

**INFORME GESTION PQRSD CUARTO 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 IV Trimestre 2023.....	5
1.4. Tipologías .....	6
1.4.1. Reclamos IV 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 .....	16
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.....	21
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. ....	22
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	22
1.4.2. Quejas IV Trimestre 2023 .....	23
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2023 .....	24
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	24
1.4.2.3. Quejas por servicios .....	26
1.4.3. Felicitaciones IV Trimestre 2023 .....	27
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios .....	28
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio .....	31
1.5. Barreras de Acceso.....	32
1.6. Trámites y servicios .....	33
2. GESTIÓN DE PQRSD-F .....	33
2.1 Canales de Escucha .....	34
2.2 Peticiones por Dependencias.....	36

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	39
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	39
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	40
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública IV Trimestre 2023.....	40
3. Conclusiones.....	41
4. Recomendaciones.....	42

## 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 octubre, noviembre y diciembre 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.

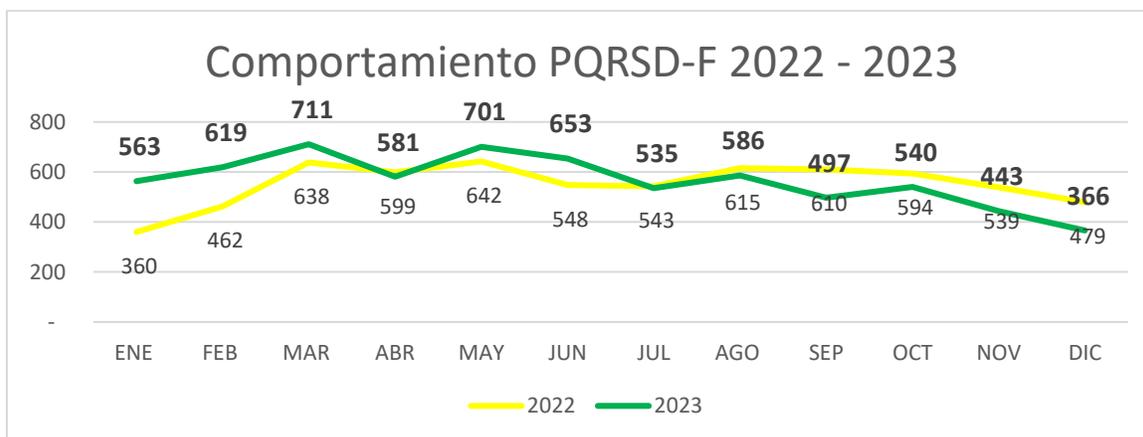
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el cuarto 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](mailto: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 diciembre, comparado al año 2022, según la gráfica anterior a los primeros 6 meses del presente año obtuvo una tendencia ha sido al aumento, incrementando un 12,3% en comparación al año 2022, sin embargo para los últimos dos trimestre es evidente la disminución en el total de PQRSD-F con un 15.54 %.

## 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	27	26	22	33

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2023

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

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.349	520.313	0,26%

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

De acuerdo al número de atenciones en el mes del cuarto trimestre de 2023 (n=520.313) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.349) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,26% por cada 10.000 atenciones.

Es importante resaltar que la tasa del mes de diciembre (n=22) es la más baja para el 2023, evidenciando el impacto de las estrategias de las diferentes áreas para mejorar y prestar un servicio de calidad a los usuarios.

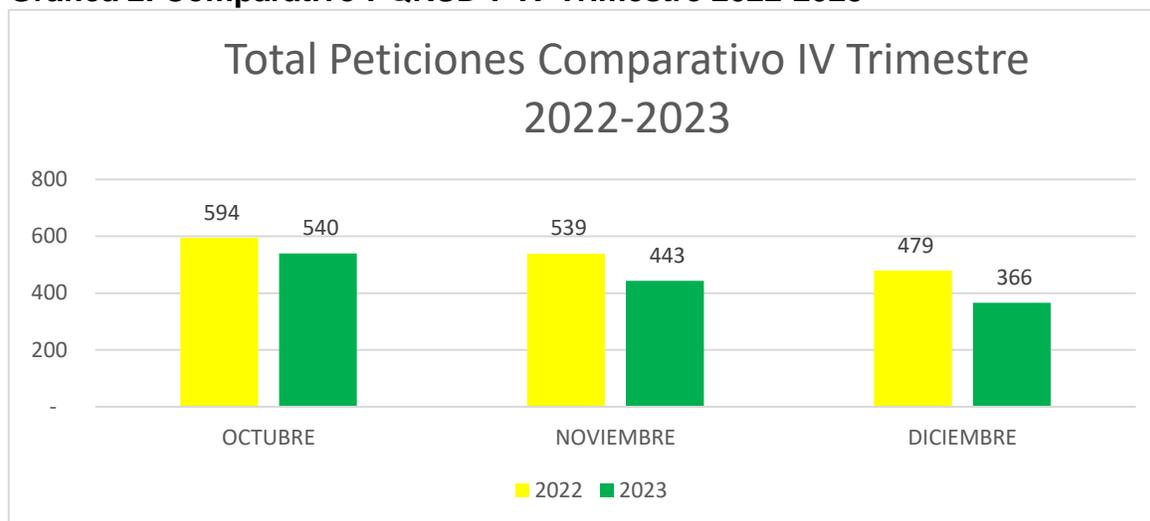
### 1.3. Total de PQRSD-F IV Trimestre 2023.

**Tabla 3. Comparativo PQRSD-F IV Trimestre 2022-2023**

AÑO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2022	594	539	479	1.612
2023	540	443	366	1.349

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

**Grafica 2. Comparativo PQRSD-F IV Trimestre 2022-2023**



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el presente periodo, se registraron en la Subred Sur, un total de 1.349 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=1.612) las solicitudes ingresadas disminuyeron un 18,55% con un promedio de 438 PQRSD-F mes.

#### 1.4. Tipologías

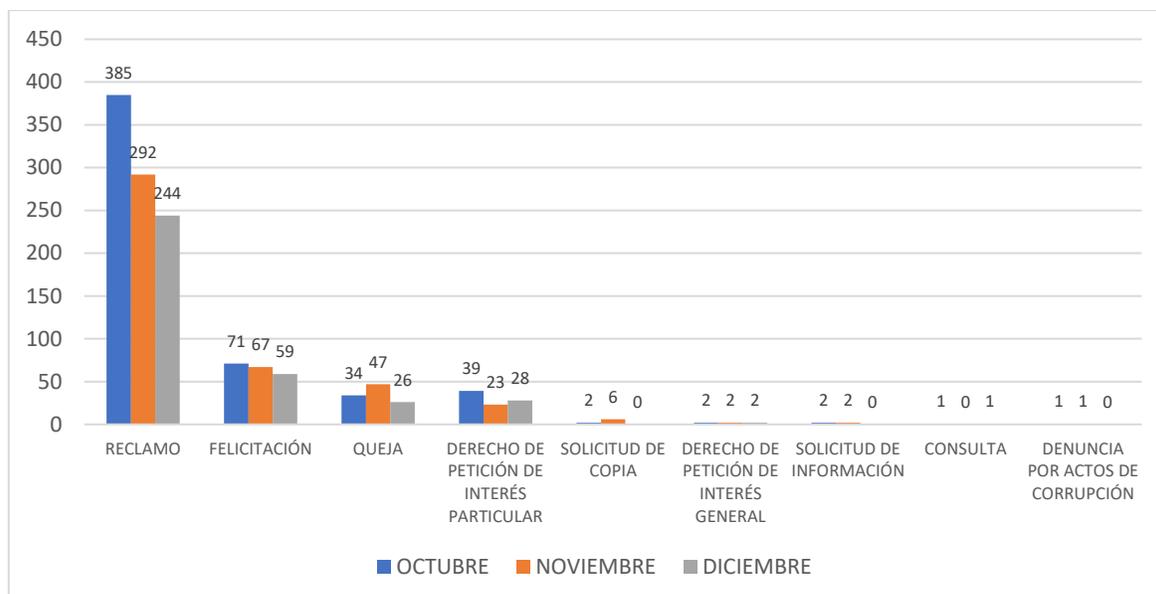
**Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas**

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	<b>30 días</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	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	<b>10 días</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas	<b>10 días</b>

	del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	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	<b>15 días</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	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	<b>15 días</b>
<b>QUEJA</b>	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	<b>15 días</b>
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	<b>15 días</b>
<b>SUGERENCIA</b>	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	<b>15 días</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	<b>15 días</b>
<b>DENUNCIA</b>	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.	<b>15 días</b>

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

**Gráfica 3. Tendencia Tipología IV 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, Queja y Derechos de Petición de Interés Particular, que acorde con la gráfica anterior, se evidencia en el cuarto trimestre del año 2023 una disminución en el número de Derechos de Petición en todas las tipologías.

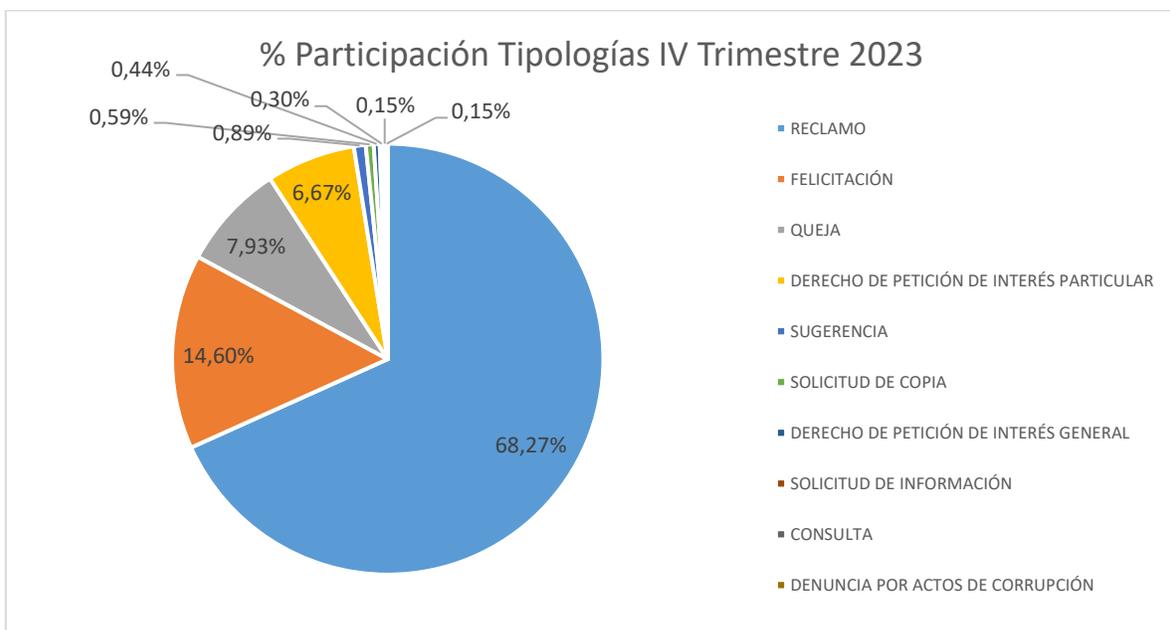
**Tabla 5. Tipología De Peticiones IV Trimestre 2023**

% PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
RECLAMO	385	292	244	921	68,27%
FELICITACIÓN	71	67	59	197	14,60%
QUEJA	34	47	26	107	7,93%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	39	23	28	90	6,67%
SUGERENCIA	3	3	6	12	0,89%
SOLICITUD DE COPIA	2	6	0	8	0,59%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	2	2	6	0,44%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	2	0	4	0,30%
CONSULTA	1	0	1	2	0,15%

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	0	2	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>443</b>	<b>366</b>	<b>1.349</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

#### Grafica 4. Tipología IV Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el cuarto trimestre del 2023 de las peticiones registradas en la Subred Sur, el mayor porcentaje es para la tipología de Reclamos con 68,27%(n=921), seguido de las Felicitaciones con un 14,60% (n=197), el tercer lugar con mayor cantidad de solicitudes son las Quejas con un 7,93% (n=107), y la cuarta tipología con mayores interposiciones ciudadanas son los Derechos de Interés Particular con un 6,67% y 90 solicitudes.

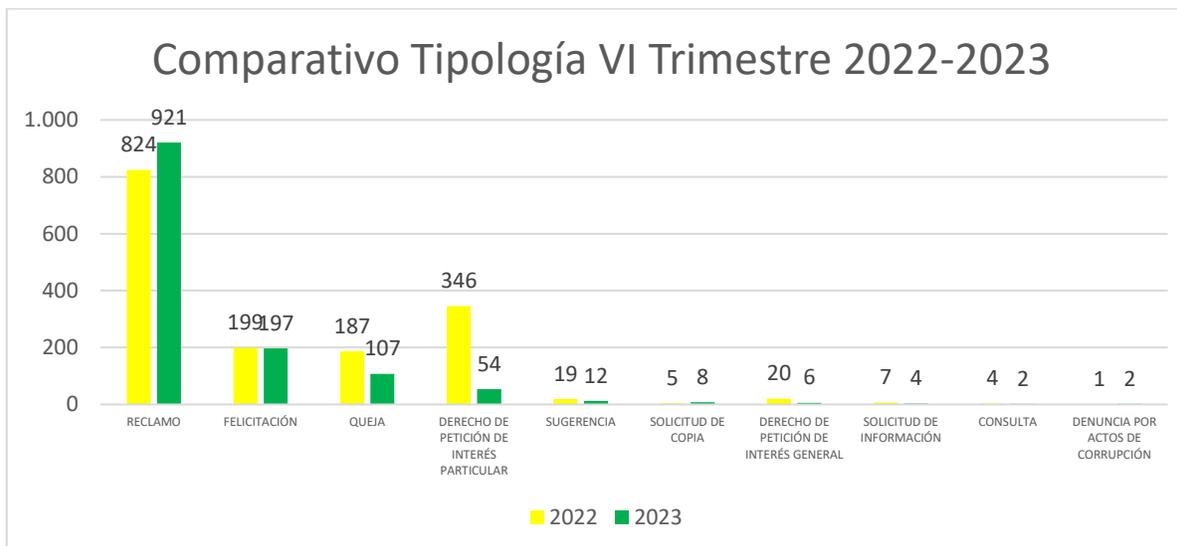
Dicho lo anterior, los Derechos de Petición han presentado una disminución del 46,11% en comparación del tercer trimestre del 2023 que generó 167 solicitudes, esto debido a las diferentes estrategias desplegadas por las áreas implicadas en las PQRSD-F dentro de la institución, especialmente relacionadas con los trámites para el acceso a los servicios, pasando del tercer puesto al cuarto puesto de las tipologías con mayor interposición ciudadana.

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

TIPOLOGIA	2022	2023
RECLAMO	824	921
FELICITACIÓN	199	197
QUEJA	187	107
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	346	54
SUGERENCIA	19	12
SOLICITUD DE COPIA	5	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	20	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	4
CONSULTA	4	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>1.612</b>	<b>1.313</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

**Grafica 5. Tipología Comparativa IV Trimestre 2022-2023**



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 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 16,32%, 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 cuarto trimestre de 2023, no se atendieron solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

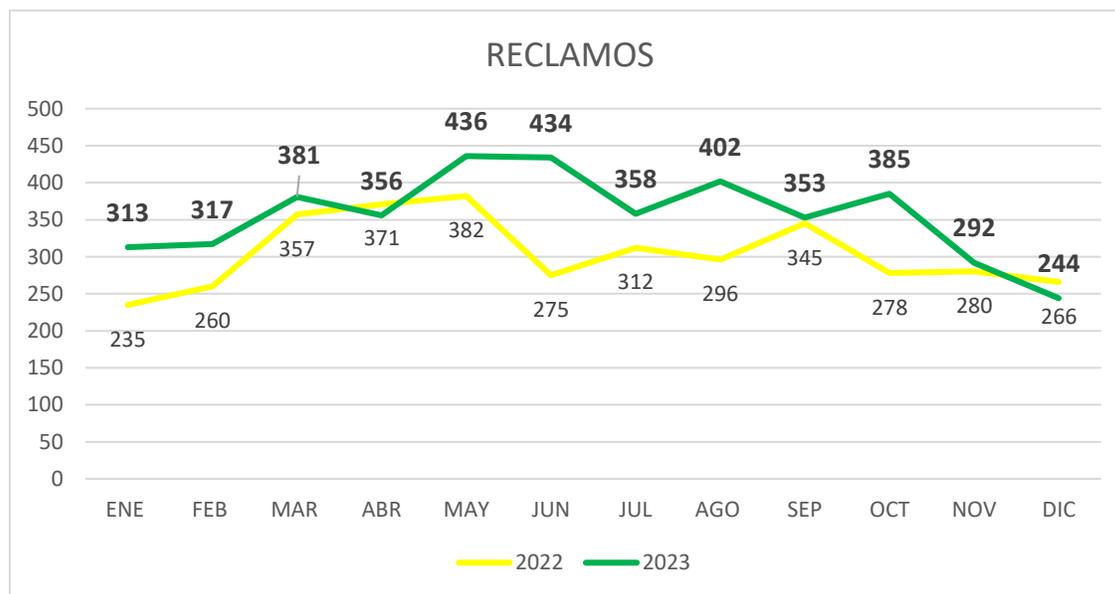
A continuación se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

### 1.4.1. Reclamos IV Trimestre 2023

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

Para el cuarto trimestre se recibieron 921 Reclamos los cuales corresponden al 68,27% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

**Gráfica 6. Comparativo Reclamos IV Trimestre 2022-2023**



Fuente: Reporte SDGPC 2022 - 2023

De acuerdo a la gráfica anterior la tendencia de esta tipología presenta una disminución del 17.25% con respecto del periodo inmediatamente anterior (julio, agosto, septiembre 2023) los cuales presentaron 1.113 reclamos.

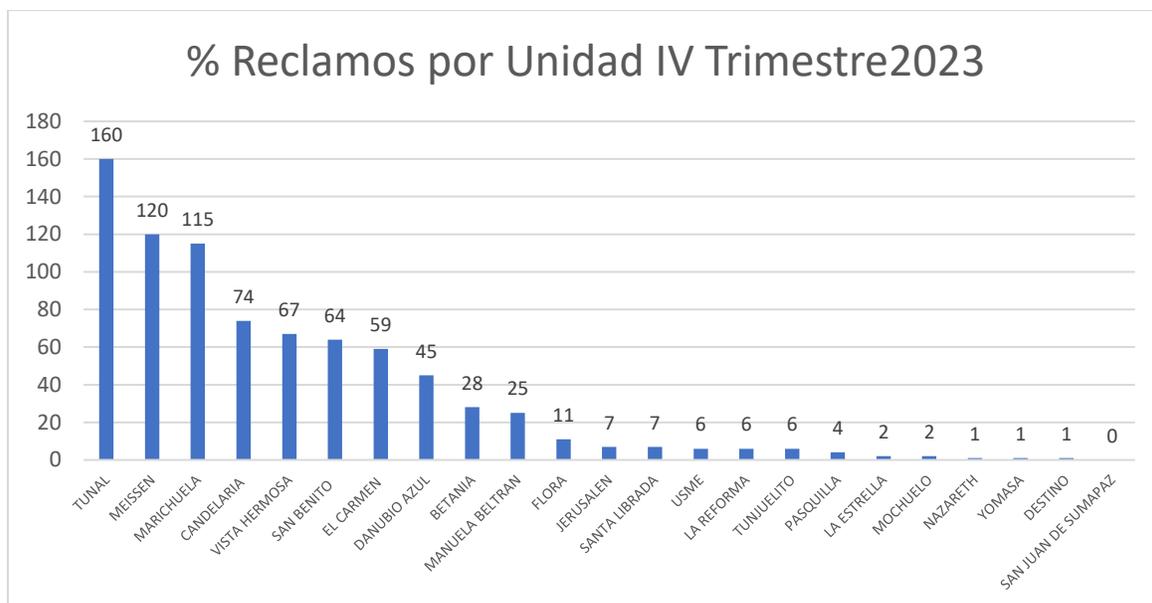
### 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

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

UNIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
TUNAL	56	52	52	160	17,37%	65.803	0,24%
MEISSEN	54	40	26	120	13,03%	50.727	0,24%
MARICHUELA	58	31	26	115	12,49%	107.261	0,11%
CENTRAL PQRS	40	36	34	110	11,94%	N/A	N/A
CANDELARIA	33	24	17	74	8,03%	59.010	0,13%
VISTA HERMOSA	27	19	21	67	7,27%	52.992	0,13%
SAN BENITO	29	24	11	64	6,95%	25.901	0,25%
EL CARMEN	22	23	14	59	6,41%	37.370	0,16%
DANUBIO AZUL	8	17	20	45	4,89%	21.742	0,21%
BETANIA	17	6	5	28	3,04%	19.671	0,14%
MANUELA BELTRAN	12	3	10	25	2,71%	41.271	0,06%
FLORA	7	4	0	11	1,19%	4.653	0,24%
JERUSALEN	5	1	1	7	0,76%	947	0,74%
SANTA LIBRADA	1	4	2	7	0,76%	5.489	0,13%
USME	1	2	3	6	0,65%	12.752	0,05%
LA REFORMA	3	3	0	6	0,65%	2.614	0,23%
TUNJUELITO	3	1	2	6	0,65%	2.877	0,21%
PASQUILLA	3	1	0	4	0,43%	1.382	0,29%
LA ESTRELLA	1	1	0	2	0,22%	142	1,41%
MOCHUELO	2	0	0	2	0,22%	2.661	0,08%
NAZARETH	1	0	0	1	0,11%	2.270	0,04%
YOMASA	1	0	0	1	0,11%	N/A	N/A
DESTINO	1	0	0	1	0,11%	1.372	0,07%
SAN JUAN DE SU-MAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.406	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>292</b>	<b>244</b>	<b>921</b>	<b>100%</b>	<b>520.313</b>	<b>0,18%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F: octubre, noviembre, diciembre 2023

**Grafica 7. Total De Reclamos Por Unidad IV Trimestre 2023**

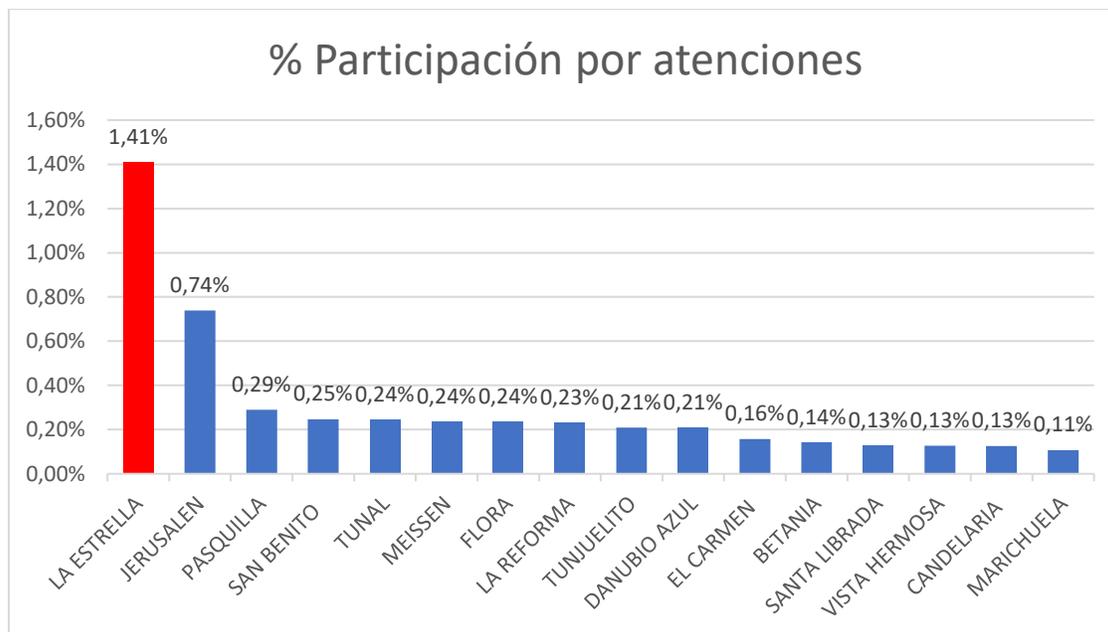


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: octubre, noviembre, diciembre 2023

Las unidades que presentan una mayor cantidad de reclamos para el cuarto trimestre son, El Tunal, Meissen, Marichuela, Candelaria, Vista Hermosa, San Benito, El Carmen y Danubio Azul, coincidiendo en tener dificultades con la oportunidad en la asignación de citas desde el área de ambulatorios, evidenciado que un 36,81% del total de los reclamos de los usuarios, se relacionan con dicha dirección.

Se resalta que para este trimestre entró en funcionamiento el nuevo Centro de Salud Danubio Azul, trasladando las especialidades de Yomasa y el antiguo Centro de Salud, por esta razón se ve reflejado en la gráfica anterior un aumento en los reclamos para Danubio Azul en comparación de los otros periodos. Es importante mencionar que los Derechos de Petición son susceptibles a cualquier cambio que se realice dentro de la entidad.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: octubre, noviembre, diciembre 2023

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el hospital de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 1,41%, ya que fueron registradas 2 solicitudes, debido a la falta de información del estado de los pacientes a sus familiares, frente a 142 atenciones durante el periodo.

De la misma forma, se evidencia que el centro de salud Jerusalén presenta 7 inconformidades por los servicios prestado a los usuarios y 947 atenciones generadas, dando como resultado un 0.74% 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

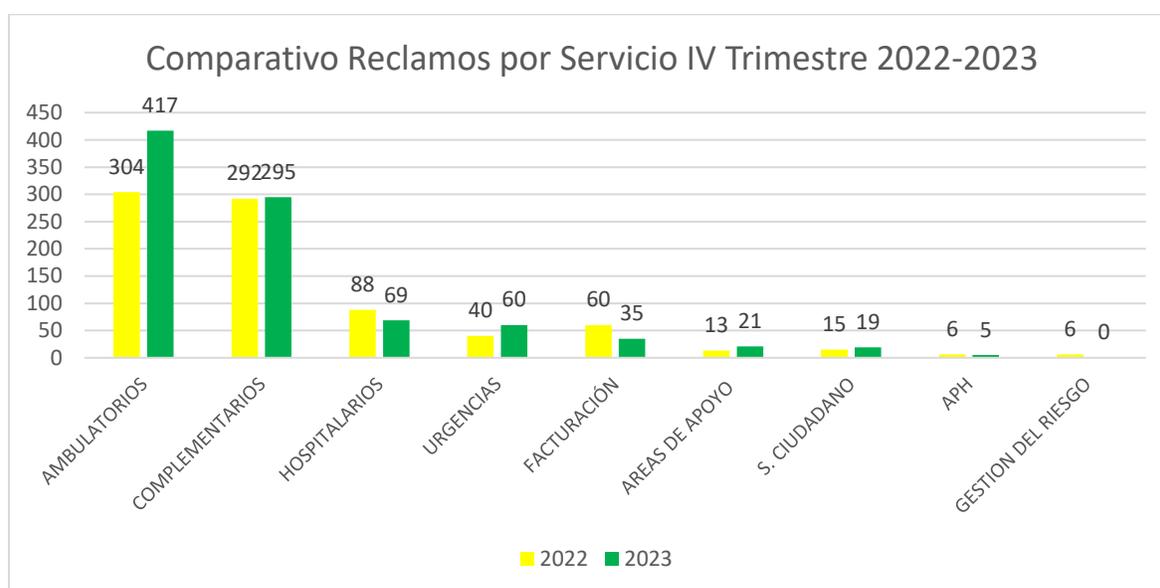
**Tabla 8. Total Reclamos por servicios IV Trimestre 2023**

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	417	45,28%
COMPLEMENTARIOS	295	32,03%
HOSPITALARIOS	69	7,49%

URGENCIAS	60	6,51%
FACTURACIÓN	35	3,80%
AREAS DE APOYO	21	2,28%
S. CIUDADANO	19	2,06%
APH	5	0,54%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%
OTROS	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>921</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: octubre, noviembre, diciembre 2023

### Grafica 9. Reclamos por servicio IV Trimestre 2022-2023



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el cuarto trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 45,28% y 417 solicitudes y Complementarios con un 32,03% y 295 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 IV Trimestre 2023**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	151	108	80	339	81,29%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	17	7	7	31	7,43%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	12	6	4	22	5,28%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	13	2	3	18	4,32%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	2	4	0	6	1,44%
SEGUNDA OPINIÓN	1	0	0	1	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>127</b>	<b>94</b>	<b>417</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el IV 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 81,29% con 339 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 417 reclamos.

Sin embargo para el presente trimestre esta causa obtuvo una disminución del 4,92%, en comparación del tercer trimestre de 2023 que presentó 448 solicitudes.

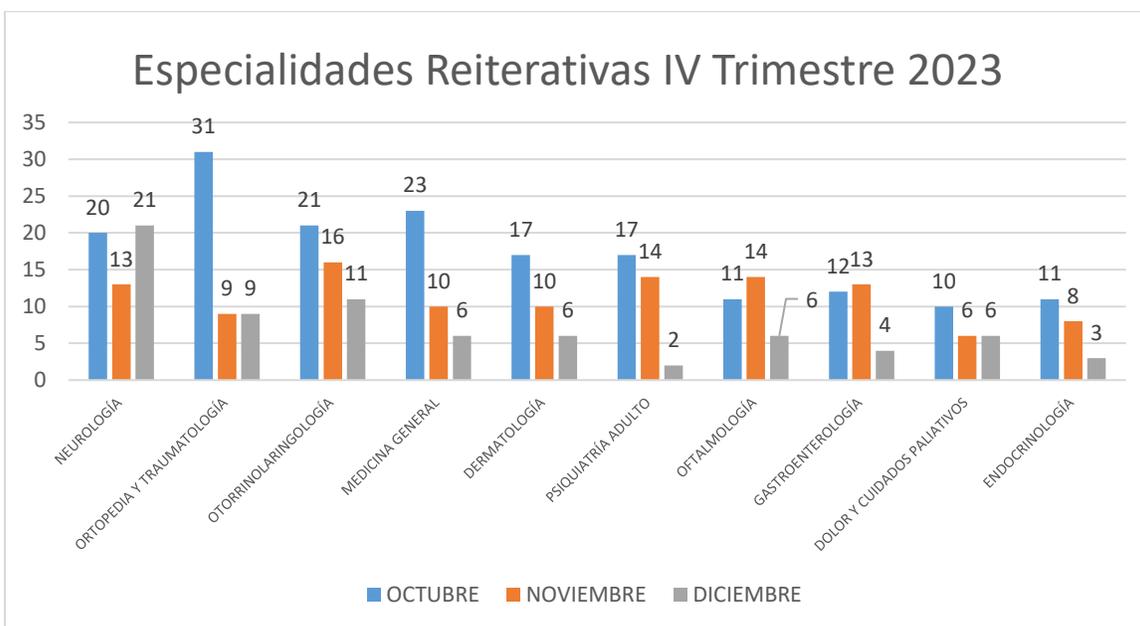
**Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. IV Trimestre 2023**

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023
NEUROLOGÍA	20	13	21	54
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	31	9	9	49
OTORRINOLARINGOLOGÍA	21	16	11	48
MEDICINA GENERAL	23	10	6	39
DERMATOLOGÍA	17	10	6	33
PSIQUIATRÍA ADULTO	17	14	2	33
OFTALMOLOGÍA	11	14	6	31
GASTROENTEROLOGÍA	12	13	4	29
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	10	6	6	22
ENDOCRINOLOGÍA	11	8	3	22
UROLOGÍA	5	8	8	21
ODONTOLOGÍA GENERAL	9	5	2	16
CARDIOLOGÍA	5	4	2	11

PSIQUIATRIA PEDIATRICA	4	5	1	10
MEDICINA ALTERNATIVA	3	3	0	6

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD- octubre, noviembre, diciembre 2023

### Grafica 10. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios. IV Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: octubre, noviembre, diciembre 2023

La Grafica 10 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el cuarto trimestre de 2023, las cuales corresponden al 81,29% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios. Las principales especialidades corresponden a Neurología que tuvo su principal aumento en los meses de octubre y diciembre, la segunda especialidad es Ortopedia y Traumatología que tiene un promedio de reclamos de 49 solicitudes mensuales, que para el mes de diciembre tuvo una disminución en la cantidad de sus requerimientos.

Se resalta que la especialidad de Oftalmología presenta una disminución importante al reducir los reclamos en un 47,46% de las solicitudes ubicándose en el séptimo puesto, en comparación de tercer trimestre 2023.

### 1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

**Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario. IV Trimestre 2023**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	8	7	9	24	34,78%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	9	5	1	15	21,74%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	8	1	3	12	17,39%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	1	4	2	7	10,14%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	4	1	1	6	8,70%
INCONFORMIDAD CON EL DIAGNÓSTICO DURANTE LA CONSULTA	1	1	1	3	4,35%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1	0	1	2	2,90%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 34,78% y 24 solicitudes y la inconformidad en el servicio de enfermería con un 21,74% con 15 solicitudes, sobre el total de reclamos recibidos en el cuarto trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 69 solicitudes.

Para este trimestre reportado presentó una reducción del 20,00% a comparación del tercer trimestre en interposiciones ciudadanas.

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

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
CIRUGÍA GENERAL	6	7	4	17	70,83%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	2	1	3	6	25,00%

CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

Este periodo el principal procedimiento que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 70,83%, sin embargo para el mes de diciembre 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. IV Trimestre 2023**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	37	21	11	69	23,39%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	20	23	25	68	23,05%
OPORTUNIDAD DE CITA PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	19	16	20	55	18,64%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	5	13	20	38	12,88%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	16	4	3	23	7,80%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	7	11	4	22	7,46%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	2	2	0	4	1,36%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	0	4	4	1,36%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	2	2	4	1,36%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	0	2	1	3	1,02%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	2	0	0	2	0,68%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	0	1	2	0,68%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	0	1	0	1	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>95</b>	<b>91</b>	<b>295</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 295 correspondientes a un 32,03% 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. IV Trimestre 2023.**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	21	16	13	50	72,46%
TOMOGRFIA COMPUTADA	2	0	1	3	4,35%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	8	5	3	16	23,19%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD- octubre, noviembre, diciembre 2023

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es la principal causa de requerimientos ciudadanos con el 23,39% con 69 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=295), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Para este periodo a comparación del tercer trimestre de 2023 sufrió una disminución en las solicitudes ciudadanas del 22,47% por la falta de agendamiento en imágenes diagnosticas.

**Tabla 15. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos. IV Trimestre 2023**

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	20	23	25	68
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	7	11	4	22
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	5	13	20	38
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>128</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-- octubre, noviembre, diciembre 2023

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 23,05% sobre el total de reclamos recibidos en el IV trimestre en el servicio de Complementarios. Un promedio de 23 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	5	16	7	28	46,67%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	6	2	5	13	21,67%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	3	2	3	8	13,33%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	3	2	1	6	10,00%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	2	0	1	3	5,00%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	0	1	1	1,67%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	0	1	0	1	1,67%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el cuarto trimestre de 2023 presenta una tendencia al aumento, elevando la interposición de reclamos en 44,90% con 60 solicitudes, a comparación del tercer trimestre del 2023 que presentaron 49 reclamos. La principal causa es la demora en la atención inicial de Urgencias con un 46.67% en total de reclamos en el servicio de Urgencias, seguida de la inconformidad en el servicio de enfermería con un 21,67%, estas causas se evidencian principalmente en el hospital de Meissen.

#### 1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

**Tabla 17. Total Reclamos – Servicio de Facturación**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
ORIENTACIÓN FACTURACIÓN	3	3	5	11	31,43%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	3	3	3	9	25,71%
COBRO INCORRECTO	2	3	1	6	17,14%
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	1	3	1	5	14,29%

INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	2	1	1	4	11,43%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el cuarto trimestre de 3,80% con 35 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presento una disminución de 16,67%, 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	3	2	4	9	47,37%
NO ENTREGA DE TURNO	0	1	2	3	15,79%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	1	2	0	3	15,79%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	1	1	2	10,53%
RUTA DE LA SALUD	0	0	1	1	5,26%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	0	1	5,26%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023.

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el cuarto trimestre, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio. La interposición de derechos de peticiones en comparación al trimestre pasado aumentó de 10 a 19 solicitudes.

#### 1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total Reclamos Áreas de Apoyo

ÁREAS DE APOYO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	4	0	6	28,57%

SERVICIOS GENERALES	2	0	3	5	23,81%
VIGILANCIA	3	0	0	3	14,29%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	2	1	0	3	14,29%
PROFESIONAL DE ENLACE	1	1	0	2	9,52%
SISTEMAS	1	0	0	1	4,76%
TERCERIZADOS	0	1	0	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

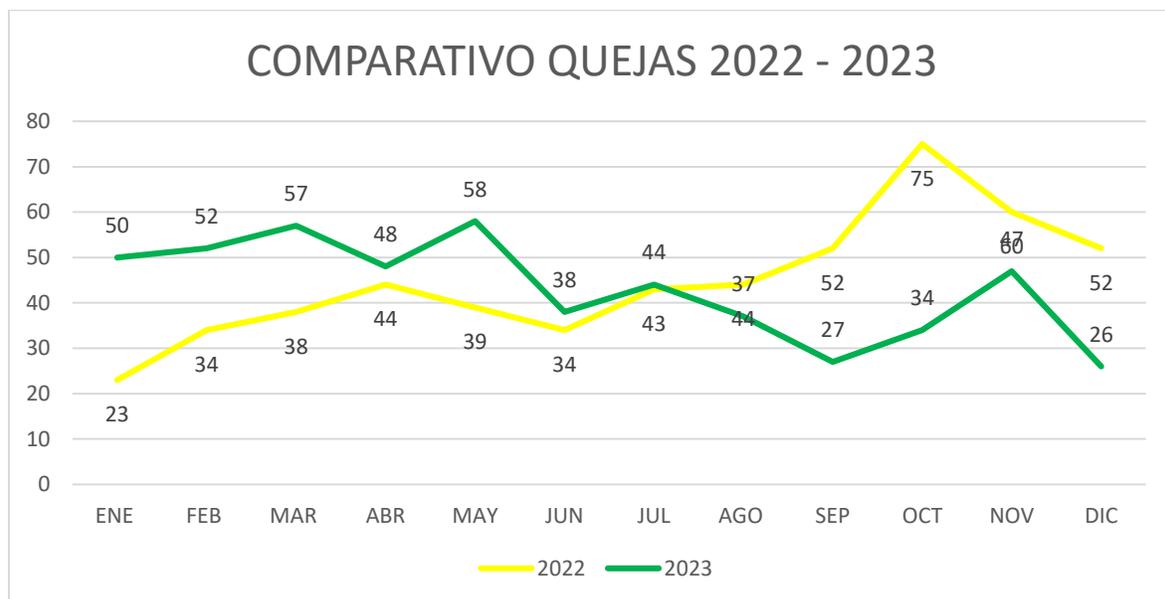
Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades por dificultades en la entrega de historias clínica y en las inconformidades en el servicio generales, estas causas presentan una participación del 28,57% y 23,81% respectivamente sobre el total de 21 reclamos presentados en los servicios de apoyo.

### 1.4.2. Quejas IV 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 IV trimestre de 2023, se recibieron 107 quejas, correspondiente al 7,93% del total de las manifestaciones (n=1.349), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 11,60% (n=187) sobre un total de 1.612 PQRSD-F.

**Grafica 11. Quejas 2022-2023**



Las quejas para el cuarto 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 con un 42,47% 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	1,8	2,7	1,6	2,5

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD- octubre, noviembre, diciembre 2023

La tasa de quejas para el presente periodo presenta una reducción del 48,3% en comparación del cuarto trimestre del 2022, además es importante resaltar que para el mes de diciembre presenta una tasa de 1,6 manifestaciones por cada 10.000 atenciones, la más baja del año 2023

#### 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

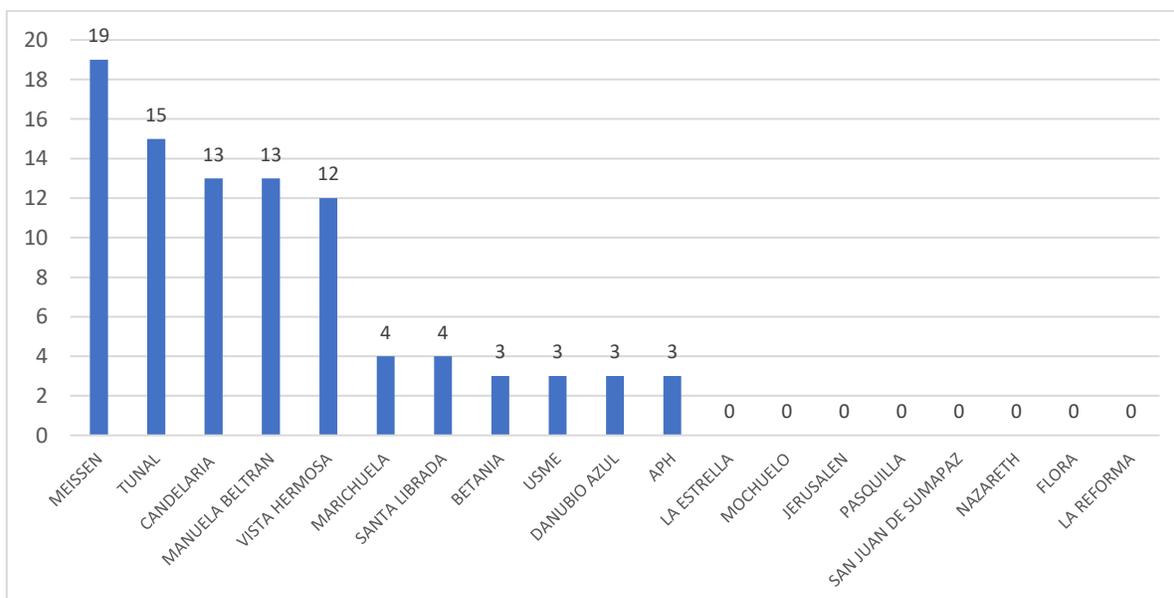
**Tabla 21. Total Quejas Por Unidad. IV Trimestre 2023**

UNIDAD	IV TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	19	17,76%	50.727	0,04%
TUNAL	15	14,02%	65.803	0,02%
CANDELARIA	13	12,15%	59010	0,02%
MANUELA BELTRAN	13	12,15%	41271	0,03%
VISTA HERMOSA	12	11,21%	52.992	0,02%
SAN BENITO	6	5,61%	25.901	0,02%
MARICHUELA	4	3,74%	107261	0,00%
SANTA LIBRADA	4	3,74%	5.489	0,07%

BETANIA	3	2,80%	19.671	0,02%
USME	3	2,80%	12.752	0,02%
DANUBIO AZUL	3	2,80%	21.742	0,01%
EL CARMEN	3	2,80%	37.370	0,01%
APH	3	2,80%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	3	2,80%	N/A	N/A
TUNJUELITO	2	1,87%	2877	0,07%
OTROS	1	0,93%	N/A	N/A
LA ESTRELLA	0	0,00%	142	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	2.661	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	947	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.382	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1406	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2270	0,00%
FLORA	0	0,00%	4653	0,00%
LA REFORMA	0	0,00%	2614	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1372	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	<b>520313</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

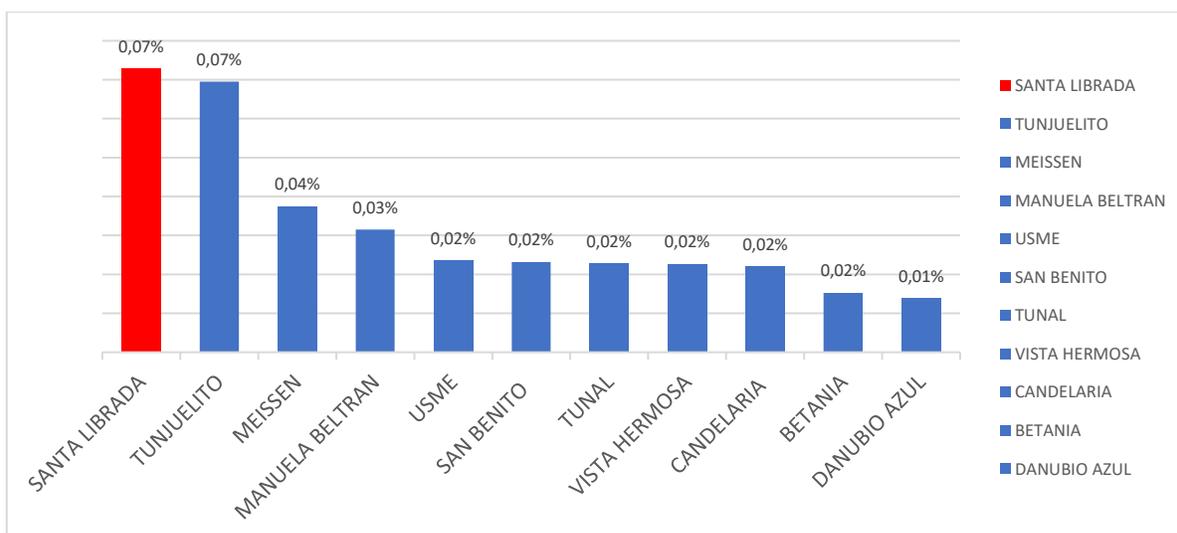
### Grafica 12. Cantidad de quejas por unidad IV Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD octubre, noviembre, diciembre 2023

Las unidades que presentan una mayor cantidad de quejas para el cuarto trimestre son Meissen, El Tunal, Candelaria, Manuela Beltrán y Vista Hermosa; principalmente en los servicios farmacéuticos del Centro de Salud Candelaria, en consulta externa de El Tunal y facturación de ambulatorios de la unidad de Manuela Beltrán.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

Frente a las atenciones brindadas por las unidades de salud, la unidad de Santa Librada tiene el mayor porcentaje de participación con 5.489 atenciones y 4 quejas a causa de atenciones deshumanizadas por parte del servicio de enfermería y vigilancia hacia los pacientes, representa el 0,7% de participación.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=520.313) la tasa de cada 10.000 atenciones 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

### 1.4.2.3. Quejas por servicios

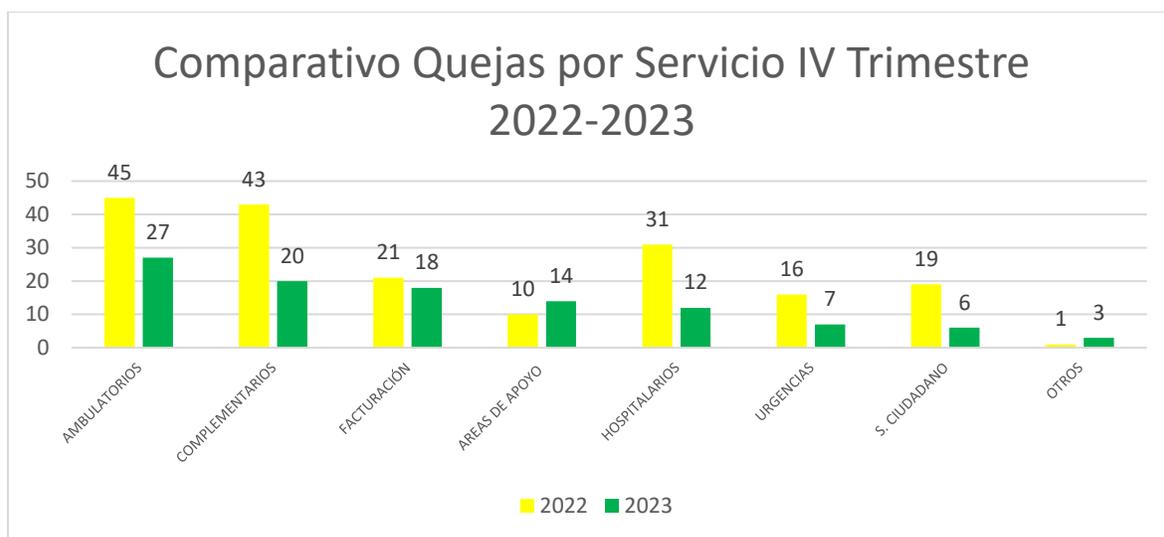
**Tabla 22. Total Quejas Por Servicio IV Trimestre 2023**

SERVICIO	IV TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AMBULATORIOS	27	25,23%
COMPLEMENTARIOS	20	18,69%
FACTURACIÓN	18	16,82%

AREAS DE APOYO	14	13,08%
HOSPITALARIOS	12	11,21%
URGENCIAS	7	6,54%
S. CIUDADANO	6	5,61%
OTROS	3	2,80%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD- octubre, noviembre, diciembre 2023

### Grafica 14. Total Quejas Por Servicio IV Trimestre 2022-2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

En cuanto a las quejas relacionadas con los diferentes servicios han presentado una disminución del 42,47% a nivel general, en comparación con el mismo periodo del año 2022; si se compara con el tercer trimestre del 2023 se mantiene este tipo de requerimiento con un promedio de 36 solicitudes.

Se resalta la disminución de esta tipología en el servicio de Complementarios del 37,50% en las quejas en el cuarto trimestre, a comparación del trimestre pasado.

#### 1.4.3. Felicitaciones IV Trimestre 2023

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

En el IV trimestre de 2023, se recibieron 197 felicitaciones, correspondiente al 14,60% del total de las manifestaciones (n=1.349), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 12,22% (n=197) sobre un total de 1.612 PQRSD-F.

Grafica 15. Felicitaciones 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

El comportamiento de las felicitaciones para el cuarto trimestre del 2023 se ha mantenido en un promedio de 66 reconocimientos mensuales igual que el año 2022, con la misma cantidad, pasando del 4 puesto al segundo en el total de manifestaciones ciudadanas.

### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

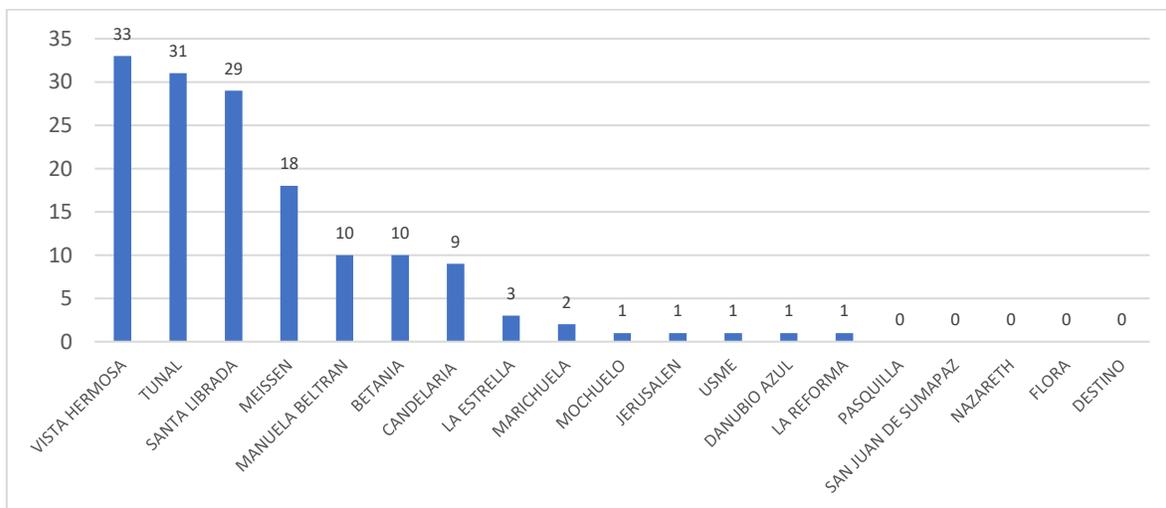
Tabla 23. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud IV Trimestre 2023

UNIDAD	IV TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
VISTA HERMOSA	33	16,75%	52992	0,06%
TUNAL	31	15,74%	65.803	0,05%
SANTA LIBRADA	29	14,72%	5489	0,53%
RUTA DE LA SALUD	19	9,64%	N/A	N/A
MEISSEN	18	9,14%	50727	0,04%
SAN BENITO	12	6,09%	25.901	0,05%
MANUELA BELTRAN	10	5,08%	41.271	0,02%
BETANIA	10	5,08%	19.671	0,05%

CANDELARIA	9	4,57%	59010	0,02%
EL CARMEN	7	3,55%	37.370	0,02%
TUNJUELITO	6	3,05%	2.877	0,21%
LA ESTRELLA	3	1,52%	142	2,11%
MARICHUELA	2	1,02%	107.261	0,00%
OTROS	2	1,02%	N/A	N/A
MOCHUELO	1	0,51%	2661	0,04%
JERUSALEN	1	0,51%	947	0,11%
USME	1	0,51%	12.752	0,01%
DANUBIO AZUL	1	0,51%	21.742	0,00%
LA REFORMA	1	0,51%	2.614	0,04%
APH	1	0,51%	N/A	N/A
PASQUILLA	0	0,00%	1.382	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.406	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.270	0,00%
FLORA	0	0,00%	4.653	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.372	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>	<b>520.313</b>	<b>0,04%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

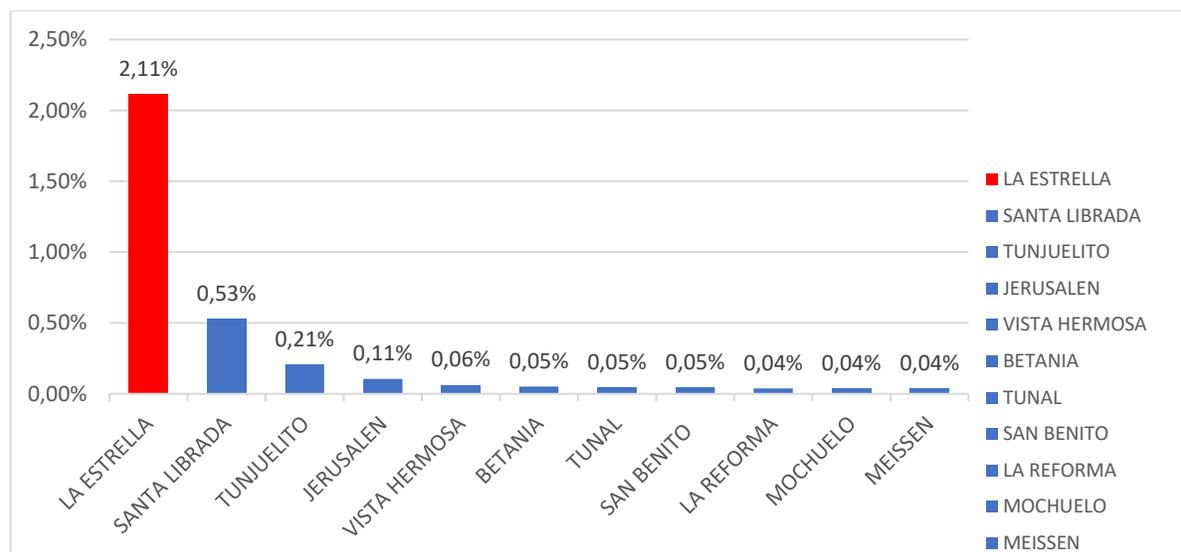
### Gráfica 16. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios IV Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD octubre, noviembre, diciembre 2023

Las unidades que presentaron mayor cantidad de felicitaciones en el cuarto trimestre fueron, Vista Hermosa, El Tunal, Santa Librada y Meissen; principalmente por el buen trato de los servicios de hospitalización de la unidad de Vista Hermosa, Tunal y el Centro de Salud Santa Librada reconociendo el servicio de enfermería en urgencias. Así mismo la Ruta de la Salud presento para este periodo el 9,64% en el reconocimiento por su servicio.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD octubre, noviembre, diciembre 2023

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital La Estrella con el 2,11%, 3 felicitaciones y 142 atenciones, así mismo el centro de salud Santa Librada que obtiene el 0,53% de participación con 5.489 atenciones y 29 reconocimientos por la labor de los colaboradores, no solo ocupa el tercer lugar de unidades con mayor cantidad de esta tipología sino también es la segunda por porcentaje de participación; El hospital Tunjuelito con 0,21% de participación frente al total de atenciones (n=520,313) en el periodo.

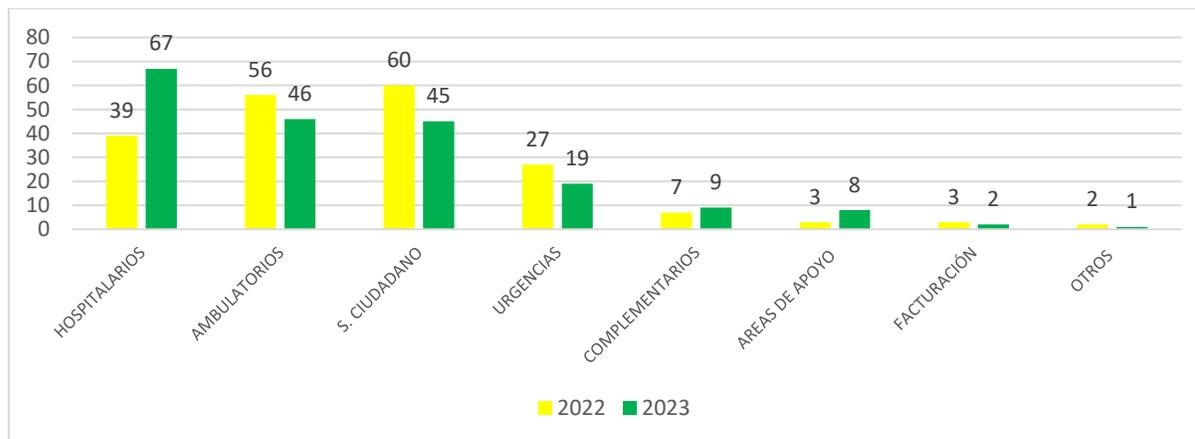
### 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

Tabla 24. Total Felicitaciones por servicio IV Trimestre 2023

SERVICIO	IV TRIMESTRE 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
HOSPITALARIOS	67	34,01%
AMBULATORIOS	46	23,35%
S. CIUDADANO	45	22,84%
URGENCIAS	19	9,64%
COMPLEMENTARIOS	9	4,57%
AREAS DE APOYO	8	4,06%
FACTURACIÓN	2	1,02%
OTROS	1	0,51%
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F octubre, noviembre, diciembre 2023

Gráfica 18. Felicitaciones Por Servicios IV Trimestre 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD octubre, noviembre, diciembre 2023

El servicio de Hospitalización recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre con 34,01% y 67 reconocimientos incrementando estas manifestaciones ciudadanas un 71,79% en comparación del mismo periodo del 2022.

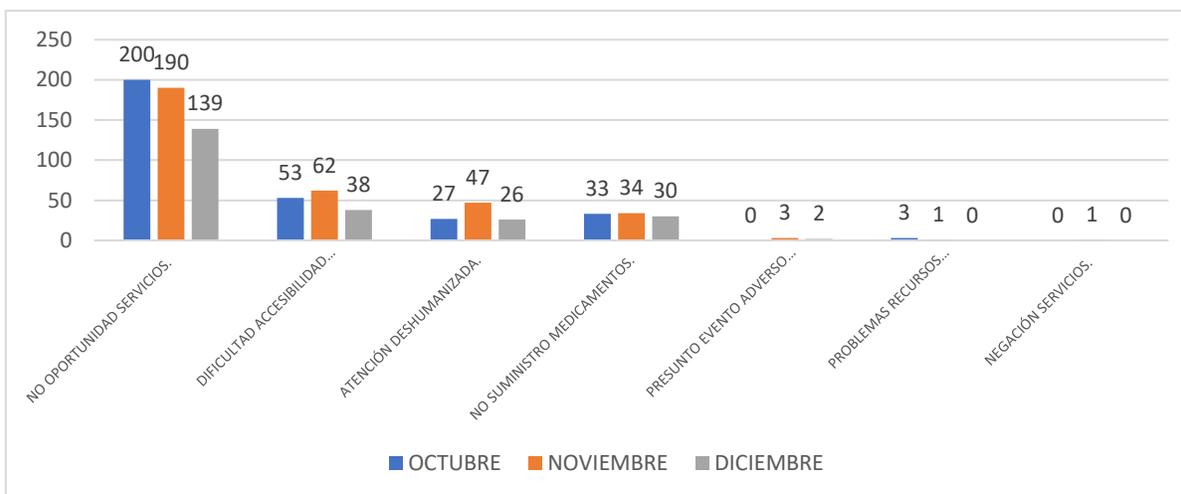
## 1.5. Barreras de Acceso

Tabla 25. Barreras de acceso IV Trimestre 2023

BARRERA DE ACCESO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	200	190	139	529	59,51%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	53	62	38	153	17,21%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	27	47	26	100	11,25%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	33	34	30	97	10,91%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	0	3	2	5	0,56%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	3	1	0	4	0,45%
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	1	0	1	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>338</b>	<b>235</b>	<b>889</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

Grafica 19. Barreras de acceso IV Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el cuarto trimestre de 2023, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 59,51% (n=529) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.349), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 17,21% con 153 motivos y la atención deshumanizada con el 11,25% (n=100). Sin embargo las PQRSD-F disminuyeron 16,32% a comparación del cuarto trimestre del 2022.

## 1.6. Trámites y servicios

**Tabla 26. Trámites y servicios registrados III Trimestre 2023**

No	TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	4	5	5	14
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	227	144	80	451
3	CONCEPTO SANITARIO	0	0	0	0
4	HISTORIA CLÍNICA	0	4	0	4
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0
7	IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	37	21	17	75
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	3	3	4	10
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	27	55	51	133
10	URGENCIAS	31	32	26	89
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>329</b>	<b>264</b>	<b>183</b>	<b>776</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 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 cuarto 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 cuarto 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

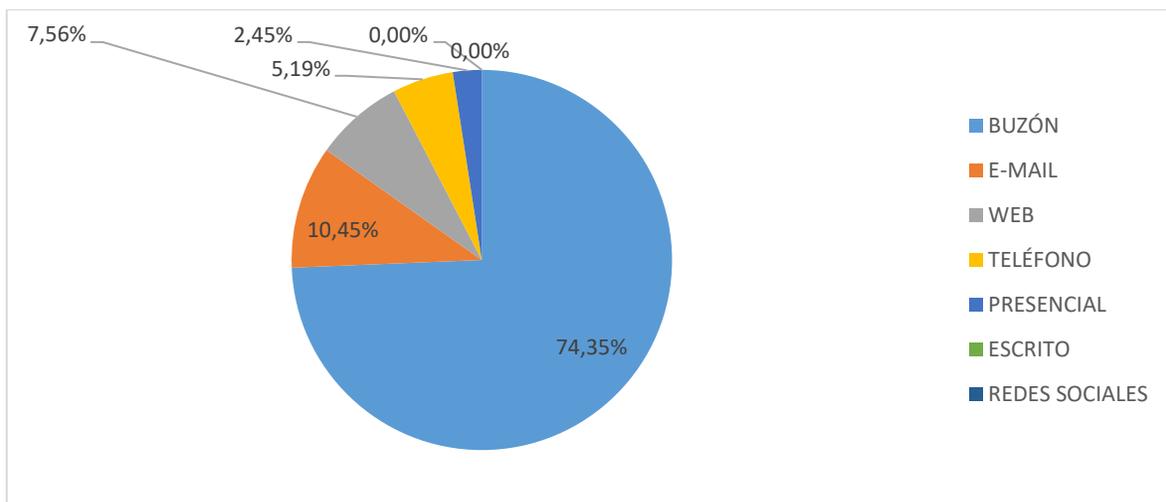
Tabla 27. Uso de canales de escucha IV Trimestre 2023

CANALES DE INTERACCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2023	% USO DE CANALES IV Trimestre 2023
BUZÓN	396	331	276	1.003	74,35%
E-MAIL	55	52	34	141	10,45%
WEB	37	32	33	102	7,56%
TELÉFONO	36	18	16	70	5,19%
PRESENCIAL	16	10	7	33	2,45%
ESCRIBO	0	0	0	0	0,00%

REDES SOCIALES	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>443</b>	<b>366</b>	<b>1.349</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

### Grafica 20. Uso de canales IV Trimestre 2023



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

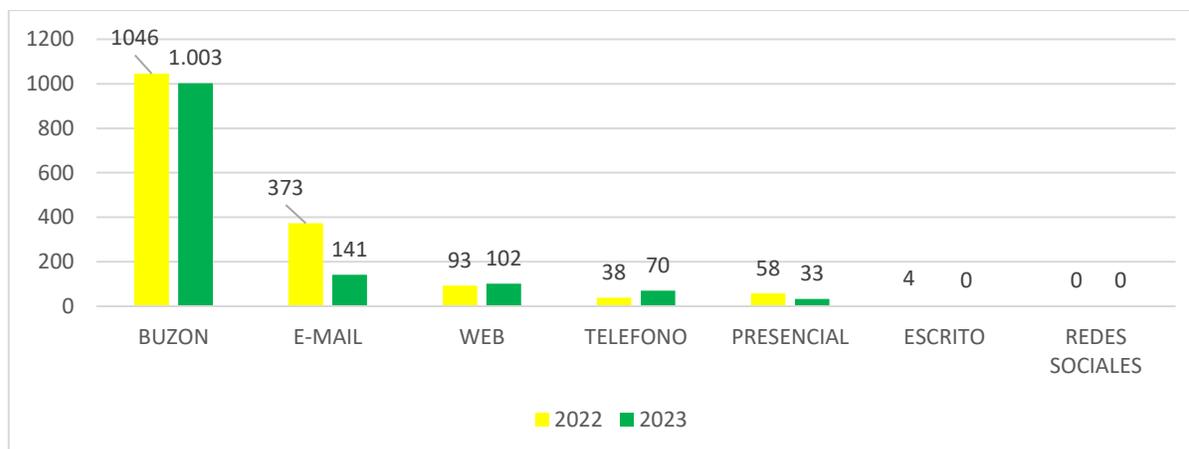
Durante el IV trimestre de 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 74,35% y 1.003 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del tercer trimestre del 2023 un 11,94%, gracias a la resolutivita frente a posibles dificultades de los usuarios 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 10,45% con 141 solicitudes, disminuyendo un 42,21% en comparación del tercer trimestre del 2023 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el IV trimestre es el canal Web con el 7,56% con 102 solicitudes disminuyendo un 15% en comparación del periodo anterior.

**Tabla 28. Comparativo uso de canales IV Trimestre 2022-2023**

CANALES DE ESCUCHA	2022	2023
BUZON	1046	1.003
E-MAIL	373	141
WEB	93	102
TELEFONO	38	70
PRESENCIAL	58	33
ESCRITO	4	0
REDES SOCIALES	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.612</b>	<b>1.349</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2022 - 2023

**Grafica 21. Comparativo uso de canales IV Trimestre 2022-2023**



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2022 - 2023

Para este trimestre el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del cuarto trimestre del 2022, fue el canal Telefónico con 84,21%, sin embargo el canal Email se evidencia que disminuyó en un 62.20% en comparación al mismo periodo del año 2022. Se mantiene el canal de buzones de sugerencia como el mecanismo mas usado por los usuarios.

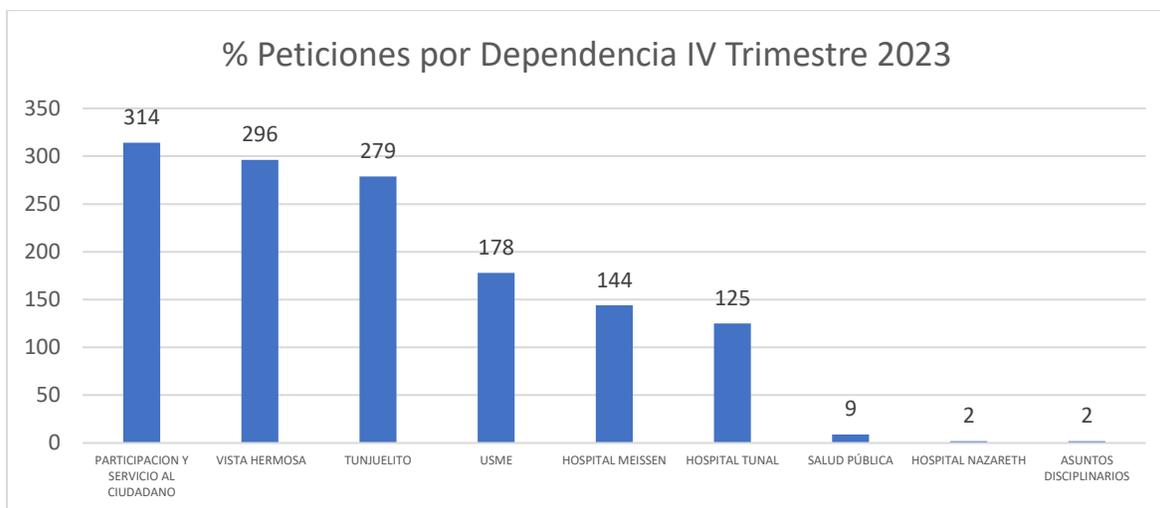
## 2.2. Peticiones por Dependencias

**Tabla 29. Total peticiones por dependencia IV Trimestre 2023**

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2023	% PETICIONES IV TRIMESTRE 2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	131	102	81	314	23,28%
VISTA HERMOSA	126	94	76	296	21,94%
TUNJUELITO	117	89	73	279	20,68%
USME	64	50	64	178	13,19%
HOSPITAL MEISSEN	68	41	35	144	10,67%
HOSPITAL TUNAL	30	60	35	125	9,27%
SALUD PÚBLICA	1	6	2	9	0,67%
HOSPITAL NAZARETH	2	0	0	2	0,15%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1	0	2	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>443</b>	<b>366</b>	<b>1349</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2022 - 2023

**Grafica 22. Total peticiones por dependencia IV Trimestre 2023**



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el cuarto 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 23,28% con 314 solicitudes, disminuyendo un 22,28% con relación al periodo anterior.

Para el cuarto trimestre de 2023 las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 21,94% y 296 solicitudes, sufriendo una disminución del 15,19% en comparación al tercer 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 273 solicitudes registradas en el periodo pasado a 125 solicitudes en el actual periodo, con un porcentaje de 54,21% debido a la reorganización de servicios del centro de salud Abraham Lincoln y El Carmen.

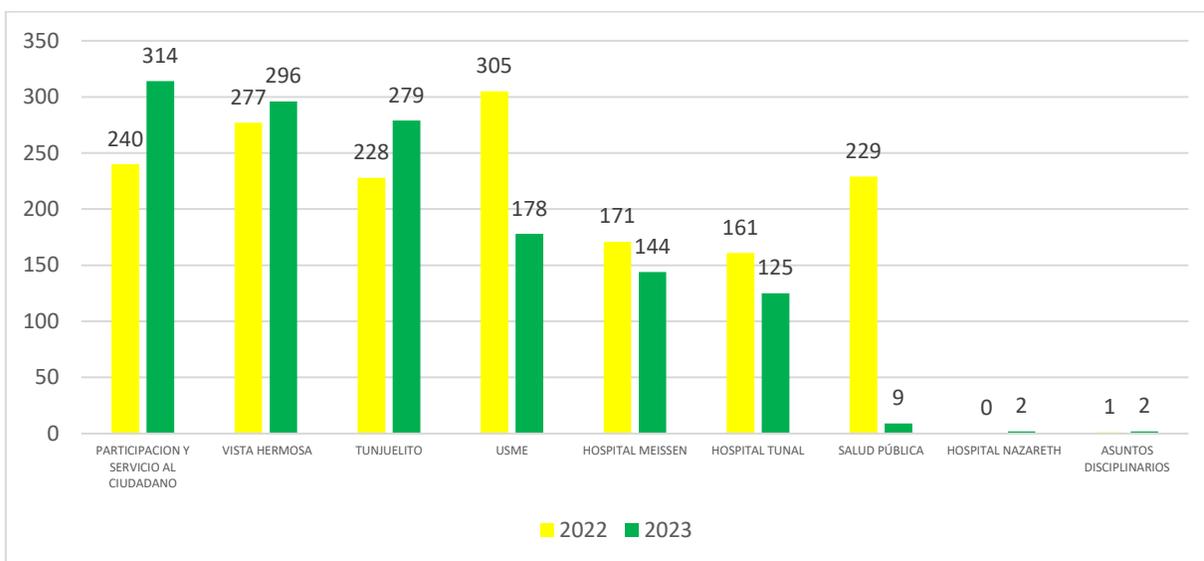
**Tabla 30. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia IV Trimestre 2022-2023**

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2022	2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	240	314
VISTA HERMOSA	277	296

TUNJUELITO	228	279
USME	305	178
HOSPITAL MEISSEN	171	144
HOSPITAL TUNAL	161	125
SALUD PÚBLICA	229	9
HOSPITAL NAZARETH	0	2
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>1.612</b>	<b>1.349</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2022 - 2023

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



Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2022 - 2023

Para el cuarto trimestre la dependencia que presenta un aumento representativo es la de Participación y Servicio al ciudadano con un aumento del 30,83% de solicitudes registradas en comparación al cuarto trimestre del 2022.

Sin embargo la dependencia que más redujo los ingresos de solicitudes ciudadanas al Sistema Distrital Bogotá te Escucha Salud pública, pasando de 229 registros a 9 en este periodo dando como resultado un 96,07% 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 IV Trimestre 2023

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		IV TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	11
FELICITACIÓN	10 días	8
QUEJA	15 días	14
RECLAMO	15 días	12
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	9
SOLICITUD DE COPIA	10 días	10
SUGERENCIA	15 días	14
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>12,1</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

Para el IV 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 12 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, aumentando el promedio debido a la actualización del sistema de gestión documental Ágilsalud.

### 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 32. Total Traslados A Otras Entidades IV Trimestre 2023

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
SECRETARIA DE GOBIERNO	66	22,00%
CAPITAL SALUD EPS	56	18,67%
SUBRED SUR OCCIDENTE	50	16,67%
SUBRED CENTRO ORIENTE	33	11,00%
IDPYBA	24	8,00%
SECRETARIA DE SALUD	20	6,67%
SUBRED NORTE	11	3,67%
UAESP	10	3,33%
SECRETARIA DE PLANEACION	7	2,33%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	2,00%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	1,33%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	1,33%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	1,00%
SECRETARIA GENERAL	3	1,00%

ACUEDUCTO - EAB	1	0,33%
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	0,33%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,33%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 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 IV Trimestre 2023

Para el cuarto trimestre se registraron 4 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 IV 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
4779542023	28/10/2023	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ESTADISTICAS DE CANTIDAD DE ANIMALE EN LOCALIDAD	10/11/2023	7 DÍAS

4414582023	4/10/2023	SOLICITA RESPUESTAS CUESTIONARIO. LA INFORMACION SE NECESITA PARA EL PROCESO 15375 CORTE CONSTITUCIONAL. M. CRISTINA PARDO; CARACTER URGENTE ANTES DE 10 DIAS HABILES. ABOGADA DEMANDANTE NATALIA BERNAL CANO. VER DETALLE EN ARCHIVO ADJUNTO - TRAZABILIDAD. NOTA: SE ASIGNA PARA LA DIRECCION DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL PARA BRINDAR RESPUESTA AL PUNTO NUMERO 5 Y SE TRASLADA PARA LAS 4 SUBREDES POR DEBIDA COMPETENCIA E INFORMACION.	19/10/2023	10 DÍAS
5319222023	24/11/2023	SOLICITUD DE INFORMACION DE PARTE DE VEEDURIA CONTROL SOCIAL NUEVO HOSPITAL DE USME EN RELACION A PRORROGAS DE CONTRATOS AL CONSORCIO NHU	7/12/2023	9 DÍAS
4956262023	10/11/2023	SOLICITA INFORMACION CON RELACION A LA CANTIDAD DE MUJERES QUE LABORAN EN EL SECTOR DE LA SALUD DE LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, CUYO OBJETIVO ES COMPRENDER CUALES SON LOS FACTORES ESTRESORES LABORALES QUE AFECTAN EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS DEL HOGAR, DE LAS MUJERES QUE SE ENCUENTRAN EN LAS FAMILIAS NUCLEARES ENTRE 25 A 50 AÑOS DE EDAD	27/11/2023	10 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC octubre, noviembre, diciembre 2023

### 3. Conclusiones

- Para el servicio ambulatorio la causa más 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 más 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 IV 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 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, El Carmen y Meissen

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: Enero 2023