

**INFORME GESTION PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2023
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F	4
1.1. Comparativo PQRSD-F 2022-2023.....	4
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023	4
1.3. Total de PQRSD-F III trimestre 2023.	5
1.4. Tipologías	6
1.4.1. Reclamos III Trimestre 2023	11
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	12
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	14
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio	15
1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....	18
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.	19
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.	21
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	22
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.	22
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	23
1.4.2. Quejas III Trimestre 2023.....	24
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2023	25
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	25
1.4.2.3. Quejas por servicios	28
1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2023	30
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios	31
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio	33
1.5. Barreras de Acceso.....	35
1.6. Trámites y servicios	36
2. GESTIÓN DE PQRSD-F	37
2.1 Canales de Escucha	38
2.2 Peticiones por Dependencias.....	40

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	43
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	44
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	45
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública III Trimestre 2023	45
3. Conclusiones.....	46
4. Recomendaciones.....	46

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano – PQRSD-F, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD-F 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 julio, agosto y septiembre 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 Felicidades discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados en cada una de las Tipologías, para la vigencia 2023.

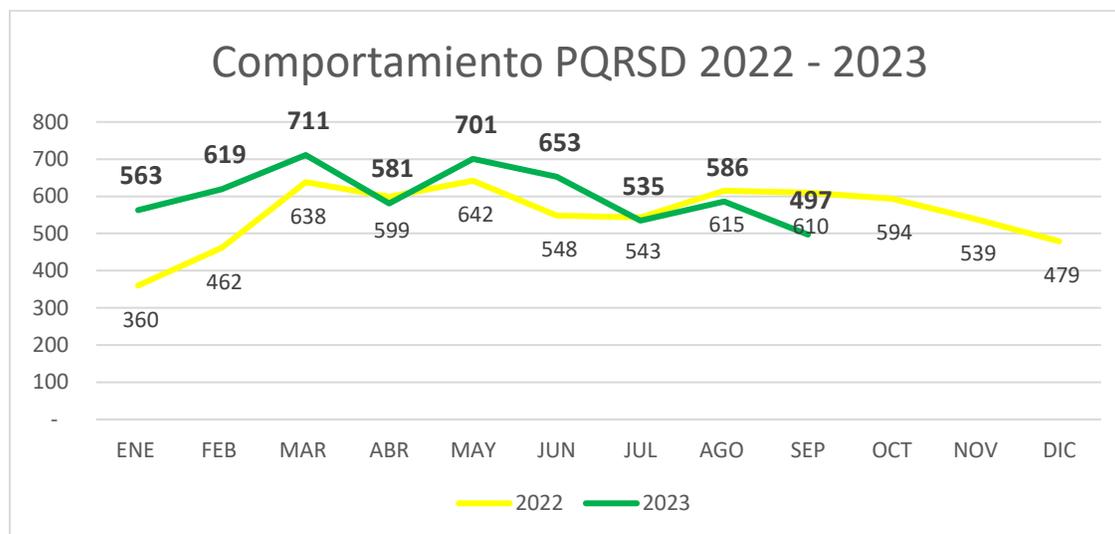
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el tercer trimestre 2023 se contó con canales de escucha habilitados en la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E, tanto presenciales como virtuales: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Escrito y presencia directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación; de manera virtual por medio del Correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el enlace a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.

1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

1.1. Comparativo PQRSD-F 2022-2023

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

El comportamiento de las PQRSD-F para el 2023 encontraron su mayor disminución en el mes de septiembre, comparado al año 2022, sin embargo la tendencia del presente año ha sido al aumento, incrementando un 12,3% en comparación al año 2022. Para el presente trimestre se evidenció una disminución en el total de PQRSD-F del 15 %.

1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023

Tabla 1. Tasa De Participación de PQRSD-F 2020-2023

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	31	31	26	-	-	-	35

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2023

Tabla 2. Participación de PQRSD-F de Acuerdo al Total de Atenciones III Trimestre 2023

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.618	554.154	0,29%

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

De acuerdo al número de atenciones en el mes del tercer trimestre de 2023 (n= 554.154) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.618) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,29% por cada 10.000 atenciones.

Es importante resaltar que la tasa del mes de septiembre (n=26) es la mas baja para el 2023, siendo evidencia del impacto las estrategias de las diferentes áreas para mejorar y prestar un servicio de calidad a los usuarios.

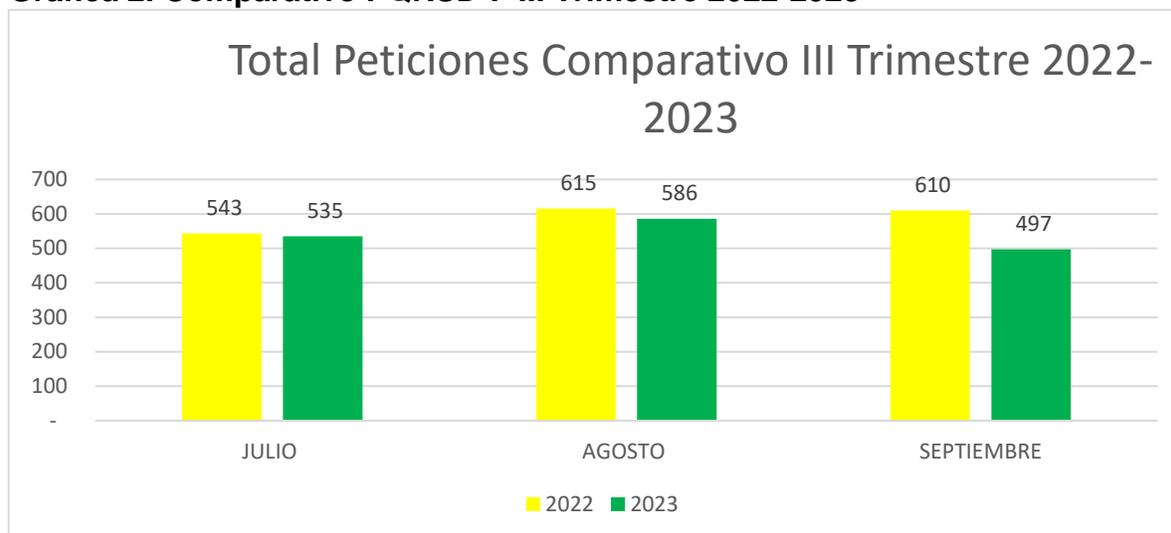
1.3. Total de PQRSD-F III trimestre 2023.

Tabla 3. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2022-2023

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2022	543	615	610	1.768
2023	535	586	497	1.618

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2022-2023

Grafica 2. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2022-2023

Para el presente periodo, se registraron en la Subred Sur, un total de 1.618 solicitudes interpuestas por los usuarios y sus familias a través de los diferentes mecanismos de escucha dispuestos para la ciudadanía, dentro de estos se encontraron las diferentes tipologías de manifestación. En comparación al mismo periodo 2022 (n=589) las solicitudes ingresadas disminuyeron un 9,27% con un promedio de 539 PQRSD-F mes.

1.4. Tipologías

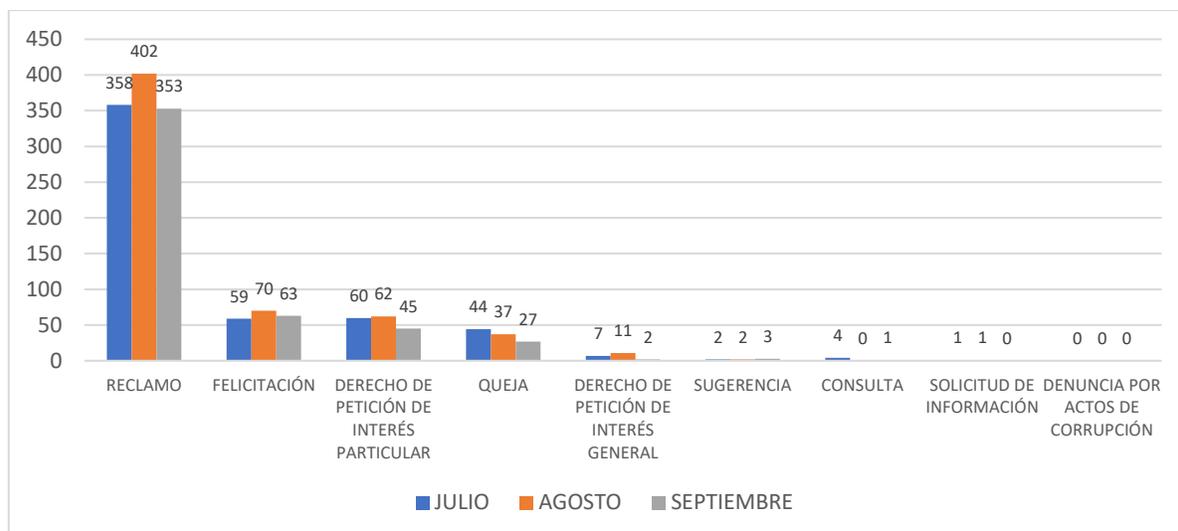
Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		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
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
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
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
DENUNCIA	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	15 días

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2022-2023

Gráfica 3. Tendencia Tipología III Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC 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 han sido: Reclamos, Felicitaciones, Derechos de Petición de Interés Particular y Quejas que acorde con la gráfica anterior, se evidencia en el tercer trimestre del año 2023 una disminución en el número de Derechos de Petición en todas las tipologías.

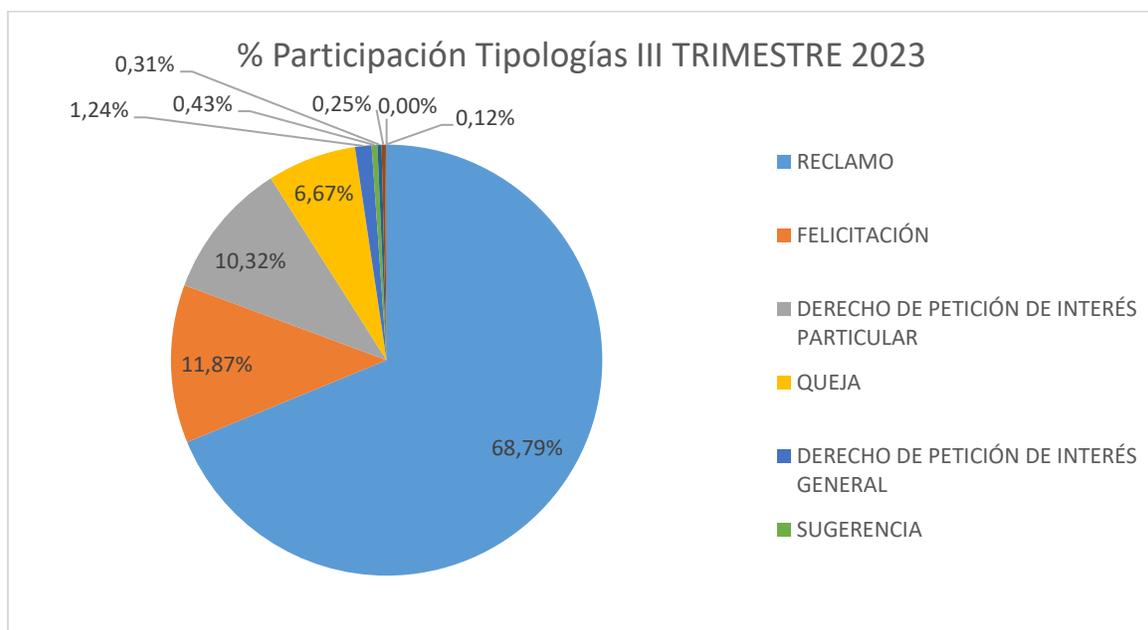
Tabla 5. Tipología De Peticiones III Trimestre 2023

TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PETICIONES POR TIPOLOGÍA
RECLAMO	358	402	353	1113	68,79%
FELICITACIÓN	59	70	63	192	11,87%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	60	62	45	167	10,32%
QUEJA	44	37	27	108	6,67%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7	11	2	20	1,24%
SUGERENCIA	2	2	3	7	0,43%
CONSULTA	4	0	1	5	0,31%
SOLICITUD DE COPIA	0	1	3	4	0,25%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	0	2	0,12%

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	535	586	497	1.618	100%

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 4. Tipología III Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Para el tercer trimestre del 2023 de las peticiones registradas en la Subred Sur, el mayor porcentaje es para la tipología de Reclamos con 68,79%(n=1.113), seguido de las Felicitaciones con un 11,86% (n=192), el tercer lugar con mayor cantidad de solicitudes son los Derechos de Interés Particular con un 10,32% (167) y la cuarta tipología con mayores interposiciones ciudadanas son las Quejas con un 6,67% y 108 solicitudes.

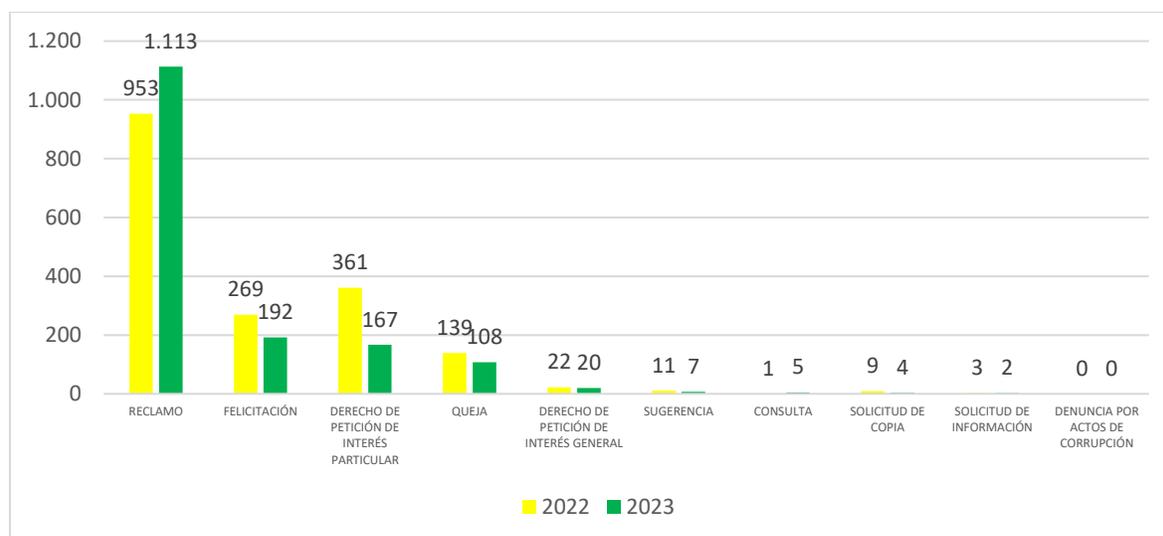
Dicho lo anterior, los Derechos de Petición han presentado una disminución del 19,59% en comparación de segundo trimestre del 2023 que generó 1.935 solicitudes, esto debido a las diferentes estrategias desplegadas por las áreas implicadas en las PQRSD-F dentro de la institución, especialmente relacionadas con los trámites para el acceso a los servicios.

Tabla 6. Comparativo Tipología de PQRSD-F III Trimestre 2022-2023

TIPOLOGIA	2022	2023
RECLAMO	953	1.113
FELICITACIÓN	269	192
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	361	167
QUEJA	139	108
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	22	20
SUGERENCIA	11	7
CONSULTA	1	5
SOLICITUD DE COPIA	9	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0
TOTAL	1.768	1.618

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2022 - 2023

Grafica 5. Tipología Comparativa III Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Como se dijo anteriormente, las solicitudes ciudadanas en general disminuyeron un 9,27% a comparación del mismo periodo 2022, sin embargo los reclamos son la tipología que más han aumentado en esta comparativa con un 16,79%, las causas

se van a describir más adelante; en las demás tipologías se evidencia una disminución en relación con el 2022.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, durante el tercer trimestre de 2023, no se atendieron solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

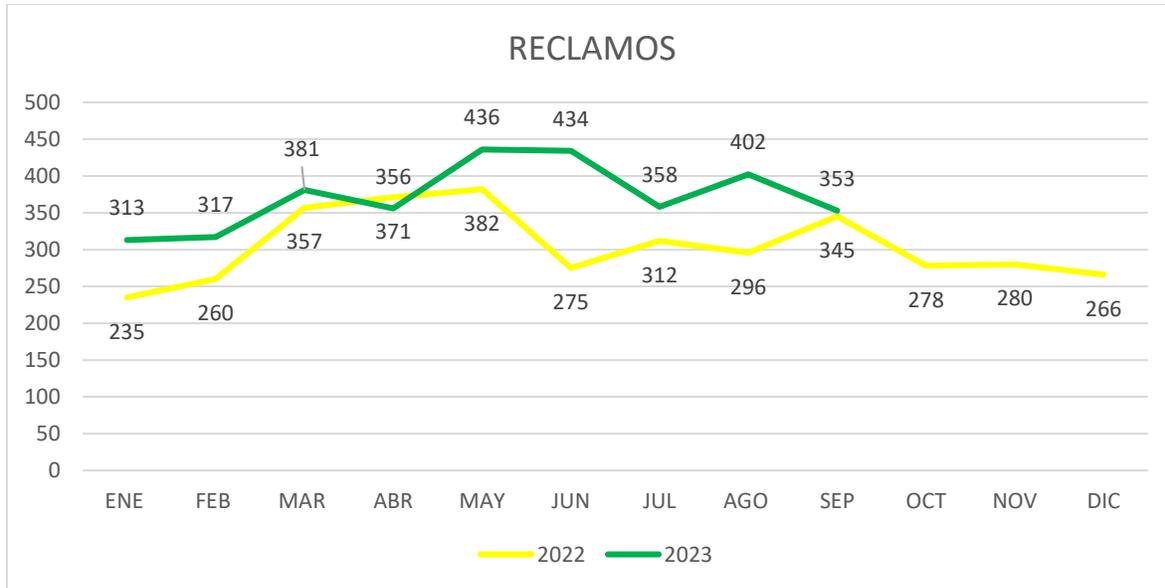
A continuación se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

1.4.1. Reclamos III Trimestre 2023

“Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.”

Para el tercer trimestre se recibieron 1.113 Reclamos los cuales corresponden al 68,79% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Grafica 6. Comparativo Reclamos III Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022 - 2023

De acuerdo a la gráfica anterior la tendencia de esta tipología presenta una disminución del 10.15% con respecto del periodo inmediatamente anterior (Abril, mayo, junio 2023) los cuales presentaron 1226 reclamos.

1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

Tabla 7. Total Reclamos por Unidad de Servicios de Salud III Trimestre 2023

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR ATENCIONES
MEISSEN	65	61	52	178	15,99%	56.459	0,32%
TUNAL	61	46	52	159	14,29%	39.032	0,41%
EL CARMEN	47	57	23	127	11,41%	39.962	0,32%
CANDELARIA	36	50	40	126	11,32%	61.402	0,21%
VISTA HERMOSA	27	46	43	116	10,42%	55.959	0,21%
MARICHUELA	33	43	28	104	9,34%	120.143	0,09%
SAN BENITO	15	15	27	57	5,12%	31.248	0,18%
ABRAHAM LINCOLN	24	23	5	52	4,67%	28.341	0,18%
MANUELA BELTRAN	17	10	24	51	4,58%	45.131	0,11%
CENTRAL PQRS-D-F	5	6	31	42	3,77%	N/A	N/A
BETANIA	3	13	9	25	2,25%	23.110	0,11%
USME	7	7	2	16	1,44%	13.517	0,12%
TUNJUELITO	6	5	2	13	1,17%	4.438	0,29%
FLORA	1	5	5	11	0,99%	4.922	0,22%
LA REFORMA	3	2	2	7	0,63%	4.602	0,15%
SANTA LIBRADA	3	2	2	7	0,63%	5.702	0,12%
DANUBIO AZUL	1	4	1	6	0,54%	4.548	0,13%
YOMASA	1	1	3	5	0,45%	3.132	0,16%
LA ESTRELLA	0	3	0	3	0,27%	144	2,08%
JERUSALEN	2	1	0	3	0,27%	1.188	0,25%
DESTINO	0	1	1	2	0,18%	1.569	0,13%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	1	0	1	0,09%	1.722	0,06%
NAZARETH	1	0	0	1	0,09%	2.316	0,04%
MOCHUELO	0	0	0	1	0,09%	3.564	0,03%

PASQUILLA	0	0	0	0	0,00%	2.003	0,00%
TOTAL	358	402	353	1.113	100%	554.154	0,20%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 7. Total De Reclamos Por Unidad III Trimestre 2023

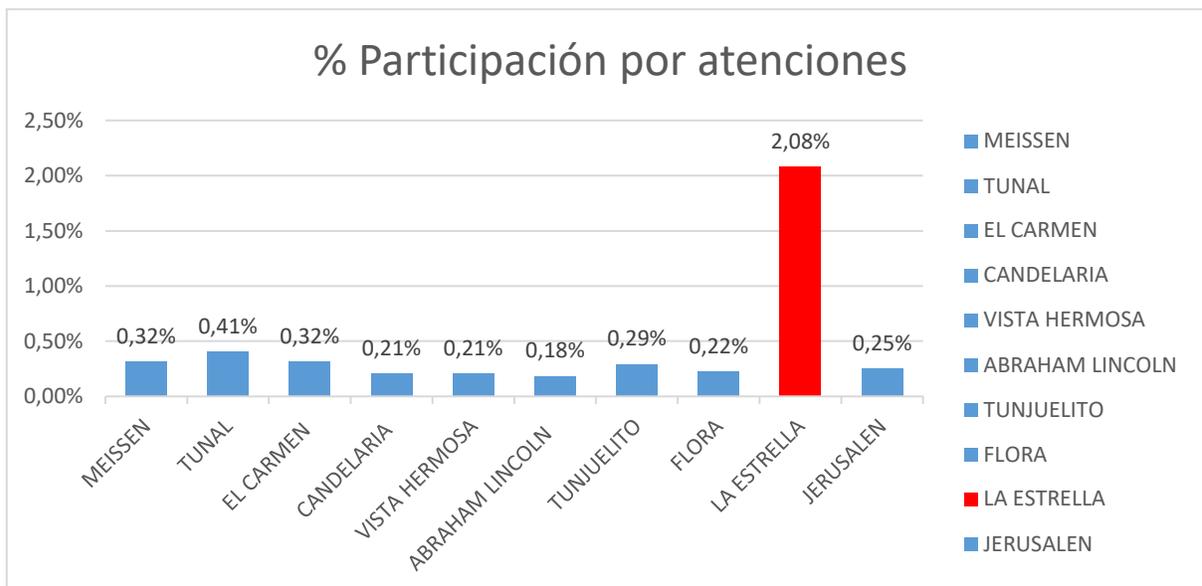


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Las unidades que presentan una mayor cantidad de reclamos para el tercer trimestre son Meissen, El Tunal, El Carmen, Candelaria, Vista Hermosa y Marichuela, coincidiendo en tener dificultades con la oportunidad en la asignación de citas desde el área de ambulatorios, evidenciado que un 48,6% del total de las manifestaciones ciudadanas se relacionan con dicha dirección.

Se resalta que para este trimestre entró en funcionamiento el nuevo Centro de Salud El Tunal, trasladando las especialidades del Centro de Salud Abraham Lincoln y algunas especialidades de la unidad del El Carmen, por esta razón se ve reflejado en la gráfica anterior un aumento en los reclamos para el Tunal en comparación de los otros periodos.

Grafica 8. Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones III Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el hospital de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 2,08%, ya que fueron registradas 3 solicitudes, debido a la falta de información del estado de los pacientes a sus familiares, frente a 144 atenciones durante el periodo.

De la misma forma, se evidencia que el hospital Tunal presenta 159 inconformidades por los servicios prestado a los usuarios y 39.032 atenciones generadas, dando como resultado un 0.41% de participación en el total de reclamos. Siendo esta la segunda unidad con mayor participación según la cantidad de atenciones.

1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

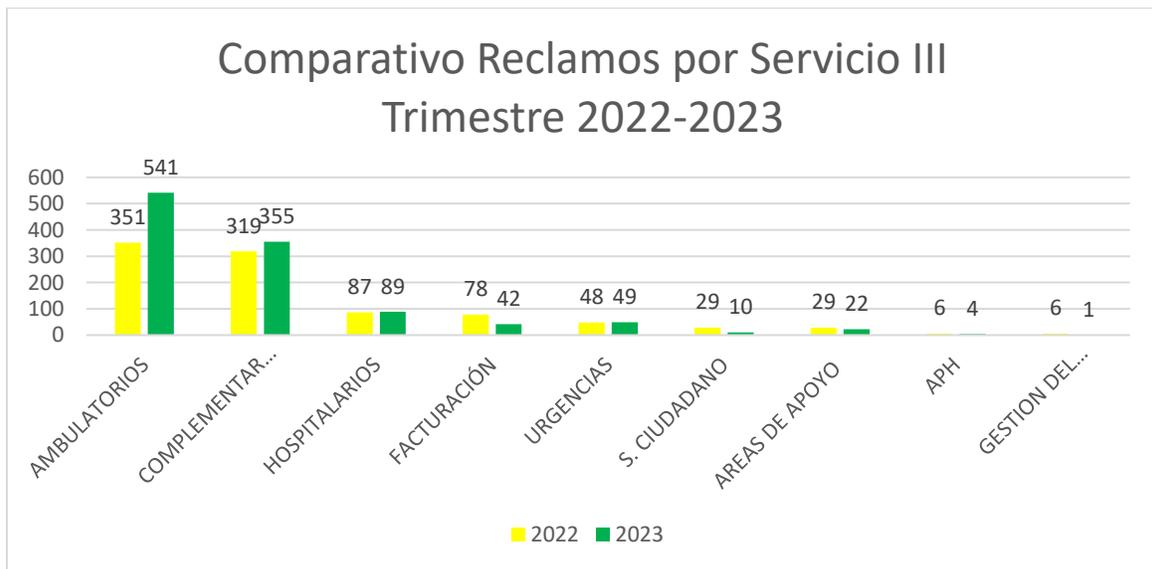
Tabla 8. Total Reclamos por servicios III Trimestre 2023

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	541	48,61%
COMPLEMENTARIOS	355	31,90%
HOSPITALARIOS	89	8,00%
URGENCIAS	49	4,40%

FACTURACIÓN	42	3,77%
AREAS DE APOYO	22	1,98%
S. CIUDADANO	10	0,90%
APH	4	0,36%
GESTION DEL RIESGO	1	0,09%
TOTAL	1.113	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 9. Reclamos por servicio III Trimestre 2022-2023



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Para el tercer trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 48,61% y 541 solicitudes y Complementarios con un 31,90% y 355 reclamos. Sin embargo los demás servicios se presentan una tendencia estable o una disminución en la interposición de manifestaciones ciudadanas por esta tipología.

1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio III Trimestre 2023

CAUSA DE RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PETICIONES POR DEPENDENCIA III TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	145	169	134	448	82,81%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	15	10	17	42	7,76%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	9	10	6	25	4,62%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	2	7	9	18	3,33%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	1	1	4	6	1,11%
SEGUNDA OPINIÓN	0	1	1	2	0,37%
TOTAL	172	198	171	541	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Para el III trimestre del 2023 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 82,81% con 448 solicitudes, sobre el total del servicio las cuales presentaron un total de 541 reclamos.

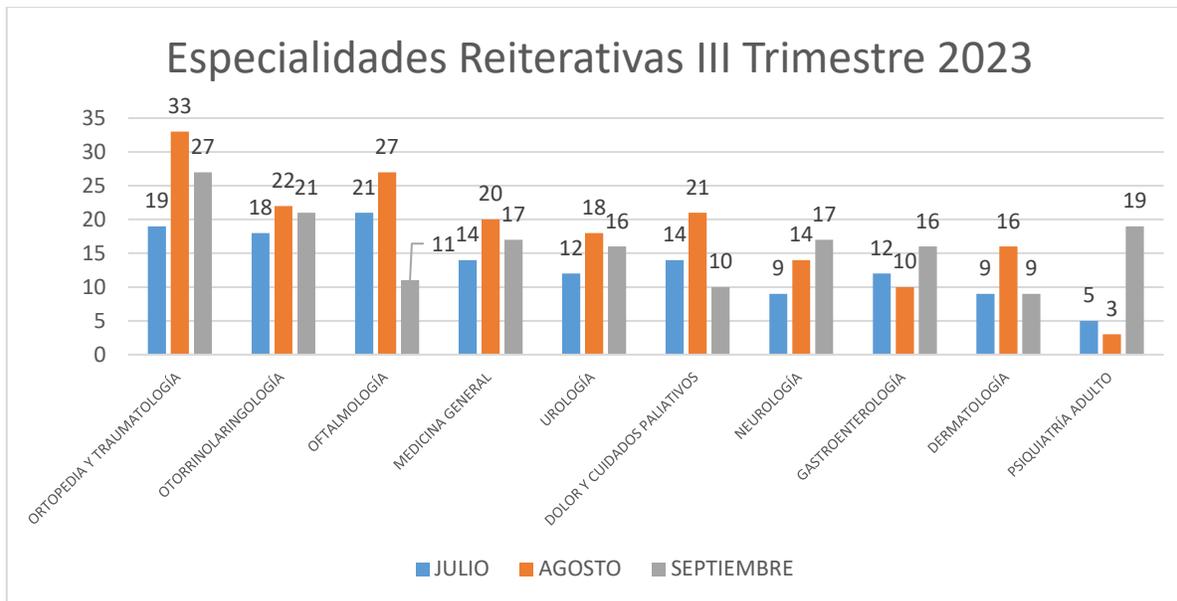
Sin embargo para el presente trimestre esta causa obtuvo una disminución del 8,04%, en comparación del segundo trimestre de 2023 que presentó 484 solicitudes.

Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. III Trimestre 2023

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE 2023
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	19	33	27	79
OTORRINOLARINGOLOGÍA	18	22	21	61
OFTALMOLOGÍA	21	27	11	59
MEDICINA GENERAL	14	20	17	51
UROLOGÍA	12	18	16	46
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	14	21	10	45
NEUROLOGÍA	9	14	17	40
GASTROENTEROLOGÍA	12	10	16	38
DERMATOLOGÍA	9	16	9	34
PSIQUIATRÍA ADULTO	5	3	19	27

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 10. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios. III Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: julio, agosto, septiembre 2023

La Grafica 10 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el segundo trimestre de 2023, las cuales corresponden al 82,81% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios. Las principales especialidades corresponden a Ortopedia y Traumatología que tuvo su principal aumento en el mes de agosto que se ha mantenido en el primer lugar todo el periodo, la segunda especialidad es Otorrinolaringología que tiene un promedio de reclamos de 20 solicitudes mensuales.

La especialidad de Oftalmología es la que presenta una disminución importante al reducir los reclamos del 59% de las solicitudes ubicándose en el tercer puesto.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario. III Trimestre 2023

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% Peticiones por Dependencia III TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	11	8	11	30	33,71%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	6	7	7	20	22,47%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	6	4	3	13	14,61%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	6	0	0	6	6,74%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	3	1	2	6	6,74%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	2	1	1	4	4,49%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	1	2	0	3	3,37%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	2	0	1	3	3,37%
INCONFORMIDAD CON EL DIAGNÓSTICO DURANTE LA CONSULTA	0	2	0	2	2,25%
INCONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO	1	0	0	1	1,12%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1	0	0	1	1,12%
TOTAL	39	25	25	89	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 33,71% y 30 solicitudes y la inconformidad en el servicio de enfermería con un 22,47% con 20 solicitudes, sobre el total de reclamos recibidos en el tercer trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 89 solicitudes.

Los dos últimos meses del tercer trimestre de 2023 presentaron una reducción del 36% a comparación del mes de julio.

Tabla 12. Procedimientos reiterativos por oportunidad en el Servicio Hospitalario. III Trimestre 2023

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
CIRUGÍA GENERAL	10	7	4	21	80,77%
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	1	2	7,69%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	0	0	1	3,85%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	0	0	1	1	3,85%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	0	0	1	3,85%
TOTAL	12	8	6	26	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Este periodo el principal procedimiento que ha generado barreras de acceso es cirugía genera con un 80,77%, sin embargo para el mes de septiembre presenta una disminución marcada a comparación de los meses anteriores.

1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

Tabla 13. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios. III Trimestre 2023

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	36	55	55	146	41,13%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	25	30	28	83	23,38%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	10	16	8	34	9,58%
OPORTUNIDAD DE CITAS COMPLEMENTARIOS	8	10	5	23	6,48%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	5	4	7	16	4,51%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2	5	4	11	3,10%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	7	2	9	2,54%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	4		2	7	1,97%

INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	2	3	0	5	1,41%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	2	3	5	1,41%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	0	4	0	4	1,13%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	3	0	3	0,85%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLÓGIA	0	3	0	3	0,85%
SOLICITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0	0	2	0,56%
SEGUNDA OPINIÓN COMPLEMENTARIOS	0	2	0	2	0,56%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	0	0	1	1	0,28%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	0	0	1	0,28%
TOTAL	95	145	115	355	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 355 correspondientes a un 31,90% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo, estas causas están derivados a la falta de la oportunidad para la entrega de medicamentos y oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología principalmente.

Tabla 14. Total reclamos oportunidad asignación de cita Rx. Imagenología. III Trimestre 2023.

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	30	44	37	111	76,03%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	3	3	6	12	8,22%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	3	8	12	23	15,75%
TOTAL	36	55	55	146	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es la principal causa de requerimientos ciudadanos con el 41,13% con 146 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=355), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Para este periodo a comparación del segundo trimestre de 2023 sufrió un aumento en las solicitudes ciudadanas del 26,96% por la falta de agendamiento en imágenes diagnósticas.

Tabla 15. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. III Trimestre 2023

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	25	30	28	83
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	5	4	7	16
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	10	16	8	34
TOTAL	40	50	43	133

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 37,46% sobre el total de reclamos recibidos en el III trimestre en el servicio de Complementarios. Un promedio de 27 reclamos mensuales es la cantidad de solicitudes por esta causa, resaltando que la Subred Sur es la única que entrega medicamentos especializados en el distrito.

1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

Tabla 16. Total Reclamos – Servicio de Urgencias

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	5	8	8	21	42,86%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	2	1	4	7	14,29%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	2	0	3	5	10,20%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	3	2	0	5	10,20%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	1	2	1	4	8,16%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	2	1	0	3	6,12%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	0	1	1	2,04%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION	1	0	0	1	2,04%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	0	0	1	1	2,04%
TRATO INAPROPIADO	0	1	0	1	2,04%

TOTAL	16	15	18	49	100%
-------	----	----	----	----	------

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el tercer trimestre de 2023 es una tendencia a la disminución, reduciendo la interposición de reclamos una 44,90% con 49 solicitudes, a comparación del segundo trimestre del 2023 que presentaron 71 reclamos. La principal causa es la demora en la atención inicial de Urgencias con un 42.86% en total de reclamos en el servicio de Urgencias, seguida de la inconformidad en el diagnóstico en consulta con un 14,29%, estas causas se evidencian principalmente en las unidades de Meissen y Santa Librada.

1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

Tabla 17. Total Reclamos – Servicio de Facturación

FACTURACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	7	13	6	26	61,90%
ORIENTACIÓN FACTURACIÓN	2	3	4	9	21,43%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	0	2	2	4	9,52%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	1	0	1	2	4,76%
COBRO INCORRECTO	0	0	1	1	2,38%
TOTAL	10	18	14	42	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el tercer trimestre de 3,77% con 42 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presento una disminución de 26,19%, sin embargo las causas de reclamo se mantienen, las cuales son la demora en la atención en la facturación y la orientación a los usuarios, esto a causa de las caídas en el sistema que para el actual periodo no han sido frecuentes. Es de resaltar que a pesar de la apertura de los nuevos centros de salud, disminuyeron la cantidad de solicitudes.

1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

Tabla 18. Total Reclamos – Servicio al Ciudadano



SERVICIO AL CIUDADANO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	1	1	1	3	30,00%
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	2	3	30,00%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	0	0	2	2	20,00%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	1	10,00%
NO ENTREGA DE TURNO EN SALA	0	1	0	1	10,00%
TOTAL	2	3	5	10	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el tercer 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. Sin embargo la disminución a comparación al trimestre pasado (n=26) es del 62%, esto debido a los procedimientos estandarizados con los que cuenta actualmente el servicio de Ruta de Salud y el subproceso de Acceso.

1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total Reclamos Áreas de Apoyo

ÁREAS DE APOYO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	3	0	2	5	22,73%
ALIMENTOS	1	4	0	5	22,73%
PROFESIONAL DE ENLACE	2	1	1	4	18,18%
SERVICIOS GENERALES	3	1	0	4	18,18%
SISTEMAS	0	0	2	2	9,09%
COMUNICACIONES	1	0	0	1	4,55%
TERCERIZADOS	1	0	0	1	4,55%
TOTAL	11	6	5	22	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD:-F julio, agosto, septiembre 2023

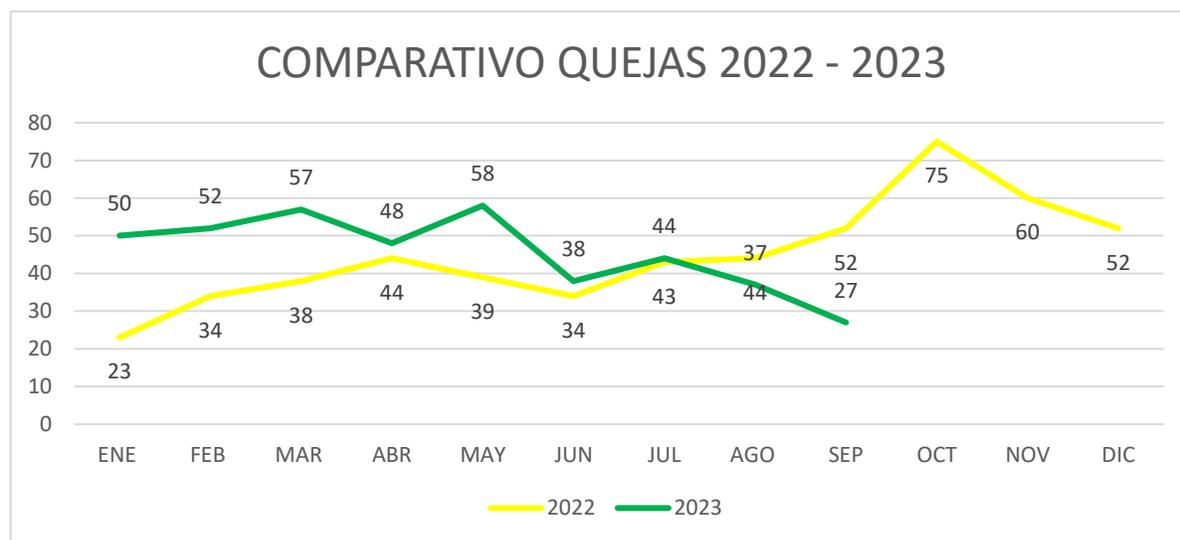
Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades por las adecuaciones en la infraestructura y en las inconformidades en el servicio de alimentos, estas causas presentan una participación del 22,73% respectivamente sobre el total de 22 reclamos presentados en los servicios de apoyo.

1.4.2. Quejas III Trimestre 2023

“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”

En el III trimestre de 2023, se recibieron 108 quejas, correspondiente al 6,67% del total de las manifestaciones (n=1.618), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 7,86% (n=139) sobre un total de 1.768 PQRSD-F.

Grafica 11. Quejas 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

Las quejas para el tercer trimestre de 2023 corresponden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, para este periodo ha presentado su mayor disminución en los corrido al 2023 con un 28,70% en comparación del mismo periodo 2022, y una tendencia a la baja según muestra la gráfica, esto gracias a las estrategias de humanización que se han desarrollado en los servicios de la Subred Sur.

1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2023

Tabla 20. Tasa Quejas 2020-2023

TASA TOTAL QUEJAS													
AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	3,3	4,0	3,0	2,6	1,9	2,0	3,1	2,4	2,3	2,5	2,5	2,1	2,7
2021	1,3	2,5	2,7	4,4	1,8	1,6	2,8	2,4	2,3	2,8	3,1	2,1	2,4
2022	1,7	2,3	2,3	2,9	2,3	2,1	3,0	2,6	3,4	4,6	3,6	3,8	2,9
2023	3,8	3,2	3,1	3,0	3,3	2,2	2,5	2,0	1,4				2,7

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

La tasa de quejas para el presente periodo presenta una reducción del 7,14% en comparación del tercer trimestre del 2022, además es importante resaltar que para el mes de septiembre presente una tasa de 1,4 manifestaciones por cada 10.000 atenciones

1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

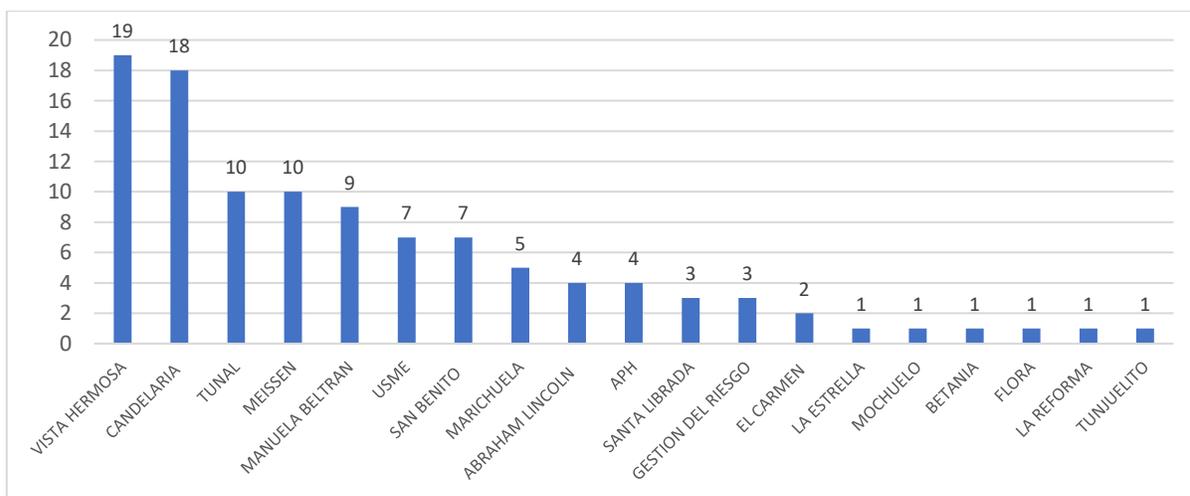
Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. III Trimestre 2023

UNIDAD	III TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
VISTA HERMOSA	19	17,59%	55.959	0,03%
CANDELARIA	18	16,67%	61.402	0,03%
TUNAL	10	9,26%	39.032	0,03%
MEISSEN	10	9,26%	56459	0,02%
MANUELA BELTRAN	9	8,33%	45.131	0,02%
USME	7	6,48%	13.517	0,05%

SAN BENITO	7	6,48%	31.248	0,02%
MARICHUELA	5	4,63%	120.143	0,00%
ABRAHAM LINCOLN	4	3,70%	28341	0,01%
APH	4	3,70%	N/A	N/A
SANTA LIBRADA	3	2,78%	5702	0,05%
GESTION DEL RIESGO	3	2,78%	N/A	N/A
EL CARMEN	2	1,85%	39.962	0,01%
LA ESTRELLA	1	0,93%	144	0,69%
MOCHUELO	1	0,93%	3.564	0,03%
BETANIA	1	0,93%	23.110	0,00%
FLORA	1	0,93%	4922	0,00%
LA REFORMA	1	0,93%	4602	0,00%
TUNJUELITO	1	0,93%	N/A	N/A
OTROS	1	0,93%	N/A	N/A
JERUSALEN	0	0,00%	1.188	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	2.003	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.722	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2316	0,00%
YOMASA	0	0,00%	3132	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.569	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	4.548	0,00%
ruta de la salud	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	108	100%	549.716	0,03%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

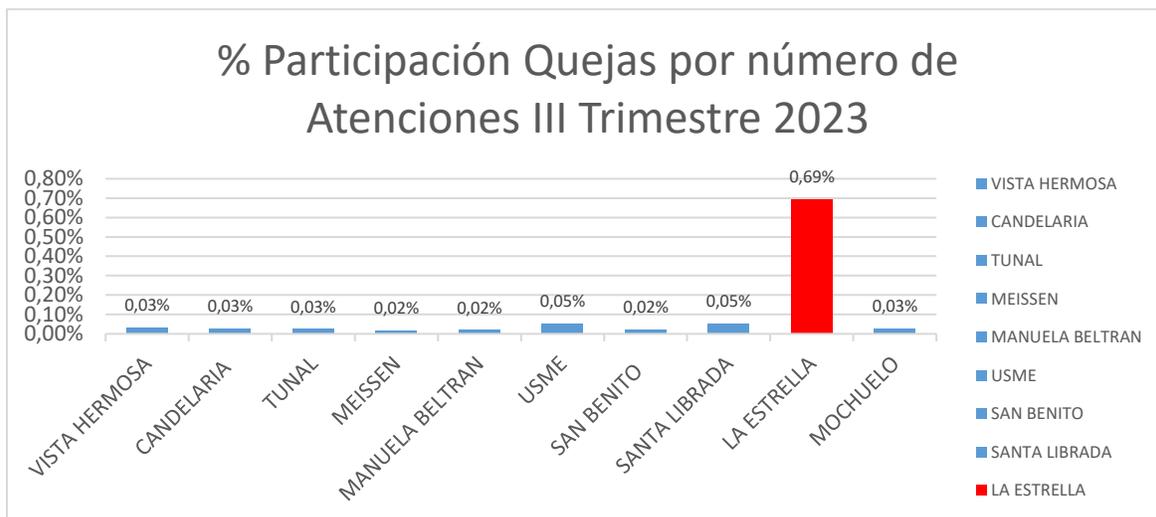
Grafica 12. Cantidad de quejas por unidad III Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD julio, agosto, septiembre 2023

Las unidades que presentan una mayor cantidad de quejas para el tercer trimestre son Vista Hermosa, Candelaria, El Tunal, Meissen y Manuela Beltrán, principalmente en los servicios farmacéuticos del hospital de Vista Hermosa, Centro de Salud Candelaria y Manuela Beltrán; en hospitalización adultos en el Hospital El Tunal y urgencias pediátricas en el Hospital de Meissen.

Grafica 13. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones III Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Frente a las atenciones brindadas por las unidades de salud, el Hospital mental La Estrella tiene el mayor porcentaje de participación con 144 atenciones y 1 queja en el mes de septiembre a causa de una atención deshumanizada por parte del servicio de enfermería hacia un paciente, representa el 0,69% de participación.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=549.716) la tasa de cada 10.000 atenciones 1,9 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

1.4.2.3. Quejas por servicios

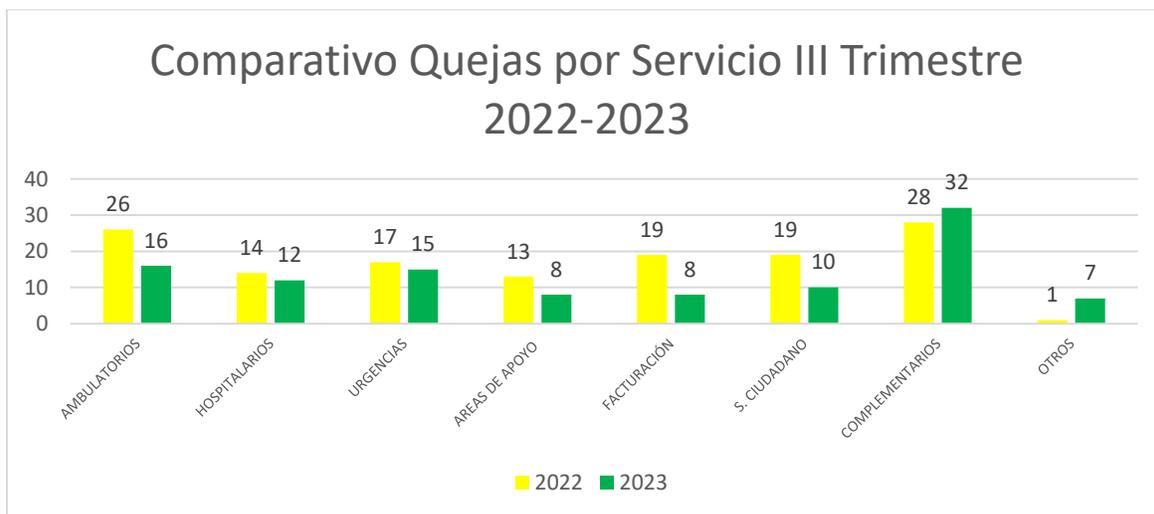
Tabla 22. Total Quejas Por Servicio III Trimestre 2023

SERVICIO	III TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
COMPLEMENTARIOS	32	29,63%
AMBULATORIOS	16	14,81%
URGENCIAS	15	13,89%
HOSPITALARIOS	12	11,11%
S. CIUDADANO	10	9,26%
AREAS DE APOYO	8	7,41%
FACTURACIÓN	8	7,41%

OTROS	7	6,48%
TOTAL	108	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 14. Total Quejas Por Servicio III Trimestre 2022-2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

En cuanto a las quejas relacionadas con los diferentes servicios han presentado una disminución del 28,70% a nivel general, en comparación con el mismo periodo del año 2022; si se compara con el segundo trimestre del 2023 sufrió una disminución del 8,33%, como se puede evidenciar en la gráfica 11.

Sin embargo el servicio de Complementarios sufrió un aumento del 14,28% en las quejas en el tercer trimestre en los servicios farmacéuticos los cuales ocupan el 45,45% del total de las quejas de los servicios complementarios.

1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2023

“Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio”

En el III trimestre de 2023, se recibieron 192 felicitaciones, correspondiente al 11,87% del total de las manifestaciones (n=1.618), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 15,21% (n=269) sobre un total de 1.768 PQRSD-F.

Grafica 15. Felicitaciones 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

El comportamiento de las felicitaciones para el tercer trimestre del 2023 se ha mantenido en un promedio de 68 reconocimientos mensuales, que al comprar el año 2022 tiene un promedio de 85 agradecimientos mensuales.

Aunque esta tipología ocupa el segundo lugar de manifestaciones ciudadanas en el actual periodo, ha presentado una disminución del 29% en comparación del tercer trimestre del 2022.

1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

Tabla 23. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud III Trimestre 2023

UNIDAD	III TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
SANTA LIBRADA	37	19,27%	5.702	0,65%
TUNJUELITO	20	10,42%	4438	0,45%
MEISSEN	20	10,42%	56459	0,04%
SAN BENITO	17	8,85%	31248	0,05%
TUNAL	17	8,85%	39.032	0,04%
VISTA HERMOSA	16	8,33%	55959	0,03%
RUTA DE LA SALUD	12	6,25%	N/A	N/A
BETANIA	11	5,73%	23.110	0,05%
MANUELA BELTRAN	9	4,69%	45.131	0,02%
MARICHUELA	9	4,69%	120.143	0,01%
EL CARMEN	5	2,60%	39.962	0,01%
CANDELARIA	4	2,08%	61.402	0,01%
MOCHUELO	3	1,56%	3564	0,08%
USME	3	1,56%	13.517	0,02%
ABRAHAM LINCOLN	3	1,56%	28.341	0,01%
YOMASA	3	1,56%	3.132	0,00%
APH	2	1,04%	N/A	N/A
LA ESTRELLA	1	0,52%	144	0,69%
JERUSALEN	0	0,00%	1.188	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	2.003	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.722	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.316	0,00%
DANUBIO AZUL	0	0,00%	4.548	0,00%
FLORA	0	0,00%	4.922	0,00%

LA REFORMA	0	0,00%	4.602	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.569	0,00%
TOTAL	192	100%	554.154	0,03%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 16. Cantidad de Felicidades por unidad de servicios III Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD julio, agosto, septiembre 2023

Las unidades que presentaron mayor cantidad de felicitaciones en el tercer trimestre fueron el Centro de Salud Santa Librada por el buen trato del servicio de enfermería de urgencias, el Hospital Meissen, El Tunal y Tunjuelito y sus servicios de Hospitalización, el centro de salud de San Benito y el buen servicio de los informadores de ambulatorio y el hospital de Vista Hermosa por la buena labor de los colaboradores y especialistas de consulta externa.

Grafica 17. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones III Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: julio, agosto, septiembre 2023

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital La Estrella con el 0,69%, 1 felicitación y 144 atenciones, así mismo el centro de salud Santa Librada que obtiene el 0,65% de participación con 5.702 atenciones y 37 reconocimiento por la labor de los colaboradores, no solo ocupa el primer lugar de unidades con mayor cantidad de esta tipología sino también es la segunda por porcentaje de participación. Por último el hospital Tunjuelito con 0,45% de participación frente al total de atenciones (n=554,154) en el periodo.

1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

Tabla 24. Total Felicitaciones por servicio III Trimestre 2023

SERVICIO	III TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
URGENCIAS	46	23,96%
AMBULATORIOS	42	21,88%
HOSPITALARIOS	40	20,83%

S. CIUDADANO	38	19,79%
AREAS DE APOYO	19	9,90%
COMPLEMENTARIOS	5	2,60%
OTROS	2	1,04%
FACTURACIÓN	0	0,00%
TOTAL	192	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2023

Gráfica 18. Felicitaciones Por Servicios III Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD: julio, agosto, septiembre 2023

El servicio de Urgencias recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre con 23,96% y 46 reconocimientos incrementando estas manifestaciones ciudadanas un 6,98% en comparación del mismo periodo del

2022; los servicios de apoyo es la dirección que tuvo el mayor aumento con un 171% a comparación del tercer trimestre del 2022.

Se evidencia una disminución en el número de felicitaciones de Servicio al Ciudadano, debido a la suspensión del programa de Ruta de la salud entre los meses de abril a agosto de 2023.

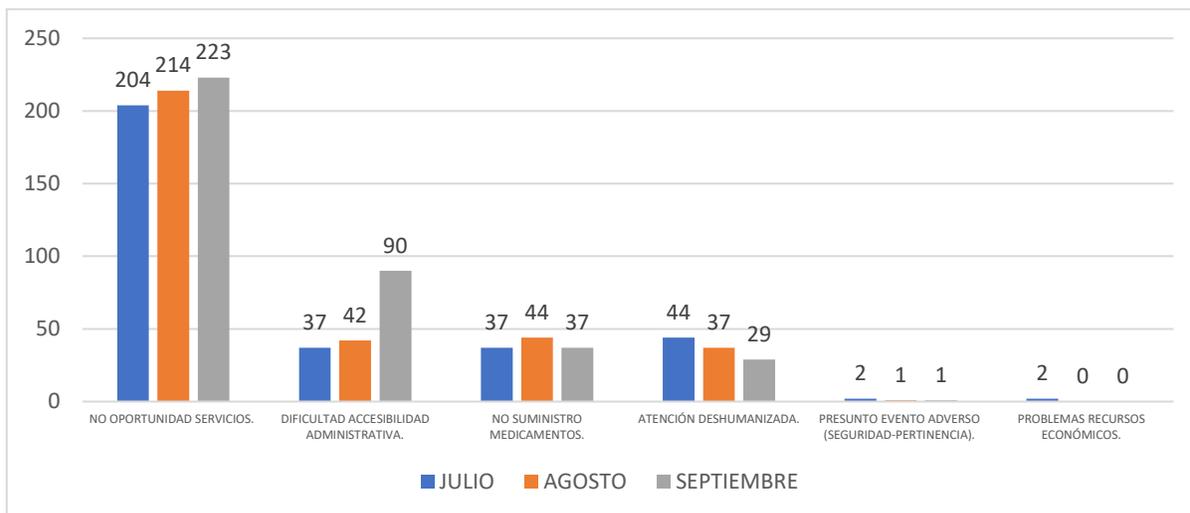
1.5. Barreras de Acceso

Tabla 25. Barreras de acceso III Trimestre 2023

BARRERA DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	204	214	223	641	61,40%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	37	42	90	169	16,19%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	37	44	37	118	11,30%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	44	37	29	110	10,54%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	2	1	1	4	0,38%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	2	0	0	2	0,19%
TOTAL	326	338	380	1.044	100%

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 19. Barreras de acceso III Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Para el tercer trimestre de 2023, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 61,40% (n=641) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.616), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 16,19% con 169 motivos y la atención deshumanizada con el 11,30% (n=118). Aunque la PQRSD-F disminuyeron 19,59% a comparación del segundo trimestre del 2023, sigue en aumento esta barrera de acceso en los servicios de ambulatorios, complementarios y hospitalización.

1.6. Trámites y servicios

Tabla 26. Trámites y servicios registrados III Trimestre 2023

No	TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	4	16	7	27
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	260	300	284	844
3	CONCEPTO SANITARIO	0	0	0	0
4	HISTORIA CLÍNICA	0	0	3	3
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	37	64	67	168

8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	7	1	12	20
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	57	55	43	155
10	URGENCIAS	36	40	19	95
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
	TOTAL	401	476	435	1312

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 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 26.

2. GESTIÓN DE PQRSD-F

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 tercer 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-F, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, con cierre en el sistema a 9 días en promedio.

Para el tercer trimestre, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como mecanismos de Escucha PQRSD, las redes sociales X, Instagram 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-F en la página web de la Subred Sur

Se socializa información de resultados PQRSD-F a nivel directivo de la Subred Sur 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-F, se consolida información mensual y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte de las necesidades de información institucional.

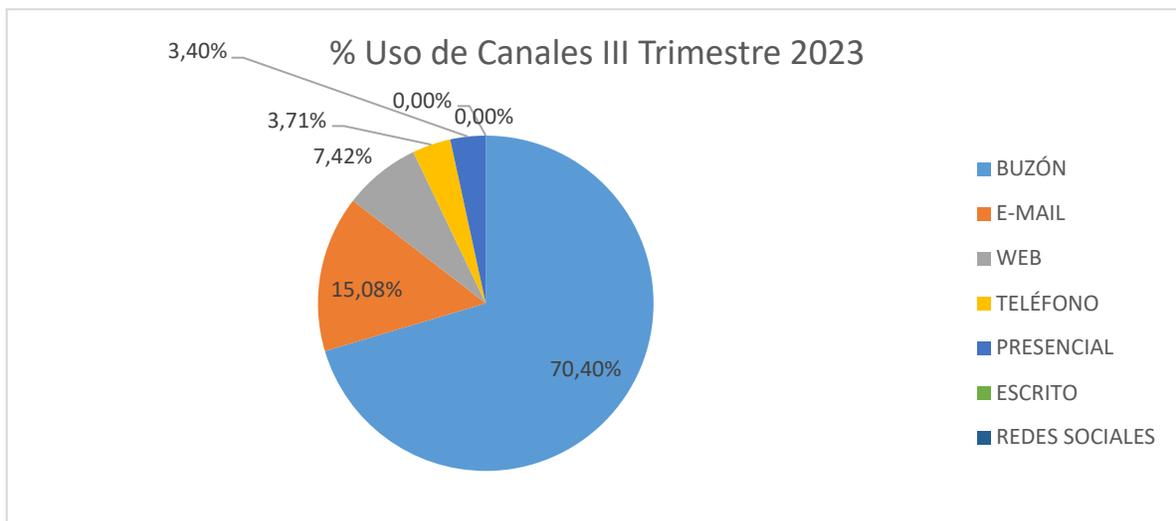
2.1 Canales de Escucha

Tabla 27. Uso de canales de escucha III Trimestre 2023

CANALES DE INTERACCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% Uso de Canales III Trimestre 2023
BUZÓN	359	427	353	1.139	70,40%
E-MAIL	99	71	74	244	15,08%
WEB	42	45	33	120	7,42%
TELÉFONO	12	22	26	60	3,71%
PRESENCIAL	23	21	11	55	3,40%
ESCRITO	0	0	0	0	0,00%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	535	586	497	1.618	100%

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 20. Uso de canales III Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

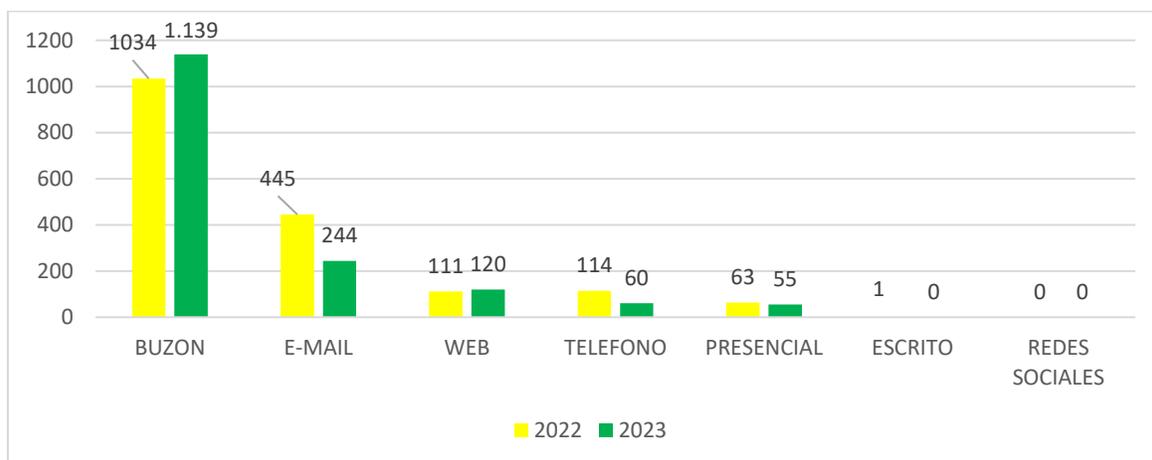
Durante el III trimestre de 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 70,40% y 1.139 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del segundo trimestre del 2023 un 9,75%, gracias a la resolutivez frente a posibles dificultades de los usuarios en su atención y socializaciones en sala por parte de los técnicos de PQRSD-F e informadores del buen uso de estos mecanismos; el segundo canal en porcentaje de uso es el canal E-mail con un 15,08% con 244 solicitudes, disminuyendo un 13,93% en comparación del segundo trimestre del 2023 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el tercer trimestre es el canal Presencial con el 7,42% con 120 solicitudes disminuyendo un 20% en comparación del periodo anterior.

Tabla 28. Comparativo uso de canales III Trimestre 2022-2023

CANALES DE ESCUCHA	2022	2023
BUZON	1034	1.139
E-MAIL	445	244
WEB	111	120
TELEFONO	114	60
PRESENCIAL	63	55
ESCRITO	1	0
REDES SOCIALES	0	0
TOTAL	1.768	1.935

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2022 - 2023

Grafica 21. Comparativo uso de canales III Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2022 - 2023

Para este trimestre el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del tercer trimestre del 2022, fue el canal de buzón de sugerencias con 10,15%, aunque la tendencia en el presente año es a la disminución, si se compara con el 2022 presenta leve aumento, sin embargo el canal Email se evidencia que disminuyó en un 45% en comparación al mismo periodo del año 2022.

2.2. Peticiones por Dependencias

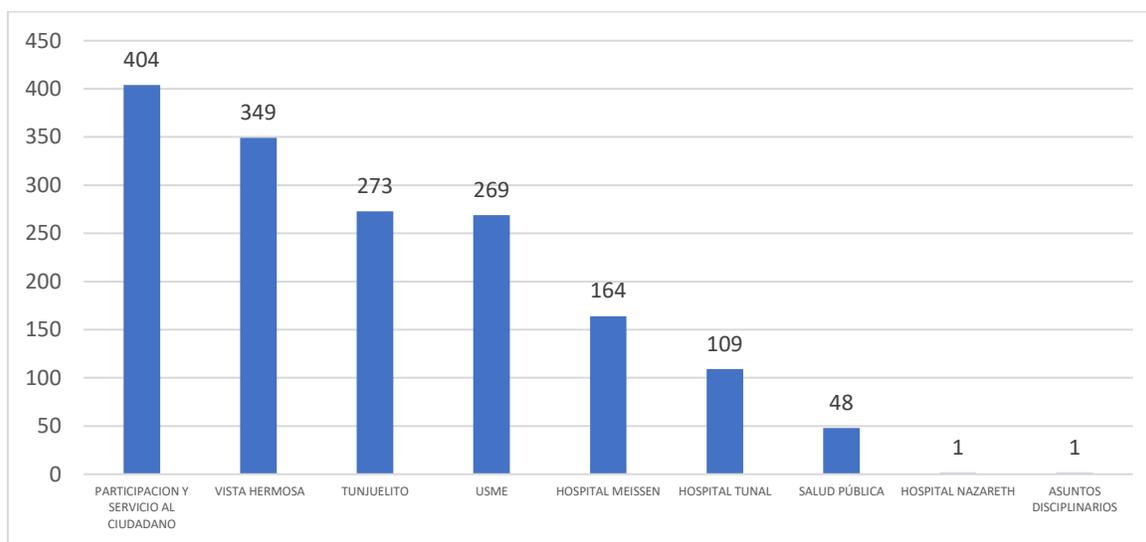
Tabla 29. Total peticiones por dependencia III Trimestre 2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2023	% Peticiones por Dependencia III TRIMESTRE 2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	143	131	130	404	24,97%
VISTA HERMOSA	109	124	116	349	21,57%
TUNJUELITO	92	115	66	273	16,87%
USME	77	105	87	269	16,63%
HOSPITAL MEISSEN	61	59	44	164	10,14%
HOSPITAL TUNAL	35	28	46	109	6,74%
SALUD PÚBLICA	17	23	8	48	2,97%
HOSPITAL NAZARETH	0	1	0	1	0,06%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS		0	0	1	0,06%

TOTAL	535	586	497	1618	100%
-------	-----	-----	-----	------	------

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Grafica 22. Total peticiones por dependencia III Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 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-F mediante correo electrónico, de manera telefónica, redes sociales, correspondencia trasladada por la ventanilla principal además de lo concerniente a las solicitudes ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha; correspondiendo en el periodo al 24,97% con 404 solicitudes, disminuyendo un 9,41% con relación al periodo anterior.

Para el tercer trimestre de 2023 las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 21,57% y 359 solicitudes, sufriendo un aumento del 6,40% en comparación al segundo trimestre del 2023 y pasando en el actual periodo al segundo puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

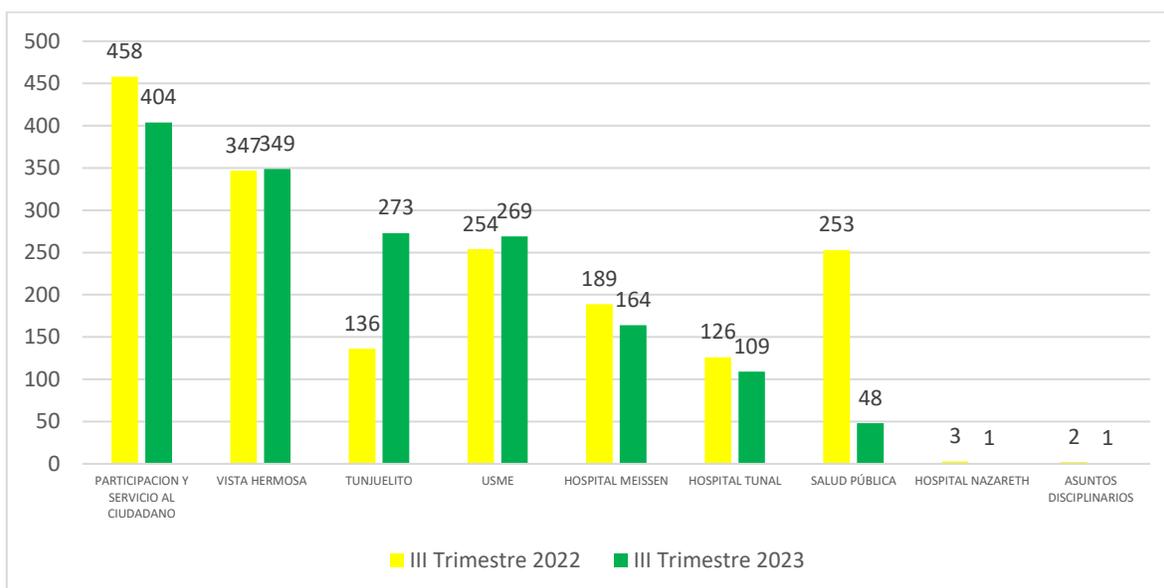
La dependencia que presentó mayor disminución en el periodo fue la del hospital Tunjuelito, pasando de 350 solicitudes registradas en el periodo pasado a 273 solicitudes en el actual periodo, con un porcentaje de 28,21% debido a la reorganización de servicios del centro de salud Abraham Lincoln y El Carmen.

Tabla 30. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia III Trimestre 2022-2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2022	2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	458	404
VISTA HERMOSA	347	349
TUNJUELITO	136	273
USME	254	269
HOSPITAL MEISSEN	189	164
HOSPITAL TUNAL	126	109
SALUD PÚBLICA	253	48
HOSPITAL NAZARETH	3	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	1
TOTAL	1.768	1.618

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2022 - 2023

Grafica 23. Peticiones por dependencia comparativo III Trimestre 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2022 - 2023

Para el tercer trimestre la dependencia que presenta un aumento representativo es el hospital Tunjuelito con un aumento del 101% de solicitudes registradas en comparación al tercer trimestre del 2022, debido a la reorganización de las unidades y las atenciones que recibió la unidad de Abraham Lincoln.

Sin embargo la dependencia que mas redujo los ingresos de solicitudes ciudadanas al Sistema Distrital Bogotá te Escucha Salud pública, pasando de 253 registros a 48 en este periodo dando como resultado un 81% de disminución, esto debido a que los trámites de Concepto Sanitario y Jornadas de Vacunación se gestionan como trámite según su naturaleza.

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.

Tabla 31. Tiempo promedio de respuesta III Trimestre 2023

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		III TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	19
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	8
FELICITACIÓN	10 días	5
QUEJA	15 días	11
RECLAMO	15 días	9
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	9
SOLICITUD DE COPIA	10 días	7
SUGERENCIA	15 días	12
TOTAL GENERAL		9,4

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

Para el III 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. Con 9 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 32. Total Traslados A Otras Entidades III Trimestre 2023

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	89	20,70%
SECRETARIA DE GOBIERNO	88	20,47%
IDPYBA	61	14,19%
UAESP	42	9,77%
SUBRED SUR OCCIDENTE	39	9,07%
SUBRED CENTRO ORIENTE	38	8,84%
SUBRED NORTE	20	4,65%
SECRETARIA DE SALUD	15	3,49%
SECRETARIA GENERAL	8	1,86%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	1,40%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	6	1,40%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	1,16%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	0,70%
ACUEDUCTO - EAB	3	0,70%
POLICÍA METROPOLITANA	3	0,70%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,23%
PERSONERÍA	1	0,23%
IDIPRON	1	0,23%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,23%
TOTAL	430	100%

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 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.

2.5. Solicitudes de acceso a la información pública

“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”

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.

2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública III Trimestre 2023

Para el segundo trimestre se registraron 2 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información en los meses de julio y agosto; a las peticiones recibidas en el periodo se les dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

A continuación se describe el asunto de las peticiones registradas en el III 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
3221072023	24/07/2023	ESTABA EN TRAMITES DE DOCUMENTACION DE LA HOJA DE VIDA Y LE ESTABAN SOLICITANDO EL RIT DE ELLA. RECTIFICA QUE NO ESTA HACIENDO NINGUNA PETICION A LA SUBRED SUR, NI A OTRA ENTIDAD; POR LO TANTO SE DA CIERRE POR NO PETICION.	25/07/2023	1 DÍA
3718312023	30/08/2023	SOLICITA AYUDA PARA INTERNAR A SU PADRE EN UN HOGAR SIN ANIMO DE LUCRO	13/09/2023	10 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023

3. Conclusiones

- Para el servicio ambulatorio la causa mas recurrente de reclamos es la oportunidad de asignación de cita, especialmente en la especialidad en Ortopedia y Traumatología
- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con mas reiteraciones fue la oportunidad del servicio en imágenes diagnósticas, principalmente en Ecografías generales.
- La causa mas reiterativa en el servicio de hospitalarios es la demora en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el III trimestre de 2023 fue las demoras en la atención inicial de Urgencias.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la demora en la atención a causa de las caídas en el sistema.
- En cuanto a Servicio al Ciudadano las causas reiteradas son en la información de los orientadores de consulta externa.
- La unidad de Santa Librada es el centro de Salud con mayor reconocimiento por la labor de los colaboradores en la entidad.
- El servicio farmacéutico en el Hospital de Vista Hermosa presenta la mayor cantidad de quejas para este periodo.

4. 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-F 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 Agilsalud.



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	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Revisado y Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: octubre 2023