

**INFORME GESTION PQRSD AÑO 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. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2023	4
1.2. Comparativo total PQRSD-F 2022-2023.....	5
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023	6
1.4. Tipologías	6
1.4.1. Reclamos 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.....	20
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.	22
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.	24
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	25
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.	25
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	26
1.4.2. Quejas 2023.....	28
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2023	29
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	29
1.4.2.3. Quejas por servicios	31
1.4.3. Felicitaciones 2023	32
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios	33
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio	35
1.5. Barreras de Acceso.....	36
1.6. Trámites y servicios	38
2. GESTIÓN DE PQRSD-F	39
2.1 Canales de Escucha	40
2.2 Peticiones por Dependencias.....	42

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	44
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	45
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	46
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública 2023	46
3. Conclusiones.....	48
4. Recomendaciones.....	48

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, de manera trimestral y anual, se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en año 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.

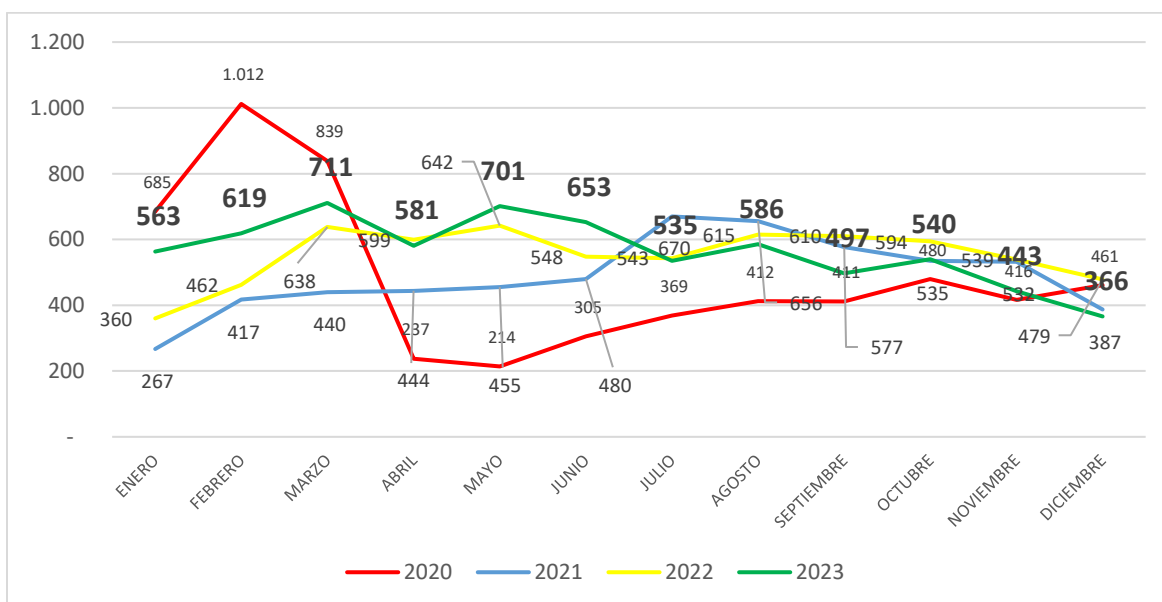
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el año 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. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2023

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2023

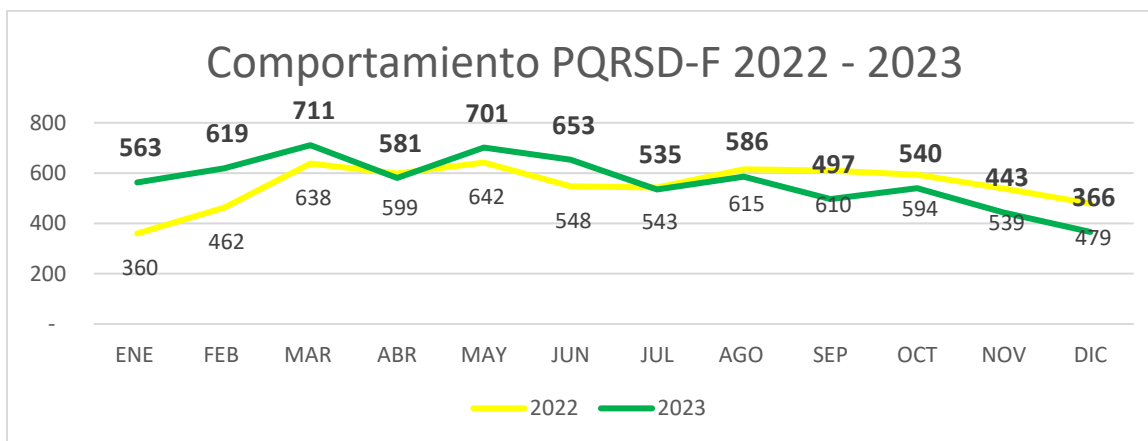


Fuente: Reporte SDGPC 2020 – 2023

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para los años 2020 al 2023, las 4 principales tipologías de manifestaciones fueron: Reclamos, Derechos de Petición de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas, acorde con la línea de tendencia, se evidencia en el año 2023 un tendencia a la disminución de solicitudes que en los dos últimos meses (Noviembre y Diciembre) como se observa en la gráfica, fueron los periodo con más baja interposición de derecho de petición ciudadana.

1.2. Comparativo total PQRSD-F 2022-2023

Grafica 2. Trazabilidad PQRSD-F 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

Tabla 1. Comparativo PQRSD-F 2022-2023

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
2022	360	462	638	599	642	548	543	615	610	594	539	479	6.629
2023	563	619	711	581	701	653	535	586	497	540	443	366	6.795

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 trimestres es evidente la disminución en el total de PQRSD-F con un 15.54 %.

Para el presente periodo, se registraron en la Subred Sur, un total de 6.795 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, con un promedio de 566 PQRSD-F por mes.

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

Tabla 2. 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 3. Participación de PQRSD-F de Acuerdo al Total de Atenciones 2023

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
6.795	2.101.022	0,32%

Fuente: Reporte SDGPC 2023

De acuerdo al número de atenciones de 2023 (n= 2.101.022) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=6.795) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,32% 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.

1.4. 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	10 días

	las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	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

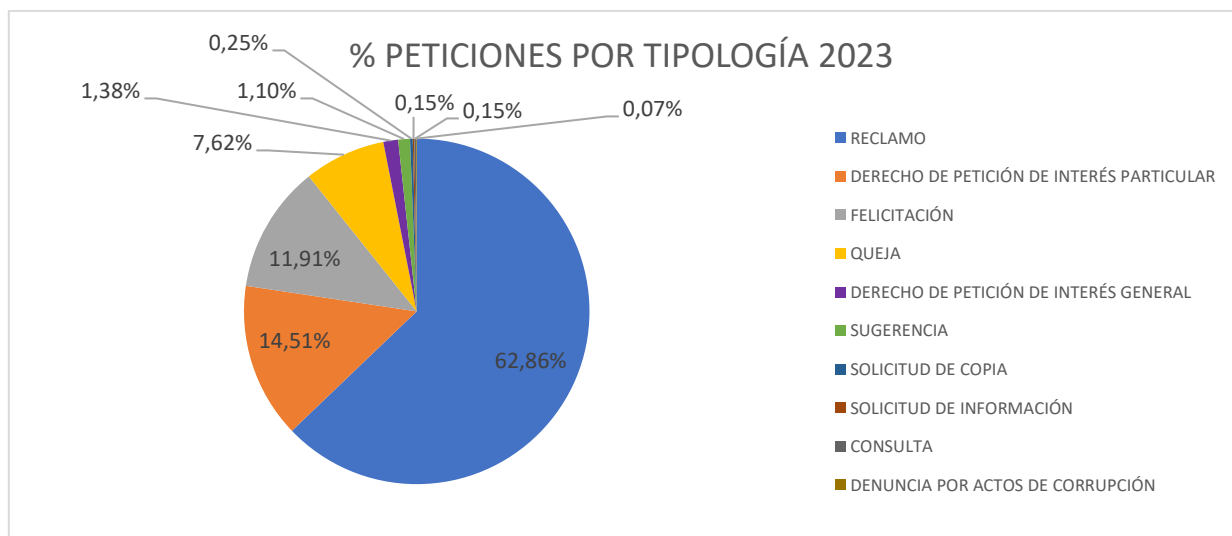
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2023

Tabla 5. Tipología De Peticiones 2023

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PETICIONES POR TIPOLOGÍA 2023
RECLAMO	313	317	381	356	436	434	358	402	353	385	292	244	4271	62,86%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	128	160	149	98	110	84	60	62	45	39	23	28	986	14,51%
FELICITACIÓN	49	71	97	50	79	74	59	70	63	71	67	59	809	11,91%
QUEJA	50	52	57	48	58	38	44	37	27	34	47	26	518	7,62%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	5	14	15	9	16	7	11	2	2	2	2	94	1,38%
SUGERENCIA	11	11	11	13	5	5	2	2	3	3	3	6	75	1,10%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	1	0	2	0	0	1	3	2	6	0	17	0,25%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	1	0	1	0	1	1	0	2	2	0	10	0,15%
CONSULTA	1	1	0	0	0	1	4	0	1	1	0	1	10	0,15%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	5	0,07%
TOTAL	563	619	711	581	701	653	535	586	497	540	443	366	6.795	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2023

Grafica 3. Tipología 2023



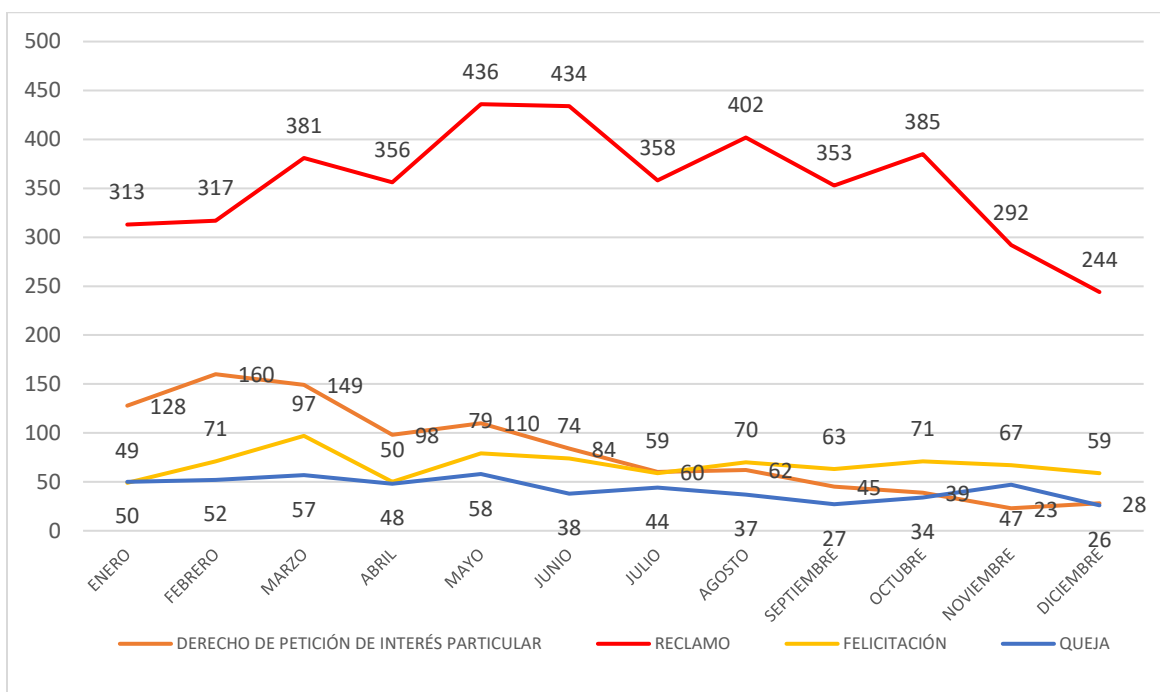
Fuente: Reporte SDGPC 2023

En la vigencia 2023 las peticiones registradas en la Subred Sur, que mayor porcentaje de participación obtuvo fue la tipología de Reclamos con 62,86%(n=4,271), seguido de los Derechos de Petición con un 14,51% (n=986), el

tercer lugar con mayor cantidad de solicitudes son las Felicitaciones con un 11,91% (n=809), y la cuarta tipología con mayores interposiciones ciudadanas son las Quejas con un 7,62% y 518 solicitudes.

Dicho lo anterior, la mayor reducción de solicitudes ciudadanas la tuvo los Derechos de Petición, que presentó una disminución del 29,72% en comparación del año anterior 2022 el cual generó 1.279 solicitudes; Este indicador fue gracias a las diferentes estrategias desplegadas por las áreas implicadas en las PQRSD-F dentro de la institución, especialmente relacionadas con trámites de Jornadas de vacunación a población y mascotas, además de los conceptos sanitarios a establecimientos.

Grafica 4. Tendencia principales tipologías 2023



Fuente: Reporte SDGPC 2023

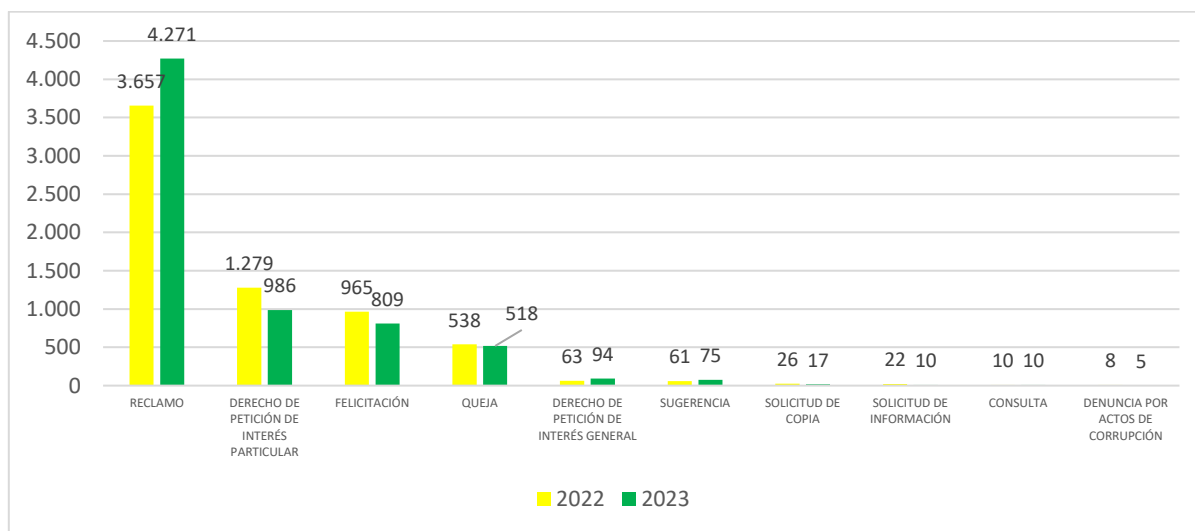
Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el año 2023, las 4 principales tipologías de interposición ciudadana, evidenciadas en la gráfica No. 4 presenta una disminución en el número de Derechos de Petición en todas las tipologías, principalmente a partir del II semestre, pasando de un promedio de 638 PQRSD-F a 494 solicitudes, debido a las acciones de mejora adelantadas por las áreas involucradas en los derechos de petición de los usuarios y sus familias.

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

TIPOLOGÍA	2022	2023
RECLAMO	3.657	4.271
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1.279	986
FELICITACIÓN	965	809
QUEJA	538	518
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	63	94
SUGERENCIA	61	75
SOLICITUD DE COPIA	26	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22	10
CONSULTA	10	10
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	5
TOTAL	6.629	6.795

Fuente: Reporte SDGPC 2023

Grafica 5. Tipología Comparativa 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2023

Para el periodo 2023 la tipología que mayor aumento tuvo fue, los Reclamos con un 14,38% en cuanto a los Derechos de Interés Particular la reducción fue de 29,72%, y las atenciones deshumanizadas redujeron un 3,86%, esto comparado al año 2022. Las causas reiterativas describirán más adelante.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, durante el 2023, se atendieron 5 solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

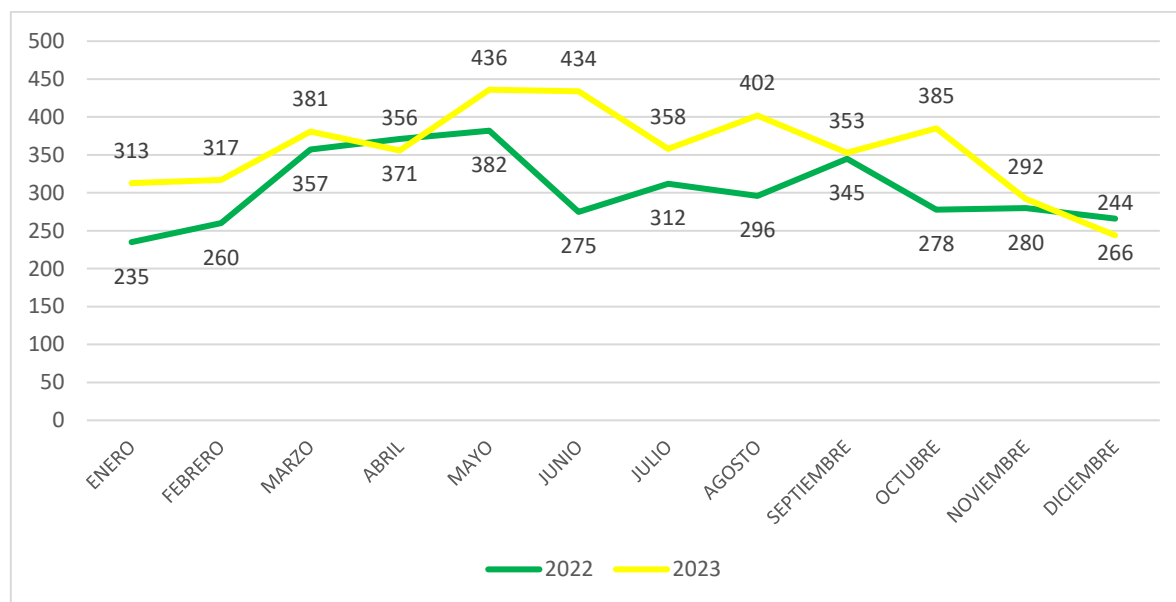
A continuación se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

1.4.1. Reclamos 2023

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

Para el 2023 se recibieron 4,271 Reclamos los cuales corresponden al 62,86% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Grafica 6. Comparativo Reclamos 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022 - 2023

La tendencia de esta tipología presenta un aumento durante toda la vigencia 2023 del 14,38% (n=4.271) en comparación del año 2022 (n= 3.657) esto debido a la cantidad de atenciones a pacientes por la entrada de nuevas vigencias de contratos con EPS privadas, la oferta de medicamentos especializados, el cierre y la entrada de nuevos centros de salud, entre otras, ocasionando así susceptibilidad a manifestaciones ciudadanas por los cambios que se presentaron. Sin embargo al observar la gráfica anterior se evidencia que a partir del segundo semestre del 2023

presentó una disminución de reclamos del 10,03% con 339 peticiones en promedio frente a 373 solicitudes promedio en el primer semestre 2023.

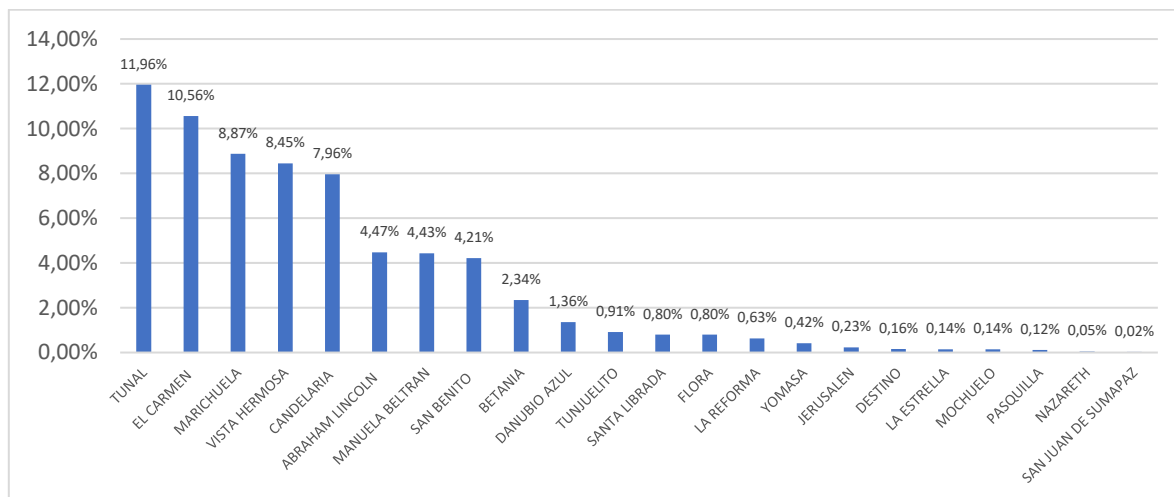
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

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

UNIDAD	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CENTRAL PQRSD	710	31,74%	N/A	N/A
MEISSEN	577	25,79%	232.598	0,25%
TUNAL	511	22,84%	171720	0,30%
EL CARMEN	451	20,16%	147.337	0,31%
MARICHUELA	379	16,94%	427.903	0,09%
VISTA HERMOSA	361	16,14%	205.230	0,18%
CANDELARIA	340	15,20%	220.466	0,15%
ABRAHAM LINCOLN	191	8,54%	116.796	0,16%
MANUELA BELTRAN	189	8,45%	169.948	0,11%
SAN BENITO	180	8,05%	105.673	0,17%
BETANIA	100	4,47%	84.725	0,12%
DANUBIO AZUL	58	2,59%	35.453	0,16%
TUNJUELITO	39	1,74%	15.625	0,25%
SANTA LIBRADA	34	1,52%	23.033	0,15%
FLORA	34	1,52%	19.678	0,17%
USME	32	1,43%	50.842	0,06%
LA REFORMA	27	1,21%	16.601	0,16%
YOMASA	18	0,80%	9.443	0,19%
JERUSALEN	10	0,45%	3.961	0,25%
DESTINO	7	0,31%	6.350	0,11%
LA ESTRELLA	6	0,27%	541	1,11%
MOCHUELO	6	0,27%	12.350	0,05%
PASQUILLA	5	0,22%	7.180	0,07%
PERDOMO	3	0,13%	2.949	0,10%
NAZARETH	2	0,09%	8.680	0,02%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	0,04%	5.940	0,02%
TOTAL	4.271	100%	2.101.022	0,11%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F2023

Grafica 7. Total De Reclamos Por Unidad 2023

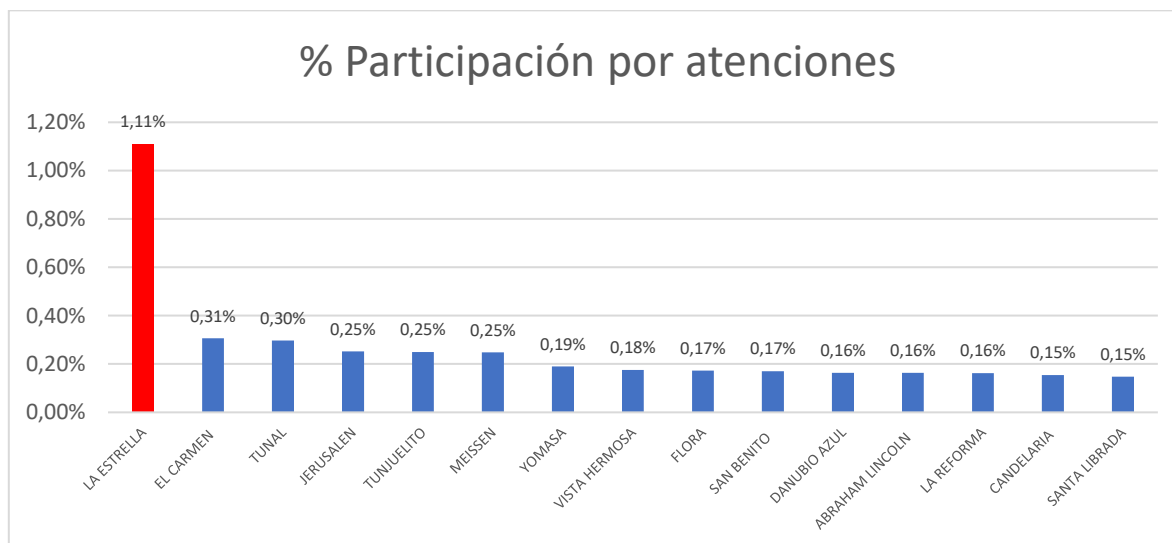


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2023

Las unidades que presentan una mayor cantidad de reclamos para el periodo 2023 son, El Tunal, El Carmen, Marichuela, Vista Hermosa, Candelaria, Abraham Lincoln, Manuela Beltrán y San Benito, coincidiendo en tener dificultades con la oportunidad en la asignación de citas desde el área de ambulatorios, evidenciado que un 83,57% del total de los reclamos de los usuarios, se relacionan con dicha dirección.

Se resalta que para este periodo entró en funcionamiento los nuevos Centros de Salud Danubio Azul, Tunal, trasladando las especialidades de Yomasa, Abraham Lincoln y algunas del centro de salud El Carmen, por esta razón se ve reflejado en la gráfica anterior un aumento en los reclamos para Danubio Azul y El Tunal en comparación de los otros periodos. Es importante mencionar nuevamente que los Derechos de Petición son susceptibles a cualquier cambio que se realice dentro de la entidad.

Gráfica 8. Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones 2023



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

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el hospital de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 1,11%, ya que fueron registradas 6 solicitudes, debido a la falta de información del estado de los pacientes a sus familiares, frente a 541 atenciones durante el periodo

Así mismo, se evidencia que el centro de salud El Carmen presenta 451 inconformidades por los servicios prestado a los usuarios y 147.337 atenciones generadas, dando como resultado un 0.31% 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

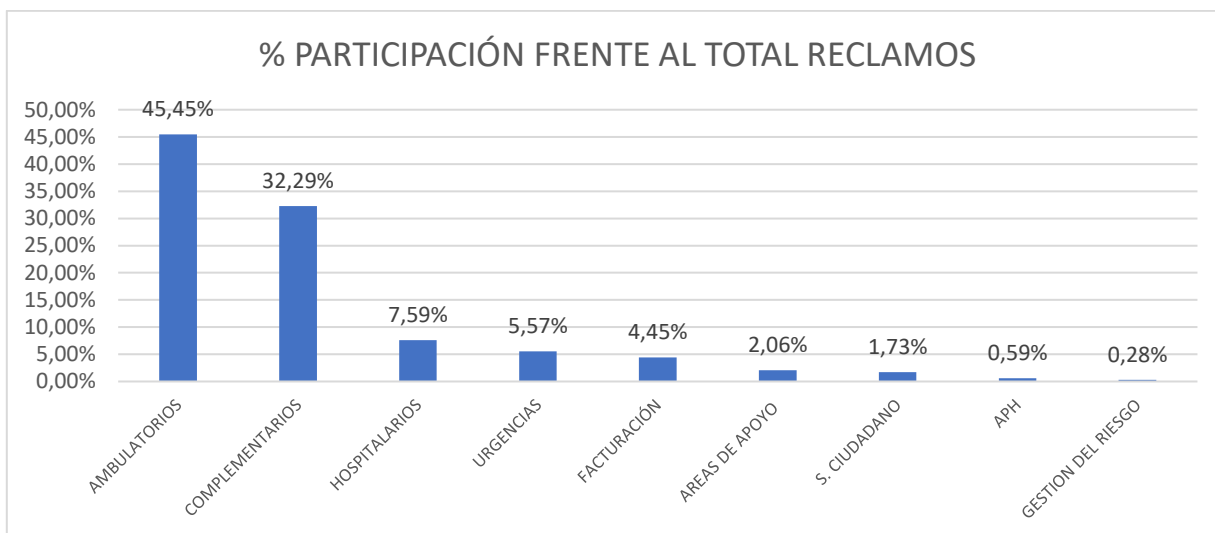
Tabla 8. Total Reclamos por servicios 2023

SERVICIO	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	1941	45,45%
COMPLEMENTARIOS	1379	32,29%
HOSPITALARIOS	324	7,59%
URGENCIAS	238	5,57%

FACTURACIÓN	190	4,45%
AREAS DE APOYO	88	2,06%
S. CIUDADANO	74	1,73%
APH	25	0,59%
GESTION DEL RIESGO	12	0,28%
TOTAL	4.271	100%

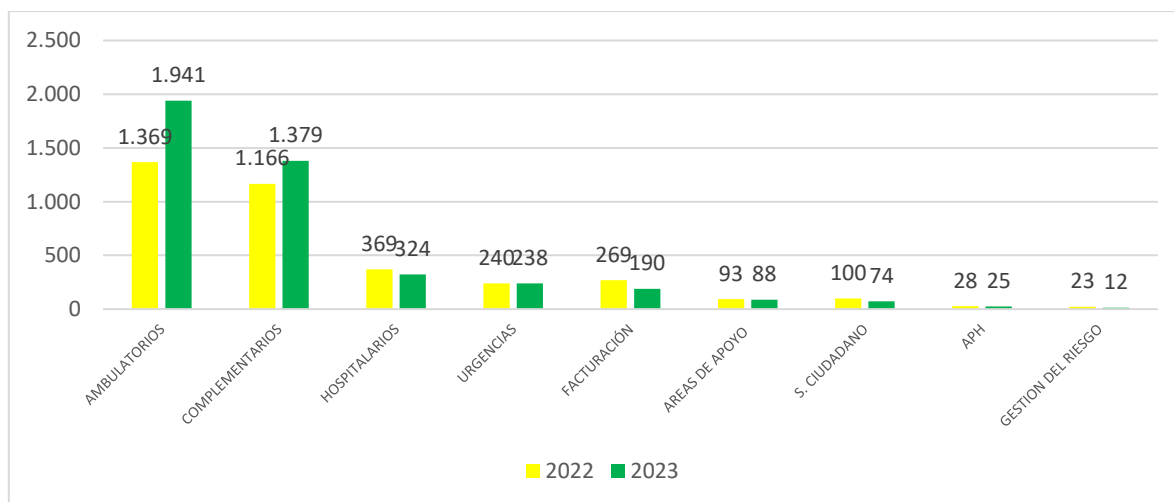
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2023

Grafica 9. Participación de Reclamos por servicio 2023



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

Grafica 10. Reclamos por servicio 2022-2023



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2023

Para el 2023, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 45,45% y 1.941 solicitudes y Complementarios con un 32,29% y 1.379 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 10. Principales causas del Servicio Ambulatorio 2023

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN TOTAL 2023
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	114	104	133	138	151	195	145	169	134	151	108	80	1.622	83,57%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	2	7	10	8	5	8	9	10	6	12	6	4	87	4,48%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	5	6	10	10	8	6	2	7	9	13	2	3	81	4,17%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	0	0	0	0	0	0	15	10	17	17	7	7	73	3,76%

INCONFORMIDAD SERVICIO CONSULTA EXTERNA	1	7	14	12	13	0	0	0	0	0	0	0	47	2,42%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	1	2	0	1	4	7	0	1	4	2	4	0	26	1,34%
SEGUNDA OPINIÓN	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1		0	4	0,21%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA AMBULATORIO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,05%
TOTAL	123	126	167	169	182	216	172	198	171	196	127	94	1.941	100%

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

Para el 2023 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 83,57% con 1.622 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 1.941 reclamos.

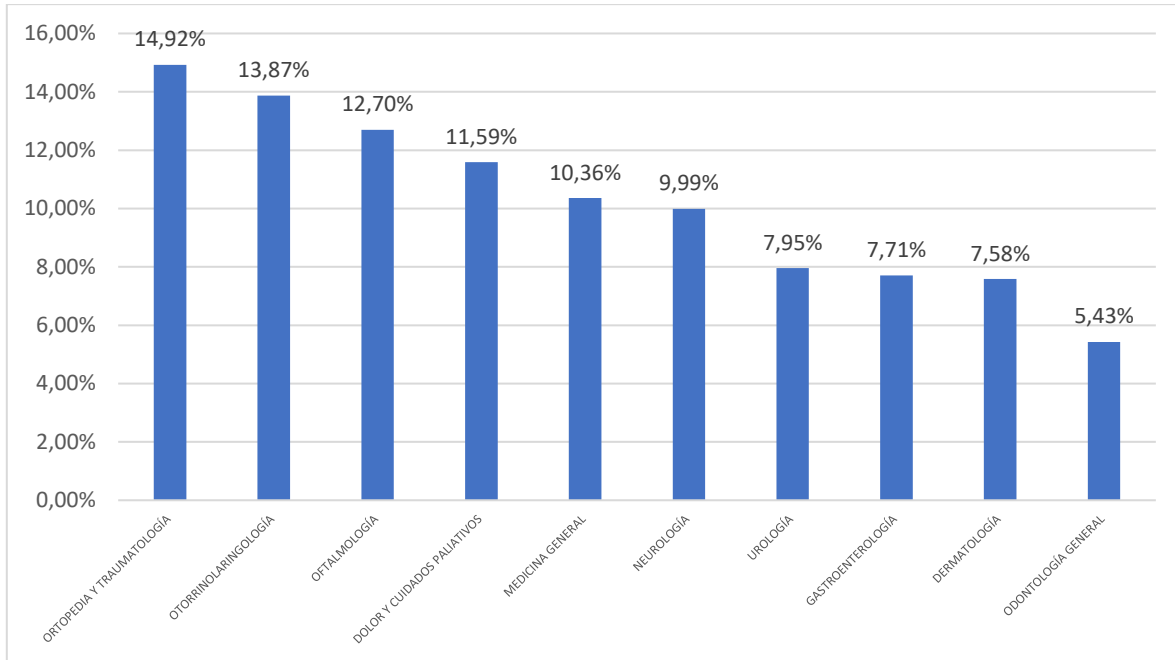
Sin embargo para el IV trimestre esta causa obtuvo una disminución del 4,92%, en comparación del III trimestre de 2023 que presentó 448 solicitudes.

Tabla 11. Top 10 especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio 2023

TOP	ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023
1	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	3	5	20	22	25	39	19	33	27	31	9	9	242
2	OTORRINOLARINGOLOGÍA	3	8	32	24	26	23	18	22	21	21	16	11	225
3	OFTALMOLOGÍA	19	19	13	13	21	31	21	27	11	11	14	6	206
4	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	15	19	30	18	19	20	14	21	10	10	6	6	188
5	MEDICINA GENERAL	9	18	18	3	13	17	14	20	17	23	10	6	168
6	NEUROLOGÍA	4	10	9	10	18	17	9	14	17	20	13	21	162
7	UROLOGÍA	4	4	11	8	16	19	12	18	16	5	8	8	129
8	GASTROENTEROLOGÍA	9	7	14	10	6	12	12	10	16	12	13	4	125
9	DERMATOLOGÍA	3	12	7	11	12	11	9	16	9	17	10	6	123
10	ODONTOLOGÍA GENERAL	3	4	10	9	9	11	8	11	7	9	5	2	88

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

Grafica 11. % Participación por Especialidades 2023

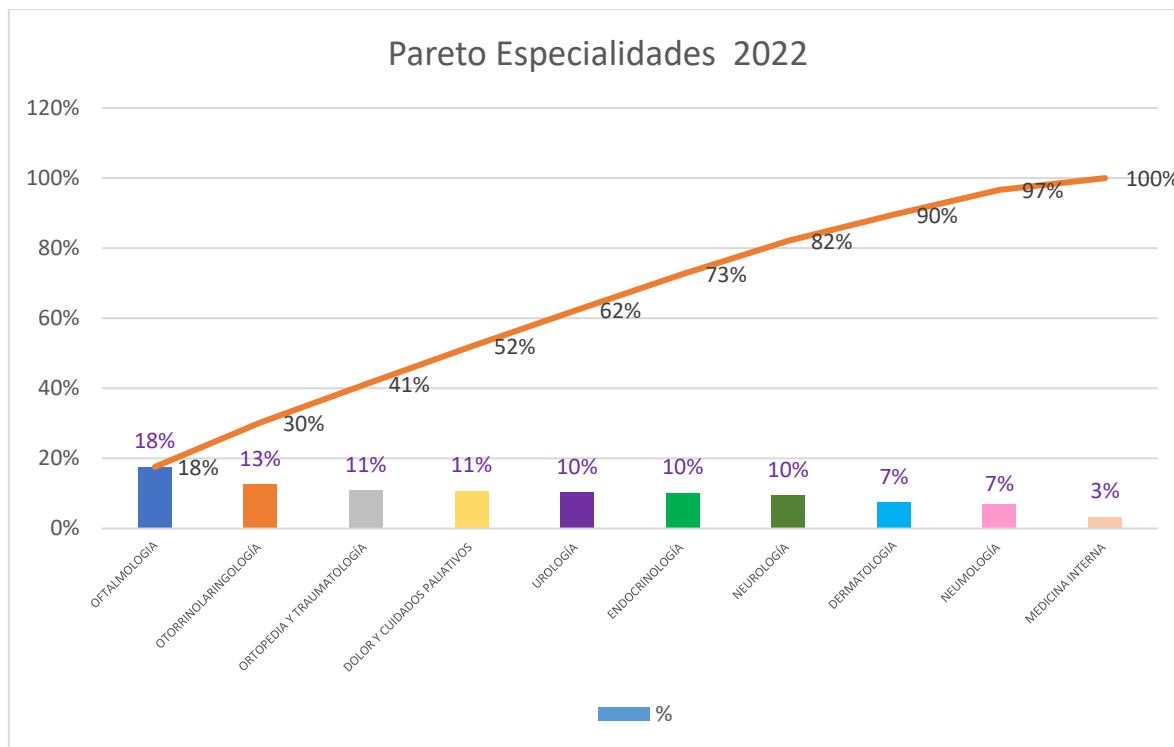


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: 2023

La Grafica 11 corresponde a las 10 especialidades reiterativas durante el periodo 2023, las cuales corresponden al 83,57% 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 tercer trimestre, la segunda especialidad es Otorrinolaringología que tiene un promedio de reclamos de 19 solicitudes mensuales.

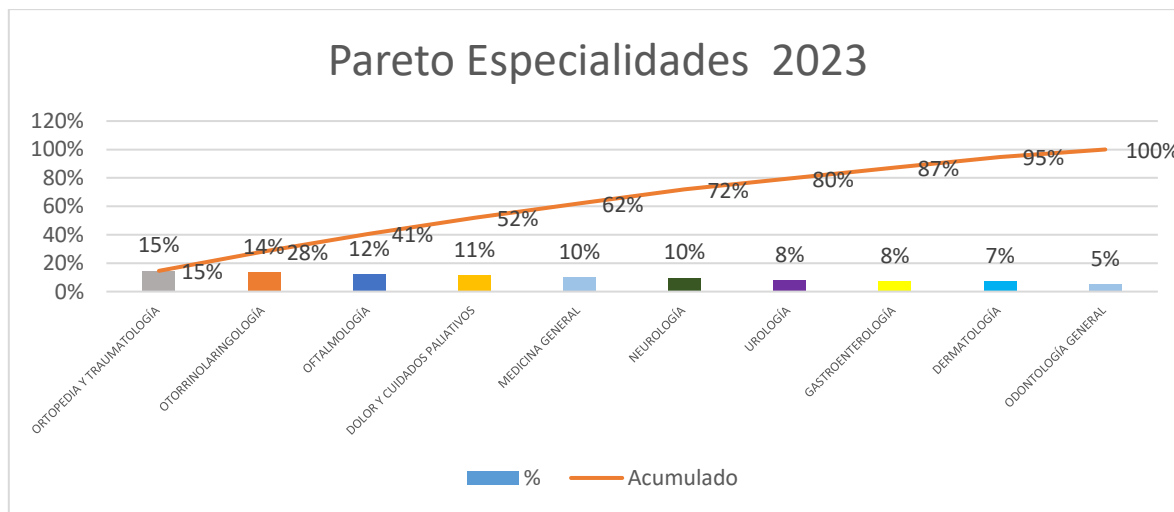
Se resalta que la especialidad de Oftalmología presenta una disminución importante al reducir los reclamos en un 47,46% en el último trimestre del 2023 de las solicitudes, sin embargo es la tercera especialidad con mayor cantidad de inoportunidad con el 12,700025

Grafica 12. Pareto Especialidades 2022



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: 2022

Grafica 13. Pareto Especialidades 2023



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

De acuerdo al acumulado de los años 2022 y 2023 se analizan las especialidades reiterativas con más reclamos, las 5 principales consultas muestran una variación de año a año debido a las diferentes estrategias que se plantean con el área involucrada, con el fin de disminuir la tasa de interposición ciudadana por el motivo de inoportunidad en la asignación.

Se evidencia que tanto en el 2022 y 2023, las primeras 4 especialidades acumulan el 52% del top 10 de las más reiterativas en cuanto a inoportunidad en la cita, las cuales coinciden en los dos periodos con las mismas consultas las cuales son, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Oftalmología y Clínica del Dolor.

Sin embargo el acumulado para el 2023 disminuye de 18% a 15% la cual la mayor especialidad con reclamos reiterativos es Ortopedia y Traumatología que para el 2022 ocupó el puesto 3. Oftalmología baja a la posición 3 en el 2023 la cual en el año anterior ocupó el primer puesto.

Es importante resaltar que para la vigencia de 2023 las especialidades de Neumología y Endocrino salieron del Top 10 de las especialidades reiterativas.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

Tabla 12. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario 2023

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALIZACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN TOTAL 2023
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	11	12	13	9	23	13	11	8	11	8	7	9	135	41,67%
INCONFORMIDAD SERVICIO HOSPITALARIO	10	7	8	13	16	1	0	0	0	0	0	0	55	16,98%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	2	0	2	1	0	8	6	7	7	9	5	1	48	14,81%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	0	0	0	0	0	0	6	4	3	8	1	3	25	7,72%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	3	2	1	0	0	1	2	0	1	4	1	1	16	4,94%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	4	2	13	4,01%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	0	0	8	2,47%
INCONFORMIDAD CON EL DIAGNÓSTICO DURANTE LA CONSULTA	0	0	0	0	2	0	0	2	0	1	1	1	7	2,16%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	6	1,85%
ORIENTACIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4	1,23%

SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	0,93%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3	0,93%
INCONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,31%
TOTAL	26	22	25	24	44	25	39	25	25	32	19	18	324	100%

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

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 41,67% y 135 solicitudes y la inconformidad en el servicio hospitalario con un 16,98% con 55 solicitudes, sobre el total de reclamos recibidos en el 2023 para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 324 solicitudes.

Para este periodo reportado presentó una reducción del 13,89% en cuanto reclamos en comparación del año 2022 que tuvo 369 interposiciones ciudadanas.

Tabla 13. Procedimientos reiterativos por oportunidad en el Servicio Hospitalario 2023

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN 2023
CIRUGÍA GENERAL	3	7	6	5	8	4	7	4	1	4	5	4	58	42,96%
CIRUGIA ORTOPE-DICA	5	3	6	0	12	6	1	2	5	2	1	3	46	34,07%
CIRUGIA UROLO-GICA	1	0	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	6	4,44%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLÓGICA	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4	2,96%
CIRUGÍA OFTALMO-LÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	4	2,96%
CIRUGÍA DERMATO-LÓGICA	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2,22%
CIRUGÍA GINECO-LÓGICA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3	2,22%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3	2,22%
CIRUGÍA ORTOPE-DIA	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2,22%
CIRUGÍA DE OTO-RRINOLARINGOLO-GÍA	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1,48%
CIRUGIA DE TORAX	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,74%
CIRUGÍA NEUROLÓ-GICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,74%
CIRUGIA DE TORAX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,74%
TOTAL GENERAL	11	12	13	9	23	13	11	8	11	8	7	9	135	100%

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

Este periodo el principal procedimiento que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 42,96%, seguida de Cirugía Ortopédica con 37,07%. Estos dos indicadores acumulan el 77,04% del total de interposiciones ciudadanas por inoportunidad en procedimientos quirúrgicos.

1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

Tabla 14. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios 2023

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	36	28	26	41	39	35	20	27	42	37	21	11	363	26,32%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	44	33	23	16	19	11	25	30	28	20	23	25	297	21,54%
OPORTUNIDAD DE CITA PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	0	24	22	30	24	35	35	30	15	19	16	20	270	19,58%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	17	21	14	25	19	2	5	4	16	4	3	136	9,86%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	4	16	16	14	23	3	12	2	8	5	13	20	136	9,86%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	16	4	5	6	8	4	5	4	7	7	11	4	81	5,87%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	6	2	8	6	1	0	7	2	0	0	4	39	2,83%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	0	0	0	0	0	0	4	1	2	2	2	0	11	0,80%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	2	2	9	0,65%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLÓGIA	1	3	1	0	0	0	0	3	0	0	1	0	9	0,65%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	2	1	8	0,58%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	0	0	0	0	0	0	2	3	0	2	0	0	7	0,51%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	3	0	1	0	1	6	0,44%
ORIENTACIÓN COMPLEMENTARIOS	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0,36%
SEGUNDA OPINIÓN COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0,15%
TOTAL	111	132	118	129	144	109	106	123	112	109	95	91	1.379	100%

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

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes con 1.379 correspondientes a un 32,29% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo, estas causas están derivados a la

falta de la oportunidad para la entrega de medicamentos, oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología y la oportunidad en procedimientos complementarios que entre estas 3 causas acumulan el 67,44% del total de reclamos de esta área.

Tabla 15. Total reclamos oportunidad asignación de cita Rx. Imagenología 2023.

OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	17	20	22	27	32	30	25	43	32	23	12	13	296	81,54%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	4	2	3	7	3	2	2	5	6	8	4	2	48	13,22%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	3	2	0	1	2	3	1	0	5	2	0	0	19	5,23%
TOTAL	24	24	25	35	37	35	28	48	43	33	16	15	363	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD – F 2023

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es la principal causa de requerimientos ciudadanos con el 26,32% con 363 solicitudes de usuarios y sus familias, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=1.379), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías las cuales con el 81,54% y un promedio de 25 solicitudes mensuales.

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

Tabla 16. Total Reclamos Servicio Farmacéutico 2023

OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	44	33	23	16	19	11	25	30	28	20	23	25	297	57,78%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	4	16	16	14	23	3	12	2	8	5	13	20	136	26,46%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	16	4	5	6	8	4	5	4	7	7	11	4	81	15,76%
TOTAL	64	53	44	36	50	18	42	36	43	32	47	49	514	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD—F 2023

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 21,54% sobre el total de reclamos recibidos en el 2023 en el servicio de Complementarios. Un promedio de 25 reclamos mensuales es la cantidad de

solicitudes por esta causa, resaltando que la Subred Sur es la única que entrega medicamentos especializados dentro de las 4 Subredes.

1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

Tabla 17. Total Reclamos – Servicio de Urgencias

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN 2023
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	11	3	9	3	6	11	5	8	8	5	16	7	92	38,66%
INCONFORMIDAD SERVICIOS URGENCIAS	6	9	8	10	13	0	0	0	0	0	0	0	46	19,33%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	2	4	2	3	0	3	2	1	0	3	2	3	25	10,50%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	1	0	1	3	3	6	3	2	0	0	1	0	20	8,40%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	0	1	0	0	1	6	2	1	4	2	0	1	18	7,56%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	2	1	6	2	5	17	7,14%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	0	0	0	0	0	0	2	0	3	3	2	1	11	4,62%
ORIENTACIÓN URGENCIAS	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4	1,68%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0,84%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,42%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,42%
TRATO INAPROPIADO (P.A.S)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,42%
TOTAL	21	17	20	19	23	29	16	15	18	19	23	18	238	100%

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

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el 2023 presentó una disminución del 0,84% a comparación del año 2022, para el ultimo semestre del 2023 disminuyeron las solicitudes ciudadanas pasando de un promedio de 21 reclamos a 18. La principal causa es la demora en la atención inicial de Urgencias con un 38,66% en total de reclamos en el servicio de Urgencias, seguida de la inconformidad en el servicio de Urgencias con un 19,33%, y la no atención en el servicio de Urgencias con un 10,50%, estas causas se evidencian principalmente en el hospital de Meissen y Santa Librada.

1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

Tabla 18. Total Reclamos – Servicio de Facturación

FACTURACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	3	7	22	3	12	10	7	13	6	1	3	1	88	46,32%
ORIENTACIÓN FACTURACIÓN	1	2	0	2	1	7	2	3	4	3	3	5	33	17,37%
INCONFORMIDAD SERVICIO FACTURACIÓN	1	5	14	4	7	0	0	0	0	0	0	0	31	16,32%
COBRO INCORRECTO	2	0	1	1	2	2	0	0	1	2	3	1	15	7,89%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	3	3	11	5,79%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	8	4,21%
MALA ASIGNACIÓN DE CITA	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	2,11%
TOTAL	7	14	39	10	23	20	10	18	14	11	13	11	190	100%

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

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el cuarto trimestre de 4,45% con 190 solicitudes, que en comparación del año 2022 presentó una disminución importante en la interposición de reclamos con un 41,58%, pasando de 269 solicitudes a 190 solicitudes, sin embargo las causas de reclamo se mantienen en los dos periodos, las cuales son la demora en la atención en la facturación y la orientación a los usuarios, que corresponden al 63,68% del total de los motivos de reclamos en esta área. Es de resaltar que a pesar de la apertura de los nuevos centros de salud, disminuyeron la cantidad de solicitudes por causa de Facturación.

1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

Tabla 19. Total Reclamos – Servicio al Ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0	5	5	0	1	2	3	2	4	22	29,73%
RUTA DE LA SALUD	1	3	3	3	1	2	0	0	0	0	0	1	14	18,92%
INFORMADORES AMBULATORIO	3	1	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	11	14,86%

INCONFORMIDAD COIN EL SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	6	8,11%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	5	6,76%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	5	6,76%
NO ENTREGA DE TURNO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4	5,41%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,05%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	2,70%
TRABAJO SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,35%
TÉCNICOS SDQS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,35%
TOTAL	5	6	8	6	10	10	2	3	5	4	7	8	74	100%

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

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el periodo 2023, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio que es la causa más reiterativa con el total de reclamos en el año con el 29,73%. La interposición de derechos de peticiones en comparación al 2022 disminuyó un 35,14% pasando de 100 a 74 solicitudes.

1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 20. Total Reclamos Áreas de Apoyo

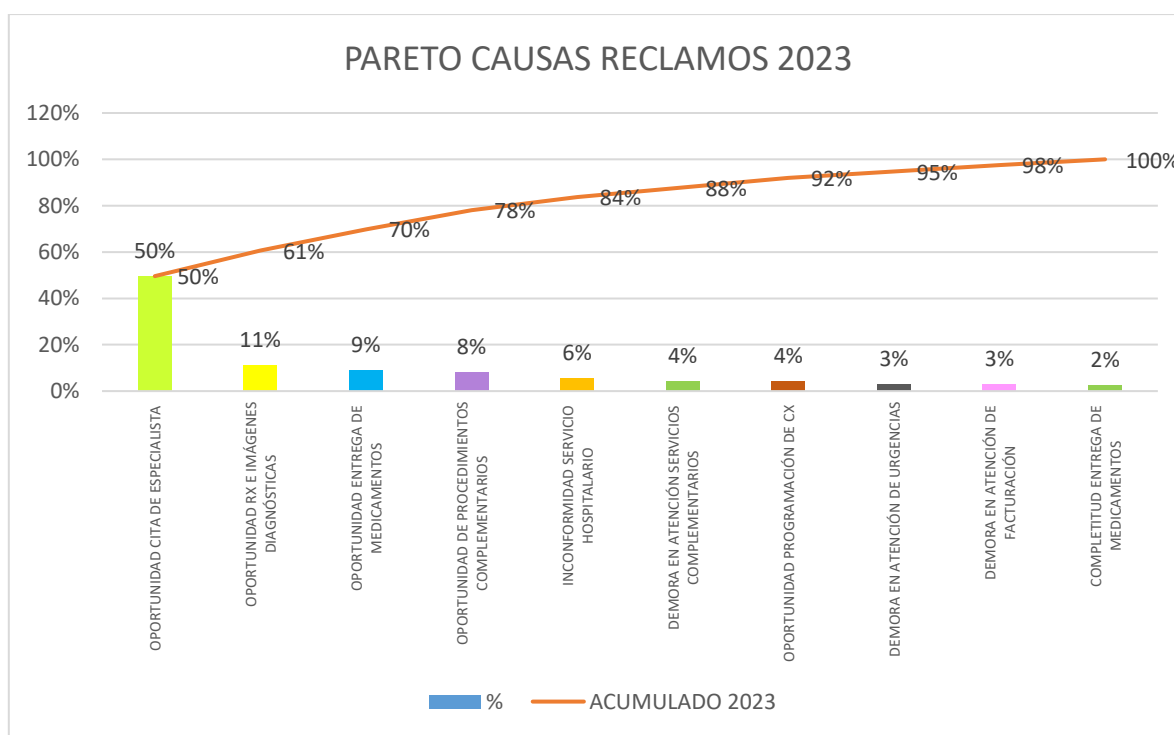
ÁREAS DE APOYO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	2	2	1	0	1	3	3	0	2	2	1	0	17	19,32%
SERVICIOS GENERALES	0	1	1	1	2	2	3	1	0	2	0	3	16	18,18%
VIGILANCIA	3	2	1	1	2	2	0	0	0	3	0	0	14	15,91%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	1	1	0	0	0	0	2	4	0	10	11,36%
SISTEMAS	0	0	1	2	2	0	0	0	2	1	0	0	8	9,09%
PROFESIONAL DE ENLACE	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	0	7	7,95%
ALIMENTOS	0	0	0	1	0	1	1	4	0	0	0	0	7	7,95%
TERCERIZADOS	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	3,41%
CONTRATACIÓN	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,27%
COMUNICACIONES	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2,27%
REGISTRADURÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,14%
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1,14%

TOTAL	8	7	7	6	8	9	11	6	5	11	7	3	88	100%
-------	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----	---	---	----	------

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

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades por dificultades en el mantenimiento y la infraestructura de las unidad, los servicios generales, como el aseo y los suministros en las instalaciones y el servicio de vigilancia, estas causas corresponden al 53,41% sobre el total de reclamos en las áreas de apoyo; mensualmente esta área presenta 7 reclamos mensuales durante el periodo 2023

Grafica 14. Pareto causas 2023



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

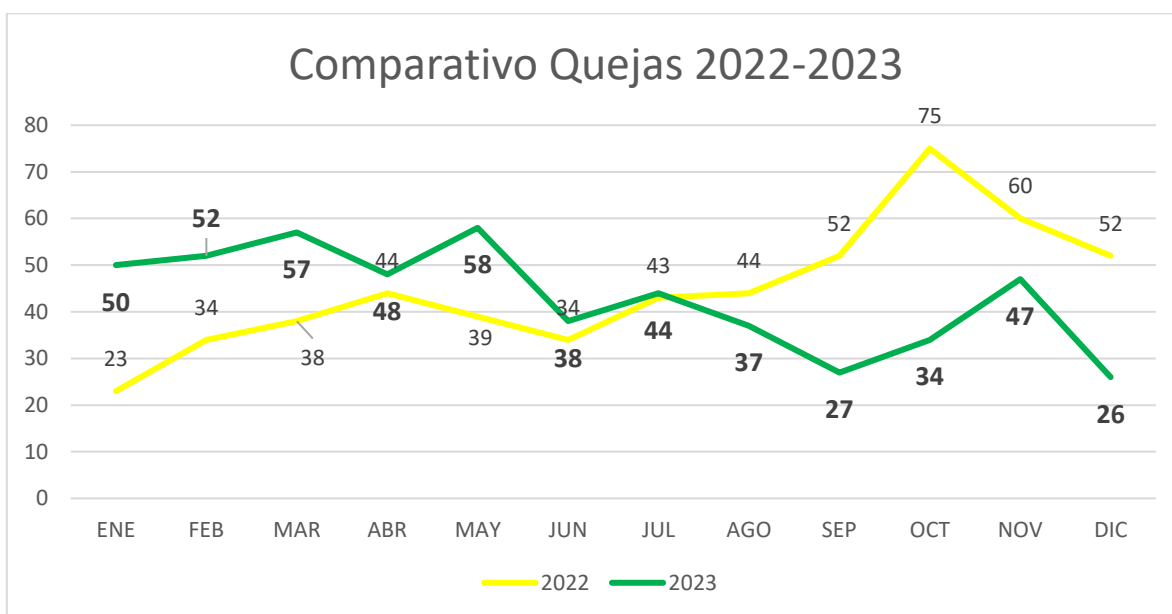
De acuerdo al acumulado de las 10 principales causas reiterativas en el año 2023 el 50% es para la oportunidad de cita especialista; La oportunidad de imágenes diagnósticas y la oportunidad de entrega de medicamentos representan el 70% del total de reclamos interpuestos por los ciudadanos en el 2023.

1.4.2. Quejas 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 2023, se recibieron 518 quejas, correspondiente al 7,62% del total de las manifestaciones (n=6.795), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 8,12% (n=518) sobre un total de 6.629 PQRSD-F.

Grafica 15. Quejas 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

Las quejas para el año 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 la vigencia de este periodo se presentó una disminución del 3,86% en comparación al periodo 2022, y una tendencia a la baja según muestra la gráfica No. 15. Su mayor disminución se concentró en el segundo semestre con 36 peticiones promedio frente a 51 quejas del primer semestre, 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 21. 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 – F 2023

La tasa de quejas para el presente periodo presenta una reducción del 0,04 en comparación 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.

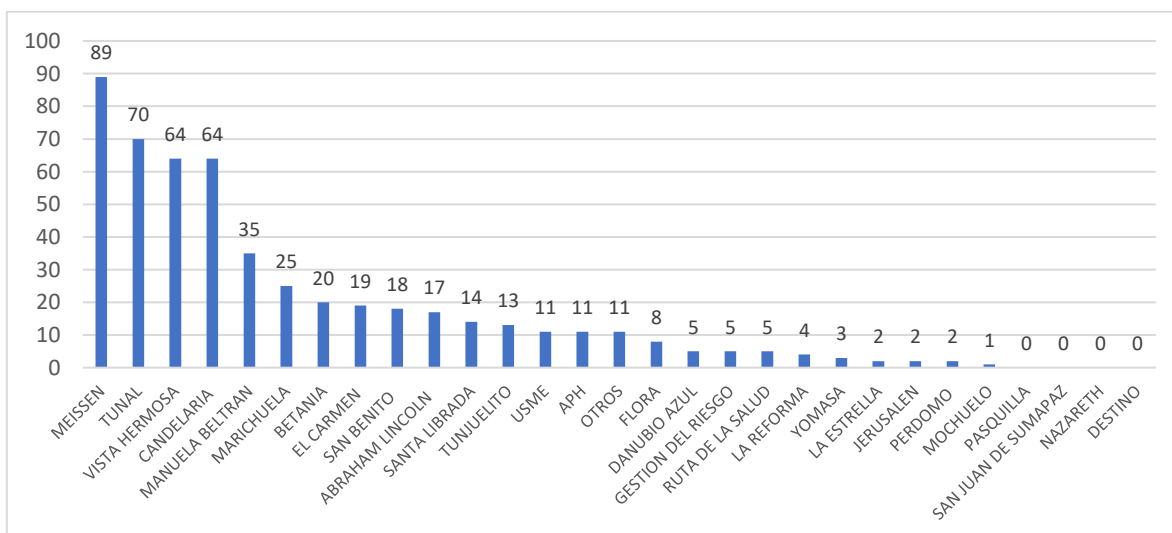
Tabla 22. Total Quejas Por Unidad 2023

UNIDAD	TOTAL QUEJAS 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	89	17,18%	232.598	0,04%
TUNAL	70	13,51%	171.720	0,04%
VISTA HERMOSA	64	12,36%	205.230	0,03%
CANDELARIA	64	12,36%	220.466	0,03%
MANUELA BELTRAN	35	6,76%	169948	0,02%
MARICHUELA	25	4,83%	427.903	0,01%
BETANIA	20	3,86%	84725	0,02%
EL CARMEN	19	3,67%	147.337	0,01%
SAN BENITO	18	3,47%	105.673	0,02%
ABRAHAM LINCOLN	17	3,28%	116.796	0,01%
SANTA LIBRADA	14	2,70%	23.033	0,06%
TUNJUELITO	13	2,51%	15.625	0,08%
APH	11	2,12%	N/A	N/A
OTROS	11	2,12%	N/A	N/A!

USME	11	2,12%	50.842	0,02%
FLORA	8	1,54%	19.678	0,04%
DANUBIO AZUL	5	0,97%	35.453	0,01%
GESTION DEL RIESGO	5	0,97%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	5	0,97%	N/A	N/A!
LA REFORMA	4	0,77%	16.601	0,02%
YOMASA	3	0,58%	9443	0,03%
LA ESTRELLA	2	0,39%	541	0,37%
PERDOMO	2	0,39%	2949	0,07%
JERUSALEN	2	0,39%	3.961	0,05%
MOCHUELO	1	0,19%	12.350	0,01%
NAZARETH	0	0,00%	8.680	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	7.180	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	5.940	0,00%
DESTINO	0	0,00%	6.350	0,00%
TOTAL	518	100%	2.101.022	0,02%

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

Grafica 16. Cantidad de quejas por unidad 2023

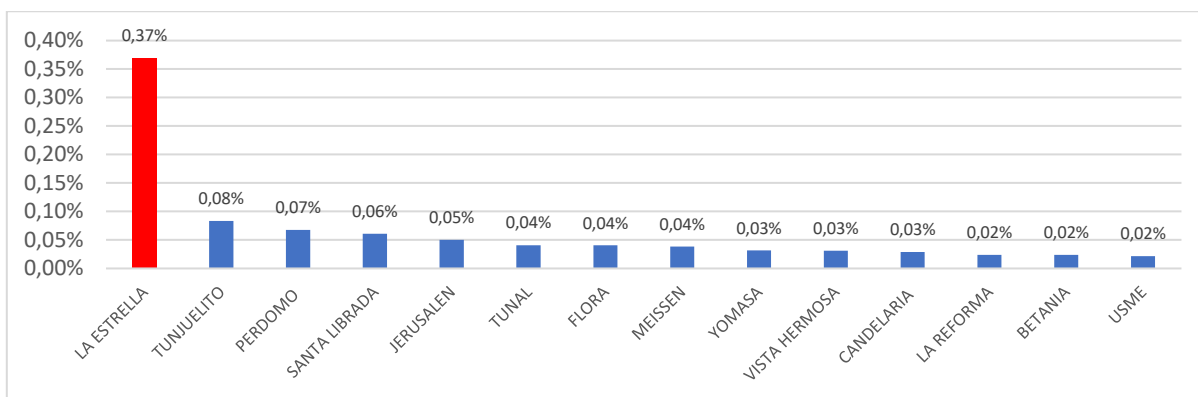


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D 2023

Las unidades que presentan una mayor cantidad de quejas para el 2023 son Meissen, El Tunal, Vista Hermosa y Candelaria que representan el 55,41% del total

de las quejas en todas las unidades, principalmente en los servicios Hospitalarios y de Urgencias de Meissen y El Tunal y los servicios farmacéuticos de Candalaria y Vista Hermosa.

Grafica 17. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones 2023



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

Frente a las atenciones brindadas por las unidades de salud, la unidad de La Estrella tiene el mayor porcentaje de participación con 541 atenciones y 2 quejas a causa de atenciones deshumanizadas por parte del servicio de enfermería y vigilancia hacia los pacientes y sus familias representa el 0,37% de participación, frente al resto de unidades

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=2.101.202) la tasa de cada 10.000 atenciones 0,2 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios en toda la entidad.

1.4.2.3. Quejas por servicios

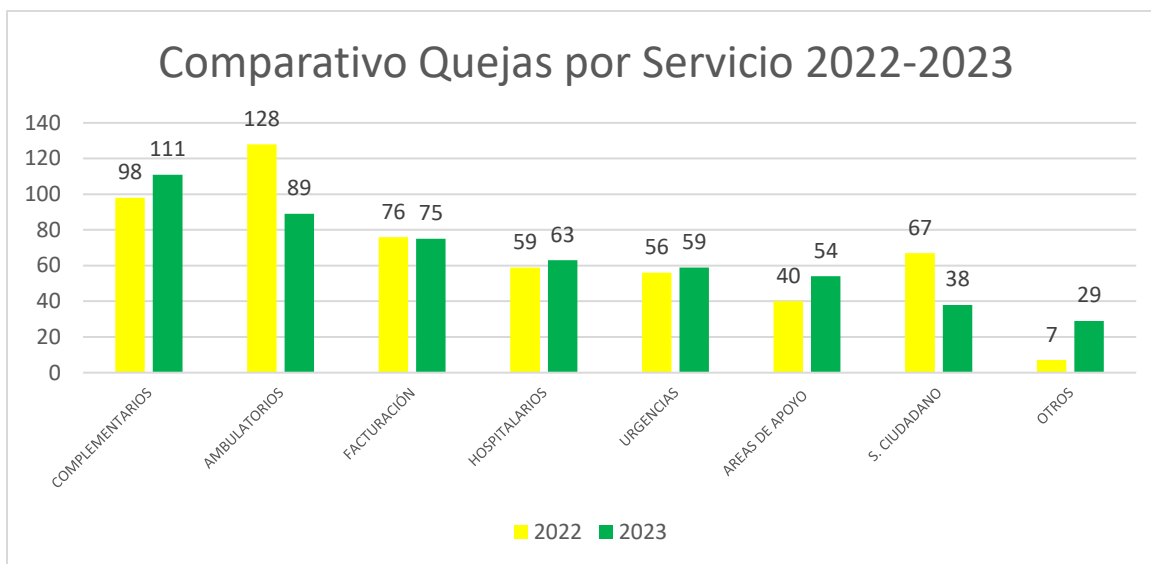
Tabla 23. Total Quejas Por Servicio 2023

SERVICIO	TOTAL QUEJAS 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
COMPLEMENTARIOS	111	21,43%
AMBULATORIOS	89	17,18%
FACTURACIÓN	75	14,48%
HOSPITALARIOS	63	12,16%
URGENCIAS	59	11,39%
AREAS DE APOYO	54	10,42%

S. CIUDADANO	38	7,34%
OTROS	29	5,60%
TOTAL	518	100%

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

Grafica 18. Total Quejas Por Servicio 2022-2023



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

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

En el periodo de año 2023, se recibieron 420 felicitaciones, correspondiente al 11,91% del total de las manifestaciones (n=6,795), mientras que para el año 2022 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 14,56% (n=965) sobre un total de 6.629 PQRSD-F.

Grafica 19. Felicitaciones 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

El comportamiento de las felicitaciones para el año 2023 se ha mantenido en un promedio de 67 reconocimientos mensuales, mientras que para el año 2022, el promedio fue de 80 felicitaciones mensuales; para el año 2023 el reconocimiento a la labor de los funcionarios y colaboradores, se mantuvo en el tercer puesto tanto en el 2022 como en el 2023 en el total de manifestaciones ciudadanas.

1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

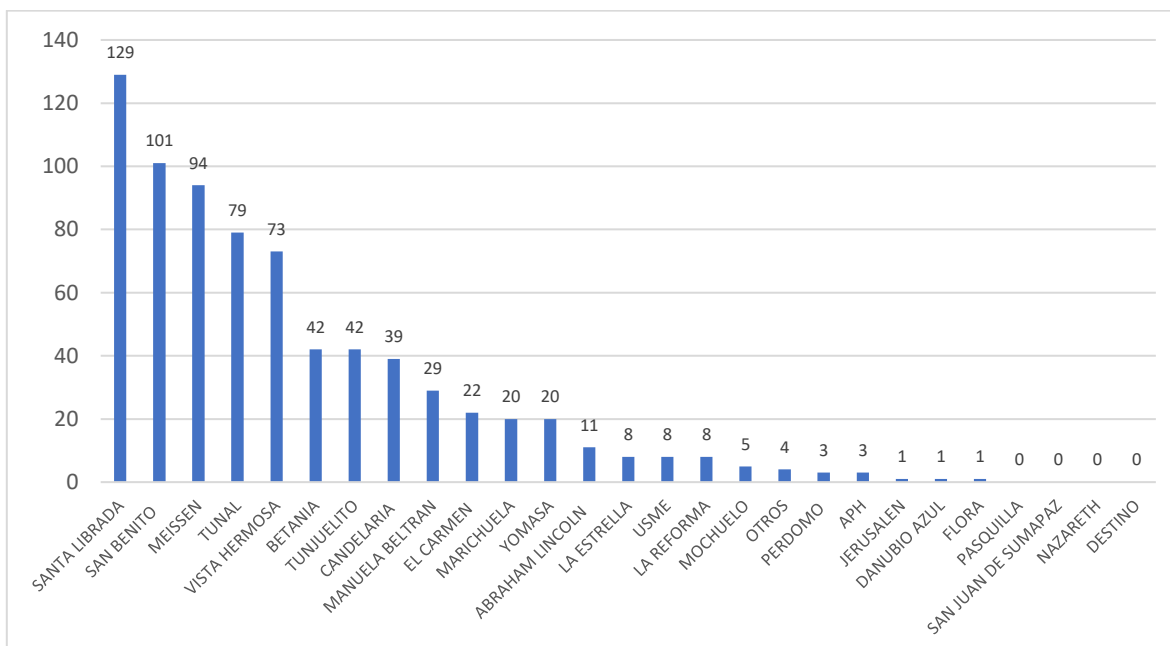
Tabla 24. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud 2023

UNIDAD	TOTAL FELICITACIONES 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
SANTA LIBRADA	129	15,95%	23.033	0,56%
SAN BENITO	101	12,48%	105.673	0,10%
MEISSEN	94	11,62%	232.598	0,04%
TUNAL	79	9,77%	171.720	0,05%
VISTA HERMOSA	73	9,02%	205230	0,04%
RUTA DE LA SALUD	66	8,16%	N/A	N/A
BETANIA	42	5,19%	84.725	0,05%
TUNJUELITO	42	5,19%	15.625	0,27%
CANDELARIA	39	4,82%	220466	0,02%
MANUELA BELTRAN	29	3,58%	169.948	0,02%
EL CARMEN	22	2,72%	147337	0,01%
MARICHUELA	20	2,47%	427.903	0,00%
YOMASA	20	2,47%	9.443	0,21%
ABRAHAM LINCOLN	11	1,36%	116.796	0,01%
LA ESTRELLA	8	0,99%	541	1,48%
USME	8	0,99%	50.842	0,02%
LA REFORMA	8	0,99%	16.601	0,05%
MOCHUELO	5	0,62%	12.350	0,04%

OTROS	4	0,49%	N/A	N/A
PERDOMO	3	0,37%	2.949	0,10%
APH	3	0,37%	N/A	N/A
JERUSALEN	1	0,12%	3961	0,03%
DANUBIO AZUL	1	0,12%	35.453	0,00%
FLORA	1	0,12%	19.678	0,01%
PASQUILLA	0	0,00%	7.180	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	5940	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	8.680	0,00%
DESTINO	0	0,00%	6.350	0,00%
TOTAL	809	100%	2.101.022	0,04%

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

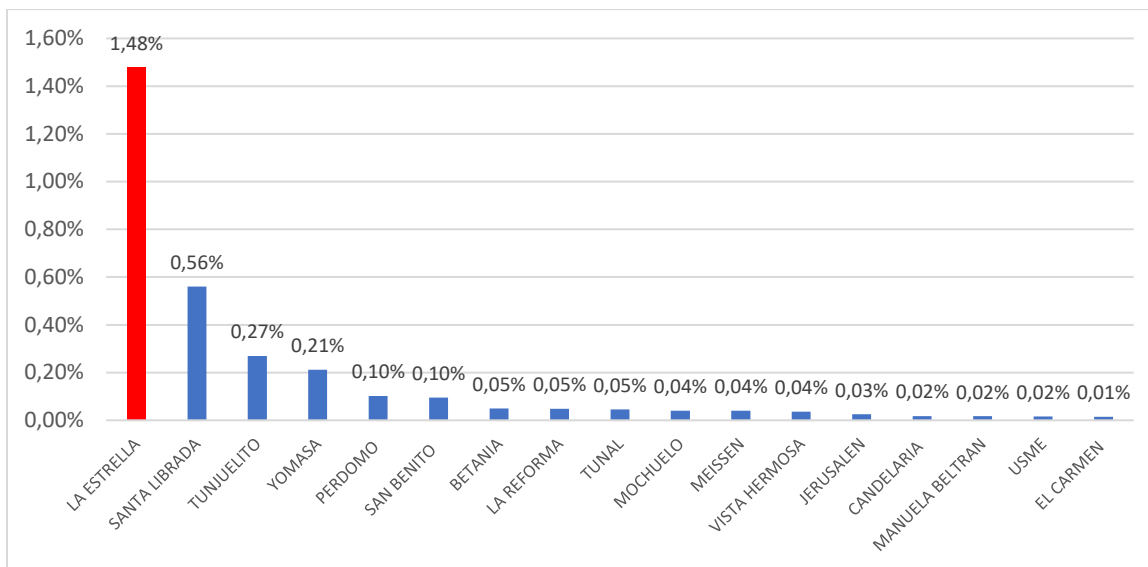
Grafica 20. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios 2023



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

Las unidades que presentaron mayor cantidad de felicitaciones en este periodo fueron, Santa Librada, San Benito, Meissen, El Tunal y Vista Hermosa; 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. Estas 5 unidades representan el 58,84% del total de las unidades con reconocimiento a la labor.

Grafica 21. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones 2023



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

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital La Estrella con el 1,48%, 8 felicitaciones y 541 atenciones, así mismo el centro de salud Santa Librada que obtiene el 0,56% de participación con 23.033 atenciones y 129 reconocimientos 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.

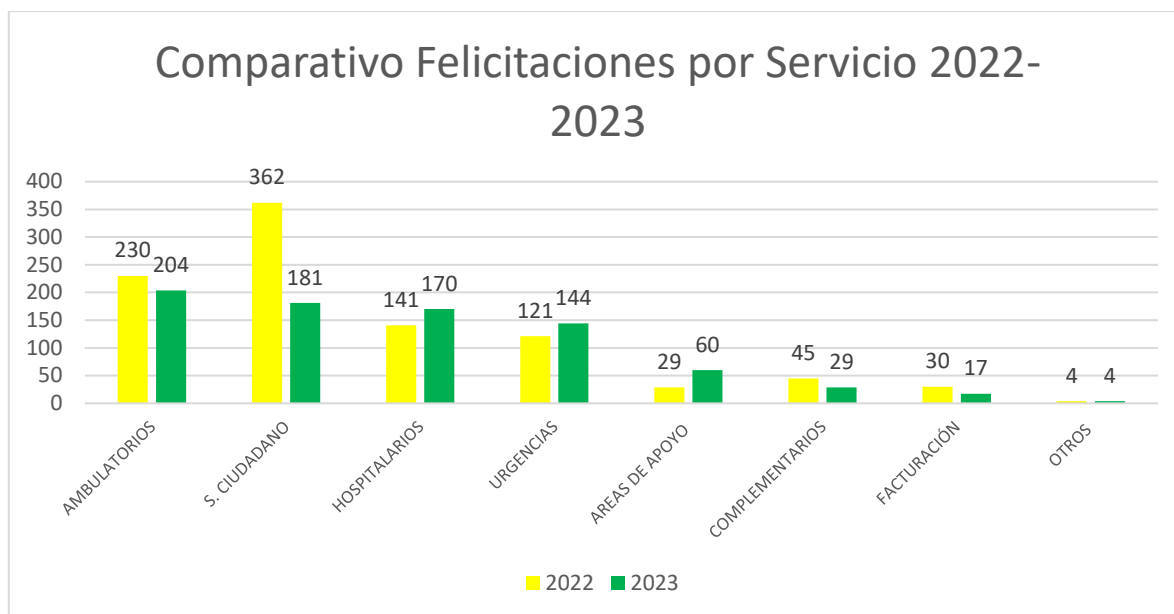
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

Tabla 25. Total Felicitaciones por servicio 2023

SERVICIO	TOTAL 2023	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
AMBULATORIOS	204	25,22%
S. CIUDADANO	181	22,37%
HOSPITALARIOS	170	21,01%
URGENCIAS	144	17,80%
AREAS DE APOYO	60	7,42%
COMPLEMENTARIOS	29	3,58%
FACTURACIÓN	17	2,10%
OTROS	4	0,49%
TOTAL	809	100%

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

Gráfica 22. Felicitaciones Por Servicios 2023



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2022 - 2023

El servicio de Ambulatorios recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre con 25,22% y 204 reconocimientos principalmente en el centro de salud de San Benito por la especialidad de Psiquiatría con 32 reconocimientos durante todo el año.

Servicio al Ciudadano obtuvo el segundo puesto con mayores manifestaciones interpuestas principalmente en el servicio de Ruta de la salud con 56 reconocimientos, seguido del reconocimiento a los informadores de consulta externa de la unidad de San Benito. Las felicitaciones manifestadas para Servicio al Ciudadano representan el 22,37% sobre el total de esta tipología en el 2023.

1.5. Barreras de Acceso

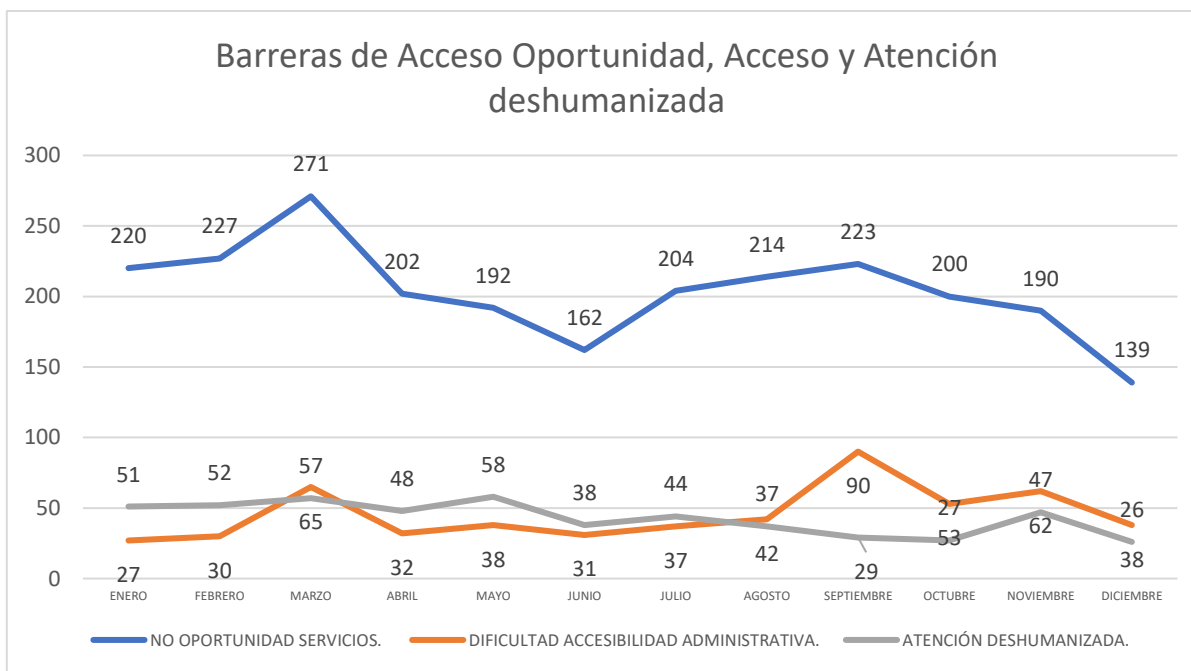
Tabla 26. Barreras de acceso 2023

BARRERA D6 ACCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	220	227	271	202	192	162	204	214	223	200	190	139	2444	60,56%

DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	27	30	65	32	38	31	37	42	90	53	62	38	545	13,50%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	51	52	57	48	58	38	44	37	29	27	47	26	514	12,74%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	61	50	40	33	52	19	37	44	37	33	34	30	470	11,65%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	5	7	2	3	9	5	2	1	1	0	3	2	40	0,99%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	0	0	1	1	2	2	2	0	0	3	1	0	12	0,30%
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	2	3	3	1	0	0	0	0	0	1	0	10	0,25%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
EMERGENCIA COVID	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	364	369	439	322	352	257	326	338	380	316	338	235	4036	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2023

Grafica 23. Barreras de acceso 2023



Para el año 2023, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 60,56% (n=2.444) sobre el total de peticiones del trimestre (n=6.795), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 13,50% con 545 motivos y la atención deshumanizada con el 12,74% (n=1514). Sin embargo las PQRSD-F por estas causas disminuyeron un 2,18% a comparación del año 2022.

1.6. Trámites y servicios

Tabla 27. Trámites y servicios registrados 2023

No	TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	9	8	7	6	6	15	4	16	7	4	5	5	92
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	200	160	214	193	266	312	260	300	284	227	144	80	2640
3	CONCEPTO SANITARIO	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
4	HISTORIA CLÍNICA	10	4	0	3	1	1	0	0	3	0	4	0	26
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	53	46	70	61	74	56	37	64	67	37	21	17	603
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	7	5	6	6	7	9	7	1	12	3	3	4	70
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	96	56	67	46	30	43	57	55	43	27	55	51	626
10	URGENCIAS	47	42	50	46	44	51	36	40	19	31	32	26	464
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	TOTAL	424	324	415	366	428	487	401	476	435	329	264	183	4.532

Fuente: Reporte SDGPC 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 27.

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 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 periodo 2023, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como mecanismos de Escucha PQRSD-F, 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.

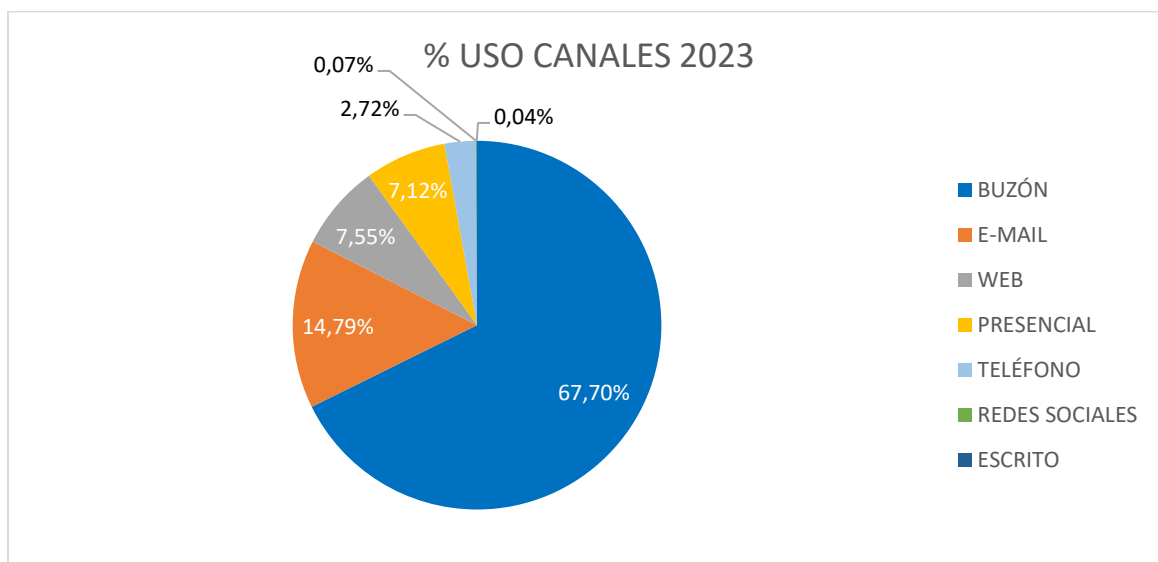
2.1 Canales de Escucha

Tabla 28. Uso de canales de escucha 2023

CANALES DE INTERACCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% USO CANALES 2023
BUZÓN	338	395	475	375	452	423	359	427	353	396	331	276	4.600	67,70%
E-MAIL	130	110	102	83	72	123	99	71	74	55	52	34	1.005	14,79%
WEB	50	50	47	40	55	49	42	45	33	37	32	33	513	7,55%
PRESENCIAL	41	60	86	64	88	57	23	21	11	16	10	7	484	7,12%
TELÉFONO	4	0	0	17	33	1	12	22	26	36	18	16	185	2,72%
REDES SOCIALES	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,07%
ESCRITO	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,04%
TOTAL	563	619	711	581	701	653	535	586	497	540	443	366	6.795	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2023

Grafica 24. Uso de canales 2023



Fuente: Reporte SDGPC 2023

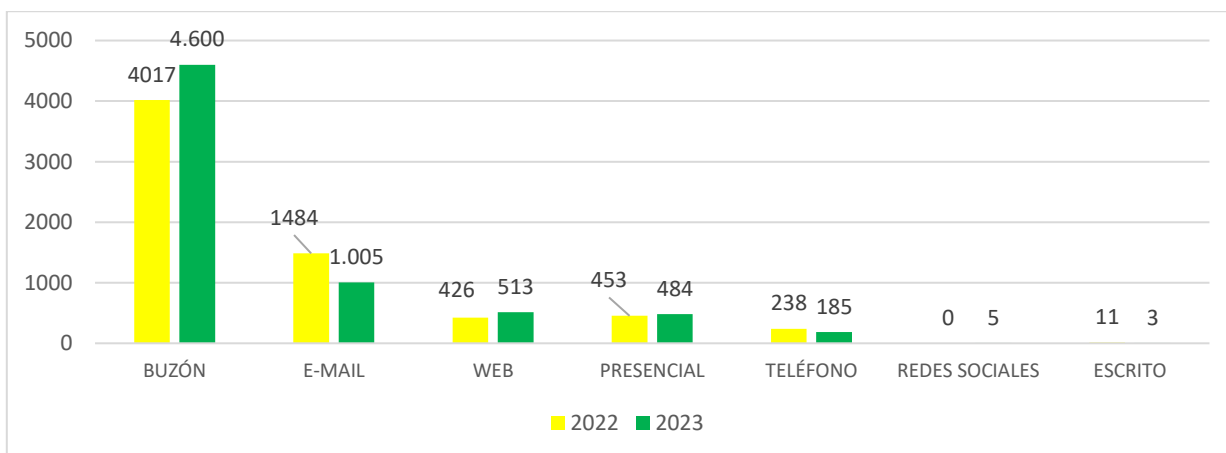
Durante el 2023, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 67,70% y 4.600 solicitudes, con un promedio de 383 derechos de petición mensuales durante el 2023; el segundo canal con mayor uso por los ciudadanos es el correo electrónico con un 14,79% con 1.005 solicitudes, disminuyendo un 47,66% en comparación del año 2022, en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en este periodo es el canal Web con el 7,55% con 513 solicitudes aumentando un 16,96% en comparación del año anterior.

Tabla 29. Comparativo uso de canales 2022-2023

CANALES DE ESCUCHA	2022	2023
BUZÓN	4017	4.600
E-MAIL	1484	1.005
WEB	426	513
PRESENCIAL	453	484
TELÉFONO	238	185
REDES SOCIALES	0	5
ESCRITO	11	3
TOTAL	6.629	6.795

Fuente: Reporte SDGPC 2022 – 2023

Grafica 25. Comparativo uso de canales 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022 – 2023

Para este periodo el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del 2022, fue el Buzón de Sugerencia con 12,67%, seguido por el canal Web a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha pasando de 426 solicitudes en el 2022 a 513 peticiones en el 2023.

Se mantiene el canal de buzones de sugerencia como el mecanismo más usado por los usuarios tanto en el 2022 y el 2023.

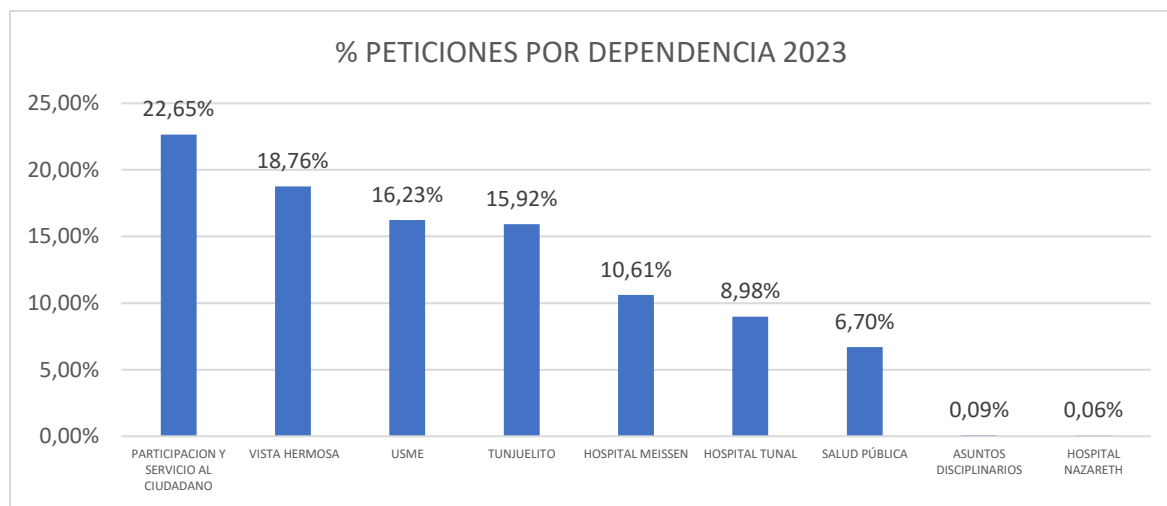
2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 30. Total peticiones por dependencia 2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2023	% PETICIONES POR DEPENDENCIA 2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	126	121	132	113	151	178	143	131	130	131	102	81	1.539	22,65%
VISTA HERMOSA	88	86	128	99	129	100	109	124	116	126	94	76	1275	18,76%
USME	69	93	101	89	110	93	77	105	87	117	89	73	1103	16,23%
TUNJUELITO	74	114	146	110	133	107	92	115	66	30	60	35	1082	15,92%
HOSPITAL MEISSEN	65	66	65	75	59	83	61	59	44	68	41	35	721	10,61%
HOSPITAL TUNAL	53	53	61	41	62	53	35	28	46	64	50	64	610	8,98%
SALUD PÚBLICA	88	86	77	53	56	38	17	23	8	1	6	2	455	6,70%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	6	0,09%
HOSPITAL NAZARETH	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	4	0,06%
TOTAL	563	619	711	581	701	653	535	586	497	540	443	366	6795	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2022 - 2023

Grafica 26. Total peticiones por dependencia 2023



Fuente: Reporte SDGPC 2023

Para el 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 22,65% con 1.539 solicitudes gestionadas, disminuyendo un 4,22% con relación al periodo 2022.

En segundo lugar de las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha es el hospital de Vista Hermosa con 18,76% y 1.275 solicitudes, ya que esta dependencia registra y gestiona todas las manifestaciones que ingresan a las unidades de la localidad de Ciudad Bolívar, la cual concentra la mayor cantidad de centro de salud dentro de la Subred Sur.

La dependencia de Usme mantuvo la misma cantidad de solicitudes ciudadanas con un promedio de 92 peticiones mensuales.

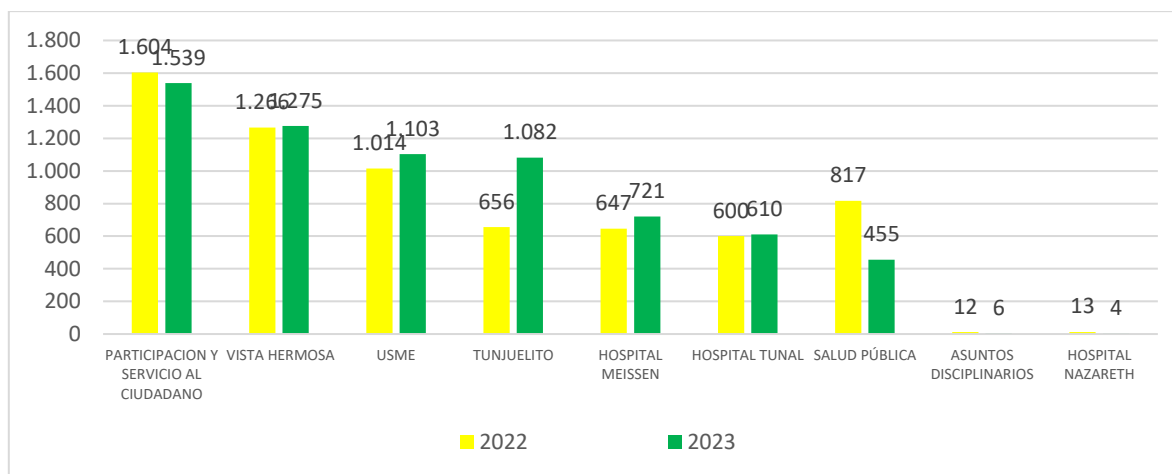
La dependencia de la localidad de Tunjuelito obtuvo un 15,92% en participación frente al total de peticiones en el año, aunque es la localidad urbana con menos unidades las atenciones que se concentraron en el primer semestre en las unidades de El Carmen y Abraham Lincoln, fue susceptible a la interposición de derechos de petición ciudadana, sin embargo para el segundo semestre del año presentó una disminución de requerimientos del 72,73%.

Tabla 31. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia 2023

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2022	2023
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.604	1.539
VISTA HERMOSA	1.266	1.275
USME	1.014	1.103
TUNJUELITO	656	1.082
HOSPITAL MEISSEN	647	721
HOSPITAL TUNAL	600	610
SALUD PÚBLICA	817	455
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	12	6
HOSPITAL NAZARETH	13	4
TOTAL	6.629	6.795

Fuente: Reporte SDGPC 2022 - 2023

Grafica 27. Peticiones por dependencia comparativo 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022 - 2023

Para el 2023 la dependencia que presenta un aumento representativo es la de Tunjuelito con un aumento del 39,37% de solicitudes registradas en comparación al año 2022, en causa de lo expuesto anteriormente.

Sin embargo la dependencia que más redujo los ingresos de solicitudes ciudadanas al Sistema Distrital Bogotá te Escucha Salud pública, pasando de 817 registros en el 2022 a 455 en este periodo dando como resultado un 79,56% 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 32. Tiempo promedio de respuesta 2023

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED 2023
	CONSULTA	30 días
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	8
FELICITACIÓN	10 días	5
QUEJA	15 días	12
RECLAMO	15 días	10
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	9
SOLICITUD DE COPIA	10 días	6

SUGERENCIA	15 días	12
TOTAL GENERAL		9,0

Fuente: Reporte SDGPC 2023

Para el 2023, se dio continuidad con el cumplimiento de la oportunidad en 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 33. Total Traslados A Otras Entidades 2023

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS 2023	% TRASLADO A OTRAS ENTIDADES 2023
CAPITAL SALUD EPS	299	26,55%
SECRETARIA DE GOBIERNO	165	14,65%
SUBRED SUR OCCIDENTE	134	11,90%
SUBRED CENTRO ORIENTE	121	10,75%
IDPYBA	108	9,59%
SECRETARIA DE SALUD	93	8,26%
UAESP	60	5,33%
SUBRED NORTE	55	4,88%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	20	1,78%
SECRETARIA DE PLANEACION	14	1,24%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	14	1,24%
SECRETARIA GENERAL	13	1,15%
SECRETARIA DE AMBIENTE	9	0,80%
JBB - JARDIN BOTANICO	4	0,36%
ACUEDUCTO - EAB	4	0,36%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	0,36%
POLICIA METROPOLITANA	3	0,27%
PERSONERIA	2	0,18%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0,18%
IDIPRON	1	0,09%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,09%
TOTAL	1.126	100%

Fuente: Reporte SDGPC 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 2023

Para el 2023 se registraron 10 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información; 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 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. 34. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
4762662022	11/01/2023	Solicitud información vinculación laboral o reconocimiento de vinculación Enderson López Vásquez CC. 9736143	17/01/2023	4 DÍAS
512632023	1/02/2023	Solicitud información dentro de la investigación disciplinaria ee-mebog-2022-16	14/02/2023	9 DÍAS
1371752023	22/03/2023	Solicitud información, contratos, presupuesto, estadísticas, logros y resultados del modelo de “salud a mi barrio, salud a mi vereda”	5/04/2023	10 DÍAS

2363162023	19/05/2023	Juliana Gómez solicita información respecto a ocupación de hospitalización para uci, intermedio y hospitalización general desagregado en adultos neonatal y pediátrico con división por alguna de las siguientes: UPL, UPZ, 4 zonas de Bogotá (norte, sur, sur oriente, centro occidente. ojalá anualizada de los últimos 5 años.	29/05/2023	5 DÍAS
3221072023	24/07/2023	Estaba en trámites de documentación de la hoja de vida y le estaban solicitando el RIT de ella. rectifica que no está haciendo ninguna petición a la subred sur, ni a otra entidad; por lo tanto se da cierre por no petición.	25/07/2023	1 DÍA
3718312023	30/08/2023	Solicita ayuda para internar a su padre en un hogar sin ánimo de lucro	13/09/2023	10 DÍAS
4779542023	28/10/2023	Solicitud de información sobre estadísticas de cantidad de animales en localidad	10/11/2023	7 DÍAS
4414582023	4/10/2023	Solicita respuestas cuestionario. la información se necesita para el proceso 15375 corte constitucional. m. cristina pardo; carácter urgente antes de 10 días hábiles. abogada demandante Natalia Bernal cano. ver detalle en archivo adjunto - trazabilidad. nota: se asigna para la dirección de inspección, vigilancia y control para brindar respuesta al punto número 5 y se traslada para las 4 subredes por debida competencia e información.	19/10/2023	10 DÍAS
5319222023	24/11/2023	Solicitud de información de parte de veeduría control social nuevo hospital de Usme en relación a prorrogas de contratos al consorcio NHU	7/12/2023	9 DÍAS
4956262023	10/11/2023	Solicita información con relación a la cantidad de mujeres que laboran en el sector de la salud de la localidad de Ciudad Bolívar, 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 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 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, 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.

Fortalecer los planes de acción en los primeros meses del año, creando contención para evitar barreras de acceso en los servicios con mayores causas de solicitudes.



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



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

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