

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020**

Contenido

INTRODUCCION.....	2
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	3
Requerimientos Segundo semestre 2020	4
Peticiónes por canales de recepción.....	5
Peticiónes por dependencias	6
Tipología de petición.....	7
Tiempo promedio de respuestas	9
PETICIONES DISCRIMINADAS POR TIPOLOGIA POR UNIDADES Y SERVICIOS.....	10
Quejas por unidad y servicio	10
<i>Quejas por servicio</i>	13
Reclamos por unidad y servicio.....	14
Felicitación por unidad.....	20
CONCLUSIONES.....	24
RECOMENDACIONES	25

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS recibidas y atendidas en el Segundo semestre de 2020 en la Subred Integrada de Servicios de Salud, evidenciando el manejo a derechos de petición en cumplimiento de criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia, dando trámite al 100% de las manifestaciones recibidas en las Unidades de la Subred Sur, a través de los canales de escucha.

En este se describe el número total de PQRS recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por canal de recepción, tipología, dependencia que recibe; se indican los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos por dependencia; seguido se realiza el análisis de causas de las tipología Queja, Reclamo y Felicitaciones enfocando el análisis en los posibles motivos que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad con el fin de determinar las oportunidades de mejora en cada uno de los servicios de la Subred.

Existen cuatro dependencias para manejo PQRS con ciclo completo de peticiones, Gerencia, para gestión de peticiones de tipo institucional; Asuntos Disciplinarios para atender denuncias; Salud Publica, para gestión de peticiones de Visitas de Sanidad y temas de Gestión del Riesgo y la Dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, para temas asistenciales; cada una de ellas cumple un ciclo completo de las peticiones, teniendo a cargo la recepción y cierre de las mismas.

Se encuentran identificadas algunas peticiones como Central PQRS o No aplica, clasificado de esta manera teniendo en cuenta que de acuerdo a la manifestación no apunta a ninguna unidad específica sino a procesos generales de la Subred Sur.

Para el número de manifestaciones comparativas 2019-2020 es importante tener en cuenta la emergencia sanitaria declarada a partir del mes de marzo de 2020 hasta la fecha, lo que cambio de manera radical la tendencia de las manifestaciones en la entidad.

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

A continuación se detallan las manifestaciones recibidas en el segundo semestre de 2020 y la gestión realizada de acuerdo con la Tipología de manifestaciones ciudadanas:

TIPOLOGIA DE MANIFESTACIONES	
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones
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
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
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
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público
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
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
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
FELICITACION	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2020

Requerimientos Segundo semestre 2020

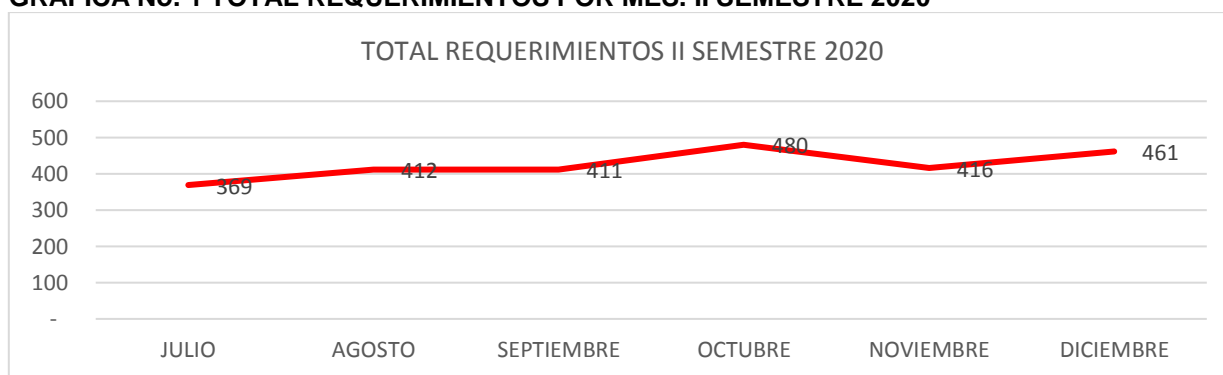
Para el Segundo semestre del año 2020 se registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDGPC Bogotá Te Escucha 2.549 peticiones.

TABLA No. 1 TOTAL PETICIONES POR MES II SEMESTRE 2020

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2020	369	412	411	480	416	461	2.549

Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2020

GRAFICA No. 1 TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES. II SEMESTRE 2020



Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2020

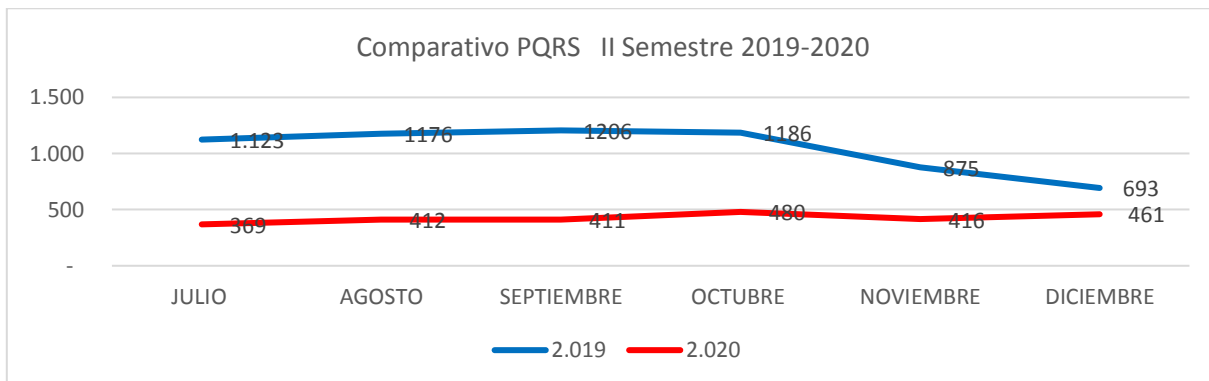
TABLA No. 2.COMPARATIVO PETICIONES POR MES II SEMESTRE 2019 – 2020

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	II SEMESTRE
2.019	1.123	1176	1206	1186	875	693	6.259
2.020	369	412	411	480	416	461	2.549

Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2019-2020

La tabla No. 2. Del comparativo de número de peticiones recibidas en el 2019 frente al mismo periodo en el 2020, denota una disminución del 60% de las manifestaciones, debido a la disminución de usuarios por la emergencia sanitaria declarada en el mes de marzo 2020, así como a las mejoras implementadas en los servicios.

GRAFICA No. 2 COMPARATIVO TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES. II SEMESTRE 2020



Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2020

TABLA NO. 3 TASA DE PQRS POR CADA 10.000 ATENCIONES COMPARADO 2019-2020

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TASA 2019	63	69	68	63	57	49	62
TASA 2020	31	36	29	33	30	35	32

Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2019-2020 Gestión de la Información

En cuanto a la tasa de participación de PQRS frente a número de atenciones se evidencia que para el año 2019, de cada diez mil atenciones se registraron 62 manifestaciones, mientras que para el año 2020, disminuyó el número de manifestaciones a 32 por cada diez mil atenciones.

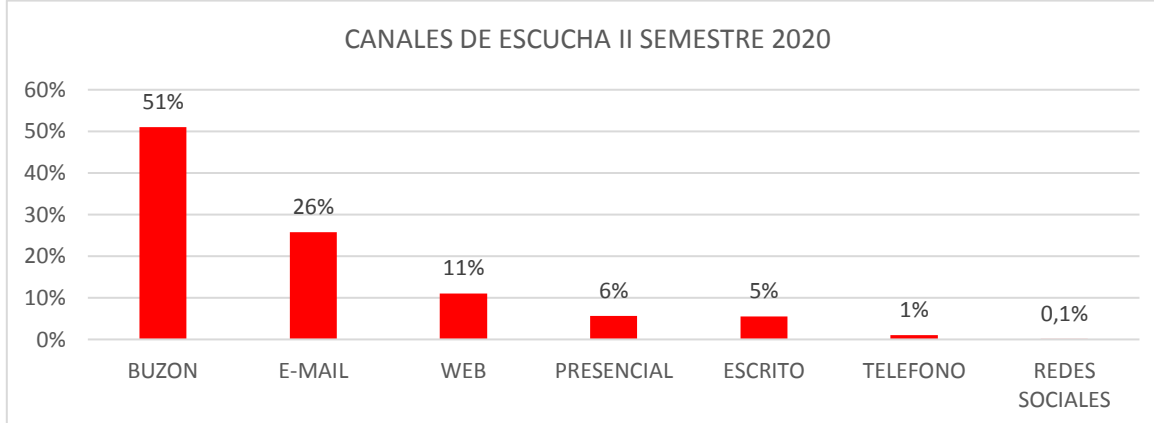
Peticiones por canales de recepción

TABLA No. 4. TOTAL PETICIONES POR CANALES DE RECEPCIÓN. II SEMESTRE 2020

CANALES DE INTERACCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
BUZON	153	236	222	254	209	225	1299
E-MAIL	112	98	92	98	113	145	658
WEB	69	49	36	63	30	34	281
PRESENCIAL	15	19	20	41	25	23	143
ESCRITO	9	8	40	21	38	24	140
TELEFONO	11	1	1	2	1	10	26
REDES SOCIALES	0	1	0	1	0	0	2
TOTAL	369	412	411	480	416	461	2549

Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2020

GRAFICA No. 3. TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCION. II SEMESTRE 2020



Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2020

El canal que prevalece como medio usado para la recepción de peticiones durante el segundo semestre de 2020 es el uso del Buzón 51% (n=1.299), seguido por el E-mail contactenos@subresur.gov.co 26% (n=658).

Con el 11% (n=281) están las peticiones recibidas a través de la Web; El 6 % (n=143) de las manifestaciones del segundo semestre se recibieron de manera presencial, en los puntos de correspondencia comunitaria PQRS, en las Unidades CAPS Marichuela, CAPS Vista Hermosa, CAPS UHMES Tunal; CAPS UMHES Meissen, CAPS El Carmen.

El 5% (n=140) se recibieron por canal Escrito a través de la ventanilla de correspondencia; el 1% (n=26) mediante canal telefónico, línea telefónica celular de la Subred para recepción de peticiones. Durante los meses de agosto y octubre se registraron dos manifestaciones recibidas por redes sociales, sin embargo estas se deben a un error de digitación del canal, pues este se encuentra parametrizado en el sistema como APP-APLICACION MOVIL pero no es un canal oficial de la Subred para la interposición de Derechos de Petición, corresponden a manifestaciones recibidas a través del buzón de sugerencias.

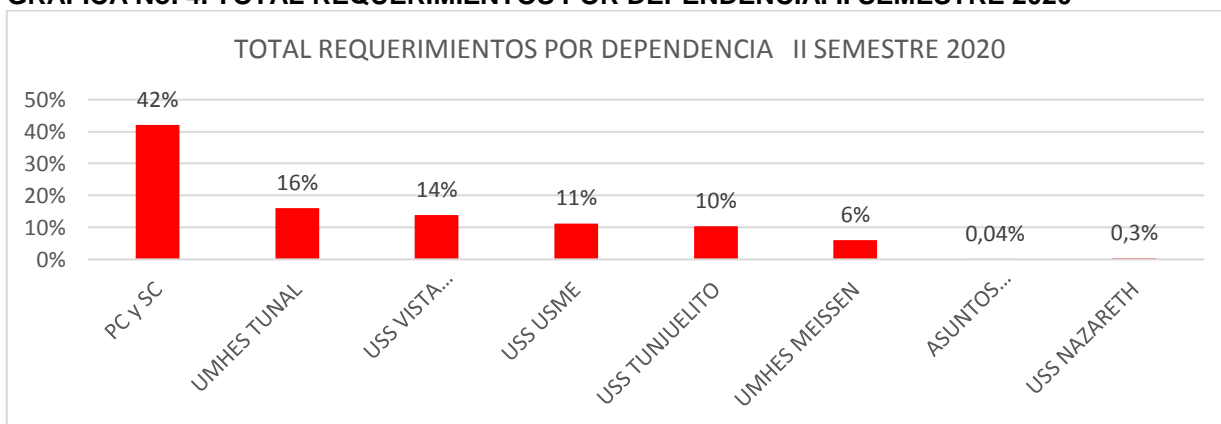
Peticiones por dependencias

TABLA No. 5 TOTAL PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA. II SEMESTRE 2020

DEPENDENCIA DE GESTION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	II SEMESTRE 2020
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	190	154	167	180	180	201	1072
USS TUNJUELITO	40	62	47	58	26	33	266
UMHES MEISSEN	16	23	28	25	23	37	152
UMHES TUNAL	54	90	48	65	73	78	408

USS HERMOSA VISTA	40	41	79	70	63	62	355
USS NAZARETH	0	0	0	4	3	1	8
USS USME	29	42	42	78	48	48	287
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	369	412	411	480	416	461	2549

Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2020

GRAFICA No. 4. TOTAL REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA. II SEMESTRE 2020


Fuente: Reporte SDGPC mensual II Semestre 2020

Para el Segundo semestre de 2020, la Dependencia con mayor registro de peticiones es la de Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano con el 42% (n=1.072), las Unidades que más peticiones recibieron fue CAPS UMHES Tunal 16% (n=408), seguido por Vista Hermosa 14%(n=355), en cuarto lugar las unidades de Usme 11%(n=287), Unidades de Tunjuelito 10% (n=266); CAPS UMHES Meissen 6%(n=152), Unidades Nazareth 0.3% (n=8) y el 0.04% (n=1) de peticiones registradas en la Dependencia de Asuntos Disciplinarios.

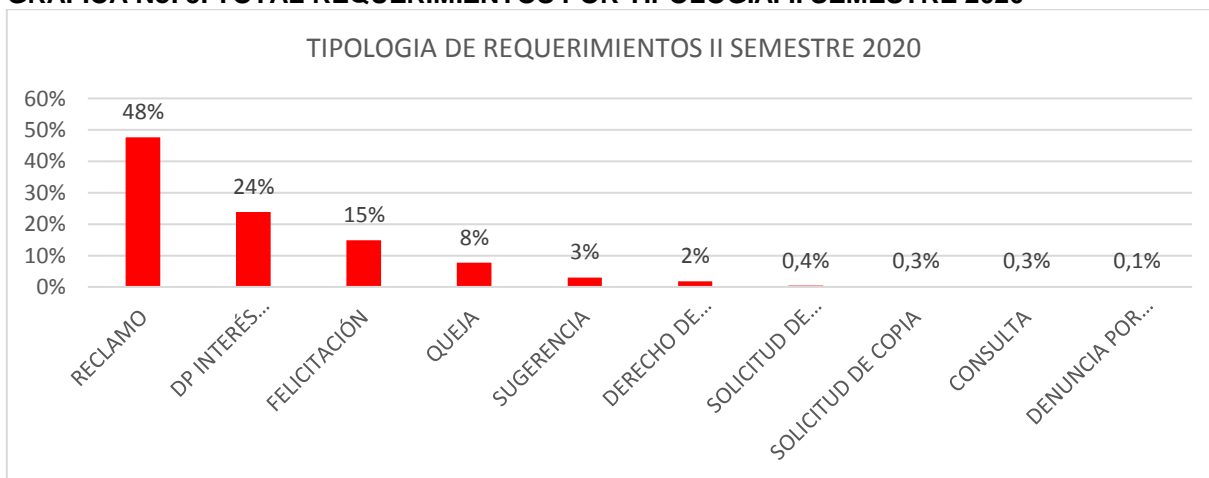
Tipología de petición
TABLA No. 6 TOTAL PETICIONES POR TIPOLOGIA. II SEMESTRE 2020

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	II SEMESTRE 2020
DP INTERÉS PARTICULAR	119	77	103	134	91	85	609
RECLAMO	139	177	198	219	231	251	1215
SOLICITUD DE COPIA	1	0	3	2	2	0	8
FELICITACIÓN	61	73	54	70	48	73	379
QUEJA	35	27	33	37	35	28	195

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	0	0	1	1	1	10
DP DE INTERÉS GENERAL	5	15	6	8	3	10	47
SUGERENCIA	1	41	11	9	5	9	76
CONSULTA	1	0	3	0	0	3	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	2	0	0	0	1	3
TOTAL	369	412	411	480	416	461	2549

Fuente: Reporte SDGPC II Semestre 2020

GRAFICA No. 5. TOTAL REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA. II SEMESTRE 2020



Fuente: Reporte SDGPC mensual II Semestre 2020

Según Tipología de peticiones para el Segundo semestre del año 2020 de las 2.549 peticiones recibidas; 48% (n=1.215) son reclamo, seguido por Derechos de Interés Particular 24% (n=609), en tercer lugar están las felicitaciones 11% (n=379).

En cuarto lugar se ubican las Quejas 8% (n=195) seguido por sugerencias 3% (n=76); los Derechos de interés General ocuparon el 2% (n=47) de las manifestaciones registradas, seguidos por las solicitudes de información 0.4% (n=10), solicitud de copia 0.3% (n=8), Consulta 0.3% (n=7), Denuncias por actos de corrupción 0.1%(n=3)

Tiempo promedio de respuestas

TABLA No. 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA II SEMESTRE 2020

Tipología	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	Tiempo Decreto 491 de 2020 Emergencia Sanitaria	Tiempo Subred
			II SEMESTRE
Consulta	30 días	35 días	5 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días	30 días	6 días
Derecho de petición de interés general	15 días	30 días	18 días
Derecho de petición de interés particular	15 días	30 días	17 días
Felicitación	15 días	30 días	5 días
Queja	15 días	30 días	11 días
Reclamo	15 días	30 días	9 días
Solicitud de acceso de información	10 días	20 días	6 días
Solicitud de copia	10 días	20 días	8 días
Sugerencia	15 días	30 días	7 días
Total general			12 días

Fuente: Reporte SDGPC mensual II Semestre 2020

El tiempo de respuesta en el II Semestre de 2020 estuvo a 12 días en promedio general, dando cumplimiento a los términos de ley 1755 de 2015, sin embargo y por emergencia sanitaria se ha dado la necesidad de manera extraordinaria y en casos excepcionales de acogerse al decreto 491 de marzo del 2020, el cual amplía los términos para la atención de respuesta a Derechos de petición.

PETICIONES DISCRIMINADAS POR TIPOLOGIA POR UNIDADES Y SERVICIOS

A continuación se relaciona la información consolidada de Queja y Reclamos con el número de peticiones recibidas en cada sede de atención y áreas de servicios involucradas y la participación de acuerdo a atenciones del periodo.

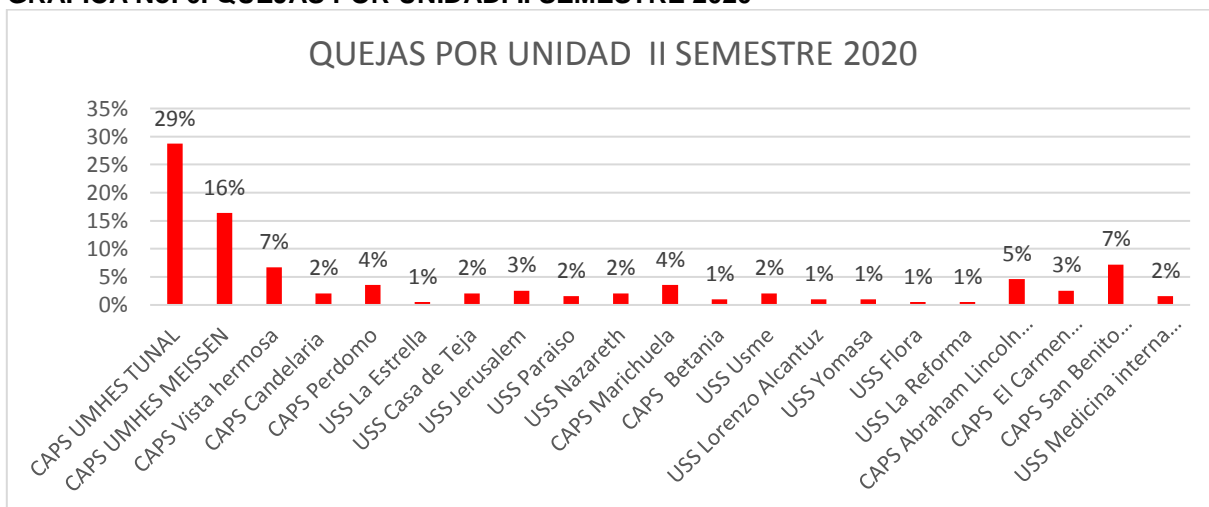
Quejas por unidad y servicio

TABLA No. 8. TOTAL QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD II SEMESTRE 2020

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CAPS UMHES Tunal	17	8	5	12	9	5	56
CAPS UMHES Meissen	4	4	6	5	8	5	32
CAPS Vista hermosa	3	2	2	3	2	1	13
CAPS Candelaria	0	1	1	1	1	0	4
CAPS Perdomo	0	2	1	3	1	0	7
USS La Estrella	1	0	0	0	0	0	1
USS Casa de Teja	0	0	0	0	2	2	4
USS Jerusalén	1	0	2	2	0	0	5
USS Paraíso	0	0	0	1	0	2	3
USS Nazareth	2	0	0	0	1	1	4
CAPS Marichuela	0	0	4	0	2	1	7
CAPS Betania	0	0	0	2	0	0	2
USS Usme	1	0	2	1	0	0	4
USS Lorenzo Alcantuz	0	2	0	0	0	0	2
USS Yomasa	1	0	1	0	0	0	2
USS Flora	1	0	0	0	0	0	1
USS La Reforma	0	0	0	0	1	0	1
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	0	1	3	2	2	1	9
CAPS El Carmen	0	0	1	3	1	0	5
CAPS San Benito	2	4	3	2	0	3	14
USS Medicina interna	0	0	2	0	0	1	3
APH	2	1	0	0	3	6	12
RUTA DE LA SALUD	0	2	0	0	0	0	2
CALL CENTER	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL	35	27	33	37	35	28	195

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

GRAFICA No. 6. QUEJAS POR UNIDAD. II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

Las Quejas recibidas en el segundo semestre de 2020, el mayor número de requerimientos por trato deshumanizado corresponde al CAPS UMHES Tunal 29% (n=56), CAPS UMHES Meissen 16%(n=32), con el 7% están los CAPS San Benito (n=14) CAPS Vista Hermosa (n=13).

El CAPS Abraham Lincoln 5% (n=9), los CAPS Marichuela y CAPS Perdomo con 7 quejas cada uno le corresponde el 4% de esta tipología.

Jerusalén y el Carmen con el 3%, con 5 quejas cada uno durante el semestre.

A continuación se detalla la información de participación de las unidades de acuerdo a número de atenciones, lo que denota un alto porcentaje de participación de la Unidad la Estrella, Nazareth, Medicina interna y Casa de Teja, siendo las que presentan una mayor tasa de quejas respecto a número de atenciones.

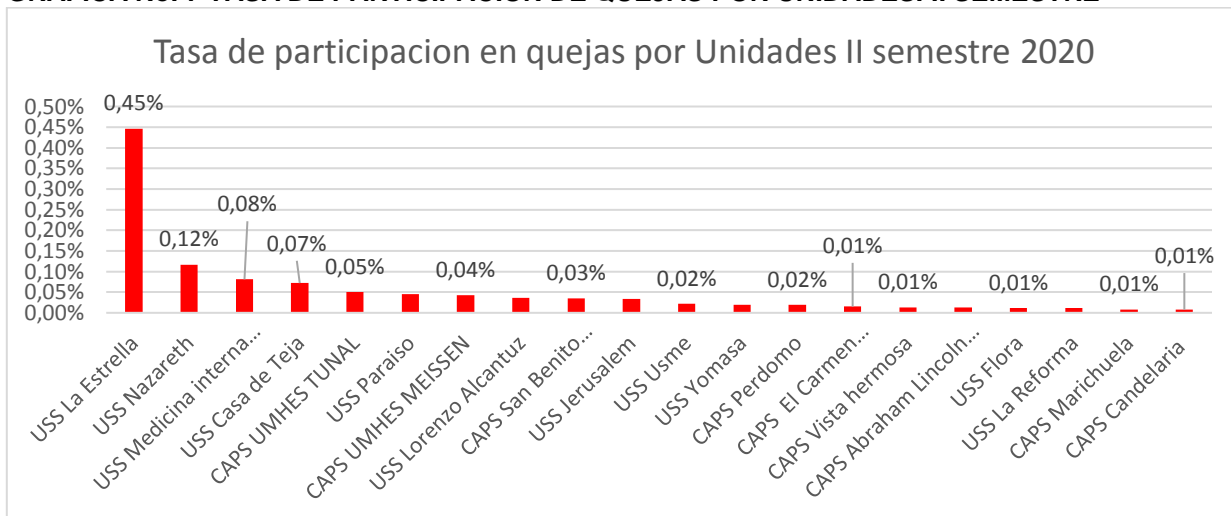
TABLA No. 9 PARTICIPACION EN QUEJAS POR UNIDAD II SEMESTRE 2020

UNIDAD	TOTAL	ATENCIONES	PARTICIPACION
CAPS UMHES Tunal	56	112.224	0,05%
CAPS UMHES Meissen	32	74.875	0,04%
CAPS Vista hermosa	13	99.887	0,01%
CAPS Candelaria	4	53.038	0,01%
CAPS Perdomo	7	36.579	0,02%
USS La Estrella	1	224	0,45%
USS Casa de Teja	4	5.555	0,07%

USS Jerusalén	5	15.045	0,03%
USS Paraíso	3	6.561	0,05%
USS Nazareth	4	3.420	0,12%
CAPS Marichuela	7	86.405	0,01%
CAPS Betania	2	48.788	0,004%
USS Usme	4	18.224	0,02%
USS Lorenzo Alcantuz	2	5.548	0,04%
USS Yomasa	2	10.065	0,02%
USS Flora	1	8.408	0,01%
USS La Reforma	1	8.579	0,01%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	9	70.961	0,01%
CAPS El Carmen Tunjuelito	5	33.388	0,01%
CAPS San Benito Tunjuelito	14	40.634	0,03%
USS Medicina interna Tunjuelito	3	3.702	0,08%
TOTAL	195	792.332	0,02%

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020, Gestión de la información.

GRAFICA No. 7 TASA DE PARTICIPACION DE QUEJAS POR UNIDADES. II SEMESTRE



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020, Gestión de la información.

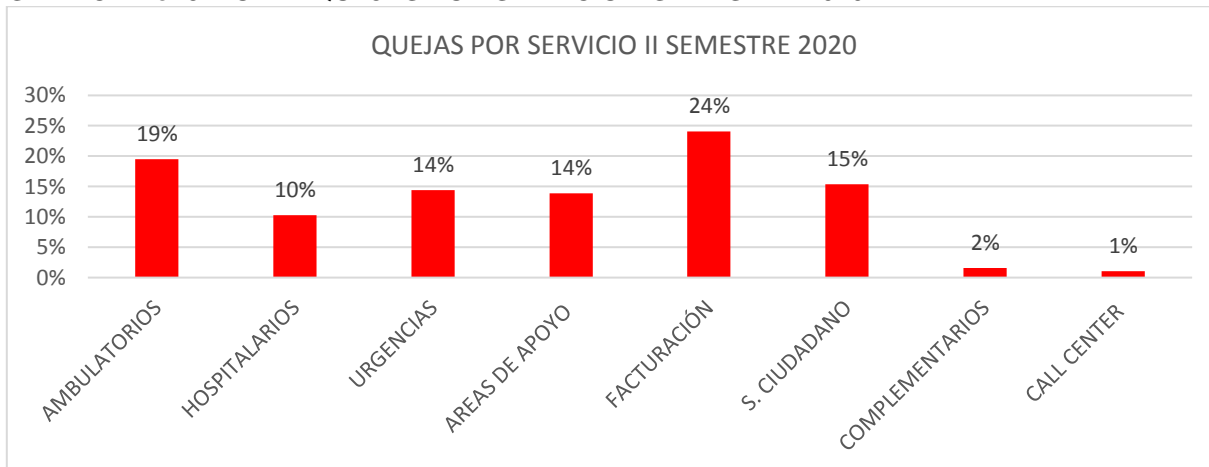
Quejas por servicio

TABLA No. 10. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO II SEMESTRE 2020

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AMBULATORIOS	3	7	13	5	6	4	38
HOSPITALARIOS	4	5	1	5	4	1	20
URGENCIAS	3	2	2	2	9	10	28
AREAS DE APOYO	7	3	6	7	2	2	27
FACTURACIÓN	10	5	5	12	9	6	47
S. CIUDADANO	7	5	6	5	3	4	30
COMPLEMENTARIOS	1	0	0	1	0	1	3
CALL CENTER	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL	35	27	33	37	35	28	195

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

GRAFICA No. 8. TOTAL QUEJAS POR SERVICIO II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

En el II Segundo semestre de 2020, se recibieron 195 quejas de las cuales el 24% (n=47) estaban direccionadas al Servicio de Facturación, en segundo lugar Consulta externa por trato deshumanizado por parte de los profesionales médicos y enfermería. En tercer lugar se ubica Servicio al Ciudadano entre los que se cuenta informadores, trabajo social, ruta de la salud y servicio de Call center distrital.

En cuarto lugar están los servicios agrupados como áreas de apoyo 14%, referidos a Vigilancia, mantenimiento, servicios generales, sistemas, y demás de tipo administrativo. Con el mismo porcentaje los servicios de urgencias, referidos también a la Atención Pre hospitalaria APH.

Hospitalización 10% por la atención de médicos y enfermeras en la estancia hospitalaria. Servicios complementarios ocupa el último lugar en quejas del periodo con el 2% (n=3).

Reclamos por unidad y servicio

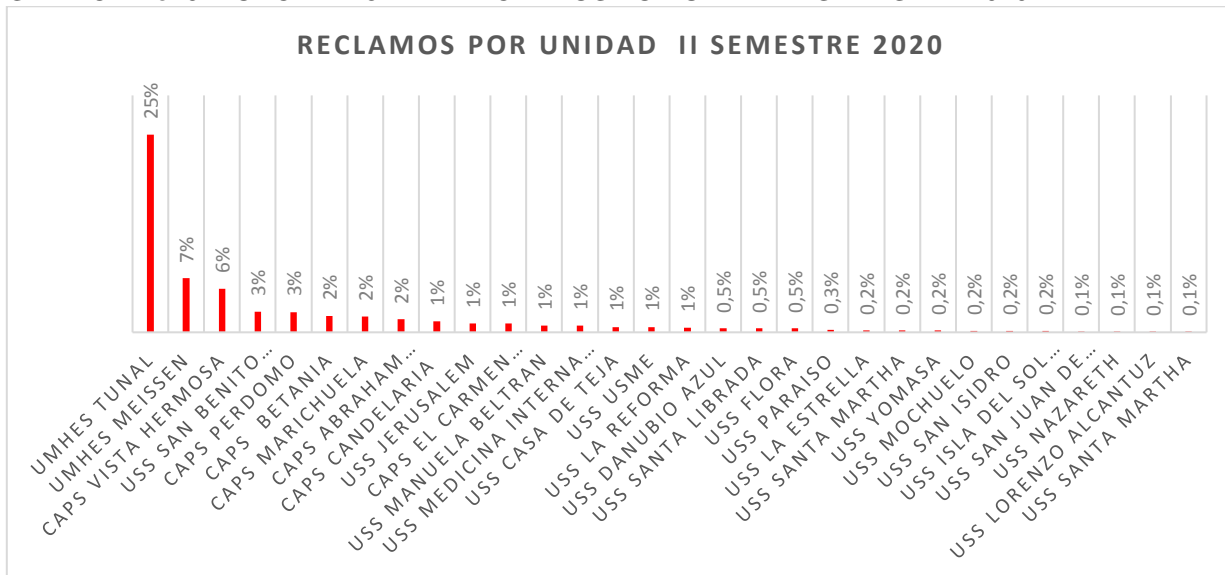
TABLA No. 11. TOTAL RECLAMOS POR UNIDAD. II SEMESTRE 2020

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
UMHES Tunal	46	52	38	63	50	55	304
UMHES Meissen	8	17	15	14	11	18	83
CAPS Vista Hermosa	6	11	12	14	11	13	67
USS La Estrella	1	0	0	1	1	0	3
USS Mochuelo	0	0	2	0	0	0	2
USS Casa de Teja	0	1	3	0	2	2	8

CAPS Perdomo	2	5	5	6	7	6	31
CAPS Candelaria	0	2	3	1	4	7	17
USS Jerusalén	1	3	6	1	2	1	14
USS Paraíso	1	0	1	1	0	1	4
USS Manuela Beltrán	1	0	6	0	2	1	10
USS San Isidro	0	1	1	0	0	0	2
USS San Juan de Sumapaz	0	0	0	1	0	0	1
Uss Nazareth	0	0	0	1	0	0	1
CAPS Marichuela	1	3	4	6	2	8	24
USS Usme	2	0	1	1	1	3	8
USS Lorenzo Alcantuz	0	0	1	0	0	0	1
USS Santa Martha	0	1	0	0	0	2	3
USS Danubio azul	2	1	0	1	1	1	6
USS Santa Martha	0	0	0	0	1	0	1
USS Santa Librada	1	2	0	1	1	1	6
CAPS Betania	3	2	3	6	9	2	25
USS Yomasa	0	1	1	0	1	0	3
USS Flora	2	0	1	1	1	1	6
USS La Reforma	0	1	1	1	3	1	7
CAPS El Carmen Tunjuelito	5	3	2	2	1	1	14
USS San Benito Tunjuelito	5	4	14	2	4	3	32
USS Isla Del Sol Tunjuelito	0	0	0	1	1	0	2
USS Medicina interna Tunjuelito	3	0	3	1	1	2	10
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	4	3	3	2	4	4	20
GESTION DEL RIESGO	0	2	0	2	1	2	7
APH	1	3	3	4	2	2	15
RUTA DE LA SALUD	1	0	2	0	0	0	3
CALL CENTER	6	7	11	11	18	13	66
OTROS	37	52	56	74	87	101	407
TOTAL	139	177	198	219	231	251	1215

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

GRAFICA No. 9. PORCENTAJE DE RECLAMOS POR UNIDAD II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

Lo concerniente a Reclamos por Unidad y/ o Dependencia de Servicios de salud, la dependencia que mayor número de reclamos recibió durante el Segundo semestre fue la Central PQRS (otros) con el 35% (n=407), correspondiente en mayoría a Oportunidad de agenda de especialistas, de Radiología, de programación de cirugía; Solicitudes ciudadanas a través de entidades como Personería, EPS Capital salud, COIS, Otras EPS, ICBF, Fundaciones, enviadas al correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co y lo recibido a través del sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

En cuanto a la atención de reclamos en unidades, el mayor número corresponde en la vigencia al CAPS UMHES Tunal 25% (n=304), seguido por el CAPS UMHES Meissen 7% (n=83), el Call center ocupa el cuarto lugar en reclamos con el 6% (n=66), seguido por CAPS Vista Hermosa 6% (n=67), como los de mayor número de esta tipología.

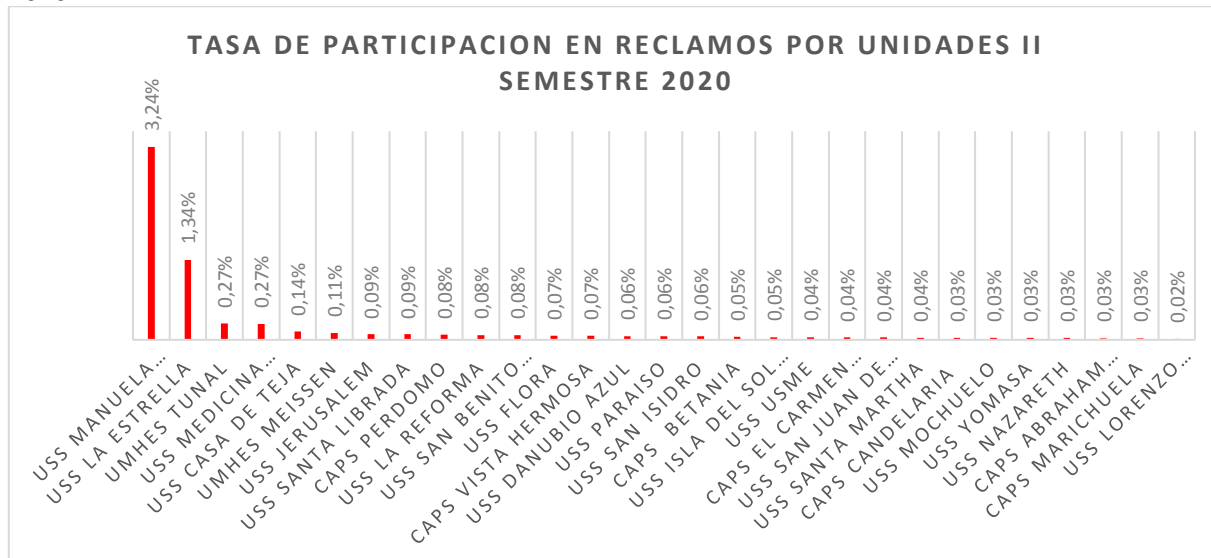
TABLA No. 12. TASA PARTICIPACION RECLAMOS POR UNIDAD. II SEMESTRE 2020

UNIDAD	TOTAL	ATENCIONES	PARTICIPACION
UMHES TUNAL	304	112.224	0,27%
UMHES MEISSEN	83	74.875	0,11%
CAPS Vista hermosa	67	99.887	0,07%
USS La Estrella	3	224	1,34%
USS Mochuelo	2	6.458	0,03%
USS Casa de Teja	8	5.555	0,14%

CAPS Perdomo	31	36.579	0,08%
CAPS Candelaria	17	53.038	0,03%
USS Jerusalén	14	15.045	0,09%
USS Paraíso	4	6.561	0,06%
USS Manuela Beltrán	10	309	3,24%
USS San Isidro	2	3.316	0,06%
USS San Juan de Sumapaz	1	2.636	0,04%
Uss Nazareth	1	3.420	0,03%
CAPS Marichuela	24	86.405	0,03%
USS Usme	8	18.224	0,04%
USS Lorenzo Alcantuz	1	5.548	0,02%
USS Santa Martha	3	8.419	0,04%
USS Danubio azul	6	9.640	0,06%
USS Santa Librada	6	6.464	0,09%
CAPS Betania	25	48.788	0,05%
USS Yomasa	3	10.065	0,03%
USS Flora	6	8.408	0,07%
USS La Reforma	7	8.579	0,08%
CAPS El Carmen Tunjuelito	14	33.388	0,04%
USS San Benito Tunjuelito	32	40.634	0,08%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	2	4.425	0,05%
USS Medicina interna Tunjuelito	10	3.702	0,27%
CAPS Abraham Lincoln	20	70.961	0,03%
TOTAL	1215	792.332	0,15%

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020, Gestión de la información.

GRAFICA No. 10. TASA DE PARTICIPACION EN RECLAMOS POR UNIDAD. II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020, Gestión de la información.

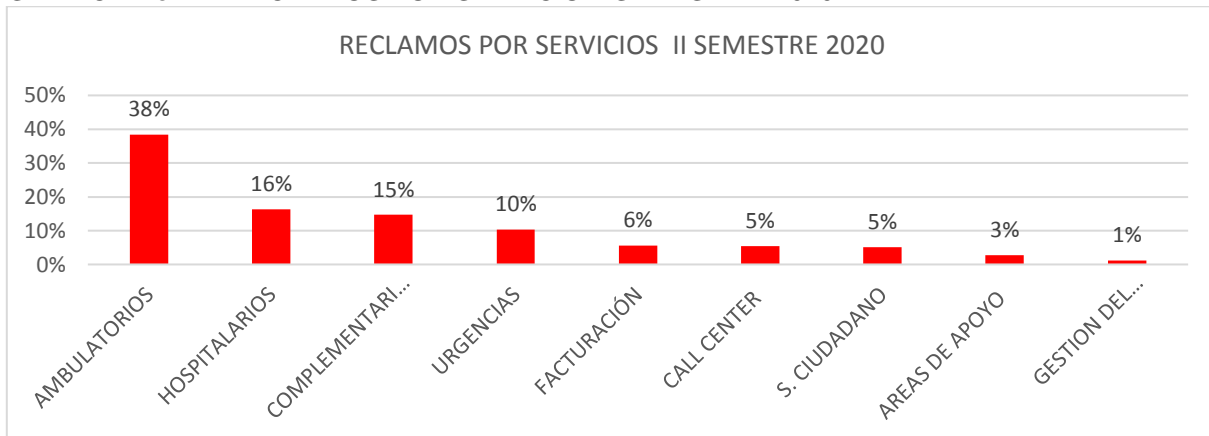
En cuanto a la tasa de participación de los reclamos por unidad frente al número de atenciones del periodo, se denota que la USS Manuela Beltrán, tiene la mayor representación teniendo en cuenta que recibió 10 reclamos y brindo 309 atenciones, así mismo es relevante el número de reclamos de la USS La Estrella de 224 atenciones se recibieron 3 reclamos.

TABLA No. 13. TOTAL RECLAMOS POR SERVICIOS II SEMESTRE 2020

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AMBULATORIOS	55	68	80	80	85	99	467
HOSPITALARIOS	25	35	25	42	29	43	199
URGENCIAS	19	16	24	25	25	16	125
GESTION DEL RIESGO	5	2	2	4	1	1	15
AREAS DE APOYO	7	3	5	9	6	4	34
S. CIUDADANO	5	23	9	8	5	12	62
FACTURACIÓN	5	5	9	13	19	17	68
COMPLEMENTARIOS	11	22	34	28	35	48	178
CALL CENTER	6	3	10	10	26	11	66
OTROS	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	139	177	198	219	231	251	1215

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

GRAFICA No. 11. RECLAMOS POR SERVICIO II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

Para el II Semestre 2020 el servicio que mayor número de Reclamos recibió fue el Servicio Ambulatorio 38% (n=467), por la oportunidad de citas, siendo las especialidades de mayor reiteración: Urología, Medicina interna, Neurología Medicina general, Otorrinolaringología, Ortopedia, Oftalmología. Además demora en la atención de especialistas; seguido por el servicio Hospitalario, por oportunidad en la atención de procedimientos quirúrgicos, falta de información de pacientes hospitalizados.

Para los servicios complementarios 15% (n=178) las causas de reclamos en el periodo están dadas por oportunidad de agenda de Radiología e Imagenología y la oportunidad en la entrega de medicamentos.

El 10% (n=125) de los reclamos estuvieron direccionados al Servicio de Urgencias, por inconformidad con el servicio de Atención Pre Hospitalaria, demora en la Atención, falta de información de estado de pacientes.

El 6% (n=68) corresponde a facturación, por demora en la atención, inconformidad con la atención, asignación equivocada de citas y cobro incorrectos.

5% de los reclamos se dan para el Call center distrital, por mala asignación o mal direccionamiento de los usuarios al cumplimiento de las citas, adicional a dificultades en la comunicación.

5% para Servicio al ciudadano, por atención de informadores, trabajadores sociales y ruta de la salud. Las áreas de apoyo (vigilancia, servicios generales, sistemas, contratación, talento humano) por inconformidad con la atención de los servicios de vigilancia.

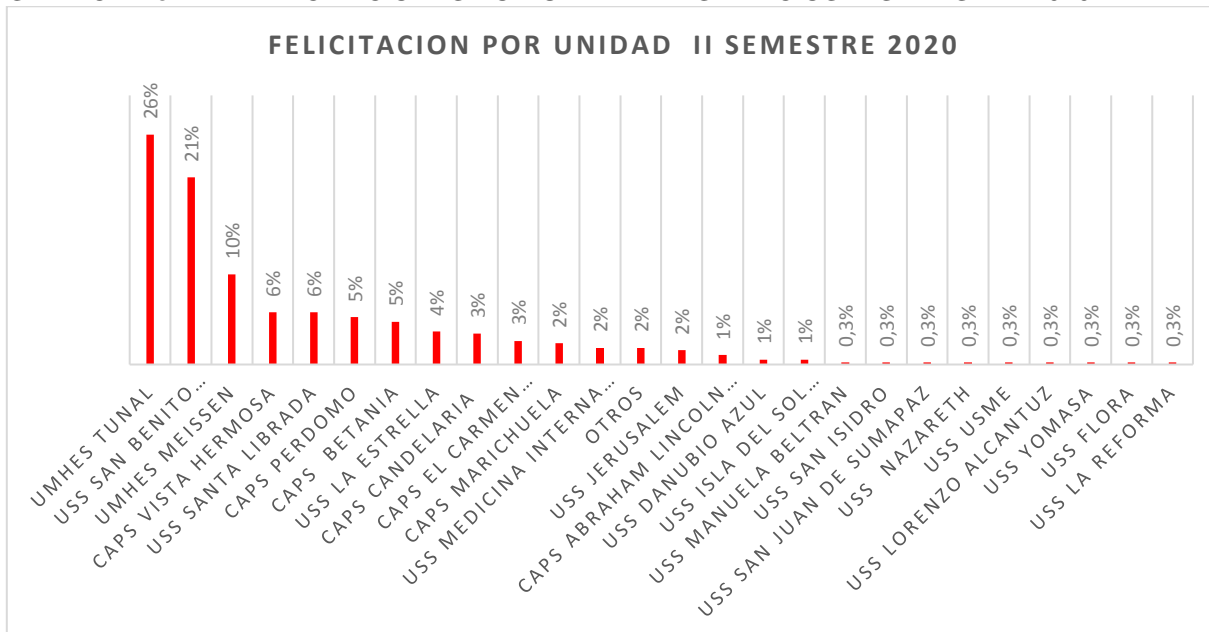
Felicitación por unidad

TABLA No. 14. TOTAL FELICITACIONES POR UNIDAD II SEMESTRE 2020

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
UMHES TUNAL	13	25	10	5	18	26	97
UMHES MEISSEN	5	6	7	8	6	6	38
CAPS Vista hermosa	12	1	3	1	2	3	22
USS La Estrella	1	4	2	3	3	1	14
USS Mochuelo	0	0	0	0	0	0	0
USS Casa de Teja	0	0	0	0	0	0	0
CAPS Perdomo	3	0	5	4	3	5	20
CAPS Candelaria	0	3	2	2	1	5	13
USS Jerusalén	0	0	1	2	1	2	6
USS Manuela Beltrán	0	0	1	0	0	0	1
USS San Isidro	0	0	1	0	0	0	1
USS San Juan de Sumapaz	0	0	0	1	0	0	1
USS Nazareth	0	0	0	0	1	0	1
CAPS Marichuela	0	0	0	3	4	2	9
USS Usme	0	0	1	0	0	0	1
USS Lorenzo Alcantuz	1	0	0	0	0	0	1
USS Danubio azul	0	0	0	0	1	1	2
USS Santa Librada	0	3	5	10	0	4	22
CAPS Betania	1	6	3	4	1	3	18
USS Yomasa	1	0	0	0	0	0	1
USS Flora	0	0	1	0	0	0	1
USS La Reforma	0	0	0	0	0	1	1
CAPS El Carmen Tunjuelito	0	0	2	3	0	5	10
USS San Benito Tunjuelito	23	18	9	21	3	5	79
USS Isla Del Sol Tunjuelito	0	0	0	0	0	2	2
USS Medicina interna Tunjuelito	0	3	0	2	2	0	7
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	0	1	0	1	1	1	4
OTROS	1	3	1	0	1	1	7
TOTAL	61	73	54	70	48	73	379

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

GRAFICA No. 12. FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIOS II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

La Unidad con mayor número de felicitaciones corresponde al CAPS UMHES Tunal 26% (n=97), CAPS San Benito 21% (n=79) CAPS Meissen 10%(n=38); Vista Hermosa y USS Santa Librada recibieron el 6% (n=22) cada uno.

CAPS Betania, CAPS Candelaria, USS La Estrella, CAPS Marichuela, USS Tunjuelito y reconocimientos generales ocupan otro porcentaje relevante de las felicitaciones.

TABLA No. 15. TASA DE PARTICIPACION DE FELICITACIONES POR UNIDAD II SEMESTRE 2020

UNIDAD	TOTAL	ATENCIONES	PARTICIPACION
UMHES TUNAL	97	112.224	0,09%
UMHES MEISSEN	38	74.875	0,05%
CAPS Vista hermosa	22	99.887	0,02%
USS La Estrella	14	224	6,25%
CAPS Perdomo	20	36.579	0,05%
CAPS Candelaria	13	53.038	0,02%
USS Jerusalén	6	15.045	0,04%
USS Manuela Beltrán	1	309	0,32%

USS San Isidro	1	3.316	0,03%
USS San Juan de Sumapaz	1	2.636	0,04%
USS Nazareth	1	3.420	0,03%
CAPS Marichuela	9	86.405	0,01%
USS Usme	1	18.224	0,01%
USS Lorenzo Alcantuz	1	5.548	0,02%
USS Danubio azul	2	9.640	0,02%
USS Santa Librada	22	6.464	0,34%
CAPS Betania	18	48.788	0,04%
USS Yomasa	1	10.065	0,01%
USS Flora	1	8.408	0,01%
USS La Reforma	1	8.579	0,01%
CAPS El Carmen Tunjuelito	10	33.388	0,03%
USS San Benito Tunjuelito	79	40.634	0,19%
USS Isla Del Sol Tunjuelito	2	4.425	0,05%
USS Medicina interna Tunjuelito	7	3.702	0,19%
CAPS Abraham Lincoln Tunjuelito	4	70.961	0,01%
TOTAL	379	792.332	0,05%

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020, Gestión de la información.

GRAFICA No. 13 TASA DE PARTICIPACION DE FELICITACIONES POR UNIDADES. II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020, Gestión de la información.

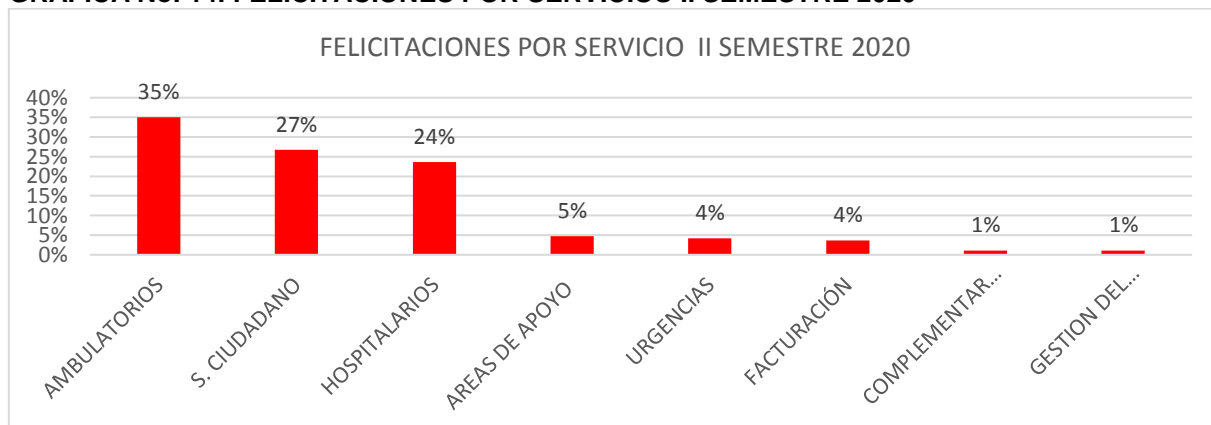
En cuanto a la participación de las Unidades en quejas, de acuerdo a número de atenciones, la Unidad la estrella es la más sobresaliente, seguido por la USS Santa Librada y USS Manuela Beltrán.

TABLA No. 16. TOTAL FELICITACIONES POR SERVICIO II SEMESTRE 2020

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AMBULATORIOS	34	22	29	33	12	22	67
HOSPITALARIOS	11	10	4	15	23	7	45
URGENCIAS	2	1	8	5	1	2	8
GESTION DEL RIESGO		1	0	1	1	0	2
AREAS DE APOYO	2	8	2	3	2	4	9
S. CIUDADANO	4	30	6	10	6	35	51
FACTURACIÓN		1	0	2	3	2	7
COMPLEMENTARIOS	7	0	5	1	0	1	2
OTROS	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	61	73	54	70	48	73	191

Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

GRAFICA No. 14. FELICITACIONES POR SERVICIOS II SEMESTRE 2020



Fuente: Matriz Consolidado PQRS 2020

El mayor número de felicitaciones en el Segundo semestre están dadas para Servicio Ambulatorios 35% (n=67), seguido por servicio al ciudadano 27% (n=51), seguido por Hospitalización 24% (n=45), como los más relevantes, los usuarios manifiestan agradecimiento por la atención, reconocimiento a la calidez y calidad del servicio.; siendo esta tipología la que ocupa el tercer lugar en las manifestaciones.

CONCLUSIONES

Por emergencia sanitaria, ante la disminución de pacientes atendidos y las mejoras implementadas en los servicios disminuyen el número manifestaciones PQRS para la entidad, denotándose además el incremento de uso de correo electrónico por parte de los usuarios.

Frente a número de atenciones para el periodo se denota disminución en la tasa de manifestaciones, respecto al mismo periodo del 2019 debido a la mejora en los servicios.

Para el segundo semestre de 2020, se presentó a la Gerencia, Subgerencia de prestación de servicios, Servicios Complementarios y Servicios Ambulatorios los resultados mensuales de la Gestión PQRS. Así mismo se adelantaron acciones enfocadas a la disminución de PQRS por las causas reportadas.

El derecho vulnerado en el periodo corresponde al Número 2. Atención *Integral: Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.* Lo anterior debido a que la tipología con mayor número de requerimientos, corresponde a Reclamos por la oportunidad en la asignación de citas de

especialistas y radiología, demora en la atención de consulta externa y urgencias; oportunidad en la entrega de medicamentos, falta de información de estado de pacientes de urgencias y hospitalarios.

Los resultados de las diferentes auditorias, en las cuales se ha brindado la información correspondiente al proceso PQRS, han sido satisfactorias, sin generar ningún hallazgo en cuanto al proceso.

Se dio cumplimiento al Decreto 371 de 2010, ingresando la totalidad de Derechos de petición recibidos en el área PQRS al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y generando la información mensual para reporte de gestión a la veeduría Distrital, así mismo cumplimiento a los tiempos de Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020 para la atención de Derechos de petición, atendiendo además con criterios de calidad y Oportunidad.

Se dio cumplimiento a cronogramas de Apertura de Buzones, por contingencia sanitaria la veeduría se realizó con usuarios en sala, además se socializó de manera virtual la información a los miembros de la asociación de usuarios, a quienes además se les presentan los resultados de la gestión de manera trimestral.

Socialización de canales de escucha en salas de espera se realizó de acuerdo al cronograma sin registro en formato físico y registro de Aplicativo SIDMA como orientaciones grupales y se socializaron los canales de escucha por emergencia sanitaria a través de redes sociales, página de la Subred, canales virtuales y formas de participación.

RECOMENDACIONES

Continuar con el análisis de los resultados de gestión de PQRS y la información de las peticiones transmitida a diario a través de correo electrónico para generar respuestas de fondo y acciones de mejora que permitan la disminución de manifestaciones por la misma causa.

Optimizar los términos de oportunidad de respuesta y cumplimiento de criterios de calidad (calidez, claridad, coherencia) en las respuestas, por parte de todas las áreas de servicios (3 días de acuerdo a Procedimiento PQRS).

Continuar intervenciones para las Quejas por trato deshumanizado y continuar la exaltación al reconocimiento a los colaboradores, generando apropiación y compromiso institucional hacia el usuario y de este hacia el personal de salud.

Iniciar la implementación del Web service para el enlace del sistema Orfeo con el sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de dar mayor funcionalidad a los sistemas y minimizar

acciones para avanzar en otros desarrollos de cara a mejorar el proceso y por ende la respuesta al usuario.

Socializar las causas de las manifestaciones de la vigencia 2020, para generar el acercamiento con los servicios involucrados para el cierre del ciclo PQRS. Por parte de los servicios validar la información y organizar acciones concretas enfocadas a la mejora continua.



ANDREA LOPEZ 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:	Azucena Niño B	Profesional de Apoyo	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Enero 25 de 2021