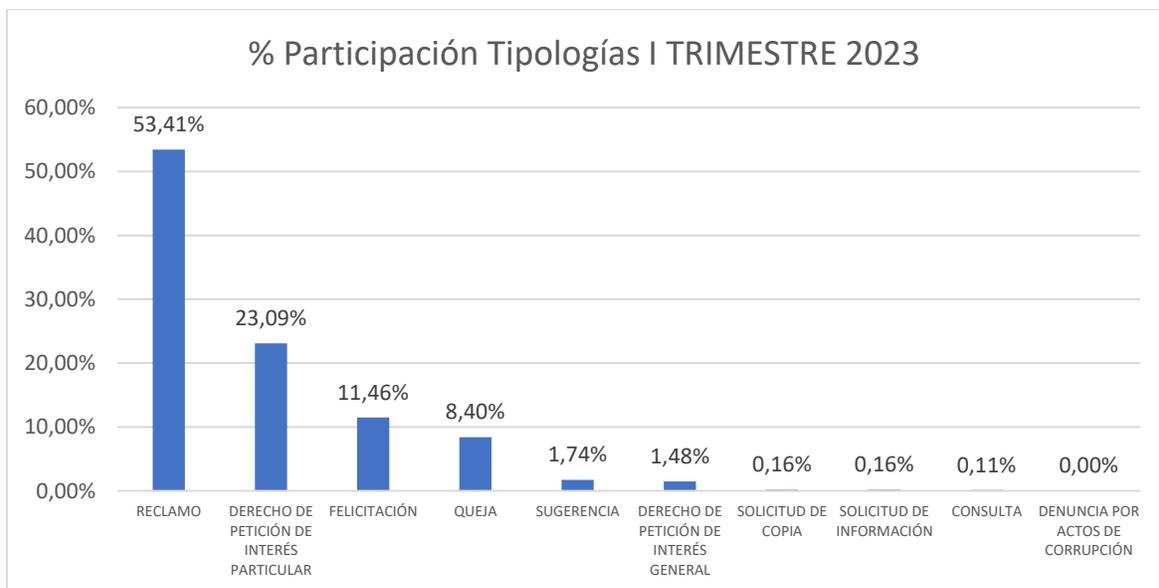
2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

Tabla 10. Tipología De Peticiones I Trimestre 2023

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023
RECLAMO	313	317	381	1.011
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	128	160	149	437
FELICITACIÓN	49	71	97	217
QUEJA	50	52	57	159
SUGERENCIA	11	11	11	33
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	5	14	28
SOLICITUD DE COPIA	1	1	1	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	1	3
CONSULTA	1	1	0	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0
TOTAL	563	619	711	1.893

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 8. Tipología I Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Para el Primer Trimestre de 2023 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 53,41% (n=1.011), seguido por derechos de interés particular 23,09% (n=437), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones con

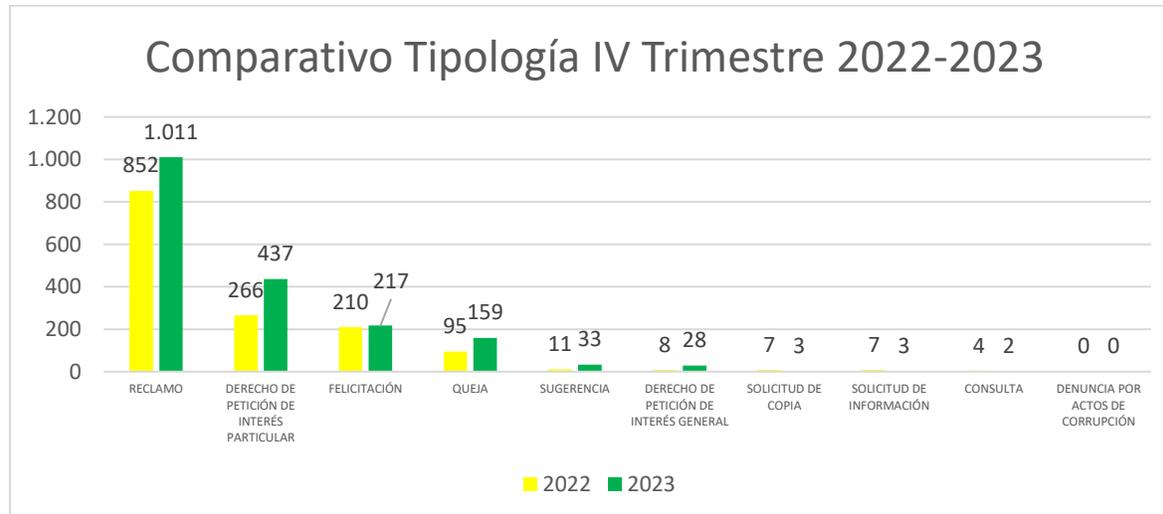
11,46% (n=217), en cuarto lugar con el 8,40% (n=159) están las quejas por trato inadecuado.

Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones I Trimestre 2022-2023

TIPOLOGÍA	2022	2023
RECLAMO	852	1.011
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	266	437
FELICITACIÓN	210	217
QUEJA	95	159
SUGERENCIA	11	33
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	28
SOLICITUD DE COPIA	7	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	3
CONSULTA	4	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0
TOTAL	1.460	1.893

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 9. Tipología Comparativa I Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

En el comparativo de 2022-2023, 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 aumentaron un 18,66%, a l igual que la tipología de derechos de petición de interés

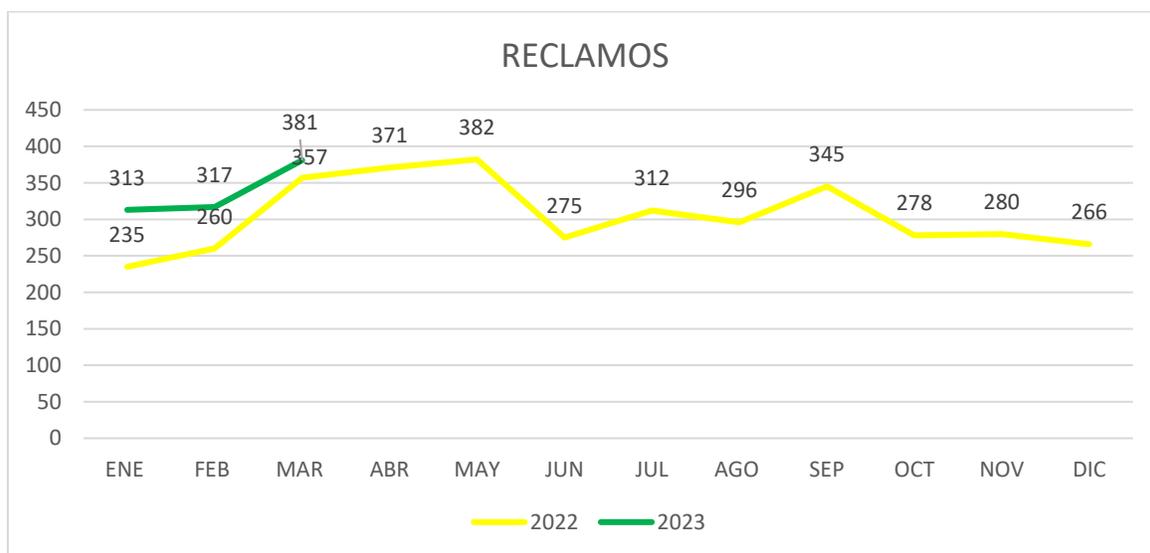
particular y las quejas incrementaron en número para el año 2023. Para los servicios ambulatorios los reclamos están referidos a la falta de oportunidad para asignación de citas de especialista, Servicios complementarios por la oportunidad para la entrega de medicamentos y asignación de citas para toma de imágenes diagnósticas y radiología.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el Primer Trimestre de 2023, no se atendieron manifestaciones como denuncias por posibles actos de corrupción.

3. RECLAMOS I TRIMESTRE 2023

En el I Trimestre de 2023, se recibieron 1.011 Reclamos, correspondiente al 53.59% del total de las manifestaciones (n=1.93), para el año 2021 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 58,36% (n=852) sobre un total de 1.460 PQRSD.

Grafica 10. Reclamos 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

Lo concerniente a Reclamos corresponde en su mayoría a Oportunidad de agenda para asignación de citas, oportunidad para la entrega de medicamentos, inconformidad en el servicio prestado de Facturación ambulatorios y Urgencias adulto, solicitudes ciudadanas a través de la Personería Distrital y EPS Capital Salud y otras EPS.

Las Especialidades más solicitadas en el Primer Trimestre de 2023 son Dolor y Cuidados Paliativos, Ortopedia y Traumatología, Medicina General, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología, Odontología General y Urología.

3.1 Reclamos Por Unidad De Servicios

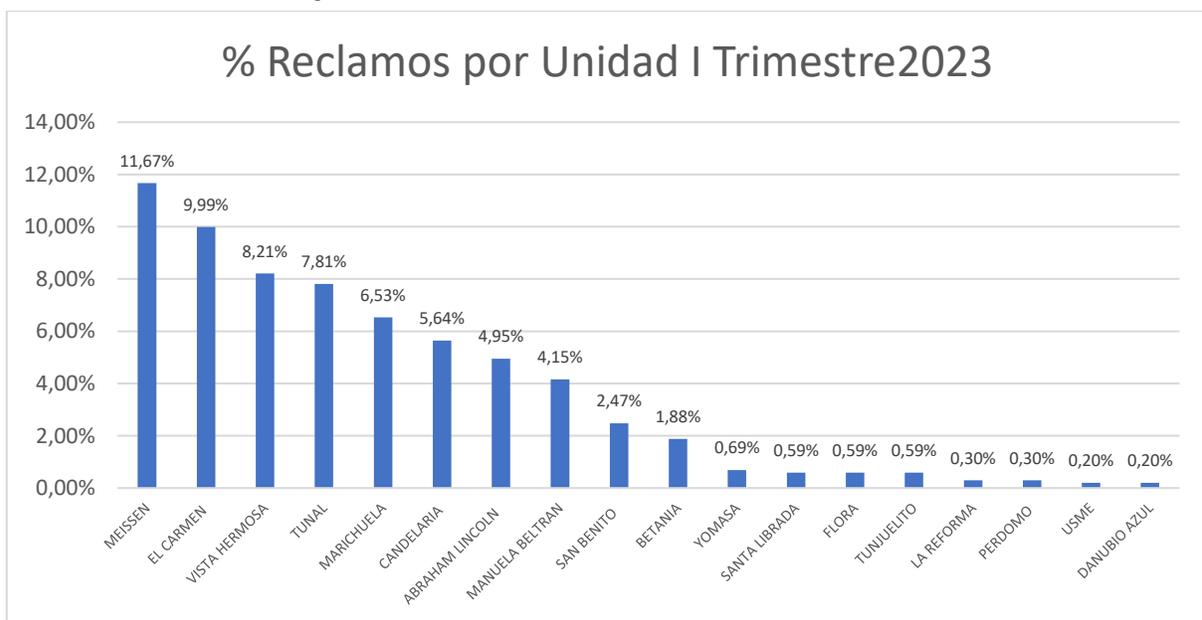
Tabla 12. Total Reclamos Por Unidad De Servicios De Salud I Trimestre 2022

UNIDAD	ENE	FEB	MAR	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
NO APLICA SEDE	127	103	103	333	32,94%	N.A	N.A
MEISSEN	36	38	44	118	11,67%	52.125	0,23%
EL CARMEN	22	25	54	101	9,99%	34.391	0,29%
VISTA HERMOSA	27	27	29	83	8,21%	46.571	0,18%
TUNAL	28	26	25	79	7,81%	24.959	0,32%
MARICHUELA	16	21	29	66	6,53%	92.212	0,07%
CANDELARIA	8	22	27	57	5,64%	46.336	0,12%
ABRAHAM LINCOLN	12	16	22	50	4,95%	44.538	0,11%
MANUELA BELTRAN	10	19	13	42	4,15%	40.424	0,10%
SAN BENITO	10	6	9	25	2,47%	22.406	0,11%
BETANIA	2	8	9	19	1,88%	20.274	0,09%
YOMASA	2	0	5	7	0,69%	2.919	0,24%
SANTA LIBRADA	3	1	2	6	0,59%	5.274	0,11%
FLORA	1	1	4	6	0,59%	4.083	0,15%
TUNJUELITO	3	1	2	6	0,59%	4.544	0,13%
LA REFORMA	1	1	1	3	0,30%	5.491	0,05%
PERDOMO	3	0	0	3	0,30%	2.949	0,10%
USME	0	0	2	2	0,20%	12.179	0,02%
DANUBIO AZUL	1	1	0	2	0,20%	4.742	0,04%
LA ESTRELLA	0	0	1	1	0,10%	129	0,78%
MOCHUELO	0	1	0	1	0,10%	2.592	0,04%
PASQUILLA	1	0	0	1	0,10%	1.723	0,06%
JERUSALEN	0	0	0	0	0,00%	830	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.441	0,00%
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	1.815	0,00%

DESTINO	0	0	0	0	0,00%	1.318	0,00%
TOTAL	313	317	381	1.011	100%	476.265	0,21%

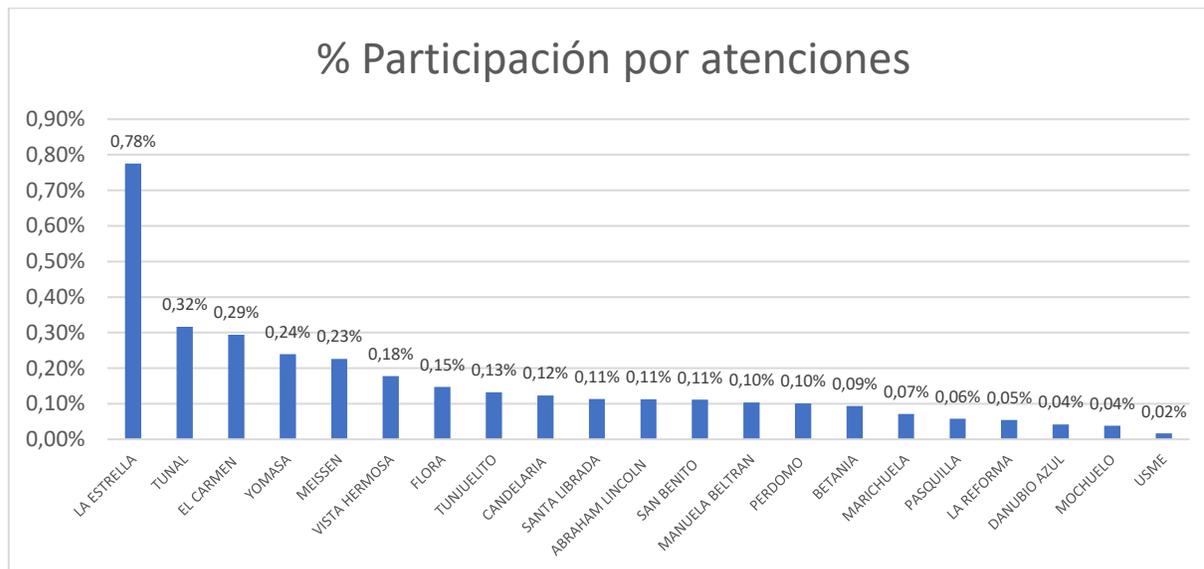
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 11. Porcentaje De Reclamos Por Unidad I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 12. Proporción De Reclamos Por Unidad De Acuerdo Con El Número De Atenciones I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD: Enero, Febrero, Marzo 2023

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a Meissen (n=118), seguida de la Unidad de El Carmen (n=101) y Vista Hermosa (n=83), sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, La Estrella es la unidad con mayor porcentaje 0,78% (n=1) con 129 atenciones en este periodo; respecto a la tasa, por cada 10.000 atenciones 78 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios en la Unidad de Meissen.

3.2 Reclamos Por Servicio

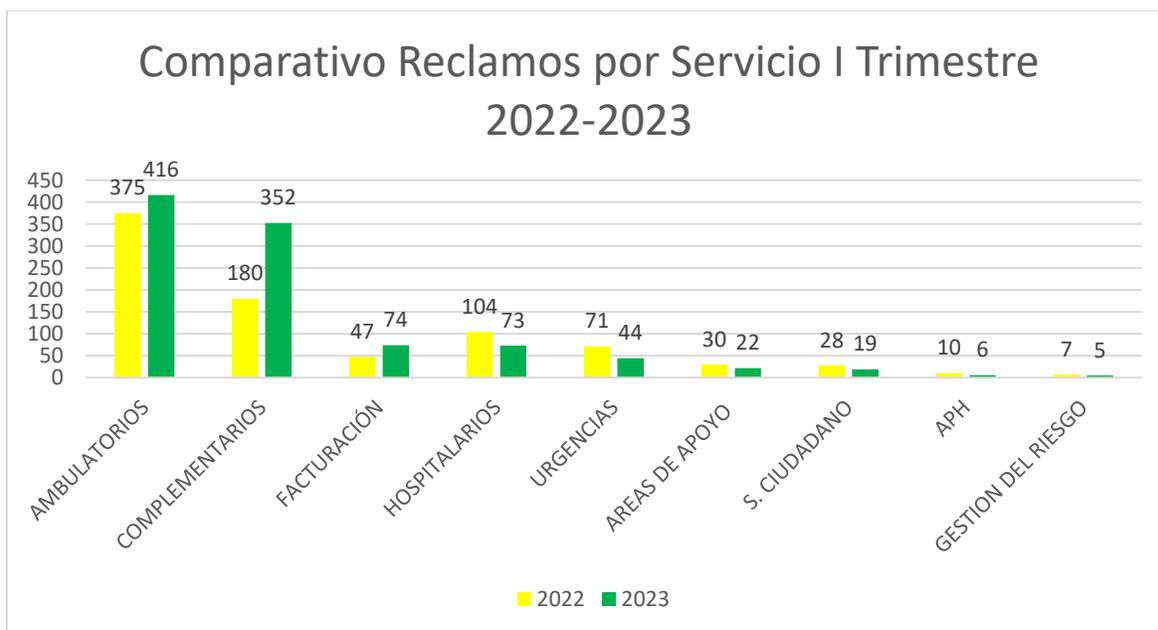
Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios I Trimestre 2023

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS	ATENCIONES DEL SERVICIO	% PARTICIPACIÓN FRENTE A ATENCIONES
AMBULATORIOS	416	41,15%	436.086	0,10%
COMPLEMENTARIOS	352	34,82%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	74	7,32%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	73	7,22%	9.529	0,77%

URGENCIAS	44	4,35%	30.650	0,14%
AREAS DE APOYO	22	2,18%	N.A	N.A
S. CIUDADANO	19	1,88%	N.A	N.A
APH	6	0,59%	N.A	N.A
GESTION DEL RIESGO	5	0,49%	N.A	N.A
OTROS	0	0,00%	N.A	N.A
TOTAL	1011	100%	476.265	0,21%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 13. Reclamos Por Servicio I Trimestre 2022-2023



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD Enero, Febrero, Marzo 2023

Para el Primer Trimestre de 2023 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 41,15% (n=416), al igual que el año 2022 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 34,82% (n=352), derivados de falta de la oportunidad para la entrega de medicamentos y oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología, los Servicios de Facturación estuvieron en el tercer lugar con 7,32% (n=74), las causas principales son la demora y la inconformidad en el servicio, seguido por El servicio de Hospitalarios con 7,22%

(n=73) debido a la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio.

Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el I trimestre del año 2023 tuvieron una participación del 4,35% (n=44), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de Triage.

Los servicios de Áreas de Apoyo 2.18% (n=22) derivados de la inconformidad por vigilancia y el mantenimiento en la infraestructura

Los Reclamos para servicio al ciudadano tuvieron una participación del 1,88% (n=19) 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.

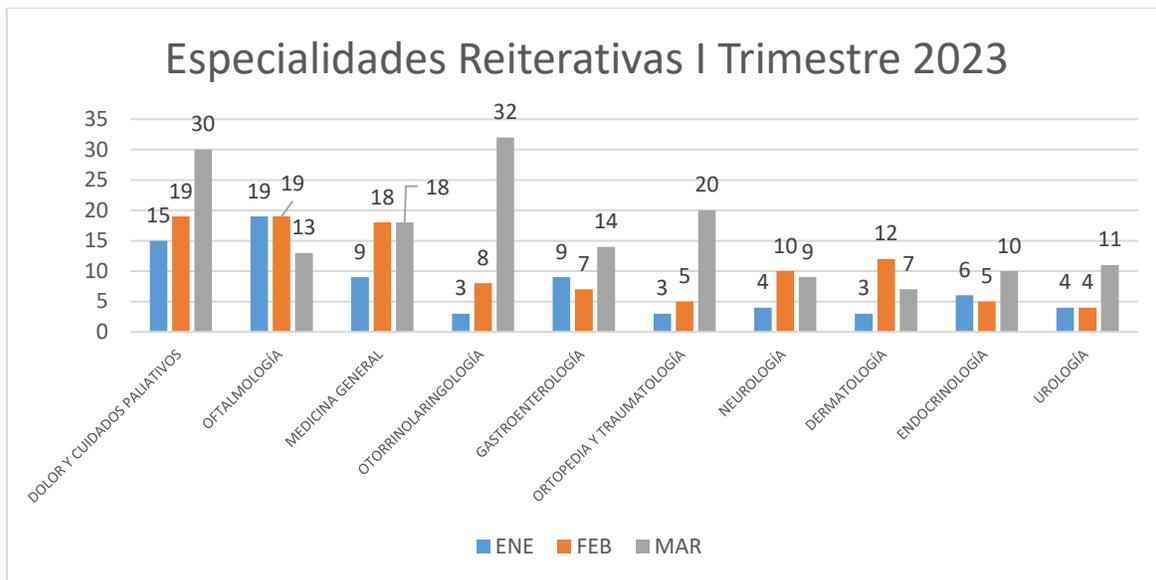
Los reclamos para las áreas de APH y Gestión del riesgo tienen un porcentaje de participación del 0,59% y 0,49% (n=6 y 5) respectivamente, están relacionados principalmente con inconformidades por los servicios prestados en remisión de pacientes y visitas de inspección sanitaria principalmente.

Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio. I Trimestre 2023

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL I TRIMESTRE 2023
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	15	19	30	64
OFTALMOLOGÍA	19	19	13	51
MEDICINA GENERAL	9	18	18	45
OTORRINOLARINGOLOGÍA	3	8	32	43
GASTROENTEROLOGÍA	9	7	14	30
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	3	5	20	28
NEUROLOGÍA	4	10	9	23
DERMATOLOGÍA	3	12	7	22
ENDOCRINOLOGÍA	6	5	10	21
UROLOGÍA	4	4	11	19

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 14. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios. I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

La Grafica 14 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el Primer Trimestre de 2023, las cuales corresponden al 83,17% de las manifestaciones por oportunidad de cita de especialista.

Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Hospitalario. I Trimestre 2023

ESPECIALIDADES	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	7	3	6	16	41,03%
CIRUGÍA GENERAL	2	6	6	14	35,90%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	2	0	0	2	5,13%
CIRUGIA UROLOGICA	1	1	0	2	5,13%
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	1	1	2	5,13%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	0	0	1	1	2,56%
CIRUGIA DE TORAX	0	1	0	1	2,56%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	0	1	2,56%
TOTAL	13	12	14	39	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

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

Tabla 16. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios. I Trimestre 2023

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	44	33	23	100	50,76%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	43	28	26	97	49,24%
TOTAL	87	61	49	197	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Tabla 17. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. I Trimestre 2023

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	44	33	23	100
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4	16	16	36
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	16	4	5	25
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	1	0	4
INCONFORMIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	2	1	3
ORIENTACIÓN COMPLEMENTARIOS	0	0	2	2
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS	0	2	0	2
TOTAL	67	58	47	172

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Tabla 18. Total Reclamos Oportunidad Asignación De Cita Rx Imagenología. I Trimestre 2023

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS- ECOGRAFÍAS	17	25	27	69	50,74%
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	9	11	6	26	19,12%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	5	7	0	12	8,82%

REHABILITACIÓN Y TERAPIAS	4	5	1	10	7,35%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	4	2	3	9	6,62%
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	3	0	2	5	3,68%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS	1	3	1	5	3,68%
TOTAL	43	53	40	136	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

La oportunidad para la entrega de medicamentos, representa en el Primer Trimestre el 50,76% del total de reclamos por oportunidad para Los Servicios Complementarios, al igual que la asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 49,24%, los principales servicios para el trimestre fueron Ecografías y Cardiología no invasiva.

Tabla 19. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
RUTA DE LA SALUD	1	3	3	7	36,84%
INFORMADORES AMBULATORIO	3	1	3	7	36,84%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	2	3	15,79%
TRABAJO SOCIAL	0	1	0	1	5,26%
TÉCNICOS SDQS	1	0	0	1	5,26%
TOTAL	5	6	8	19	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el Primer 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. I Trimestre 2023

ÁREAS DE APOYO	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
VIGILANCIA	3	2	1	6	27,27%

MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	2	2	1	5	22,73%
SERVICIOS GENERALES	0	1	1	2	9,09%
CONTRATACIÓN	1	0	1	2	9,09%
SISTEMAS	0	0	1	1	4,55%
PROFESIONAL DE ENLACE	0	0	1	1	4,55%
REGISTRADURÍA	0	1	0	1	4,55%
COMUNICACIONES	0	1	0	1	4,55%
TERCERIZADOS	0	0	1	1	4,55%
TOTAL	8	7	7	20	100%

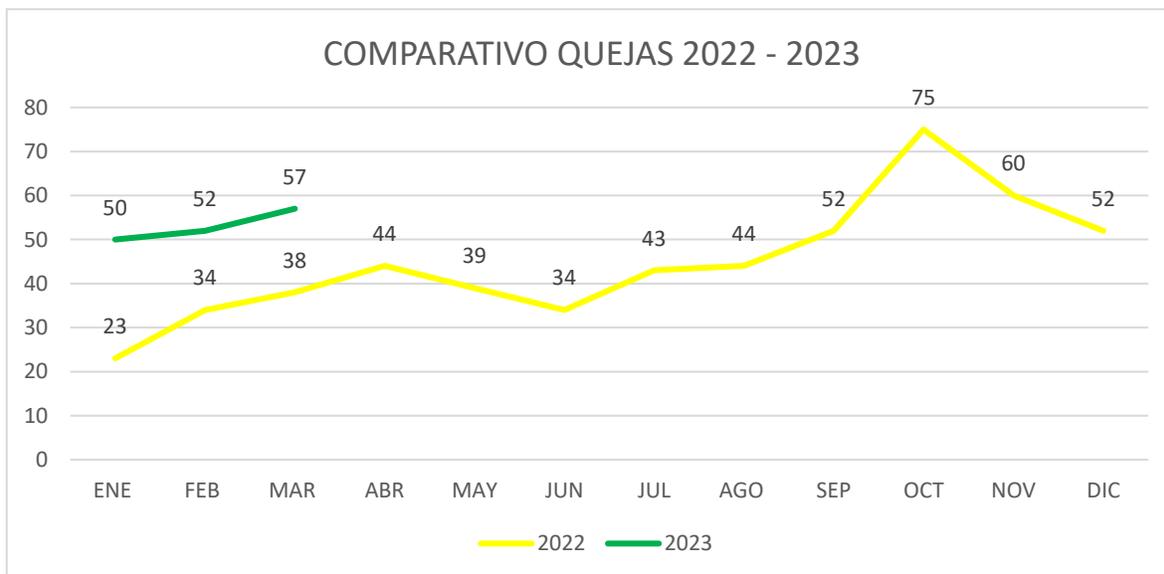
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

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

4. QUEJAS I TRIMESTRE 2023

En el I Trimestre de 2023, se recibieron 159 quejas, correspondiente al 8,240% del total de las manifestaciones (n=1.893), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 6,51% (n=95) sobre un total de 1.460 PQRSD.

Grafica 15. Quejas 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

Las quejas para el Primer Trimestre de 2023 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, Hospitalarios y Facturación.

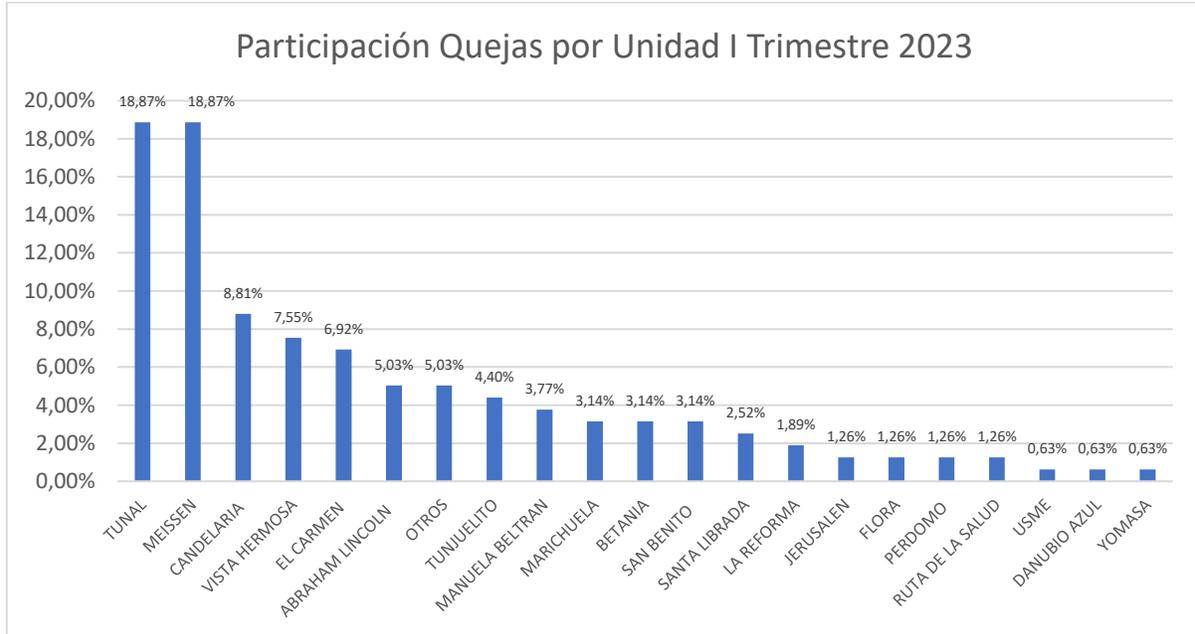
4.1 Quejas Por Unidad De Servicios

Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. I Trimestre 2023

UNIDAD	I TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
TUNAL	30	18,87%	24.959	0,12%
MEISSEN	30	18,87%	52.125	0,06%
CANDELARIA	14	8,81%	46.336	0,03%
VISTA HERMOSA	12	7,55%	46.571	0,03%
EL CARMEN	11	6,92%	34.391	0,03%
ABRAHAM LINCOLN	8	5,03%	44.538	0,02%
OTROS	8	5,03%	N.A	N.A
TUNJUELITO	7	4,40%	4.544	0,15%
MANUELA BELTRAN	6	3,77%	40.424	0,01%
MARICHUELA	5	3,14%	92.212	0,01%
BETANIA	5	3,14%	20.274	0,02%
SAN BENITO	5	3,14%	22.406	0,02%
SANTA LIBRADA	4	2,52%	5.274	0,08%
LA REFORMA	3	1,89%	5.491	0,05%
JERUSALEN	2	1,26%	830	0,24%
FLORA	2	1,26%	4.083	0,05%
PERDOMO	2	1,26%	2.949	0,07%
RUTA DE LA SALUD	2	1,26%	N.A	N.A
USME	1	0,63%	12.179	0,01%
DANUBIO AZUL	1	0,63%	4.742	0,02%
YOMASA	1	0,63%	2.919	0,03%
LA ESTRELLA	0	0,00%	129	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	2.592	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.723	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.441	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	1.815	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.318	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%	N.A	N.A
APH	0	0,00%	N.A	N.A
TOTAL	159	100%	476.265	0,03%

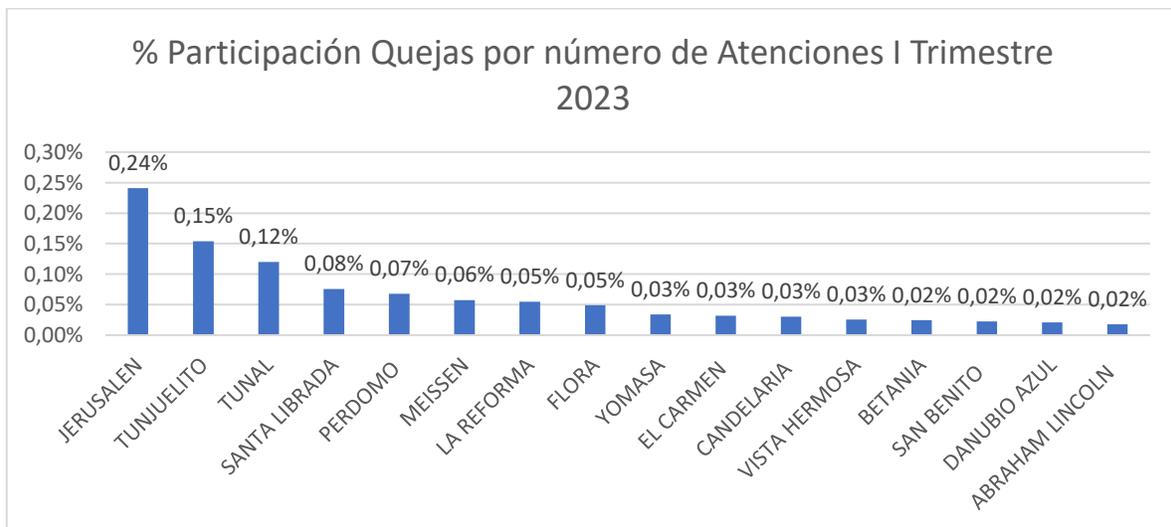
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 16. Porcentaje De Quejas Por Unidad I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 17. Proporción De Quejas Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: Enero, Febrero, Marzo 2023

De las Quejas recibidas en el Primer Trimestre de 2023, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a Meissen, Tunal y Candelaria.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=476.265) la tasa de cada 10.000 atenciones 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

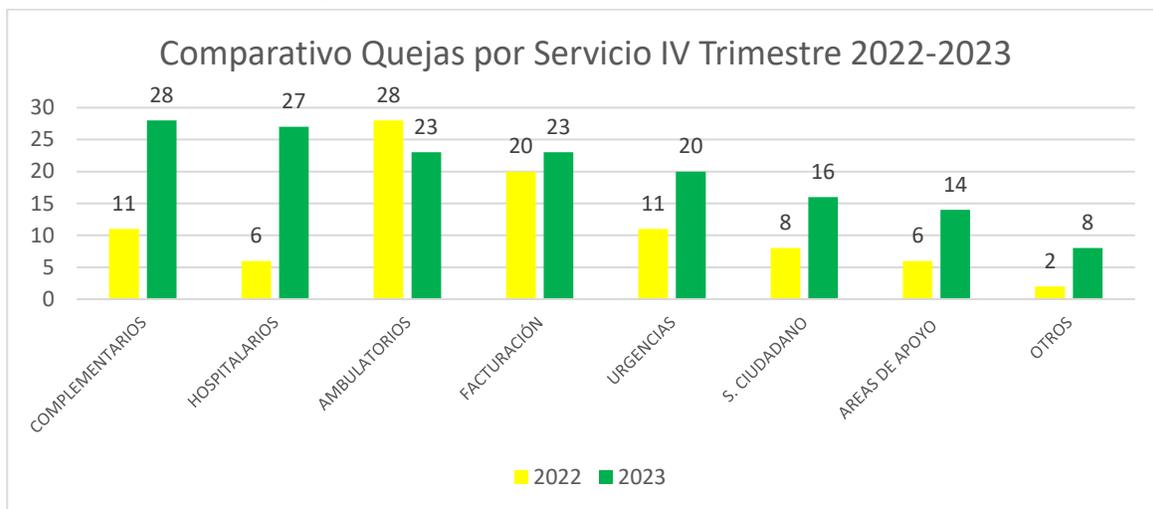
4.2 Quejas Por Servicio

Tabla 22. Total Quejas Por Servicio I Trimestre 2023

SERVICIO	I TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
COMPLEMENTARIOS	28	17,61%	N.A	N.A
HOSPITALARIOS	27	16,98%	9.529	0,28%
AMBULATORIOS	23	14,47%	436.086	0,01%
FACTURACIÓN	23	14,47%	N.A	N.A
URGENCIAS	20	12,58%	30.650	0,07%
S. CIUDADANO	16	10,06%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	14	8,81%	N.A	N.A
OTROS	8	5,03%	N.A	N.A
TOTAL	159	100%	476.265	0,03%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 18. Total Quejas Por Servicio I Trimestre 2022-2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2023

El servicio de Complementarios recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre con un 17,61% (n=28), 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 0,28%.

Las quejas de los Servicios Complementarios corresponden a atención deshumanizada y trato inadecuado, principalmente en la consulta de los pacientes en las unidades de Tunal, Meissen, Vista Hermosa y Candelaria

5. FELICITACIONES I TRIMESTRE 2023

En el I Trimestre de 2023, se recibieron 217 felicitaciones, correspondiente al 11,46% del total de las manifestaciones (n=1.893), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 16,54% (n=240) sobre un total de 1.460 PQRSDD.

Grafica 19. Felicidades 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

5.1. Felicidades Por Unidad De Servicios

Tabla 23. Total Felicidades Por Unidad De Servicios De Salud I Trimestre 2023

UNIDAD	I TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
RUTA DE LA SALUD	33	15,21%	N.A	N.A
SAN BENITO	31	14,29%	22.406	0,14%
SANTA LIBRADA	30	13,82%	5.274	0,57%
MEISSEN	28	12,90%	52.125	0,05%
TUNAL	21	9,68%	24.959	0,08%
VISTA HERMOSA	18	8,29%	46.571	0,04%
BETANIA	9	4,15%	20.274	0,04%
TUNJUELITO	7	3,23%	4.544	0,15%
MARICHUELA	6	2,76%	92.212	0,01%
YOMASA	6	2,76%	2.919	0,21%
CANDELARIA	5	2,30%	46.336	0,01%
EL CARMEN	5	2,30%	34.391	0,01%
LA REFORMA	4	1,84%	5.491	0,07%
USME	3	1,38%	12.179	0,02%

PERDOMO	3	1,38%	2.949	0,10%
MANUELA BELTRAN	2	0,92%	40.424	0,00%
ABRAHAM LINCOLN	2	0,92%	44.538	0,00%
OTROS	2	0,92%	N.A	N.A
LA ESTRELLA	1	0,46%	129	0,78%
FLORA	1	0,46%	4.083	0,02%
MOCHUELO	0	0,00%	2.592	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	830	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.723	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.441	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	1.815	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	4.742	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.318	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%	N.A	N.A
APH	0	0,00%	N.A	N.A

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 20. Porcentaje De Felicitaciones Por Unidad De Servicios I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 21. Proporción De Felicitaciones Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2023

Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a Santa Librada, San Benito, Meissen, Tunal y Vista Hermosa, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es La Estrella (0,78%), seguida de Santa Librada (0,57%).

5.2. Felicitaciones Por Servicio

Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio I Trimestre 2023

SERVICIO	I TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
S. CIUDADANO	70	32,26%	N.A	N.A
AMBULATORIOS	51	23,50%	436.086	0,01%
URGENCIAS	40	18,43%	30.650	0,13%
HOSPITALARIOS	28	12,90%	9.529	0,29%
FACTURACIÓN	11	5,07%	N.A	N.A
AREAS DE APOYO	10	4,61%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIOS	6	2,76%	N.A	N.A
OTROS	1	0,46%	N.A	N.A
TOTAL	217	100%	476.265	0,05%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 21. Felicidades Por Servicios I Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDD Enero, Febrero, Marzo 2023

Servicio al Ciudadano recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre 32,26%, 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 0,329% 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 I TRIMESTRE 2023

En el I Trimestre de 2023, se recibieron 433 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 23,09% del total de las manifestaciones (n=1.893), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 21,46% (n=346) sobre un total de 1.460 PQRSD.

Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular I Trimestre 2023

DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR	ENE	FEB	MAR	TOTAL
GESTIÓN DEL RIESGO	100	119	106	325
INSPECCIÓN SANITARIA	79	80	72	231
CONTROL DE VECTORES	3	15	13	31
PAI	0	5	1	6
JORNADA DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	0	4		4
RECOLECCIÓN CANINA Y FELINA	0	2	2	4
INVESTIGACIONES EN SALUD PÚBLICA	0	2	3	5
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	1	0	1
ACOMPAÑAMIENTO INSTITUCIONAL	5	5	13	23
CAPACITACIONES Y CURSOS	2	3	1	6
CARACTERIZACIÓN DE DISCAPACIDAD	0	0	1	1
JORNADA DE VACUNACIÓN	10	2	0	12
SERVICIOS AMBULATORIOS	6	21	13	40
MEDICINA GENERAL	1	3	1	5
MEDICINA INTERNA	0	0	1	1
MEDICINA ALTERNATIVA	0	2	2	4
ODONTOLOGÍA GENERAL	1	1	1	3
OFTALMOLOGÍA	0	3	1	4
PSICOLOGÍA	0	2	0	2
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	0	1	0	1
PSICOLOGIA PEDIATRICA	0	2	0	2
ENFERMERÍA GESTANTE	0	1	0	1
DERMATOLOGÍA	0	1	0	1
CIRUGÍA GENERAL	0	1	1	2
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	0	2	1	3
ENDOCRINOLOGÍA	1	1	1	3
NEUROLOGÍA	1	0	0	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	1	0	2	3
GASTROENTEROLOGÍA	0	1	0	1
SERVICIOS HOSPITALARIOS	3	7	2	12
CIRUGÍA GENERAL	0	2	2	4
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	2	1	0	3
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	1	0	1
CIRUGIA UROLOGICA	0	1	0	1
HOSPITALIZACIÓN ADULTO	0	1	0	1
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	0	0	1
ANESTESIOLOGÍA	0	1	0	1
COMPLEMENTARIO	3	7	5	15

CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	1	2	0	3
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE TEJIDOS BLANDOS DE PARED ABDOMINAL Y DE PELVIS	0	0	1	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE ABDOMEN TOTAL (HÍGADO, PÁNCREAS, VESÍCULA, VÍAS BILIARES, RIÑONES, BAZO, GRANDES VASOS, PELVIS Y FLANCOS)	0	0	1	1
PATOLOGÍA	0	1	0	1
TOMOGRFIA - TOMOGRAFÍA COMPUTADA DE VÍAS URINARIAS [UROTC]	0	1	0	1
LABORATORIO CLÍNICO	1	0	0	1
ELECTROMIOGRAFÍA	0	0	2	2
AUDIOMETRÍA	0	2	0	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA ARTICULAR DE RODILLA	0	0	1	1
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	1	0	0	1
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFÍA DE CADERA COMPARATIVA	0	1	0	1
ÁREAS DE APOYO	10	4	22	36
HISTORIA CLÍNICA	0	0	1	1
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	0	1	0	1
AYUDAS TÉCNICAS	1	0	0	1
FINANCIERA	0	0	2	2
CONTRATACIÓN	1	0	7	8
PERSONAS DESAPARECIDAS - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	2	2
TALENTO HUMANO	1	0	10	11
DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	3	0	3
SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	1	3
TRABAJO SOCIAL HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	1
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	1	2
APH	1	1	0	2
APH	1	1	0	2
TOTAL	124	160	149	433

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Para el Primer Trimestre de 2023, 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 y Acompañamiento Institucional.

Otras manifestaciones relacionadas con el Área de Ambulatorio, para asignación de citas y Áreas de apoyo, Gestión e información de personas desaparecidas.

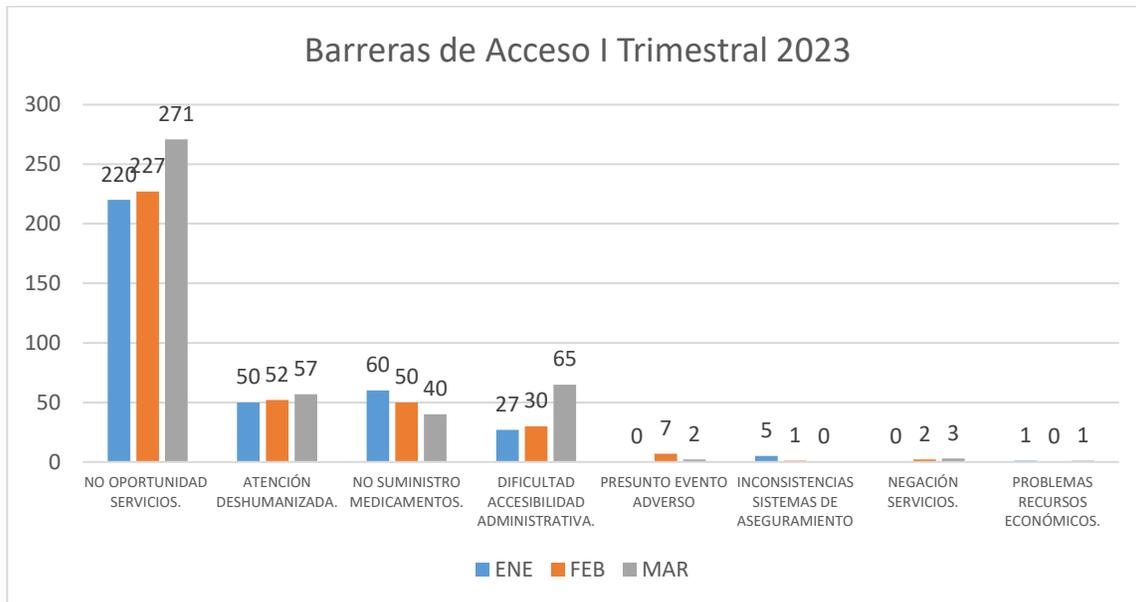
7. BARRERAS DE ACCESO

Tabla 26. Barreras De Acceso I Trimestre 2023

BARRERA DE ACCESO	ENE	FEB	MAR	I TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	220	227	271	718	61,32%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	27	30	65	122	10,42%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	50	52	57	159	13,58%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	60	50	40	150	12,81%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	1	0	1	2	0,17%
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	2	3	5	0,43%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	0	7	2	9	0,77%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	5	1	0	6	0,51%
TOTAL	363	369	439	1.171	100%

Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Grafica 24. Barreras De Acceso I Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC Enero, Febrero, Marzo 2023

Para el Primer Trimestre de 2023 Las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad para el acceso a los servicios de salud con un 61,32% (n=718) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.893), seguida de Atención deshumanizada con el 13,58% (n=159) y No suministro de medicamentos con el 12,81% (n=150).

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 primer trimestre se registraron 3 manifestaciones con la tipología de solicitud de acceso a la información, en el mes de enero se registraron 1 manifestaciones, en el mes de febrero 1 petición y en el mes de marzo 1 manifestación, 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 I Trimestre de 2023 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
ENERO	4762662022	10/01/23	SOLICITUD INFORMACION VINCULACION LABORAL O RECONOCIMIENTO DE VINCULACION ENDERSON LOPEZ VASQUEZ CC 9736143	17/01/23	6 Días
FEBRERO	512632023	31/01/23	SOLICITUD INFORMACION DENTRO DE LA INVESTIGACION DISCIPLINARIA EE-MEBOG-2022-16	14/02/23	11 Días
MARZO	1371752023	22/03/23	SOLICITUD INFORMACION, CONTRATOS, PRESUPUESTO, ESTADISTICAS, LOGROS Y RESULTADOS DEL MODELO DE SALUD "SALUD A MI BARRIO, SALUD A MI VEREDA"	5/04/23	13 Días

Fuente: Reporte SDGPC 2023

Número de Solicitudes Que Fueron Trasladas a Otra Entidad

En el I Trimestre del 2023 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 I Trimestre 2023

No	TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	9	8	7	24
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	200	160	214	574
3	CONCEPTO SANITARIO	1	0	0	1
4	HISTORIA CLÍNICA	10	4	0	14
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	1	0	1
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	1	0	1	2
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	53	46	70	169
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	7	5	6	18
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	96	56	67	219
10	URGENCIAS	47	42	50	139
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	2	0	2
	TOTAL	424	324	415	1163

Fuente: Reporte mensual SDGPC, Matriz autocontrol PQRSD 2023

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 Primer Trimestre de 2023 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 Primer 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, Gastroenterología, 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 en las unidades de Vista Hermosa, Marichuela y El Carmen, 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 en las unidades de Meissen y Tunal
- **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 en Vista Hermosa y El Carmen

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: Abril 14 de 2023