

**INFORME GESTION PQRSD SEGUNDO 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. II Trimestre 2022-2023	8
Grafica 3. Total Peticiones. Comparativo II Trimestre 2022-2023.....	8
Tabla 2. Participación De Peticiones De Acuerdo Al Total De Atenciones II Trimestre 2023.....	9
Tabla 3. Tasa De Participación De Manifestaciones 2020-2021-2022-2023	9
1.1 CANALES DE ESCUCHA	10
Tabla 4. Uso De Canales De Escucha II Trimestre 2023.....	10
Grafica 4. Uso De Canales II Trimestre 2023	10
Tabla 5. Comparativo Uso De Canales II Trimestre 2022-2023.....	11
Grafica 5. Comparativo Uso De Canales II Trimestre 2022-2023	11
1.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA	12
Tabla 6. Tiempo Promedio De Respuesta II Trimestre 2023	12
1.3 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	12
Tabla 7. Total Traslados A Otras Entidades II Trimestre 2023	12
1.4 PETICIONES POR DEPENDENCIAS.....	13
Tabla 8. Total Peticiones Por Dependencia. II Trimestre 2023	13
Grafica 6. Total Peticiones Por Dependencia II Trimestre 2023	14
Tabla 9. Comparativo Gestión De Peticiones Por Dependencia II Trimestre 2022-2023.....	14
Grafica 7. Peticiones Por Dependencia Comparativo II Trimestre 2022-2023... ..	15

2. TIPOLOGIA DE PETICIONES.....	15
Tabla 10. Tipología De Peticiones II Trimestre 2023	15
Grafica 8. Tipología II Trimestre 2023.....	16
Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones II Trimestre 2022-2023	16
Grafica 9. Tipología Comparativa II Trimestre 2022-2023	17
3. RECLAMOS II TRIMESTRE 2023.....	18
Grafica 10. Reclamos 2022-2023.....	18
3.1 Reclamos Por Unidad De Servicios	19
Tabla 12. Total Reclamos Por Unidad De Servicios De Salud II Trimestre 2022	19
Grafica 11. Porcentaje De Reclamos Por Unidad II Trimestre 2023	20
Grafica 12. Proporción De Reclamos Por Unidad De Acuerdo Con El Número De Atenciones II Trimestre 2023	20
3.2 Reclamos Por Servicio	21
Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios II Trimestre 2023	21
Grafica 13. Reclamos Por Servicio II Trimestre 2022-2023	21
Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio. II Trimestre 2023.....	22
Grafica 14. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios. II Trimestre 2023.....	23
Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicio Hospitalario. II Trimestre 2023.....	23
Tabla 16. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios. II Trimestre 2023.....	24
Tabla 17. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. II Trimestre 2023.....	24
Tabla 18. Total Reclamos Oportunidad Asignación De Cita Rx. Imagenología. II Trimestre 2023.....	25
Tabla 19. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano	25
Tabla 20. Total Reclamos Áreas De Apoyo. II Trimestre 2023	26
4. QUEJAS II TRIMESTRE 2023	26
Grafica 15. Quejas 2022-2023	27

4.1 Quejas Por Unidad De Servicios.....	27
Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. II Trimestre 2023.....	27
Grafica 16. Porcentaje De Quejas Por Unidad II Trimestre 2023	28
Grafica 17. Proporción De Quejas Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones II Trimestre 2023	29
4.2 Quejas Por Servicio	29
Tabla 22. Total Quejas Por Servicio II Trimestre 2023	29
Grafica 18. Total Quejas Por Servicio II Trimestre 2022-2023.....	30
5. FELICITACIONES II 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 II Trimestre 2023.....	31
Grafica 20. Porcentaje De Felicitaciones Por Unidad De Servicios II Trimestre 2023.....	32
Grafica 21. Proporción De Felicitaciones Por Unidad De Acuerdo A Número De Atenciones II Trimestre 2023	33
5.2. Felicitaciones Por Servicio	33
Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio II Trimestre 2023.....	33
Grafica 21. Felicitaciones Por Servicios II Trimestre 2023.....	34
6. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR II TRIMESTRE 2023	34
Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular II Trimestre 2023	34
7. BARRERAS DE ACCESO.....	36
Tabla 26. Barreras De Acceso II Trimestre 2023	36
Grafica 24. Barreras De Acceso II Trimestre 2023.....	37
8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.....	37
Número de Solicitudes Recibidas	38
Tabla No. 27. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública. 38	
9. TRÁMITES Y SERVICIOS	39
Tabla 28. Trámites Y Servicios Registrados II Trimestre 2023	39



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

10. GESTIÓN FRENTE A REQUERIMIENTOS.....	39
11. CONCLUSIONES.....	40
12. RECOMENDACIONES	40

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 abril, mayo y junio 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 segundo 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.

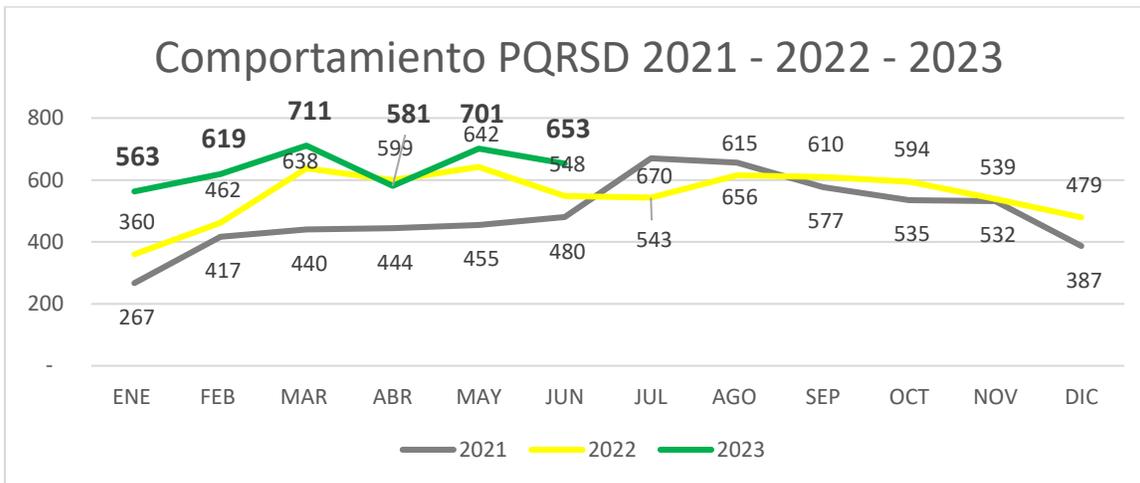
Tipología de Manifestaciones Ciudadanas

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

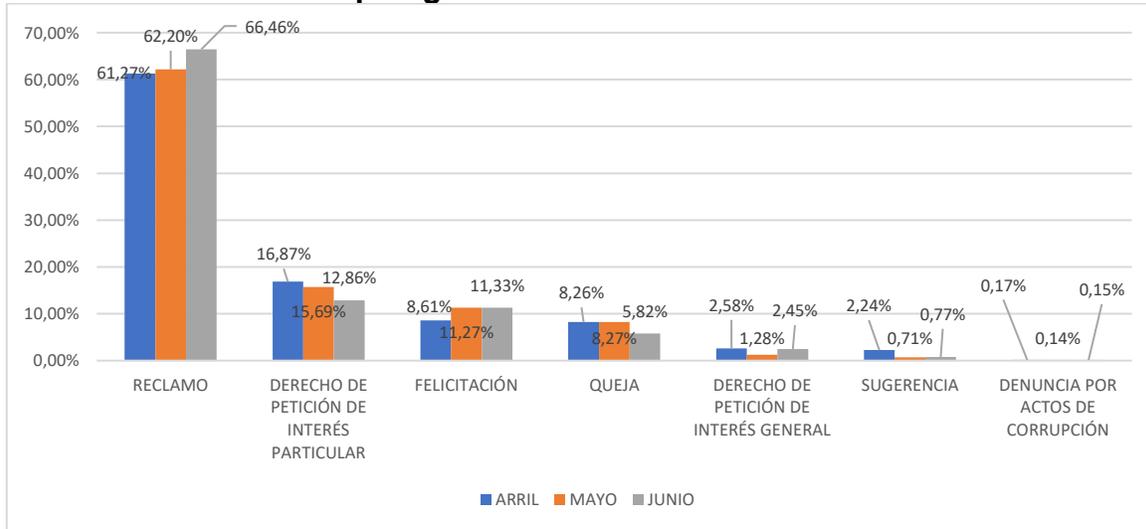
1. TRAZABILIDAD PQRSD 2021-2022-2023

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 segundo trimestre del año 2023 un aumento del 19,16% en el número de derechos de Petición en comparación al año 2022

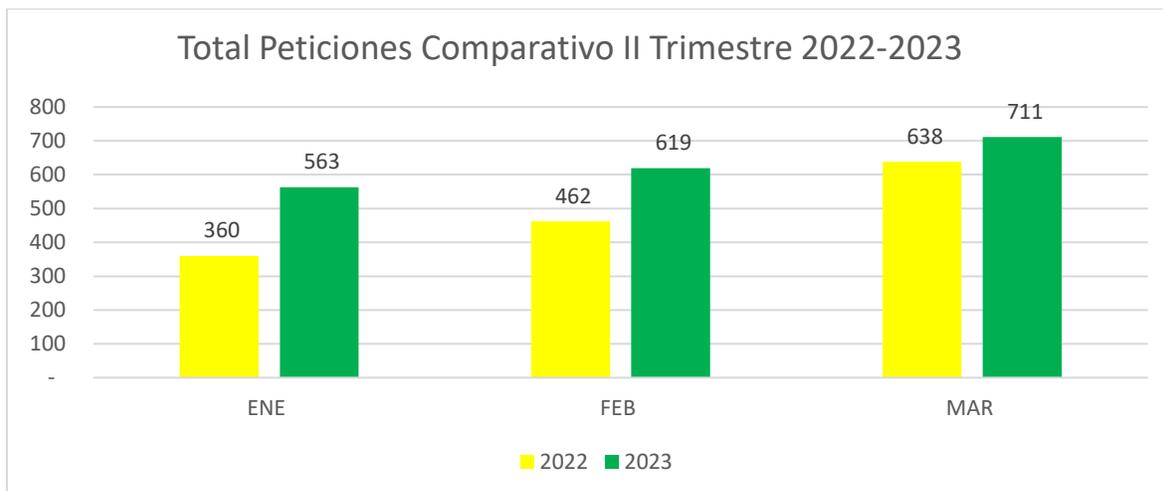
Tabla 1. Total Peticiones Mensuales. II Trimestre 2022-2023

AÑO	ARRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2022	599	642	548	1.789
2023	581	701	653	1.935

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2022-2023

Para el segundo 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 II Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2022-2023

Para el segundo trimestre de 2023 se registraron 1.935 peticiones, mientras que en el mismo trimestre del año 2022 se registraron 1.789, presentándose un aumento de 146 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 además de atenciones deshumanizadas principalmente en las unidades de Meissen, Tunal y Vista Hermosa; 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 II Trimestre 2023

II TRIMESTRE 2023			
DEPENDENCIA DE GESTIÓN	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
UMHES TUNAL	156	24.320	0,64%
UMHES MEISSEN	217	55.682	0,39%
USS TUNJUELITO	350	109.415	0,32%
USS VISTA HERMOSA	328	153.275	0,21%
USS USME	292	168.737	0,17%
USS NAZARETH	-	3.650	0,00%
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	442	N/A	N/A
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	N/A	N/A
SALUD PÚBLICA	147	N/A	N/A
TOTAL	1.935	515.079	0,38%

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 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 segundo trimestre 2023 (n= 515.079) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.935) 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	35	40	37	-	-	-	-	-	-	39

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2021-2022-2023

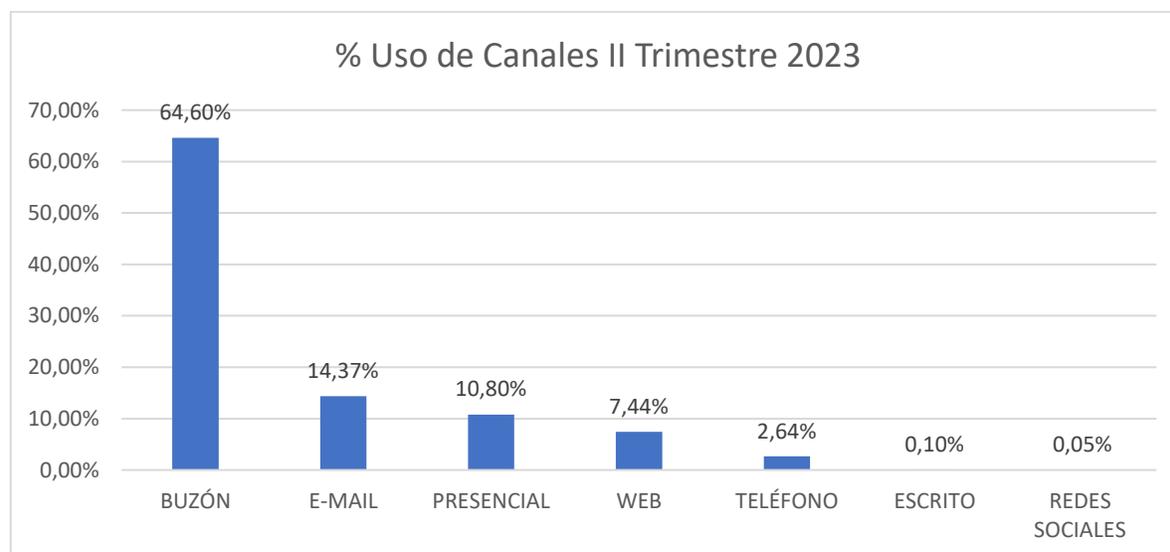
1.1 CANALES DE ESCUCHA

Tabla 4. Uso De Canales De Escucha II Trimestre 2023

CANALES DE INTERACCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% USO DE CANALES II TRIMESTRE 2023
BUZÓN	375	452	423	1.250	64,60%
E-MAIL	83	72	123	278	14,37%
PRESENCIAL	64	88	57	209	10,80%
WEB	40	55	49	144	7,44%
TELÉFONO	17	33	1	51	2,64%
ESCRITO	1	1	0	2	0,10%
REDES SOCIALES	1	0	0	1	0,05%
TOTAL	581	701	653	1.935	100%

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Grafica 4. Uso De Canales II Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

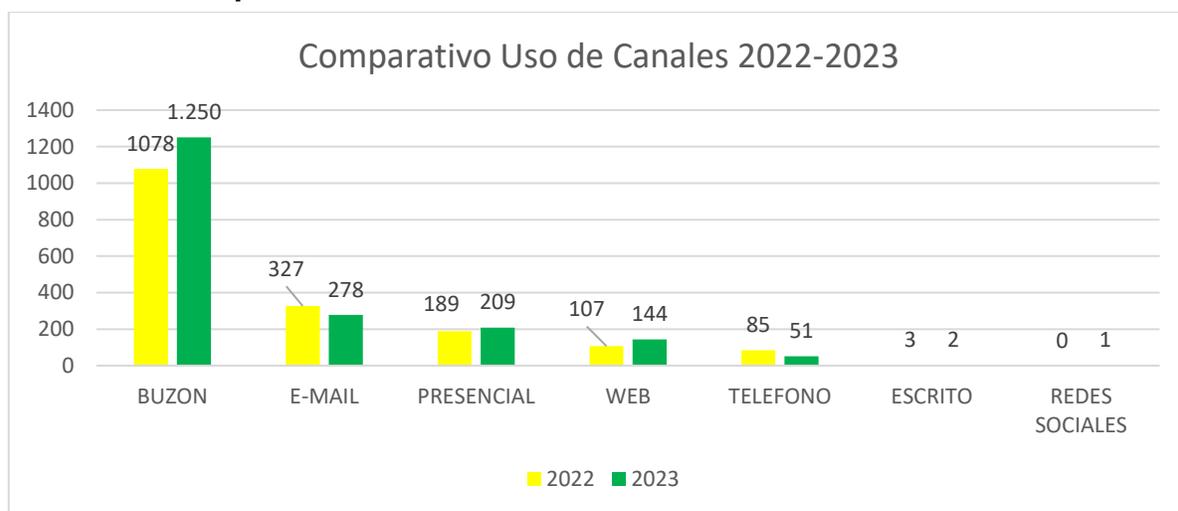
Durante el II trimestre de 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 64,60% (n=1.250), seguido por E-mail 14,37% (n=278), en tercer lugar el canal Presencial con el 10,80% (n=209).

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

CANALES DE ESCUCHA	2022	2023
BUZON	1078	1.250
E-MAIL	327	278
PRESENCIAL	189	209
WEB	107	144
TELEFONO	85	51
ESCRITO	3	2
REDES SOCIALES	0	1
TOTAL	1.789	1.935

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2022 - 2023

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



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2022 - 2023

En el uso de canales de escucha comparando el segundo 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 2022 como para el año 2023, seguido de Telefónico y Escrito, el canal con menos interacción es el de Redes Sociales.

1.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Tabla 6. Tiempo Promedio De Respuesta II Trimestre 2023

TIPOLOGÍA	TIEMPO ESTÁNDAR LEY 1755 DE 2015	TIEMPO SUBRED
		II TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	16
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	7
FELICITACIÓN	10 días	4
QUEJA	15 días	11
RECLAMO	15 días	9
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	9
SOLICITUD DE COPIA	10 días	6
SUGERENCIA	15 días	11
TOTAL GENERAL		8

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Para el II 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 II Trimestre 2023

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	85	34,00%
SECRETARIA DE SALUD	34	13,60%
SUBRED SUR OCCIDENTE	31	12,40%
SUBRED CENTRO ORIENTE	30	12,00%
IDPYBA	20	8,00%
SUBRED NORTE	15	6,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	4,40%
UAESP	8	3,20%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	2,00%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	1,60%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	0,80%
SECRETARIA GENERAL	2	0,80%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0,40%
PERSONERÍA	1	0,40%

SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,40%
TOTAL	250	100%

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 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.

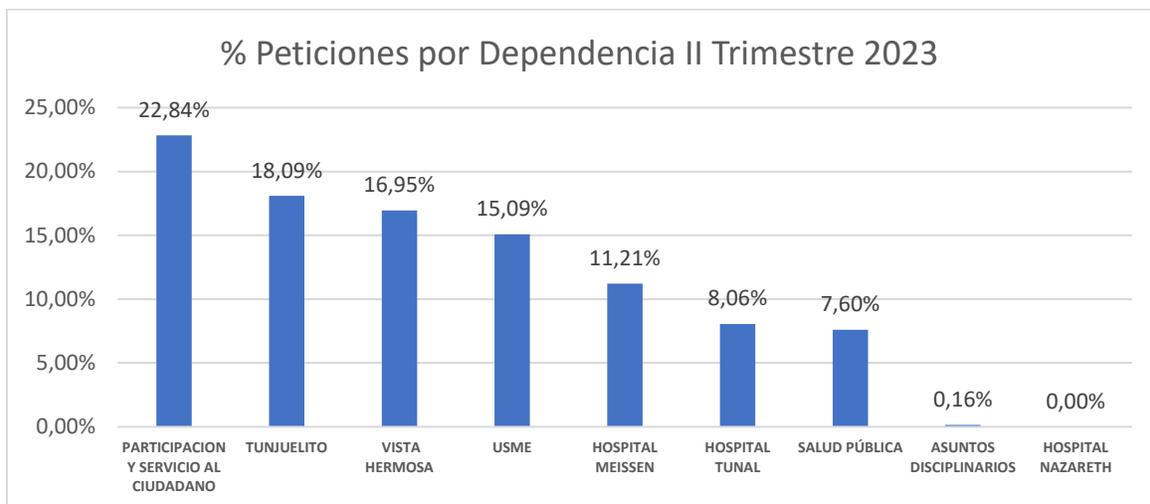
1.4 PETICIONES POR DEPENDENCIAS

Tabla 8. Total Peticiones Por Dependencia. II Trimestre 2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PETICIONES POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	113	151	178	442	22,84%
TUNJUELITO	110	133	107	350	18,09%
VISTA HERMOSA	99	129	100	328	16,95%
USME	89	110	93	292	15,09%
HOSPITAL MEISSEN	75	59	83	217	11,21%
HOSPITAL TUNAL	41	62	53	156	8,06%
SALUD PÚBLICA	53	56	38	147	7,60%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1	1	3	0,16%
HOSPITAL NAZARETH	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	581	701	653	1935	100%

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Grafica 6. Total Peticiones Por Dependencia II Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Para el segundo 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, redes sociales, correspondencia y lo concerniente a la página web; correspondiendo en el periodo al 22,84% (n=442) 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 18,09% (n=350), seguido por la dependencia de Vista Hermosa con 16,95% (n=328), Usme 15,09% (n=292), Meissen con 11,21% (n=217), la dependencia de Tunal con 8,06% (n=156), Salud Pública 7,60% (n= 147) y finalmente las peticiones registradas en por Asunto Disciplinarios con 0,16% (n=3); la dependencia de Nazareth no registro peticiones para este periodo

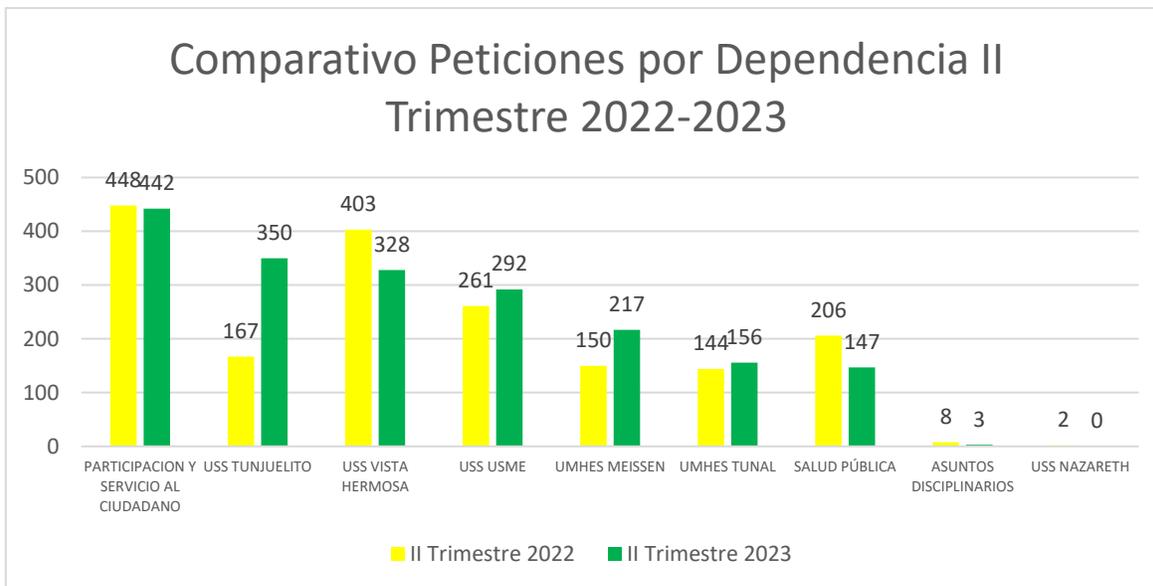
Tabla 9. Comparativo Gestión De Peticiones Por Dependencia II Trimestre 2022-2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2022	2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	448	442
USS TUNJUELITO	167	350
USS VISTA HERMOSA	403	328
USS USME	261	292
UMHES MEISSEN	150	217
UMHES TUNAL	144	156
SALUD PÚBLICA	206	147
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8	3

USS NAZARETH		2	0
TOTAL		1.789	1.935

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2022 - 2023

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



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2022 - 2023

Comparando el segundo trimestre 2023 con el mismo periodo 2022, se presenta incremento en las peticiones recibidas en las dependencias de Tunjuelito, Usme, Salud Pública, Tunal y Meissen, la dependencia que presenta disminución en el número de manifestaciones fue Servicio a la Ciudadanía, Vista Hermosa, Asuntos Disciplinarios y Nazareth.

2. TIPOLOGIA DE PETICIONES

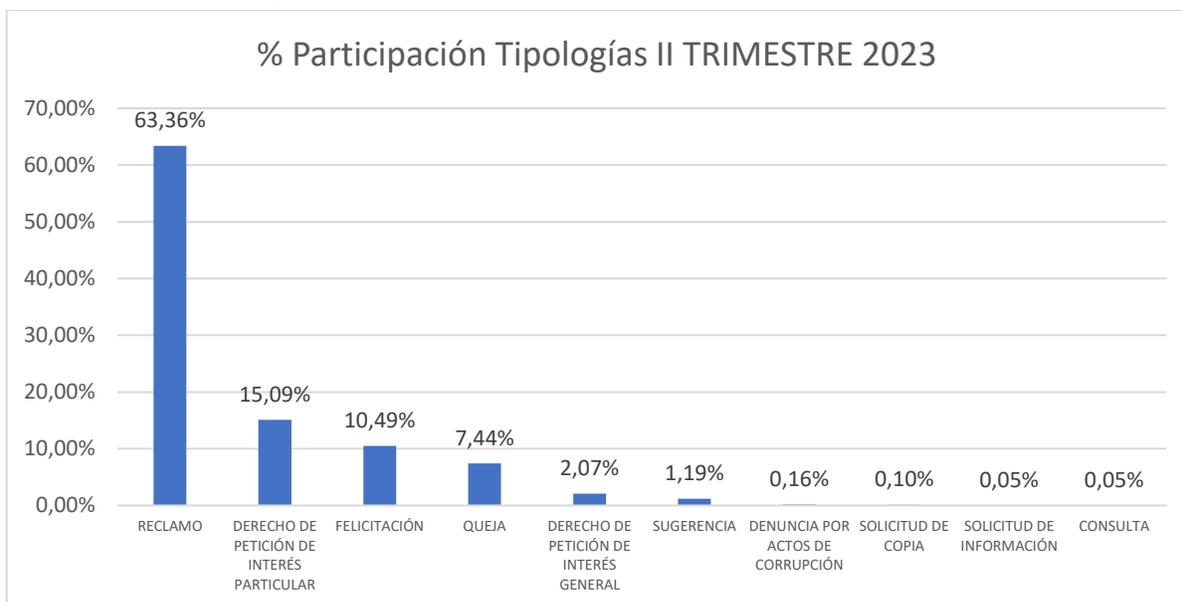
Tabla 10. Tipología De Peticiones II Trimestre 2023

TIPOLOGÍA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PETICIONES POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2023
RECLAMO	356	436	434	1226	63,36%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	98	110	84	292	15,09%
FELICITACIÓN	50	79	74	203	10,49%
QUEJA	48	58	38	144	7,44%

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	9	16	40	2,07%
SUGERENCIA	13	5	5	23	1,19%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	1	3	0,16%
SOLICITUD DE COPIA	0	2	0	2	0,10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	1	0	1	0,05%
CONSULTA	0	0	1	1	0,05%
TOTAL	581	701	653	1.935	100%

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Grafica 8. Tipología II Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Para el segundo trimestre de 2023 el mayor número de requerimientos corresponde a la Tipología Reclamos con el 63,36% (n=1.226), seguido por derechos de interés particular 15,09% (n=292), en tercer lugar se encuentran las Felicitaciones con 10,49% (n=203), en cuarto lugar con el 7,44% (n=144) están las quejas por trato inadecuado.

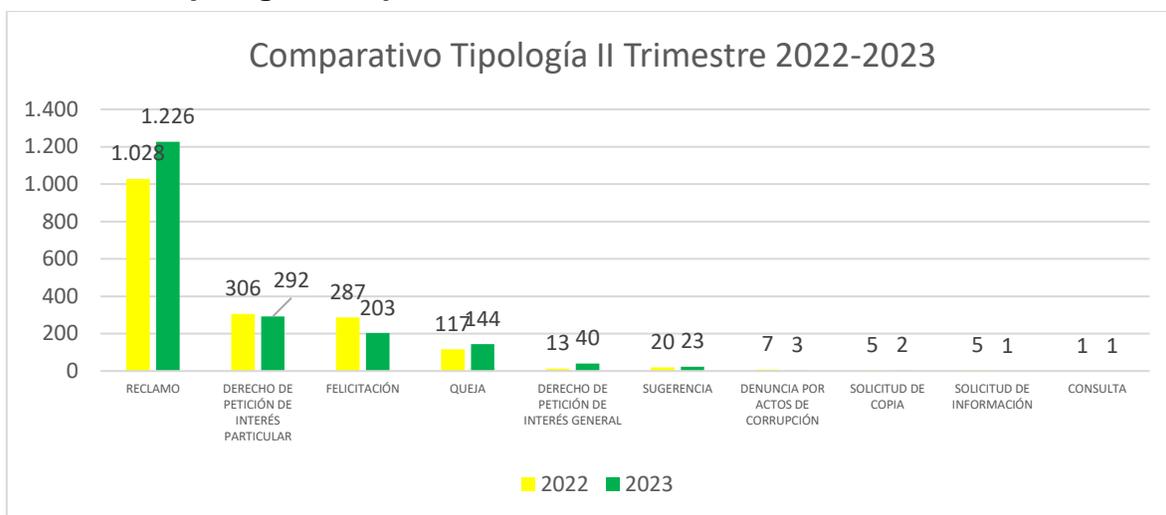
Tabla 11. Comparativo Tipología De Peticiones II Trimestre 2022-2023

TIPOLOGIA	2022	2023
RECLAMO	1.028	1.226
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	306	292
FELICITACIÓN	287	203

QUEJA	117	144
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	13	40
SUGERENCIA	20	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	3
SOLICITUD DE COPIA	5	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	1
CONSULTA	1	1
TOTAL	1.789	1.935

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2022 - 2023

Grafica 9. Tipología Comparativa II Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

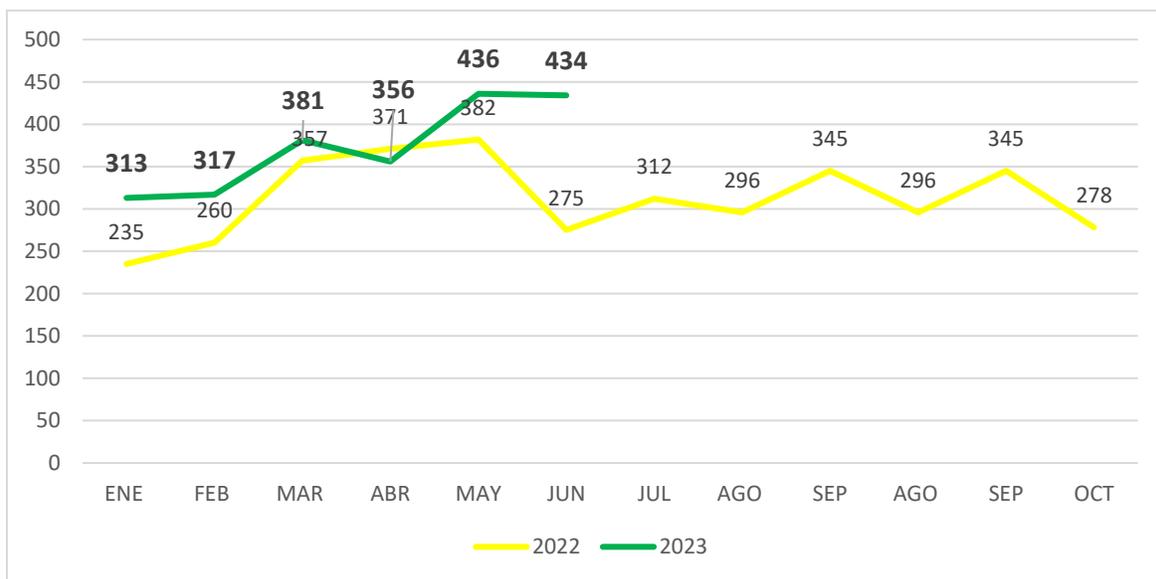
En el comparativo de 2022-2023, se mantienen los reclamos como la tipología de mayor recepción, los derechos de Interés particular ocupan el segundo lugar a comparación del periodo anterior que disminuyó en el número de manifestaciones, seguidos de las felicitaciones y quejas; comparando los dos periodos, los reclamos aumentaron un 19,26%, al igual que la tipología de quejas que incrementaron en número para el año 2023 con un 23,08%. 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 segundo trimestre de 2023, se atendieron 3 manifestaciones como denuncias por posibles actos de corrupción.

3. RECLAMOS II TRIMESTRE 2023

En el II trimestre de 2023, se recibieron 1.226 Reclamos, correspondiente al 63.36% del total de las manifestaciones (n=1.935), para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 57,46% (n=1.028) sobre un total de 1.789 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 segundo trimestre de 2023 son Dolor y Cuidados Paliativos, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Urología y Dermatología.

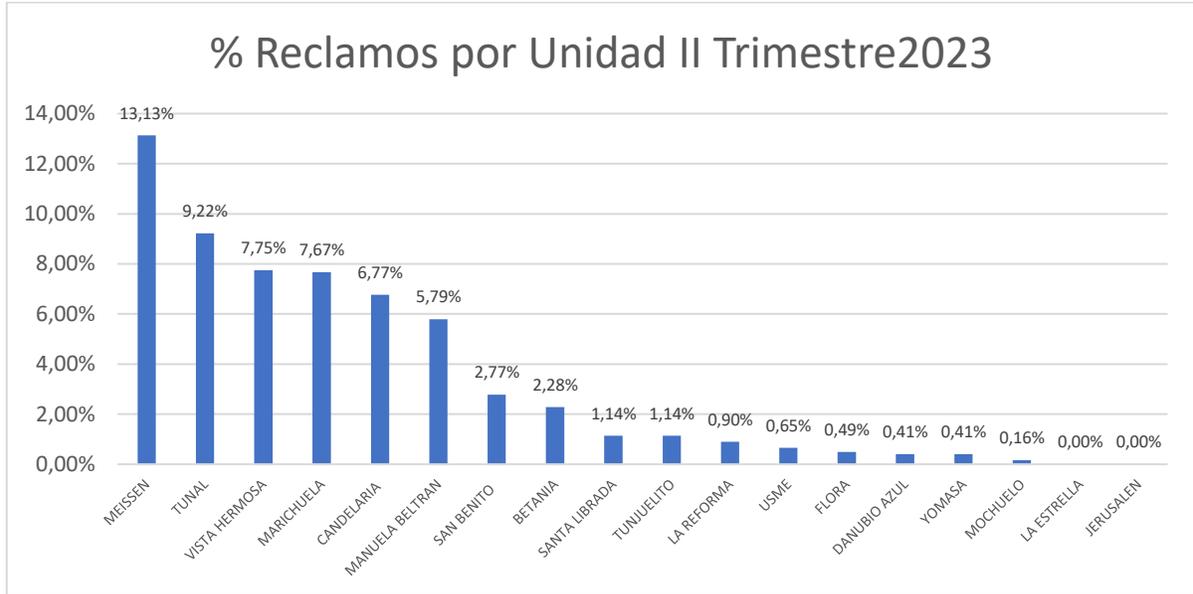
3.1 Reclamos Por Unidad De Servicios

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

UNIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CENTRAL PQRS	121	89	15	225	18,35%	N/A	N/A
EL CARMEN	53	55	56	164	13,38%	35.614	0,46%
MEISSEN	44	45	72	161	13,13%	55.682	0,29%
TUNAL	9	44	60	113	9,22%	24.320	0,46%
VISTA HERMOSA	17	32	46	95	7,75%	49.708	0,19%
MARICHUELA	17	43	34	94	7,67%	108.287	0,09%
ABRAHAM LINCOLN	15	29	45	89	7,26%	43.917	0,20%
CANDELARIA	23	30	30	83	6,77%	53.718	0,15%
MANUELA BELTRAN	26	25	20	71	5,79%	43.122	0,16%
SAN BENITO	9	11	14	34	2,77%	26.118	0,13%
BETANIA	10	4	14	28	2,28%	21.670	0,13%
SANTA LIBRADA	1	8	5	14	1,14%	6.568	0,21%
TUNJUELITO	4	5	5	14	1,14%	3.766	0,37%
LA REFORMA	1	4	6	11	0,90%	3.894	0,28%
USME	1	3	4	8	0,65%	12.394	0,06%
FLORA	0	6	0	6	0,49%	6.020	0,10%
DANUBIO AZUL	1	3	1	5	0,41%	4.421	0,11%
YOMASA	4	0	1	5	0,41%	3.392	0,15%
DESTINO	0	0	4	4	0,33%	2.091	0,19%
MOCHUELO	0	0	2	2	0,16%	3.533	0,06%
LA ESTRELLA	0	0	0	0	0,00%	126	0,00%
JERUSALEN	0	0	0	0	0,00%	996	0,00%
PASQUILLA	0	0	0	0	0,00%	2.072	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.371	0,00%
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	2.279	0,00%
TOTAL	356	436	434	1.226	100%	515.079	0,24%

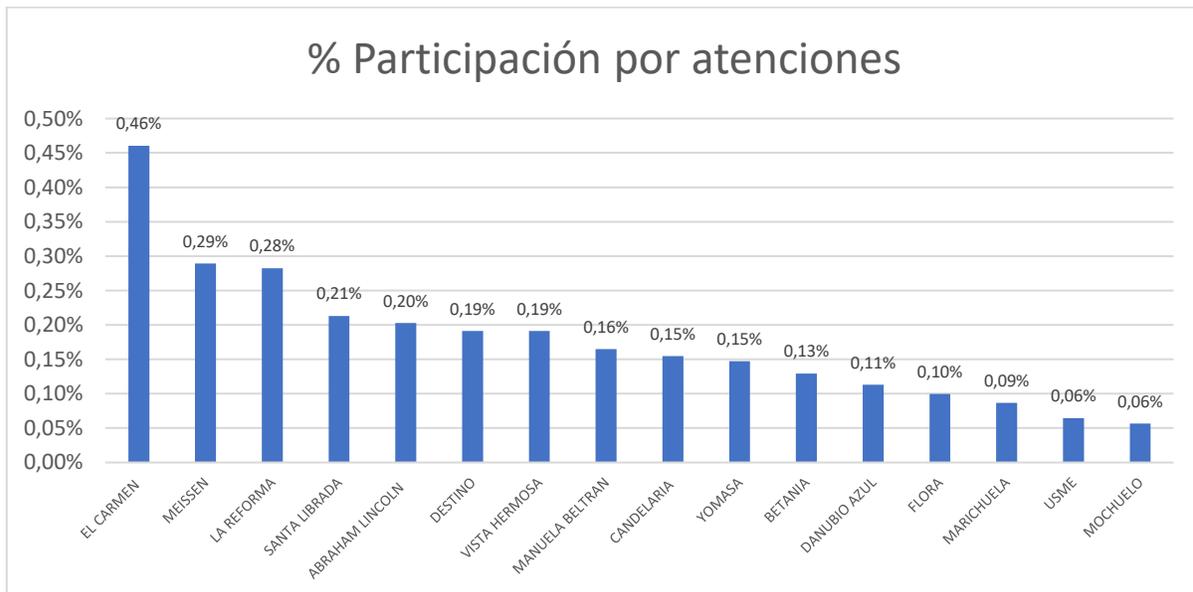
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS: abril, mayo, junio 2023

Grafica 11. Porcentaje De Reclamos Por Unidad II Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

El mayor número de reclamos en el periodo corresponde a El Carmen (n=164), seguida del Hospital Meissen (n=161) y Tunal (n=113), sin embargo, en cuanto a la participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, El Carmen es la unidad con mayor porcentaje 0,46% (n=164) con 35.614 atenciones en este periodo; respecto a la tasa, por cada 10.000 atenciones 24 usuarios interpusieron reclamos, por la prestación de servicios.

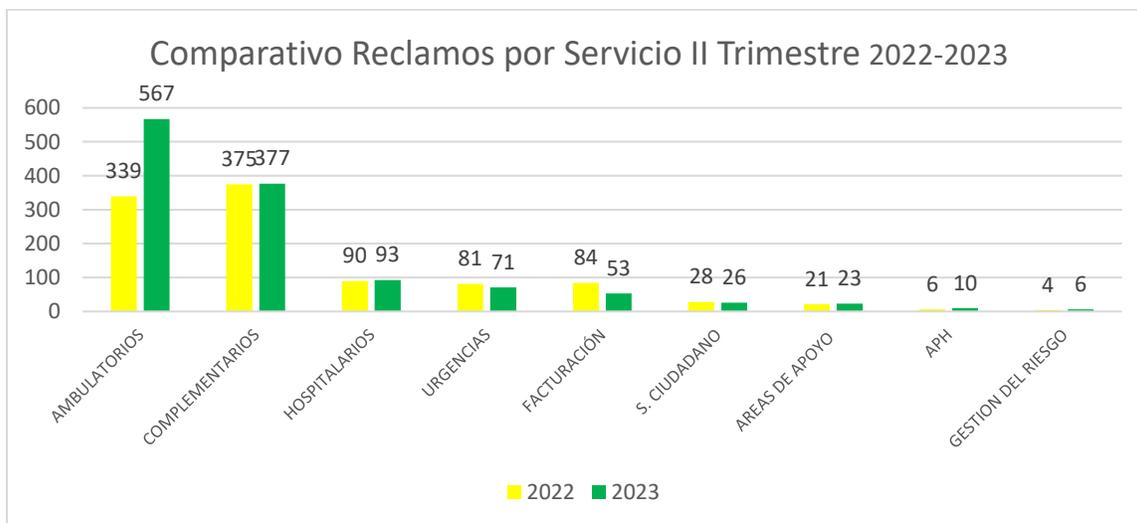
3.2 Reclamos Por Servicio

Tabla 13. Total Reclamos Por Servicios II Trimestre 2023

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS	ATENCIONES DEL SERVICIO	% PARTICIPACIÓN FRENTE A ATENCIONES
AMBULATORIOS	567	46,25%	904.618	0,06%
COMPLEMENTARIOS	377	30,75%	N/A	N/A
HOSPITALARIOS	93	7,59%	N/A	N/A
FACTURACIÓN	53	4,32%	19.594	0,27%
URGENCIAS	71	5,79%	67.132	0,11%
S. CIUDADANO	26	2,12%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	23	1,88%	N/A	N/A
APH	10	0,82%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	6	0,49%	N/A	N/A
TOTAL	1.226	100%	991.344	0,12%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

Grafica 13. Reclamos Por Servicio II Trimestre 2022-2023



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD abril, mayo, junio 2023

Para el segundo trimestre de 2023 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios con 46,25% (n=567), al igual que el año 2022 ocupó el gg 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 30,75% (n=377), derivados de falta de la oportunidad para la entrega de medicamentos y oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología, los Servicios de Hospitalización estuvieron en el tercer lugar con 7,59% (n=93), debido a la oportunidad en programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio, seguido por El servicio de Facturación con 4,32% (n=53), las causas principales son la demora y la inconformidad en el servicio. Los reclamos en el Servicio de Urgencias para el II trimestre del año 2023 tuvieron una participación del 5,79% (n=71), por demora en la atención, inconformidad y oportunidad en la atención inicial de Triage.

Los Reclamos para servicio al ciudadano tuvieron una participación del 2,12% (n=26) 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 servicios de Áreas de Apoyo 1.88% (n=23) derivados de la inconformidad por vigilancia y el mantenimiento en la infraestructura

Los reclamos para las áreas de APH y Gestión del riesgo tienen un porcentaje de participación del 0,82% y 0,49% (n=10 y 6) respectivamente, están relacionados principalmente con inconformidades por los servicios prestados en remisión de pacientes y visitas de inspección sanitaria principalmente.

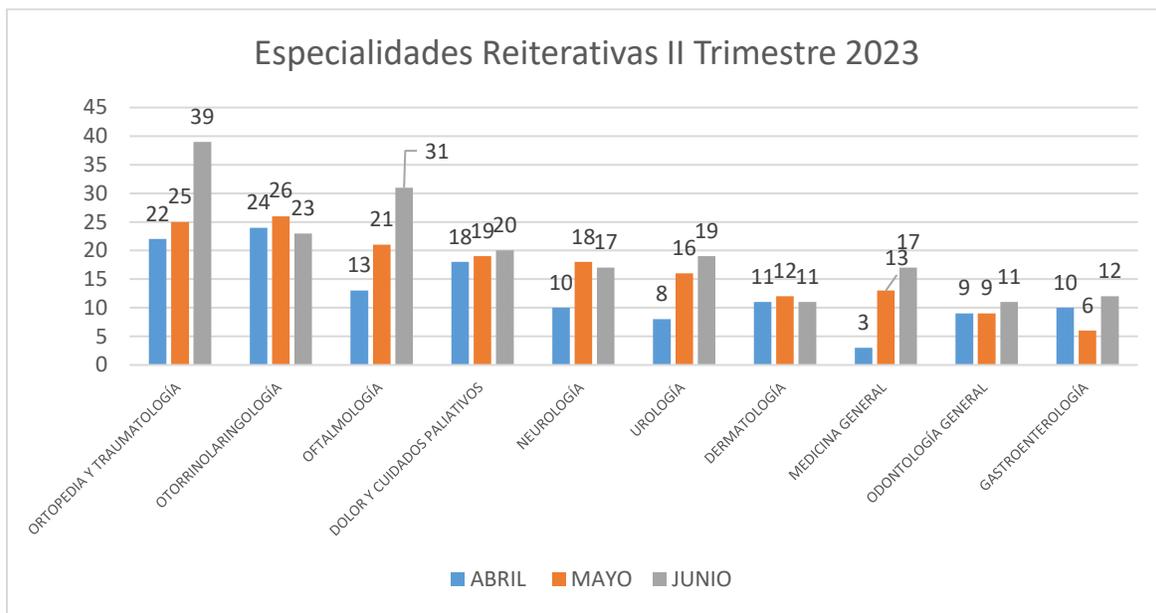
Tabla 14. Especialidades Reiterativas Por Oportunidad Servicio Ambulatorio. II Trimestre 2023

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE 2023
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	22	25	39	86
OTORRINOLARINGOLOGÍA	24	26	23	73
OFTALMOLOGÍA	13	21	31	65
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	18	19	20	57
NEUROLOGÍA	10	18	17	45
UROLOGÍA	8	16	19	43
DERMATOLOGÍA	11	12	11	34
MEDICINA GENERAL	3	13	17	33
ODONTOLOGÍA GENERAL	9	9	11	29
GASTROENTEROLOGÍA	10	6	12	28
ENDOCRINOLOGÍA	5	10	11	26

MEDICINA ALTERNATIVA	4	7	7	18
CARDIOLOGÍA	5	4	6	15
PSIQUIATRÍA ADULTO	2	3	5	10
PSIQUIATRÍA PEDIATRICA	1	6	1	8

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

La Grafica 14 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el segundo trimestre de 2023, las cuales corresponden al 85,36% por oportunidad de cita de especialista del total de los reclamos.

Tabla 15. Especialidades Reiteradas Por Oportunidad Servicio Hospitalario. II Trimestre 2023

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
CIRUGÍA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	0	13	6	19	41,30%
CIRUGÍA GENERAL	5	6	2	13	28,26%
CIRUGIA UROLOGICA	2	1	1	4	8,70%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	2	1	4	8,70%

CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	1	0	2	4,35%
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	1	0	1	2,17%
CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL	0	1	0	1	2,17%
CIRUGÍA NEUROLÓGICA	0	0	1	1	2,17%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	0	1	0	1	2,17%
TOTAL	9	26	11	46	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

En cuanto a la oportunidad para el Servicio Hospitalario en el segundo 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. II Trimestre 2023

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	41	39	35	115	28,05%
OPORTUNIDAD DE CITAS COMPLEMENTARIOS	30	24	35	89	21,71%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	16	52	11	79	19,27%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	14	25	19	58	14,15%
INCONFORMIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	9	18	16	43	10,49%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	8	4	18	4,39%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	6	1	7	1,71%
ORIENTACIÓN COMPLEMENTARIOS	0	0	1	1	0,24%
TOTAL	116	172	122	410	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

Tabla 17. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. II Trimestre 2023

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	16	19	11	46
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	14	23	3	40
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	8	4	18

DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	0	12	12
INCONFORMIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	9	0	12
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	2	0	2
TOTAL	39	61	30	130

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

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

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	37	36	30	103	76,30%
OPORTUNIDAD DE CITAS COMPLEMENTARIOS	2	6	11	19	14,07%
INCONFORMIDAD SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	4	0	5	3,70%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	3	1	4	2,96%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	1	1	2	1,48%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	0	0	2	2	1,48%
TOTAL	40	50	45	135	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

La oportunidad para la entrega de medicamentos, representa en el segundo trimestre el 12,20% del total de reclamos por oportunidad para Los Servicios Complementarios, al igual que la asignación de citas de Radiología e Imagenología con el 30,50%, los principales servicios para el trimestre fueron Ecografías y Cardiología no invasiva.

Tabla 19. Total Reclamos – Servicio Al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	0	5	5	10	38,46%
RUTA DE LA SALUD	3	1	2	6	23,08%
INCONFORMIDAD COIN EL SERVICIO AL CIUDADANO	0	4	2	6	23,08%
INFORMADORES AMBULATORIO	3	0	1	4	15,38%
TOTAL	6	10	10	26	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el segundo 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. II Trimestre 2023

ÁREAS DE APOYO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
VIGILANCIA	1	2	2	5	21,74%
SERVICIOS GENERALES	1	2	2	5	21,74%
SISTEMAS	2	2	0	4	17,39%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	0	1	3	4	17,39%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	0	2	8,70%
ALIMENTOS	1	0	1	2	8,70%
TALENTO HUMANO	0	0	1	1	4,35%
TOTAL	6	8	9	23	100%

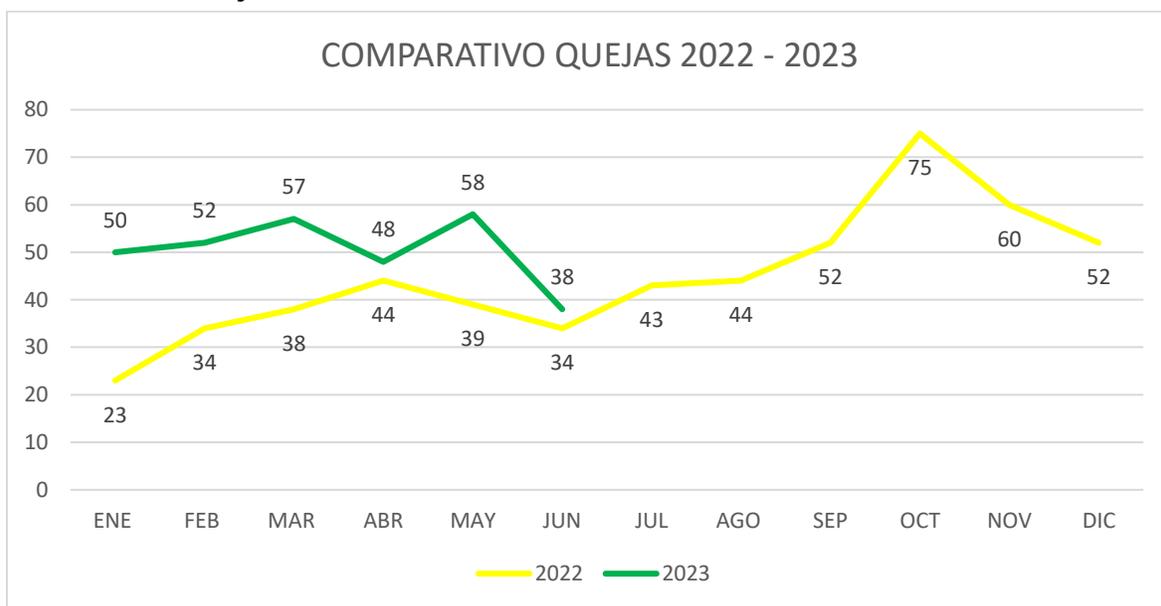
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

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 II TRIMESTRE 2023

En el II trimestre de 2023, se recibieron 144 quejas, correspondiente al 7,44% del total de las manifestaciones (n=1.935), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 6,54% (n=117) sobre un total de 1.789 PQRSD.

Grafica 15. Quejas 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

Las quejas para el segundo 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.

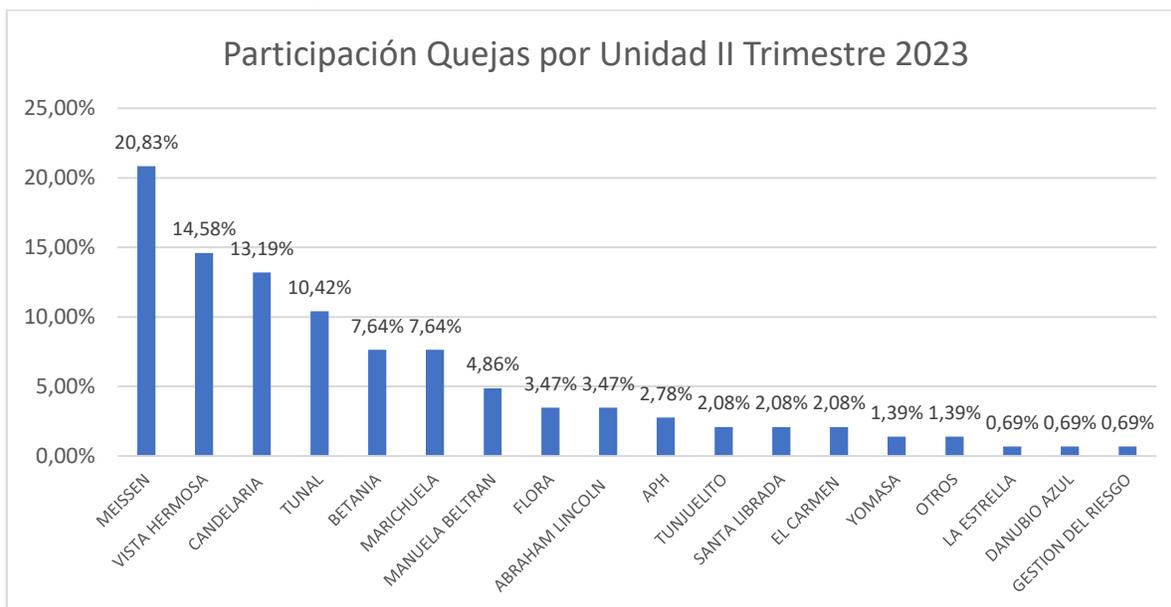
Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. II Trimestre 2023

UNIDAD	II TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	30	20,83%	55.682	0,05%
VISTA HERMOSA	21	14,58%	49.708	0,04%
CANDELARIA	19	13,19%	53.718	0,04%
TUNAL	15	10,42%	24.320	0,06%
BETANIA	11	7,64%	21.670	0,05%
MARICHUELA	11	7,64%	108.287	0,01%

MANUELA BELTRAN	7	4,86%	43.122	0,02%
FLORA	5	3,47%	6020	0,08%
ABRAHAM LINCOLN	5	3,47%	43.917	0,01%
APH	4	2,78%	N/A	0
TUNJUELITO	3	2,08%	3.766	0,08%
SANTA LIBRADA	3	2,08%	6.568	0,05%
EL CARMEN	3	2,08%	35614	0,01%
YOMASA	2	1,39%	3.392	0,06%
OTROS	2	1,39%	N/A	0
LA ESTRELLA	1	0,69%	126	0,79%
DANUBIO AZUL	1	0,69%	4421	0,02%
GESTION DEL RIESGO	1	0,69%	N/A	0
MOCHUELO	0	0,00%	3.533	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	996	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	2.072	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.371	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.279	0,00%
USME	0	0,00%	12.394	0,00%
LA REFORMA	0	0,00%	3.894	0,00%
DESTINO	0	0,00%	2.091	0,00%
SAN BENITO	0	0,00%	26.118	0,00%
RUTA DE LA SALUD	0	0,00%	N/A	0
TOTAL	144	100%	515.079	0,03%

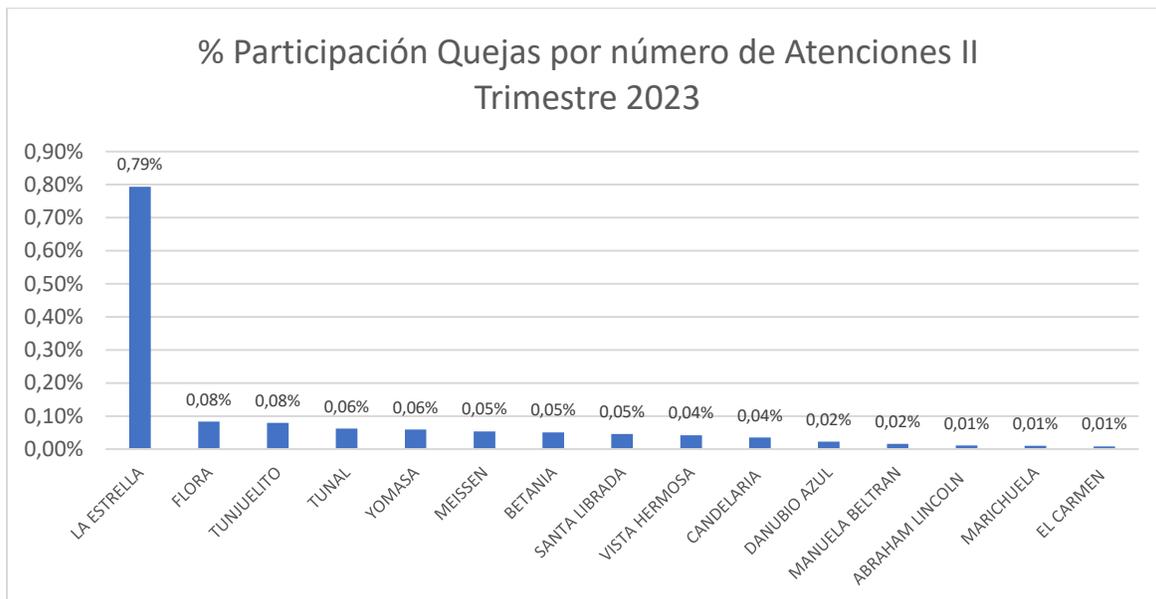
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

Grafica 16. Porcentaje De Quejas Por Unidad II Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

De las Quejas recibidas en el segundo trimestre de 2023, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde a Meissen, Vista Hermosa y Candelaria.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=515.079) 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

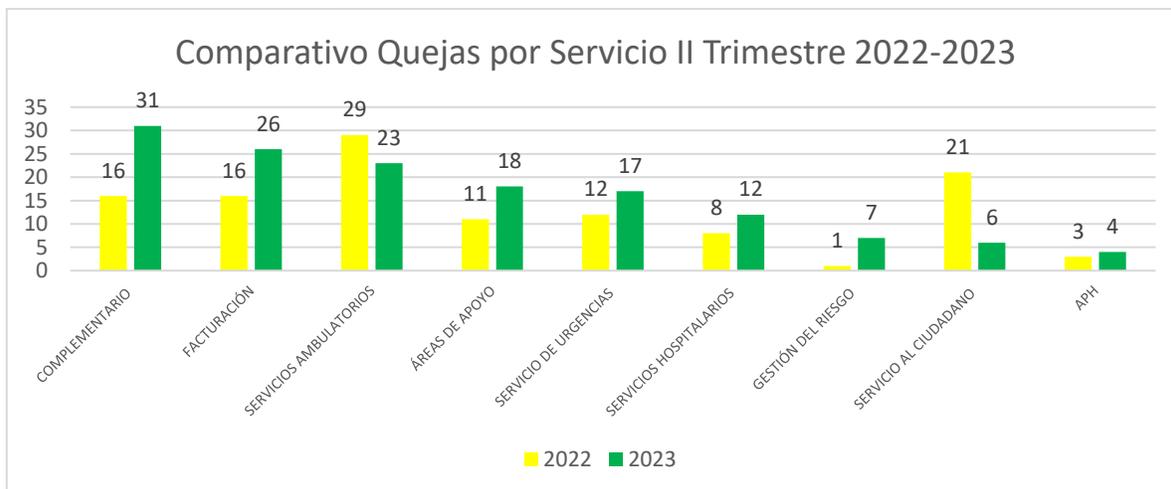
Tabla 22. Total Quejas Por Servicio II Trimestre 2023

SERVICIO	II TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
COMPLEMENTARIO	31	21,53%	N/A	N/A
FACTURACIÓN	26	18,06%	N/A	N/A
SERVICIOS AMBULATORIOS	23	15,97%	468.532	0,00%
ÁREAS DE APOYO	18	12,50%	0	N/A
SERVICIO DE URGENCIAS	17	11,81%	36.482	0,05%
SERVICIOS HOSPITALARIOS	12	8,33%	10.065	0,12%
GESTIÓN DEL RIESGO	7	4,86%	N/A	N/A

SERVICIO AL CIUDADANO	6	4,17%	N/A	N/A
APH	4	2,78%	N/A	N/A
TOTAL	144	100%	515.079	0,03%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

El servicio de Complementarios recibió el mayor porcentaje de participación en quejas para el trimestre con un 21,53% (n=31), sin embargo, al comparar con el número de atenciones por servicio se evidencia que el Servicio Hospitalario tiene la mayor proporción de quejas en el periodo con un 0,12%.

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

5. FELICITACIONES II TRIMESTRE 2023

En el II trimestre de 2023, se recibieron 203 felicitaciones, correspondiente al 10,49% del total de las manifestaciones (n=1.935), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 16,04% (n=287) sobre un total de 1.789 PQRSD.

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 II Trimestre 2023

UNIDAD	II TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
SAN BENITO	41	20,20%	26.118	0,16%
SANTA LIBRADA	33	16,26%	6568	0,50%
MEISSEN	28	13,79%	55682	0,05%
CANDELARIA	21	10,34%	53.718	0,04%
BETANIA	12	5,91%	21.670	0,06%
YOMASA	11	5,42%	3392	0,32%
TUNAL	10	4,93%	24.320	0,04%
TUNJUELITO	9	4,43%	3.766	0,24%
MANUELA BELTRAN	8	3,94%	43.122	0,02%
VISTA HERMOSA	6	2,96%	49.708	0,01%
ABRAHAM LINCOLN	6	2,96%	43.917	0,01%
EL CARMEN	5	2,46%	35.614	0,01%
LA ESTRELLA	3	1,48%	126	2,38%
MARICHUELA	3	1,48%	108.287	0,00%
LA REFORMA	3	1,48%	3.894	0,08%

RUTA DE LA SALUD	2	0,99%	N/A	0,00%
MOCHUELO	1	0,49%	3.533	0,03%
USME	1	0,49%	12.394	0,01%
JERUSALEN	0	0,00%	996	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	2.072	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.371	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2279	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	4421	0,00%
FLORA	0	0,00%	6020	0,00%
DESTINO	0	0,00%	2091	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%	N/A	0,00%
APH	0	0,00%	N/A	0,00%
OTROS	0	0,00%	N/A	0
TOTAL	203	100%	515.079	0,04%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

Grafica 20. Porcentaje De Felicidades Por Unidad De Servicios II Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023
Las unidades con mayor número de Felicitaciones en el periodo corresponden a, San Benito, Santa Librada, Meissen, Candelaria y Betania, sin embargo, teniendo en cuenta el número de atenciones, el mayor número de participación por unidades es La Estrella (2,38%), seguida de Santa Librada (0,50%).

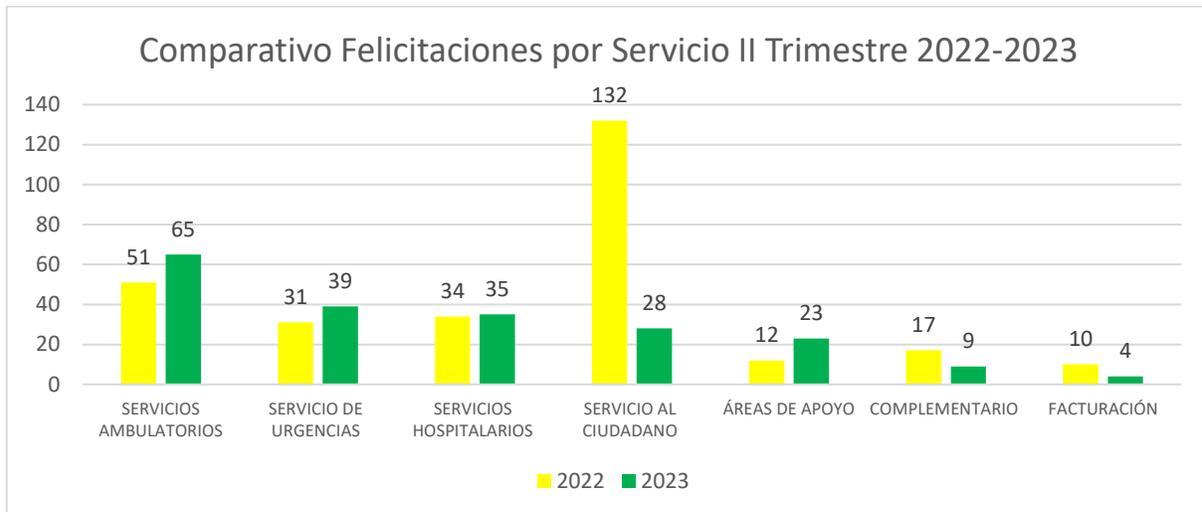
5.2. Felicitaciones Por Servicio

Tabla 24. Total Felicitaciones Por Servicio II Trimestre 2023

SERVICIO	II TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
AMBULATORIOS	65	32,02%	468.532	0,01%
URGENCIAS	39	19,21%	36.482	0,11%
HOSPITALARIOS	35	17,24%	10.065	0,35%
S. CIUDADANO	28	13,79%	N/A	N/A
AREAS DE APOYO	23	11,33%	N/A	N/A
COMPLEMENTARIOS	9	4,43%	N/A	N/A
FACTURACIÓN	4	1,97%	N/A	N/A
OTROS	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	203	100%	515.079	0,04%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

Grafica 21. Felicidades Por Servicios II Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: abril, mayo, junio 2023

El servicio de Ambulatorios recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre con 32,02%, 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 0,35% en participación, principalmente en la unidad de Tunal

6. DERECHOS DE INTERES PARTICULAR II TRIMESTRE 2023

En el II trimestre de 2023, se recibieron 298 Derechos de Interés Particular, correspondiente al 15,09% del total de las manifestaciones (n=1.935), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 17,10% (n=306) sobre un total de 1.789 PQRSD.

Tabla 25. Total Derechos De Interés Particular II Trimestre 2023

DERECHOS DE INTERÉS PARTICULAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN DEL RIESGO	71	77	45	193
INSPECCIÓN SANITARIA	52	59	19	130
CONTROL DE VECTORES	3	6	11	20
CERTIFICADO NACIDO VIVO	2	0	0	2
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	0	1	2	3
JORNADA DE VACUNACIÓN CANINA Y FELINA	1	0	1	2
ESTERILIZACIÓN CANINA Y FELINA	0	0	1	1

RECOLECCIÓN CANINA Y FELINA	0	0	1	1
INVESTIGACIONES EN SALUD PÚBLICA	1	2	6	9
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	0	0	1	1
ACOMPañAMIENTO INSTITUCIONAL	12	9	3	24
SERVICIOS AMBULATORIOS	10	6	17	33
MEDICINA GENERAL	1	0	4	5
MEDICINA ALTERNATIVA	0	1	1	2
UROLOGÍA	1	0	3	4
NEUMOLOGÍA	0	1	1	2
NEUROLOGÍA	2	0	1	3
ODONTOLOGÍA GENERAL	0	2	0	2
OFTALMOLOGÍA	0	0	2	2
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	2	0	0	2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	0	2	3
PSICOLOGÍA	3	0	0	3
PSIQUIATRÍA ADULTO	0	1	0	1
DERMATOLOGÍA	0	0	1	1
CIRUGÍA GENERAL	0	0	1	1
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	1	1
GASTROENTEROLOGÍA	0	1	0	1
SERVICIOS HOSPITALARIOS	1	1	2	7
CIRUGÍA GENERAL	1	0	2	4
HOSPITALIZACIÓN ADULTO	0	1	0	3
COMPLEMENTARIO	4	3	5	12
LABORATORIO CLÍNICO	0		3	3
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	0	1	0	1
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	0		1	1
MANOMETRÍA	0	1	0	1
AUDIOMETRÍA	1		0	1
SERVICIOS FARMACÉUTICOS	1		1	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFIA ARTICULAR DE HOMBRO	1		0	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS - ECOGRAFÍA DE ABDOMEN TOTAL (HÍGADO, PÁNCREAS, VESÍCULA, VÍAS BILIARES, RIÑONES, BAZO, GRANDES VASOS, PELVIS Y FLANCOS)	0	1	0	1
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFIA DE TORAX (P.A. O A.P. Y LATERAL, DECUBITO LATERAL, OBLICUAS O LATERAL)	1		0	1
ÁREAS DE APOYO	9	18	15	42

HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	2	4
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	0	1	0	1
DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	1	1	2
MERCADEO	0	0	1	1
CERTIFICACIONES (INCAPACIDADES)	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	1	3	4
REORGANIZACIÓN DE SERVICIO	0	1	0	1
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	1	0	2
CONTRATACIÓN	0	2	1	3
FINANCIERA	2	2	3	7
TALENTO HUMANO	4	5	3	12
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	1	3	0	4
SERVICIO AL CIUDADANO	2	4	1	7
RUTA DE LA SALUD	2	0	0	2
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	3	1	4
TRABAJO SOCIAL HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	1
APH	1	1	0	2
APH	0	1	0	1
FACTURACIÓN	1	1	0	2
FACTURACIÓN AMBULATORIOS	1	0	1	2
TOTAL	99	111	85	298

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Para el segundo 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

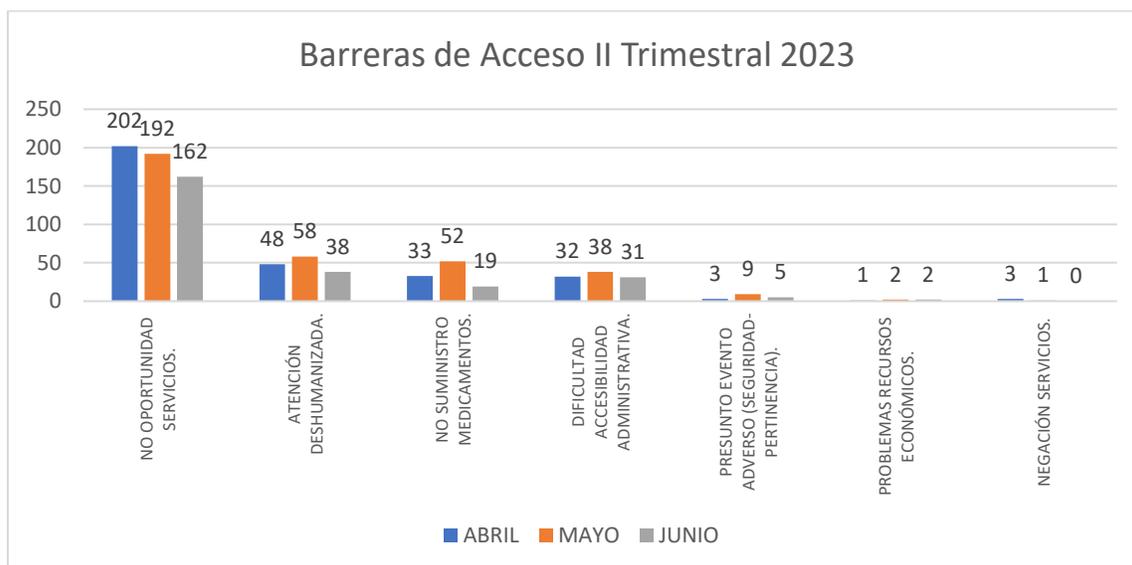
Tabla 26. Barreras De Acceso II Trimestre 2023

BARRERA DE ACCESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	202	192	162	556	59,72%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	48	58	38	144	15,47%

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	33	52	19	104	11,17%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	32	38	31	101	10,85%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA)	3	9	5	17	1,83%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	1	2	2	5	0,54%
NEGACIÓN SERVICIOS.	3	1	0	4	0,43%
TOTAL	322	352	257	931	100%

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Grafica 24. Barreras De Acceso II Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Para el segundo 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 59,72% (n=556) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.935), seguida de Atención deshumanizada con el 15,47% (n=144) y No suministro de medicamentos con el 11,17% (n=104).

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 segundo trimestre se registró 1 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información en el mes de mayo; a la petición recibida en el periodo se les dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

A continuación se describe el asunto de la petición registrada en II Trimestre de 2023 bajo la tipología de solicitud de acceso a la información Pública, con el número de radicado y tiempo de respuesta de la solicitud:

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

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
2363162023	19/05/2023	JULIANA GOMEZ SOLICITA INFORMACION RESPECTO A OCUPACION DE HOSPITALIZACION PARA UCI, INTERMEDIO Y HOSPITALIZACION GENERAL DESAGREGADO EN ADULTOS NEONATAL Y PEDIATRICO CON DIVISION POR ALGUNA DE LAS SIGUIENTES: UPL, UPZ, 4 ZONAS DE BOGOTA (NORTE, SUR, SUR ORIENTE, CENTRO OCCIDENTE. OJALÁ ANUALIZADA DE LOS ULTIMOS 5 AÑOS.	29/05/2023	5 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023

Número de Solicitudes Que Fueron Trasladas a Otra Entidad

En el II 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 II Trimestre 2023

No	TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	6	6	15	27
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	193	266	312	771
3	CONCEPTO SANITARIO	3	0	0	3
4	HISTORIA CLÍNICA	3	1	1	5
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	61	74	56	191
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	6	7	9	22
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	46	30	43	119
10	URGENCIAS	46	44	51	141
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	2	0	0	2
	TOTAL	366	428	487	1281

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 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 registrarán 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 segundo 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 8 días. Para el segundo 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.

- **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: julio 14 de 2023