

**INFORME GESTION PQRSD-F PRIMER TRIMESTRE DE 2024
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 2023-2024.....	4
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023	4
1.3. Total de PQRSD-F I Trimestre 2024.....	5
1.4. Tipologías	6
1.4.1. Reclamos I Trimestre 2024	11
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	12
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	15
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio	16
1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....	17
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.	19
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.	20
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	21
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.	21
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	22
1.4.2. Quejas I Trimestre 2024.....	22
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024	23
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	24
1.4.2.3. Quejas por servicios	26
1.4.3. Felicitaciones I Trimestre 2024	27
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios	28
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio	30
1.5. Barreras de Acceso.....	31
1.6. Trámites y servicios	33
2. GESTIÓN DE PQRSD-F	33
2.1 Mecanismos de Escucha	34
2.2 Peticiones por Dependencias.....	36

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	38
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 I Trimestre 2024	40
2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.....	41
3. Conclusiones.....	42
4. Recomendaciones.....	43
5. Acciones de mejora.....	44

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 enero, febrero, marzo del 2024, que a través de los mecanismos de escucha se recibieron solicitudes ciudadanas en las diferentes Unidades y/o Dependencias, en las cuales se gestionaron y se clasificaron por tipología.

Se realiza comparativo 2023-2024, para el total de peticiones, mecanismos de escucha, y tipología. Además se consolida lo correspondiente a las principales tipologías (Quejas, Reclamos y Felicitaciones) discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados, para la vigencia 2024.

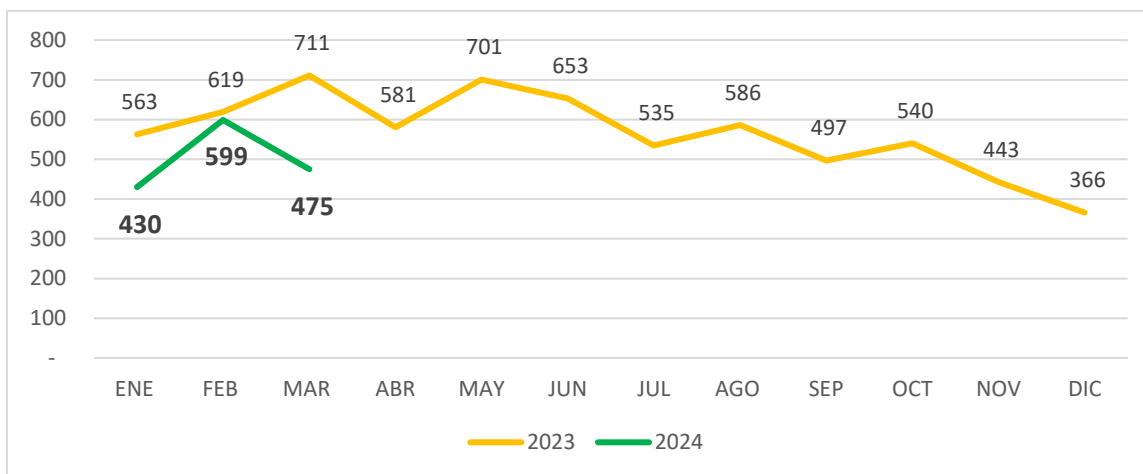
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el primer trimestre 2024 se contó con mecanismos de escucha habilitados en la Subred Integrada de servicios de salud Sur E.S.E, tanto presenciales como virtuales: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, Escrito y presencia directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación; de manera virtual por medio del Correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el enlace a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.

1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

1.1. Comparativo PQRSD-F 2023-2024

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

El comportamiento de las PQRSD-F para el primer periodo del 2024 encontró su mayor disminución en el mes de enero con 430 solicitudes que al comparar el mismo mes de 2023, se evidencia una disminución del 30,93%, para el mes de febrero se presentó un incremento del 21,21%, acercándose a el mismo número de solicitudes del mismo mes del 2023, sin embargo para el mes de marzo redujo la tendencia a 475 que representan el 26,11%, que si se compara al mismo mes del 2023 se observa en la gráfica una disminución del 49,68%.

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
2024	25	32	27										

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2024

Tabla 2. Participación de PQRSD-F de Acuerdo al Total de Atenciones I Trimestre 2024

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.504	539.061	0,28%

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

De acuerdo al número de atenciones en el primer trimestre de 2024 (n= 539.061) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.504) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,28% por cada 10.000 atenciones.

Es importante resaltar que la tasa del mes de enero (n=25) es la más baja para el 2024, evidenciando el impacto de las estrategias de las diferentes áreas para mejorar y prestar un servicio de calidad a los usuarios.

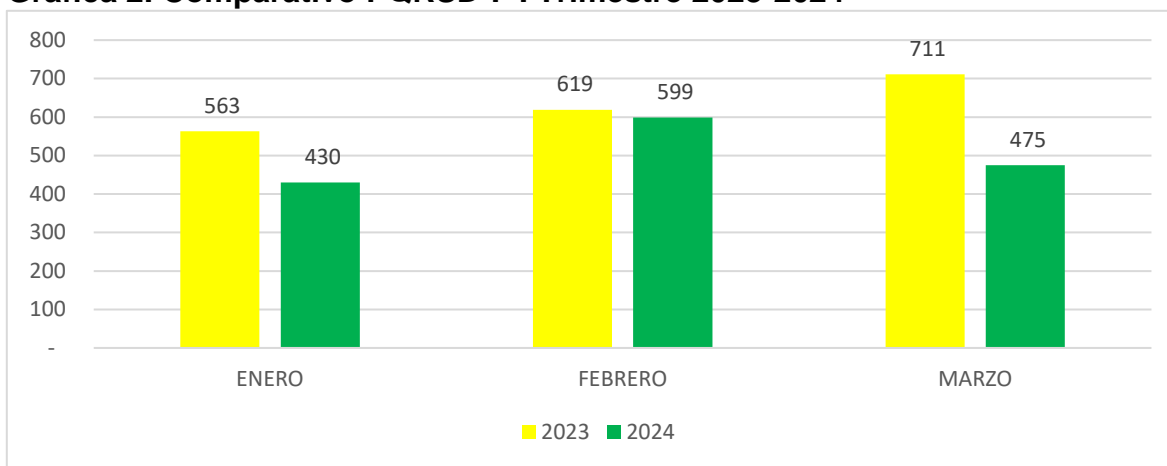
1.3. Total de PQRSD-F I Trimestre 2024.

Tabla 3. Comparativo PQRSD-F I Trimestre 2023-2024

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2023	563	619	711	1.893
2024	430	599	475	1.504

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Grafica 2. Comparativo PQRSD-F I Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Para el presente periodo, se registraron en la Subred Sur, un total de 1.504 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 2023 (n=1.893) las solicitudes ingresadas disminuyeron un 25,86% con un promedio de 501 PQRSD-F por mes.

1.4. Tipologías

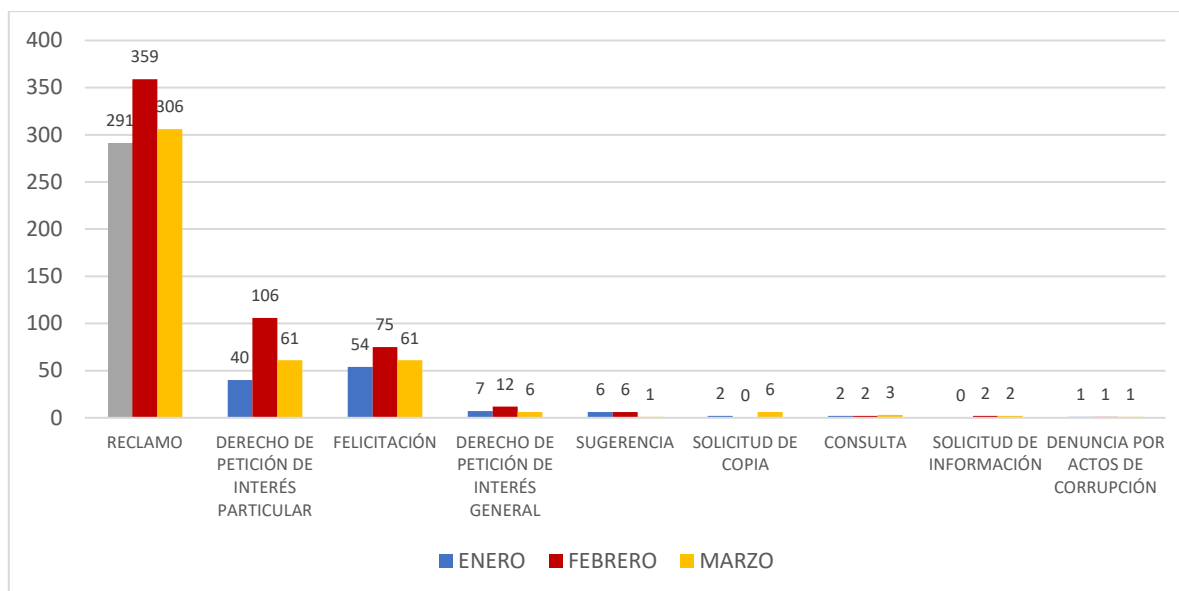
Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 días
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días
QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 días
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 días
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 días
DENUNCIA	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	15 días

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2023-2024

Gráfica 3. Tendencia Tipología I Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC 2024

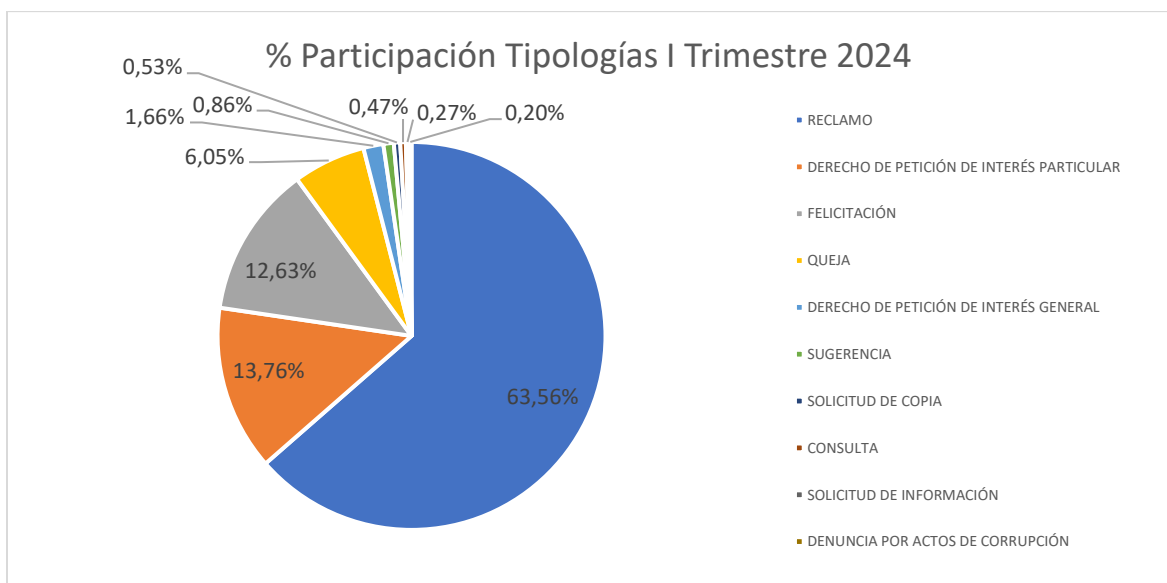
Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el año 2024, las 4 principales tipologías de manifestaciones han sido: Reclamos, Felicitaciones, Queja y Derechos de Petición de Interés Particular, que acorde con la gráfica anterior, se evidencia en el primer trimestre del año 2024 una disminución en el número de Derechos de Petición en todas las tipologías.

Tabla 5. Tipología De Peticiones I Trimestre 2024

% PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES I TRIMESTRE 2024
RECLAMO	291	359	306	956	63,56%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	40	106	61	207	13,76%
FELICITACIÓN	54	75	61	190	12,63%
QUEJA	27	36	28	91	6,05%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7	12	6	25	1,66%
SUGERENCIA	6	6	1	13	0,86%
SOLICITUD DE COPIA	2	0	6	8	0,53%
CONSULTA	2	2	3	7	0,47%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	2	2	4	0,27%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	1	3	0,20%
TOTAL	430	599	475	1504	100%

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Grafica 4. Tipología I Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Para el primer trimestre del 2024 de las peticiones registradas en la Subred Sur, el mayor porcentaje es para la tipología de Reclamos con 63,56% (n=956), seguido de los Derechos de Petición de Interés Particular con un 13,76% (n=207), el tercer lugar con mayor cantidad de solicitudes son las Felicitaciones con un 12,63% (n=190), y la cuarta tipología con mayores interposiciones ciudadanas son las Quejas con un 6,05% y 91 solicitudes.

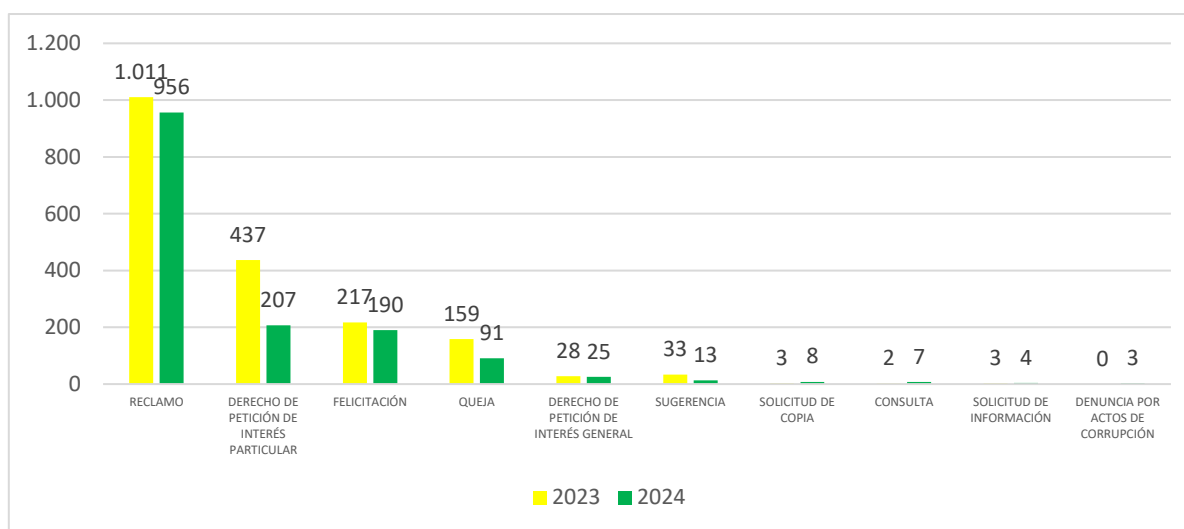
Haciendo un acercamiento al aumento de solicitudes en la tipología de Derechos de petición de Interés Particular que presentó en el mes de febrero del 62,26% con 106 solicitudes, se realiza un comparativo con el mes de enero 2024, el cual generó 40 peticiones; Esta tipología pasó del tercer lugar al segundo puesto en cuanto a las principales tipologías, esto debido a la caída de la página de la Secretaría de Salud, Negocios Saludables, Negocios rentables, el cual ocasionó que los ciudadanos interpusieran derechos de petición, solicitando trámites como Concepto Sanitario por medio de los diferentes mecanismos de escucha de la Subred Sur.

Tabla 6. Comparativo Tipología de PQRSD-F I Trimestre 2023-2024

TIPOLOGIA	2023	2024
RECLAMO	1.011	956
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	437	207
FELICITACIÓN	217	190
QUEJA	159	91
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	28	25
SUGERENCIA	33	13
SOLICITUD DE COPIA	3	8
CONSULTA	2	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	3
TOTAL	1.893	1.504

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Grafica 5. Tipología Comparativa I Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Las solicitudes ciudadanas en general disminuyeron un 25,86% a comparación del mismo periodo 2023, sin embargo los reclamos siguen siendo la tipología que más peticiones recibe, sin embargo para este periodo presentó una disminución del 5,75% en comparación del primer trimestre del 2023, las causas se van a describir más adelante; las demás tipologías evidencian una disminución en relación con el 2023.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, durante el primer trimestre de 2024, se atendieron 3 solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

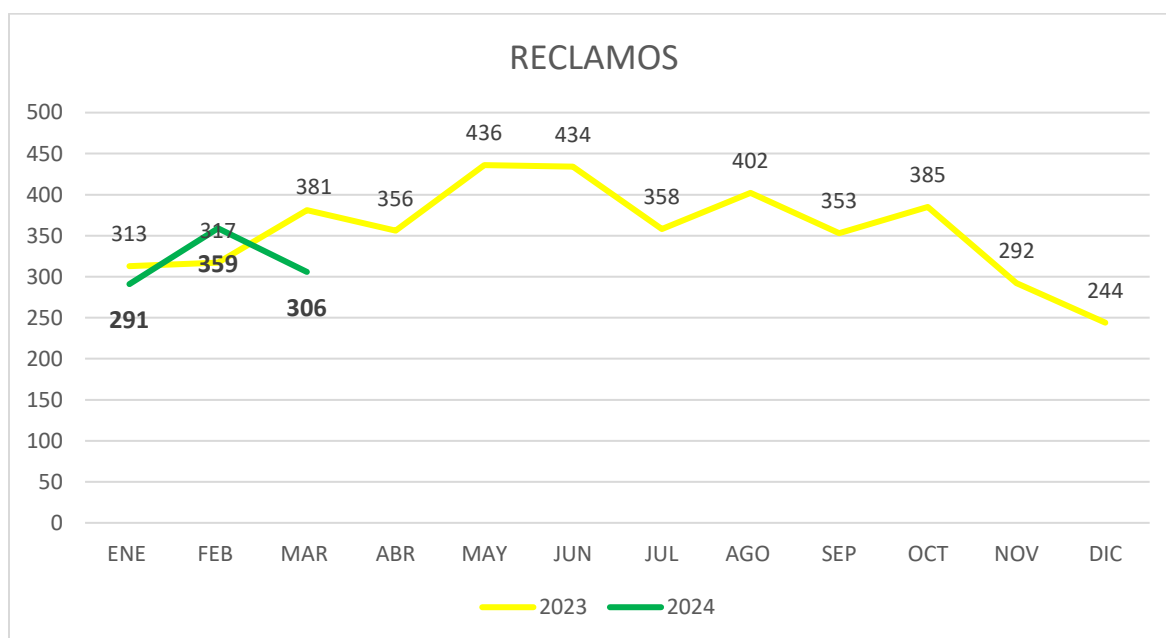
A continuación se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

1.4.1. Reclamos I Trimestre 2024

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

Para el primer trimestre se recibieron 956 Reclamos los cuales corresponden al 63,56% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Grafica 6. Comparativo Reclamos I Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC 2023 - 2024

De acuerdo a la gráfica anterior la tendencia de esta tipología presenta una disminución del 5.75% con respecto del periodo inmediatamente anterior (enero, febrero, marzo 2023) los cuales presentaron 1.011 reclamos. Sin embargo para el mes de marzo del 2024 incrementaron los reclamos un 11,70% debido a la oportunidad de citas en la especialidad de Neurología.

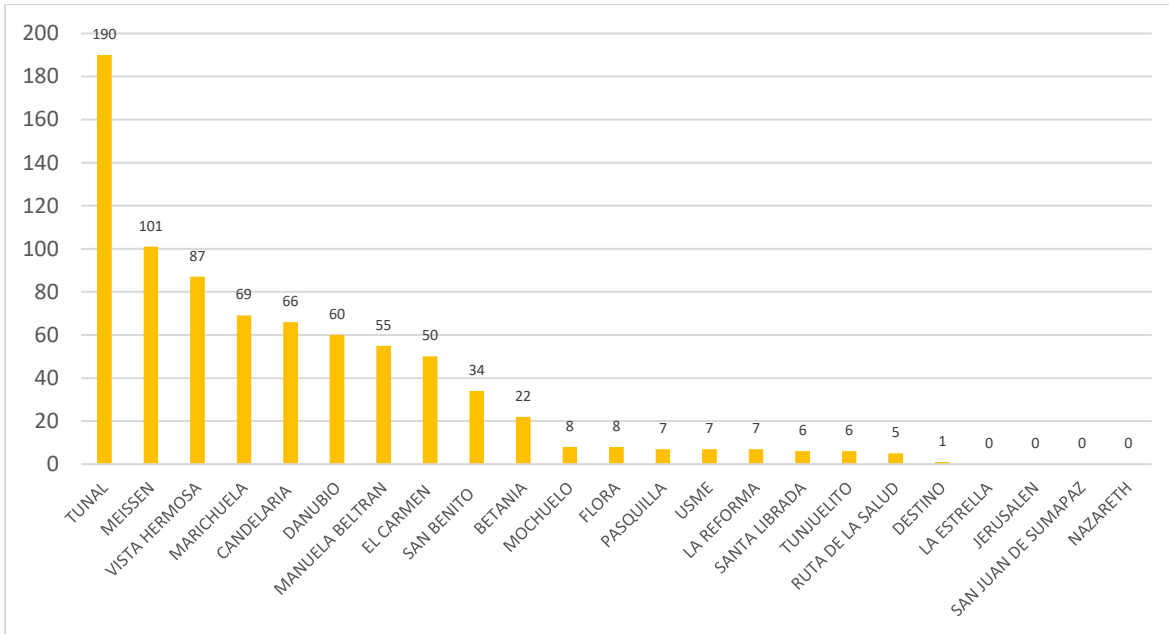
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

Tabla 7. Total Reclamos por Unidad de Servicios de Salud I Trimestre 2024

UNIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL RE-CLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
TUNAL	60	82	48	190	19,87%	68.507	0,28%
CENTRAL PQRSD	58	46	56	160	16,74%	N/A	N/A
MEISSEN	26	40	35	101	10,56%	52.419	0,19%
VISTA HERMOSA	25	28	34	87	9,10%	53.430	0,16%
MARICHUELA	20	28	21	69	7,22%	96.647	0,07%
CANDELARIA	26	24	16	66	6,90%	61.293	0,11%
DANUBIO	23	13	24	60	6,28%	29.555	0,20%
MANUELA BELTRAN	15	25	15	55	5,75%	41.986	0,13%
EL CARMEN	13	25	12	50	5,23%	37.877	0,13%
SAN BENITO	9	15	10	34	3,56%	26.565	0,13%
BETANIA	6	4	12	22	2,30%	30.661	0,07%
MOCHUELO	1	3	4	8	0,84%	3.798	0,21%
FLORA	1	6	1	8	0,84%	4.765	0,17%
PASQUILLA	2	1	4	7	0,73%	1.966	0,36%
USME	3	3	1	7	0,73%	12.033	0,06%
LA REFORMA	2	1	4	7	0,73%	2.740	0,26%
SANTA LIBRADA	0	4	2	6	0,63%	5.246	0,11%
TUNJUELITO	0	3	3	6	0,63%	2.566	0,23%
RUTA DE LA SALUD	0	4	1	5	0,52%	N/A	N/A
APH	0	3	1	4	0,42%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	0	1	2	3	0,31%	N/A	N/A
DESTINO	1	0	0	1	0,10%	1.464	0,07%
LA ESTRELLA	0	0	0	0	0,00%	168	0,00%
JERUSALEN	0	0	0	0	0,00%	1.101	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.803	0,00%
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	2.471	0,00%
TOTAL	291	359	306	956	100%	539.061	0,18%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: enero, febrero, marzo 2024

Grafica 7. Total De Reclamos Por Unidad I Trimestre 2024

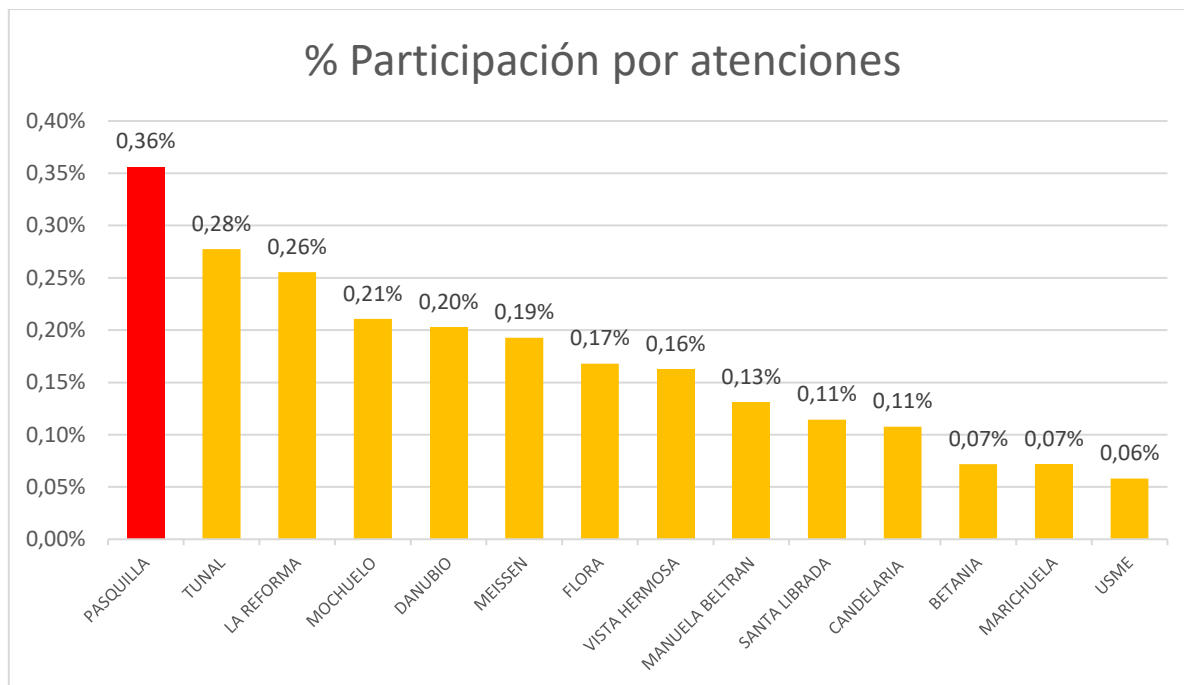


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: enero, febrero, marzo 2024

Las unidades que presentan una mayor cantidad de reclamos para el primer trimestre son, El Tunal, Meissen, Vista Hermosa, Marichuela, Candelaria, Danubio, Manuela Beltrán y El Carmen, coincidiendo en tener dificultades con la oportunidad en la asignación de citas desde el área de ambulatorios, evidenciado que un 40,17% del total de los reclamos de los usuarios, se relacionan con dicha dirección.

El centro de salud de Danubio para los presentes periodos se evidencia un aumento en las solicitudes ciudadanas debido a la apertura del nuevo proyecto en la localidad de Usme, pasando de 4.742 atenciones en el primer trimestre del 2023 a 29.555 atenciones en el presente periodo del 2024.

Grafica 8. Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones I Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: enero, febrero, marzo 2024

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de Pasquilla tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,36% y 1.966 atenciones, ya que fueron registradas 7 solicitudes, debido a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.

Así mismo, se evidencia que el centro de salud El Tunal presenta 190 inconformidades por los servicios prestados a los usuarios de los cuales el 46,84% es por falta de oportunidad de asignación de cita por especialista con 89 solicitudes y 68.507 atenciones generadas, dando como resultado un 0.28% 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

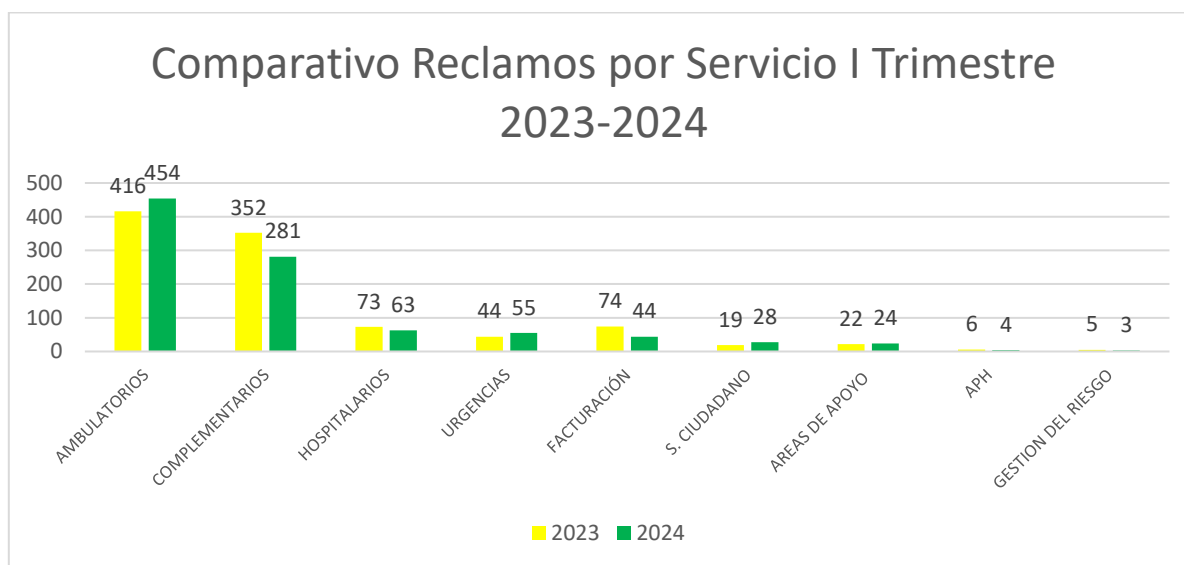
Tabla 8. Total Reclamos por servicios I Trimestre 2024

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	454	47,49%
COMPLEMENTARIOS	281	29,39%
HOSPITALARIOS	63	6,59%
URGENCIAS	55	5,75%
FACTURACIÓN	44	4,60%
S. CIUDADANO	28	2,93%
AREAS DE APOYO	24	2,51%
APH	4	0,42%
GESTION DEL RIESGO	3	0,31%
TOTAL	956	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Para el primer trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 47,49% y 454 solicitudes y Complementarios con un 29,39% y 281 reclamos. Sin embargo los demás servicios se presentan una tendencia estable o una disminución en la interposición de manifestaciones ciudadanas por esta tipología.

Grafica 9. Reclamos por servicio I Trimestre 2023-2024



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

En comparación con el primer trimestre del 2023 el servicio que presentó su mayor aumento fue Ambulatorios con un 1,68% pasando de 416 solicitudes a 454 debido a la no oportunidad de asignación de cita; el servicio de Complementarios evidenció una reducción del 25,27% en comparación al mismo periodo 2023.

1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio I Trimestre 2024

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	123	135	126	384	84,58%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	6	12	8	26	5,73%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	6	9	3	18	3,96%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	4	11	2	17	3,74%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	4	2	3	9	1,98%
TOTAL	143	169	142	454	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Para el I 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 84,58% con 384 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 454 reclamos.

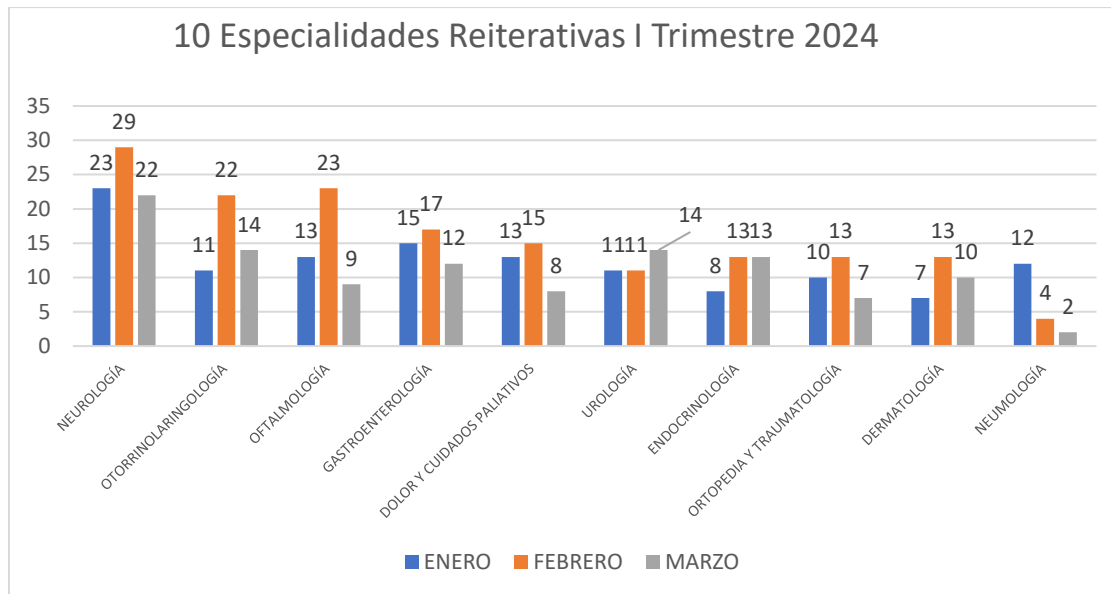
Para el presente trimestre esta causa obtuvo un aumento del 8,59%, en comparación del primer trimestre de 2023 que presentó 351 solicitudes.

Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. I Trimestre 2024

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
NEUROLOGÍA	23	29	22	74
OTORRINOLARINGOLOGÍA	11	22	14	47
OFTALMOLOGÍA	13	23	9	45
GASTROENTEROLOGÍA	15	17	12	44
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	13	15	8	36
UROLOGÍA	11	11	14	36
ENDOCRINOLOGÍA	8	13	13	34
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	10	13	7	30
DERMATOLOGÍA	7	13	10	30
NEUMOLOGÍA	12	4	2	18

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Grafica 10. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios I Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

La Grafica 10 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el primer trimestre de 2024, 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, por la falta de talento humano en las consultas, la segunda especialidad es Otorrinolaringología que tiene un promedio de reclamos de 16 solicitudes mensuales.

Se resalta que la especialidad de Ortopedia y Traumatología presenta una disminución de interposición de reclamos pasando del primer puesto en el 2023 al puesto 8 en el 2024.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario. I Trimestre 2024

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	10	7	5	22	34,92%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	3	9	4	16	25,40%

INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	2	2	4	8	12,70%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	5	0	1	6	9,52%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	1	3	4	6,35%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	1	0	1	2	3,17%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	1	0	1	2	3,17%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1	1	0	2	3,17%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	1	0	0	1	1,59%
TOTAL	24	20	19	63	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 34,92% y 22 solicitudes y la inconformidad en el servicio de enfermería con un 25,40% con 16 solicitudes, sobre el total de reclamos recibidos en el primer trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 63 solicitudes.

Para este trimestre reportado presentó una reducción del 15,87% a comparación del primer trimestre del 2023 en interposiciones ciudadanas.

Tabla 12. Procedimientos reiterativos por oportunidad en el Servicio Hospitalario I Trimestre 2024

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	6	7	4	17	68,00%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	2	1	3	6	24,00%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	0	1	4,00%
CIRUGIA UROLÓGICA	0	1	0	1	4,00%
TOTAL	9	9	7	25	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Este periodo el principal procedimiento que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 68,00%, sin embargo para el mes de marzo presenta una disminución a comparación de los meses anteriores.

1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

Tabla 13. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios I Trimestre 2024

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	18	36	36	90	32,03%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	20	16	10	46	16,37%
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	20	13	10	43	15,30%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	12	9	20	41	14,59%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	7	6	19	6,76%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	2	7	8	17	6,05%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	4	5	15	5,34%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	0	2	1	3	1,07%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	0	2	3	1,07%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	0	2	2	0,71%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	0	1	1	0,36%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	1	0	0	1	0,36%
TOTAL	86	94	101	281	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 281 correspondientes a un 29,39% 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. I Trimestre 2024.

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	9	7	15	31	75,61%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	2	5	8	19,51%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	2	0	0	2	4,88%
TOTAL	12	9	20	41	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es una de las principales causas de requerimientos ciudadanos con el 14,59% con 41 solicitudes,

sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=281), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Sin embargo para este periodo a comparación del primer trimestre de 2023 se observó una disminución de más del 50% en las solicitudes ciudadanas a causa de la falta de agendamiento en imágenes diagnosticas.

Tabla 15. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos I Trimestre 2024

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	18	36	36	90
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	20	16	10	46
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	4	5	15
TOTAL	44	56	51	151

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD--F enero, febrero, marzo 2024

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 32,03% sobre el total de reclamos recibidos en el I trimestre en el servicio de Complementarios. Con un promedio de 30 reclamos mensuales es la causa con mayor cantidad de inconformidades ciudadanas en este servicio.

1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

Tabla 16. Total Reclamos – Servicio de Urgencias I Trimestre 2024

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	4	8	7	19	34,55%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	6	10	1	17	30,91%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	2	7	3	12	21,82%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	1	2	1	4	7,27%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	1	0	2	3	5,45%
TOTAL	14	27	14	55	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el primer trimestre de 2024 presenta una disminución del 5,45% con 55 solicitudes, a comparación del primer trimestre del 2023 que presentaron 58 reclamos. La principal causa es la demora en la atención de Urgencias con un 34.55% en total de reclamos en el servicio de Urgencias, seguida de la inconformidad en el servicio de enfermería con un 30,91%, 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 I Trimestre 2024

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	2	10	3	15	34,09%
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	4	4	4	12	27,27%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	3	6	2	11	25,00%
COBRO INCORRECTO	0	4	1	5	11,36%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	1	0	0	1	2,27%
TOTAL	10	24	10	44	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el primer trimestre de 4,60% con 44 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presento una disminución de 36,36%, 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.

1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

Tabla 18. Total Reclamos – Servicio al Ciudadano I Trimestre 2024

SERVICIO AL CIUDADANO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	5	4	4	13	46,43%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	2	4	7	25,00%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	0	1	2	3	10,71%
INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD	0	2	0	2	7,14%
IMPUNTUALIDAD EN EL SERVICIO DE RUTA DE LA SALUD	0	1	1	2	7,14%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	1	0	1	3,57%
TOTAL	6	11	11	28	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio. La interposición de derechos de peticiones en comparación al primer trimestre del 2023 aumentó de 19 a 28 solicitudes.

1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total Reclamos Áreas de Apoyo I Trimestre 2024

ÁREAS DE APOYO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
SISTEMAS	1	3	2	6	25,00%
VIGILANCIA	1	2	2	5	20,83%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	0	3	2	5	20,83%
PROFESIONAL DE ENLACE	4	0	0	4	16,67%
SERVICIOS GENERALES	1	1	0	2	8,33%
MERCADEO	1	1	0	2	8,33%
TOTAL	8	10	6	24	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

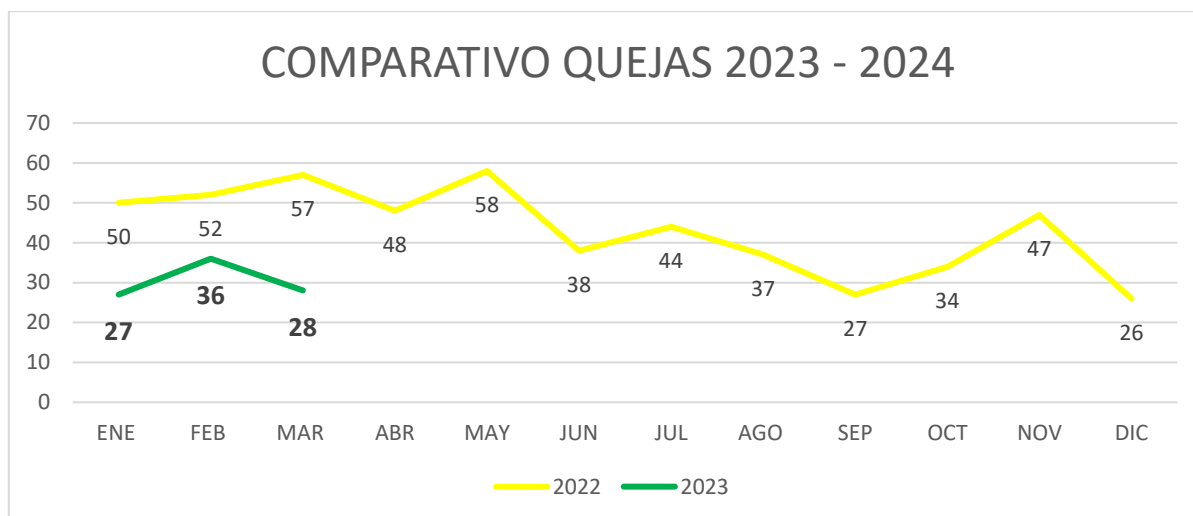
Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades por dificultades en las caídas en el sistema, dificultades en los digiturnos y el servicio en la atención del personal de vigilancia, estas causas presentan una participación del 25,00% y 20,83% respectivamente sobre el total de 24 reclamos presentados en los servicios de apoyo.

1.4.2. Quejas I Trimestre 2024

“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 I trimestre de 2024, se recibieron 91 quejas, correspondiente al 6,05% del total de las manifestaciones (n=1.504), mientras que para el año 2023 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 7,93% (n=107) sobre un total de 1.349 PQRSD-F.

Grafica 11. Quejas 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

Las quejas para el primer trimestre de 2024 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 74,73% en comparación del mismo periodo 2023, presentando 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 2020-2024

Tabla 20. Tasa Quejas 2020-2024

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2019	3,8	6,8	4,8	4,2	4,2	3,9	3,9	4,8	3,7	2,4	2,6	2,9	4,0
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
2024	1,6	1,9	1,6										1,7

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

La tasa de quejas para el presente periodo presenta una reducción de 1,5 puntos porcentuales en comparación del primer trimestre del 2023, además es importante

resaltar que para este periodo presenta una tasa de 1,7 manifestaciones por cada 10.000 atenciones, siendo una de las más bajas en los últimos periodos.

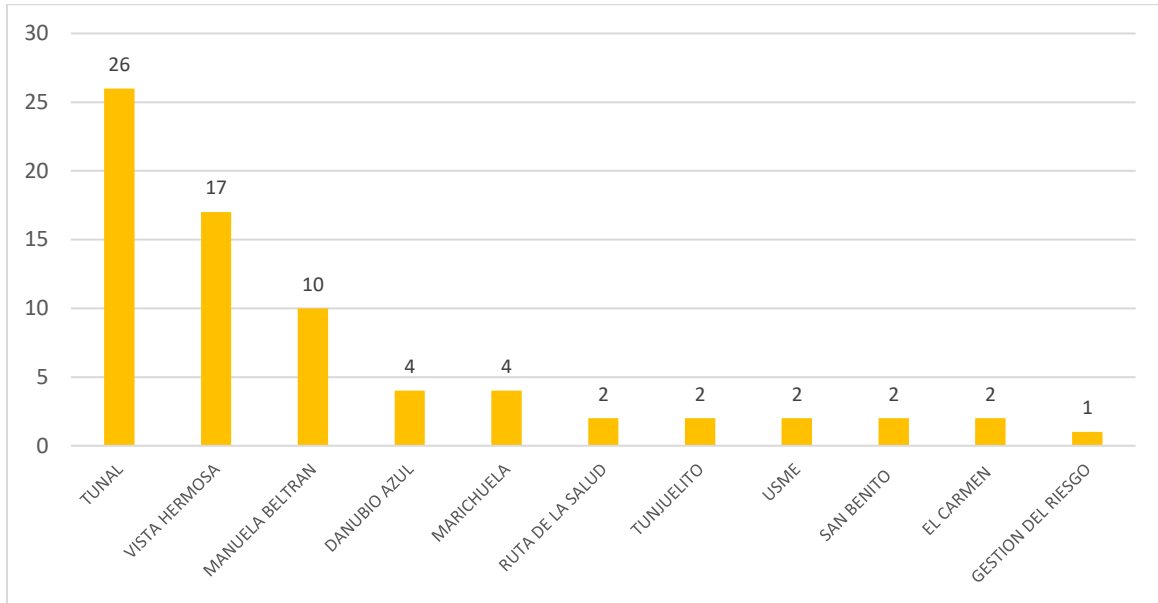
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

Tabla 21. Total Quejas Por Unidad I Trimestre 2024

UNIDAD	TOTAL I TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
TUNAL	26	28,57%	68.507	0,04%
VISTA HERMOSA	17	18,68%	53.430	0,03%
MANUELA BELTRAN	10	10,99%	41.986	0,02%
MEISSEN	8	8,79%	52.419	0,02%
CANDELARIA	6	6,59%	61.293	0,01%
MARICHUELA	4	4,40%	96.647	0,00%
DANUBIO AZUL	4	4,40%	29.555	0,01%
OTROS	3	3,30%	N/A	N/A
USME	2	2,20%	12.033	0,02%
SANTA LIBRADA	2	2,20%	5.246	0,04%
EL CARMEN	2	2,20%	37.877	0,01%
SAN BENITO	2	2,20%	26.565	0,01%
TUNJUELITO	2	2,20%	2566	0,08%
RUTA DE LA SALUD	2	2,20%	N/A	N/A
GESTION DEL RIESGO	1	1,10%	N/A	N/A
LA ESTRELLA	0	0,00%	168	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	3798	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	1.101	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1966	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.803	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.471	0,00%
BETANIA	0	0,00%	30661	0,00%
FLORA	0	0,00%	4765	0,00%
LA REFORMA	0	0,00%	2.740	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.464	0,00%
APH	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	91	100%	539.061	0,03%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

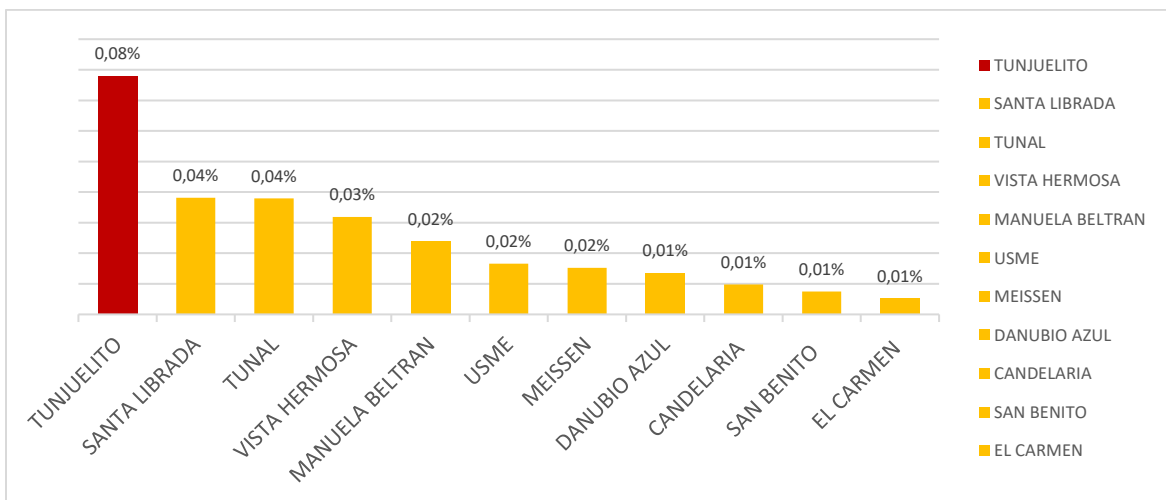
Grafica 12. Cantidad de quejas por unidad I Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Las unidades que presentan una mayor cantidad de quejas para el primer trimestre son El Tunal, Vista Hermosa y Manuela Beltrán; principalmente en los servicios de Urgencias en El Tunal y Vista Hermosa y en el servicio farmacéutico en el centro de salud Manuela Beltrán y El Tunal

Grafica 13. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Frente a las atenciones brindadas por las unidades de salud, la unidad de Tunjuelito tiene el mayor porcentaje de participación con 2.566 atenciones y 2 quejas a causa de atenciones deshumanizadas por parte del servicio de enfermería y vigilancia hacia los pacientes, representa el 0,08% de participación.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=539.061) la tasa de cada 10.000 atenciones 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

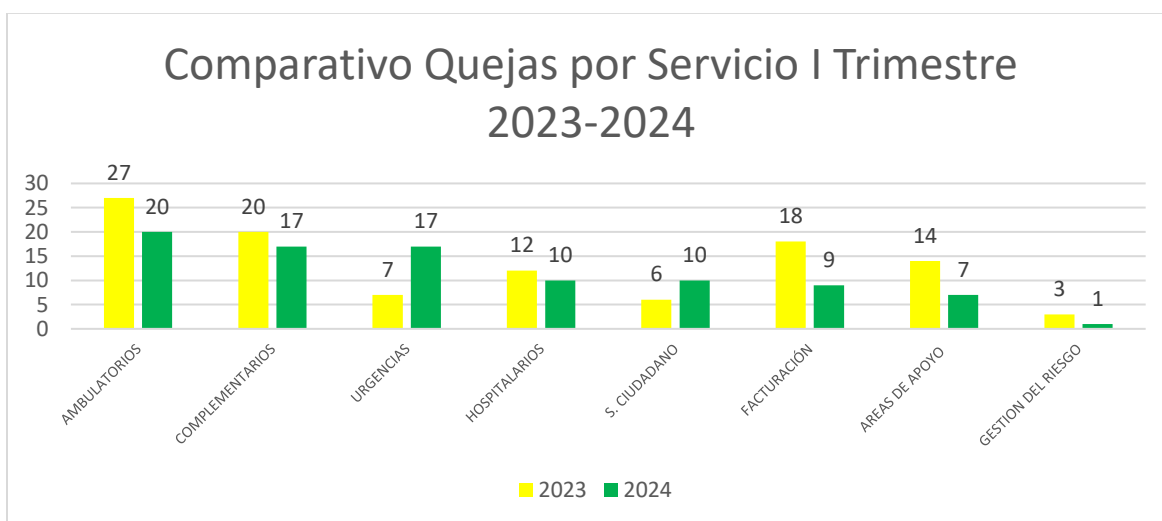
1.4.2.3. Quejas por servicios

Tabla 22. Total Quejas Por Servicio I Trimestre 2024

SERVICIO	I TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AMBULATORIOS	20	21,98%
COMPLEMENTARIOS	17	18,68%
URGENCIAS	17	18,68%
HOSPITALARIOS	10	10,99%
S. CIUDADANO	10	10,99%
FACTURACIÓN	9	9,89%
AREAS DE APOYO	7	7,69%
GESTION DEL RIESGO	1	1,10%
TOTAL	91	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Grafica 14. Total Quejas Por Servicio I Trimestre 2023-2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

En cuanto a las quejas relacionadas con los diferentes servicios han presentado una disminución del 74,73% a nivel general, en comparación con el mismo periodo del año 2023; al comparar con el cuarto trimestre del 2023 se evidencia una disminución en este tipo de requerimiento pasando de un promedio de 36 solicitudes a 30 solicitudes.

Sin embargo el servicio de urgencias presentó un aumento en las atenciones deshumanizadas pasando de 7 quejas en el primer trimestre de 2023 a 17 quejas en el 2024 principalmente en el Hospital de El Tunal en el área de urgencia adulto.

1.4.3. Felicitaciones I Trimestre 2024

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

En el I trimestre de 2024, se recibieron 190 felicitaciones, correspondiente al 12,63% del total de las manifestaciones (n=1.504), mientras que para el año 2023 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 11,46% (n=217) sobre un total de 1.893 PQRSD-F.

Grafica 15. Felicitaciones 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

El comportamiento de las felicitaciones para el primer trimestre del 2024 se ha mantenido en un promedio de 63 reconocimientos mensuales, disminuyendo en este tipo de manifestaciones ciudadana en comparación de los mismos meses del año 2023 las cuales fueron de 72 reconocimientos en promedio, pasando del 4 puesto al segundo lugar en las principales tipologías del total de solicitudes ciudadanas.

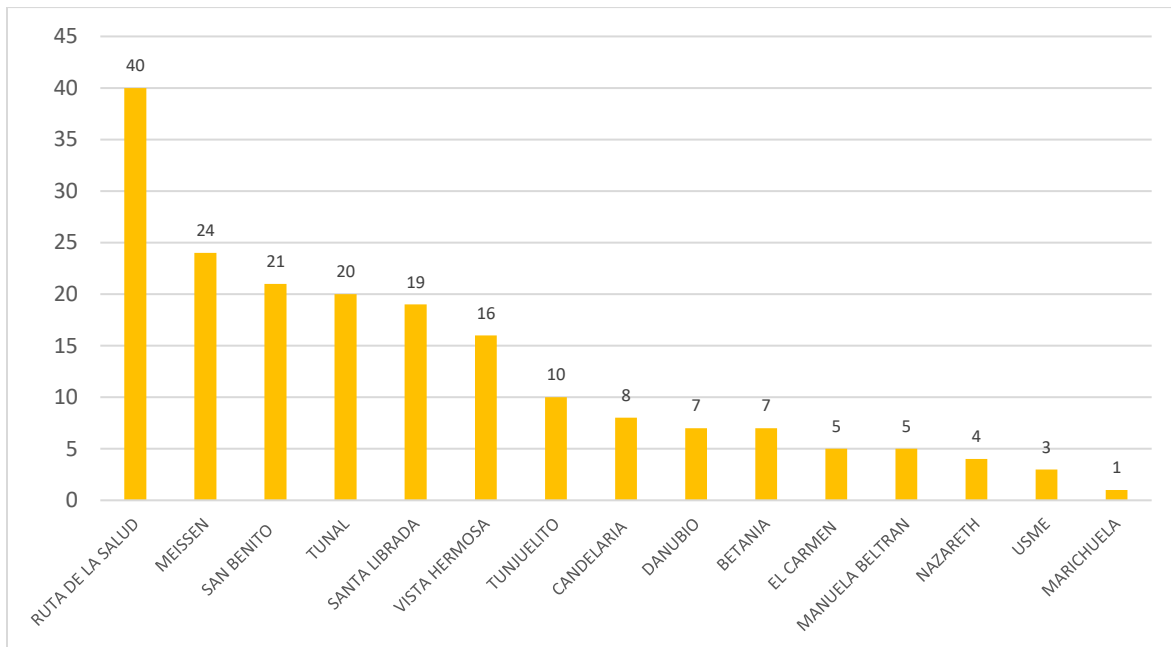
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

Tabla 23. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud I Trimestre 2024

UNIDAD	I TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
RUTA DE LA SALUD	40	21,05%	N/A	N/A
MEISSEN	24	12,63%	52.419	0,05%
SAN BENITO	21	11,05%	26.565	0,08%
TUNAL	20	10,53%	68.507	0,03%
SANTA LIBRADA	19	10,00%	5.246	0,36%
VISTA HERMOSA	16	8,42%	53.430	0,03%
TUNJUELITO	10	5,26%	2.566	0,39%
CANDELARIA	8	4,21%	61.293	0,01%
BETANIA	7	3,68%	30.661	0,02%
DANUBIO	7	3,68%	29555	0,02%
MANUELA BELTRAN	5	2,63%	41986	0,01%
EL CARMEN	5	2,63%	37.877	0,01%
NAZARETH	4	2,11%	2.471	0,16%
USME	3	1,58%	12033	0,02%
MARICHUELA	1	0,53%	96.647	0,00%
LA ESTRELLA	0	0,00%	168	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	3798	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	1.101	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.966	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.803	0,00%
FLORA	0	0,00%	4.765	0,00%
LA REFORMA	0	0,00%	2740	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.464	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%	N/A	N/A
APH	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	190	100%	539.061	0,04%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

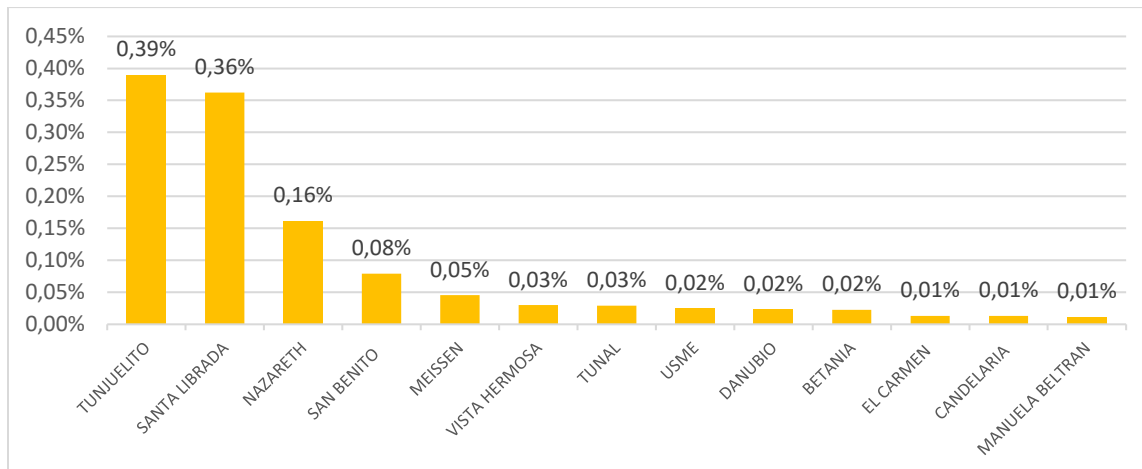
Gráfica 16. Cantidad de Felicidades por unidad de servicios I Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Las unidades que presentaron mayor cantidad de felicitaciones en el primer trimestre fueron, Meissen, San Benito, Tunal, Santa Librada y Vista Hermosa; principalmente por el buen trato de los servicios de hospitalización de la unidad de Meissen, y el reconocimiento en el servicio de ambulatorios de las unidades de El Tunal y el Centro de San Benito, además del reconociendo el servicio de urgencias del centro de Salud Santa Librada. En cuanto al servicio de Ruta de la Salud presenta la mayor cantidad de reconocimiento en este trimestre con 40 felicitaciones y una participación sobre el total de esta tipología de 21,05%.

Grafica 17. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital Tunjuelito con el 0,39%, 10 felicitaciones y 2.566 atenciones, así mismo el centro de salud Santa Librada que obtiene el 0,36% de participación con 5.246 atenciones y 19 reconocimiento por la labor de los colaboradores, no solo ocupa el segundo lugar de unidades con mayor cantidad de esta tipología sino también es la quinta por porcentaje de participación, resaltando que es una de la unidades con menor cantidad de atenciones y solo oferta el servicio de Urgencias.

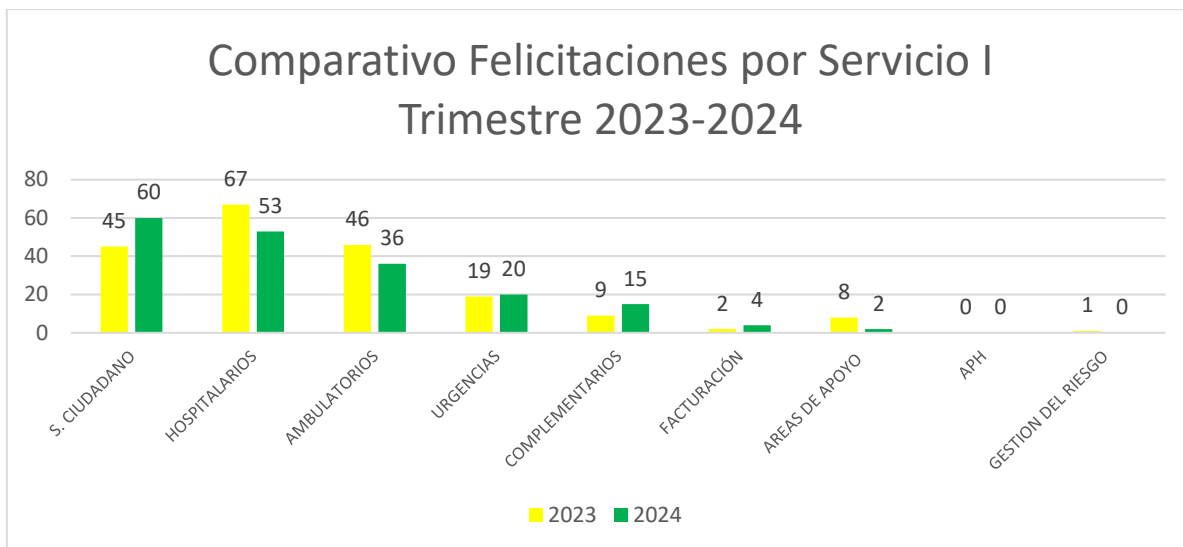
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

Tabla 24. Total Felicitaciones por servicio I Trimestre 2024

SERVICIO	I TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
S. CIUDADANO	60	31,58%
HOSPITALARIOS	53	27,89%
AMBULATORIOS	36	18,95%
URGENCIAS	20	10,53%
COMPLEMENTARIOS	15	7,89%
FACTURACIÓN	4	2,11%
AREAS DE APOYO	2	1,05%
TOTAL	190	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

Gráfica 18. Felicidades Por Servicios I Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F enero, febrero, marzo 2024

La oficina de Servicio al Ciudadano recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre con 31,58% y 60 reconocimientos incrementando este tipo de manifestaciones ciudadanas un 25,00% en comparación del mismo periodo del 2023.

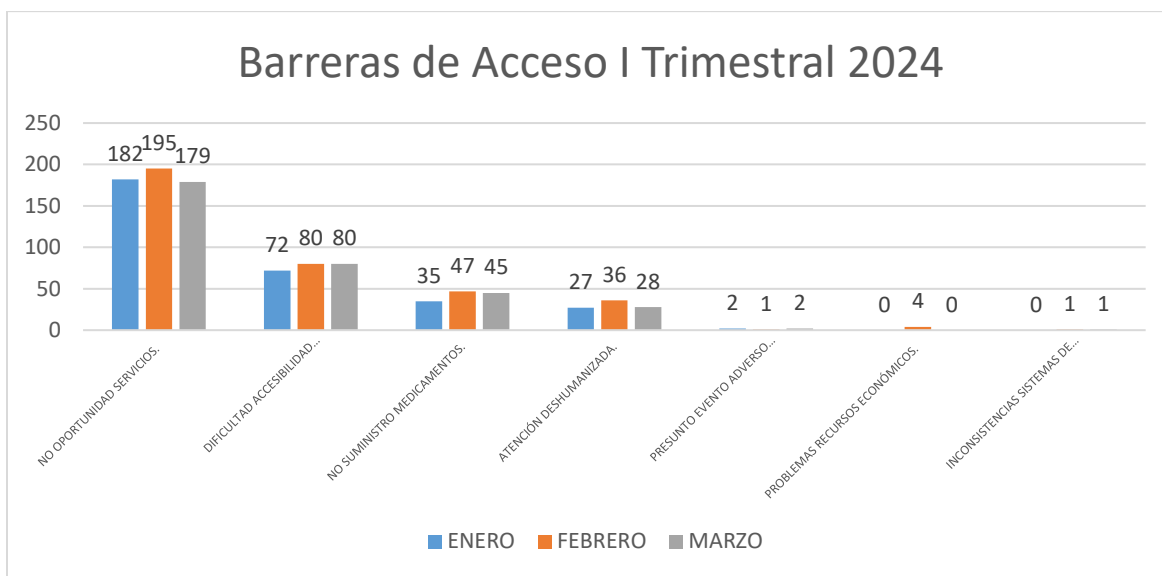
1.5. Barreras de Acceso

Tabla 25. Barreras de acceso I Trimestre 2024

BARRERA DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	182	195	179	556	54,67%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	72	80	80	232	22,81%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	35	47	45	127	12,49%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	27	36	28	91	8,95%
PRESENTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	2	1	2	5	0,49%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	0	4	0	4	0,39%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	0	1	1	2	0,20%
TOTAL	318	364	335	1017	100%

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Grafica 19. Barreras de acceso I Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Tabla 26. Comparativo Barreras de acceso por oportunidad, acceso y humanización I Trimestre 2024

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO
2023	297	309	393
	131.060	163.403	181.802
	22,7	18,9	21,6
2024	281	311	287
	173.650	189.231	176.180
	16,18	16,4	16,3
NUMERADOR	-6,48	-2,48	-5,33
DENOMINADOR	22,66	18,91	21,62
RESULTADO VIGENCIA ACTUAL	-28,59%	-13,09%	-24,64%

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial enero, febrero, marzo 2024

Para el primer trimestre de 2024, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 54,67% (n=556) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.504), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 22,81% con 232 motivos y la atención deshumanizada con el 8,95% (n=91). Sin embargo las PQRSD-F por estos motivos disminuyeron un 13,77% a comparación del primer trimestre del 2023.

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del primer trimestre en comparación a la vigencia anterior 2023, por lo cual se toman las atenciones y la cantidad de manifestaciones por Acceso, Oportunidad y Humanización.

Por lo anterior se realiza la siguiente formula (Tasa PQRS vigencia actual - Tasa PQRS vigencia anterior) /Tasa PQRS Vigencia Anterior *100, el cual el resultado es el -7,39% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el I trimestre 2024

1.6. Trámites y servicios

Tabla 27. Trámites y servicios registrados I Trimestre 2024.

No	TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	3	3	3	9
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	158	192	210	560
3	CONCEPTO SANITARIO	1	0	0	1
4	HISTORIA CLÍNICA	0	0	0	0
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	1	1
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	12	9	20	41
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	12	3	12	27
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	48	56	59	163
10	URGENCIAS	14	27	14	55
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
TOTAL		248	290	319	857

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

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 primer trimestre de 2024 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 10 días en promedio.

Para el primer trimestre, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaría 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.

Para cumplimiento de Ley de Transparencia se publica informe de resultados PQRSD-F en la página web de la Subred Sur trimestral y anualmente.

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.

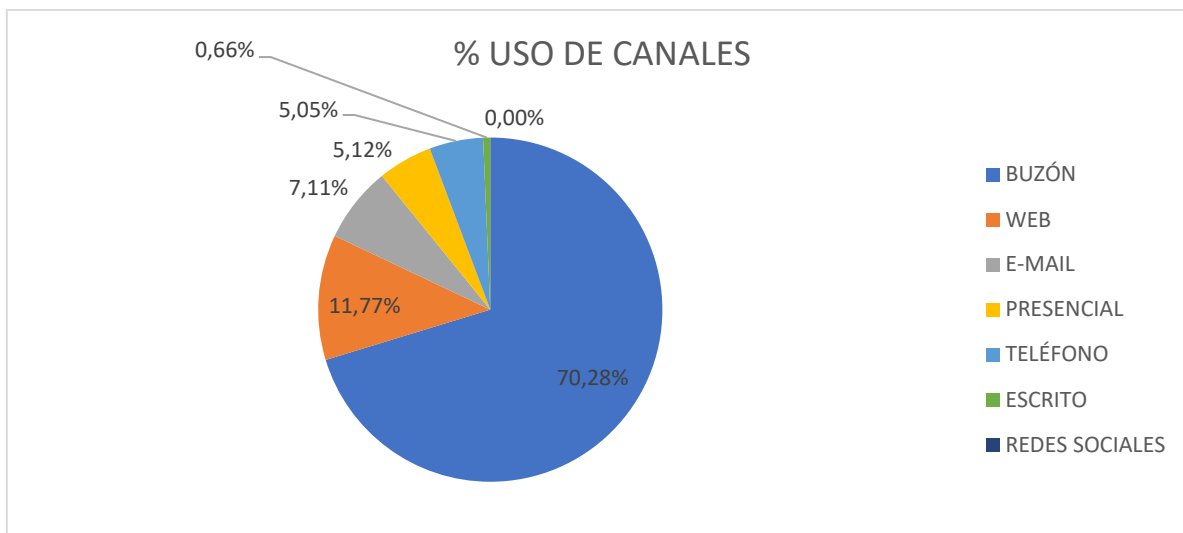
2.1 Mecanismos de Escucha

Tabla 28. Uso de mecanismos de escucha I Trimestre 2024

MECANISMOS DE ESCUCHA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRI-MESTRE	% USO DE MECANISMOS
BUZÓN	314	430	313	1.057	70,28%
WEB	47	66	64	177	11,77%
E-MAIL	35	36	36	107	7,11%
PRESENCIAL	9	37	31	77	5,12%
TELÉFONO	24	30	22	76	5,05%
ESCRITO	1	0	9	10	0,66%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	430	599	475	1.504	100%

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Grafica 20. Uso de mecanismos I Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

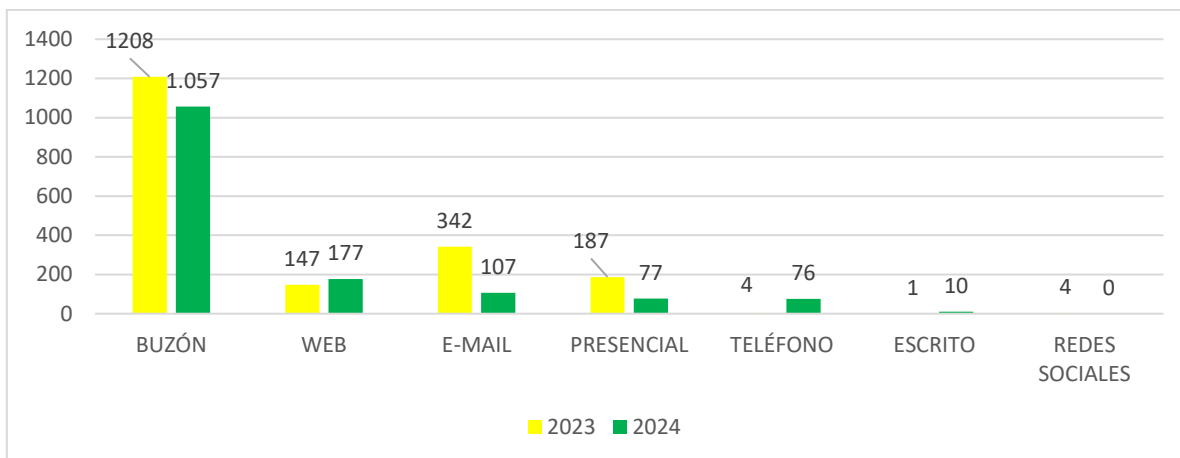
Durante el I trimestre de 2024, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 70,28% y 1.057 solicitudes, el uso de este medio aumento en comparación del cuarto trimestre del 2023 un 14,29%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de PQRSD-F e informadores del buen uso de estos; el segundo canal en porcentaje de uso es el canal Web con un 11,77% con 177 solicitudes, aumentando un 16,95% en comparación del cuarto trimestre del 2023 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el I trimestre es el canal E-Mail con el 7,11% con 107 solicitudes aumentando un 4,67% en comparación del periodo anterior.

Tabla 29. Comparativo uso de mecanismos I Trimestre 2023-2024

MECANISMOS DE ESCUCHA	2023	2024
BUZÓN	1208	1.057
WEB	147	177
E-MAIL	342	107
PRESENCIAL	187	77
TELÉFONO	4	76
ESCRITO	1	10
REDES SOCIALES	4	0
TOTAL	1.893	1.504

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2023 - 2024

Grafica 21. Comparativo uso de mecanismos I Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2023 - 2024

Para este trimestre el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del primer trimestre del 2023, fue el canal Telefónico con más del 80%, sin embargo el canal Email se evidencia que disminuyó más de 60% en comparación al mismo periodo del año 2023, debido a la articulación con la oficina de gestión documental y la caracterización de solicitudes. Se mantiene el canal de buzónes de sugerencia como el mecanismo más usado por los usuarios sin embargo a comparación del año 2023 disminuyó un 14,29%.

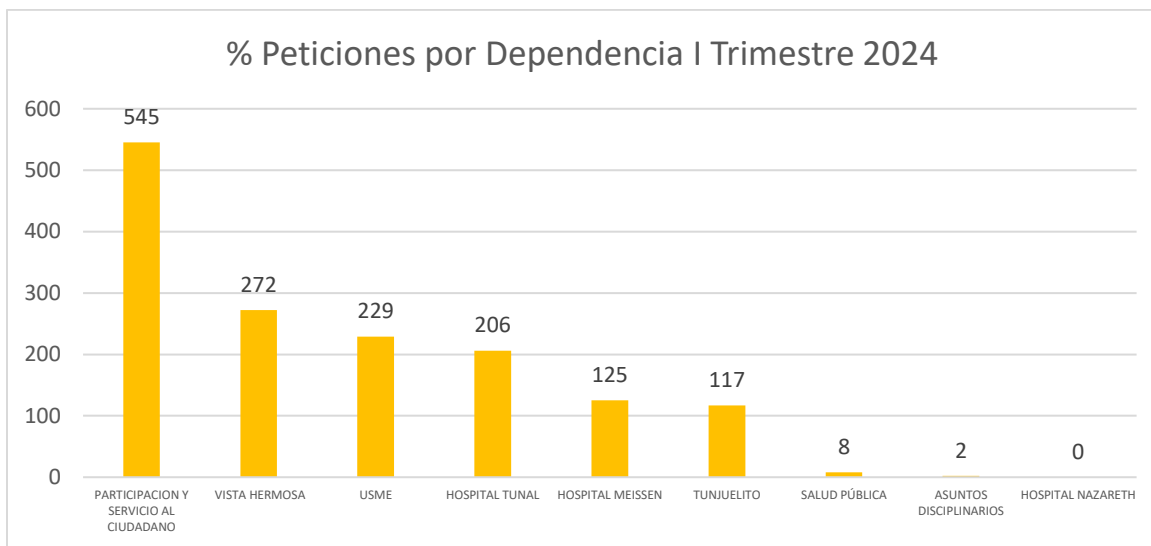
2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 30. Total peticiones por dependencia I Trimestre 2024

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRI-MESTRE	% PETICIONES I TRI-MESTRE 2024
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	110	165	270	545	36,24%
VISTA HERMOSA	100	115	57	272	18,09%
USME	73	98	58	229	15,23%
HOSPITAL TUNAL	68	109	29	206	13,70%
HOSPITAL MEISSEN	38	51	36	125	8,31%
TUNJUELITO	35	59	23	117	7,78%
SALUD PÚBLICA	5	2	1	8	0,53%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	1	2	0,13%
HOSPITAL NAZARETH	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	430	599	475	1504	100%

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Grafica 22. Total peticiones por dependencia I Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Para el primer trimestre de 2024, 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 36,24% con 545 solicitudes, aumentando un 42,39% con relación al cuarto trimestre del 2023.

Para el primer trimestre de 2024 las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 18,09% y 272 solicitudes, observando una disminución del 8,82% en comparación al cuarto 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 Salud Pública, pasando de 251 solicitudes registradas en el periodo a 8 solicitudes en el actual periodo, debido a la caracterización de solicitudes ciudadanas y la canalización asertiva de los mismos, racionalizando los trámites requeridos por la ciudadanía.

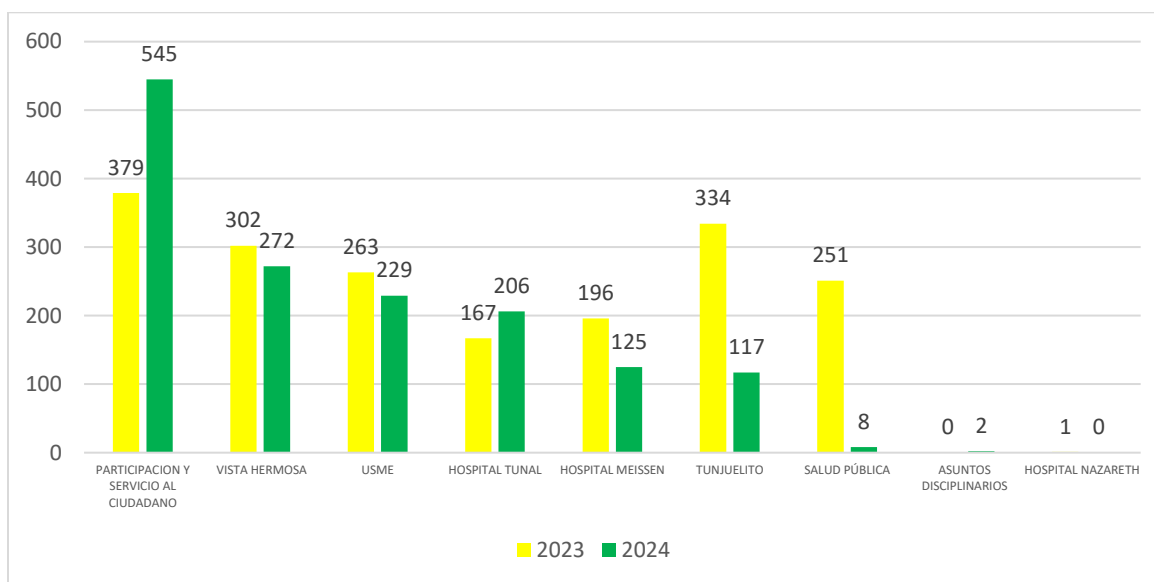
Tabla 31. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia I Trimestre 2023-2024

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2023	2024
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	379	545
VISTA HERMOSA	302	272
USME	263	229

HOSPITAL TUNAL	167	206
HOSPITAL MEISSEN	196	125
TUNJUELITO	334	117
SALUD PÚBLICA	251	8
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	2
HOSPITAL NAZARETH	1	0
TOTAL	1.893	1.504

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2023-2024

Grafica 23. Peticiones por dependencia comparativo I Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2023-2024

Para el primer trimestre la dependencia que presenta un aumento representativo es la de Participación y Servicio al ciudadano con un aumento del 34,09% de solicitudes registradas en comparación al primer trimestre del 2023.

Sin embargo la dependencia que más redujo los ingresos de solicitudes ciudadanas al Sistema Distrital Bogotá te Escucha Salud pública, pasando de 251 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 32. Tiempo promedio de respuesta I Trimestre 2024

TIPOLOGÍA	Tiempo Es-tándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED I TRIMESTRE
	<p>Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p> <p>Centros de Salud: Nazareth, San Juan, Destino, Mochuelo y Pasquilla - Hospital Vista Hermosa</p>	

CONSULTA	30 días	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	8
FELICITACIÓN	10 días	5
QUEJA	15 días	12
RECLAMO	15 días	10
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	8
SOLICITUD DE COPIA	10 días	7
SUGERENCIA	15 días	13
TOTAL GENERAL		10,3

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Para el I trimestre de 2024, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde a la Ley 1755 de 2015. Con 10 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 I Trimestre 2024

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	108	32,14%
SECRETARIA DE GOBIERNO	62	18,45%
SUBRED CENTRO ORIENTE	40	11,90%
SUBRED SUR OCCIDENTE	35	10,42%
SECRETARIA DE SALUD	17	5,06%
SUBRED NORTE	15	4,46%
IDPYBA	13	3,87%
UAESP	12	3,57%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	7	2,08%
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2,08%
SECRETARIA DE AMBIENTE	7	2,08%
ACUEDUCTO - EAB	3	0,89%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	0,60%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	0,60%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,30%
PERSONERÍA	1	0,30%
IDIPRON	1	0,30%
SECRETARIA GENERAL	1	0,30%
SECRETARIA DE HABITAT	1	0,30%
CODENSA	1	0,30%
TOTAL	336	100%

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

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 I Trimestre 2024

Para el primer trimestre se registraron 4 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información en los meses de febrero y marzo; 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 I Trimestre de 2024 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
915342024	8/2/2024	SOLICITUD DE VISITA PARA CONCEPTO SANITARIO BARRIO VENEZIA, SE REALIZA AMPLIACION	13/03/2024	30 DÍAS POR AMPLIACIÓN
1156972024	22/2/2024	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA PARA PROCESO EN LA POLICIA NACIONAL	1/04/2024	30 DÍAS POR AMPLIACIÓN
1569832024	11/3/2024	ENTREGA DEL MEDICAMENTO DE LA INSULINA, ENTREGA DOMICILIARIA	20/03/2024	7 DÍAS
1801912024	19/3/2024	SOLICITUD DE INFORMACION CON PREVIA ORDEN EMITIDA POR EL JUEZ 04 PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTA A HOSPITAL SAN BLAS	1/04/2024	6 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

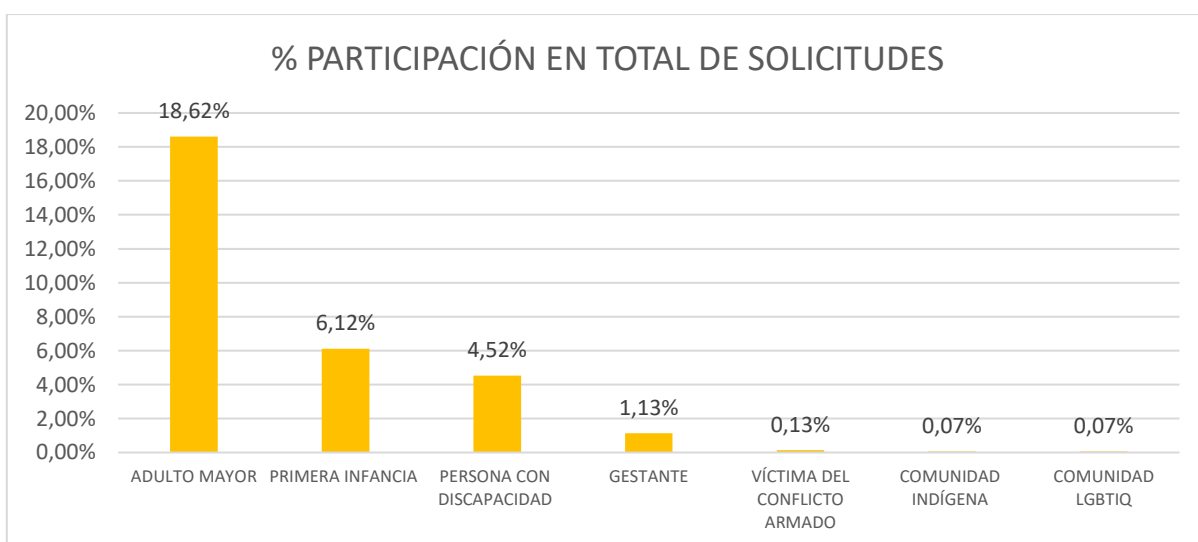
2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

Tabla No. 35. Total Solicitudes por población prioritaria I Trimestre 2024

TIPO DE POBLACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	294	407	342	1043	69,35%
ADULTO MAYOR	94	105	81	280	18,62%
PRIMERA INFANCIA	27	33	32	92	6,12%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	8	46	14	68	4,52%
GESTANTE	5	7	5	17	1,13%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	2	0	0	2	0,13%
COMUNIDAD INDÍGENA	0	0	1	1	0,07%
COMUNIDAD LGBTIQ	0	1	0	1	0,07%
TOTAL	430	599	475	1504	100%

Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2024

Grafica 23. Participación de solicitudes población prioritaria I Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC enero, febrero, marzo 2023-2024

Desde la oficina de Participación Comunitaria y servicio al Ciudadano se realiza una caracterización de nuestros usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. De acuerdo a los anteriores se observa que el 18,62% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 280 solicitudes y un promedio de 93 requerimientos mensuales para este

periodo; La segunda población prioritaria es menores en primera infancia con el 6,12% sobre las 1.504 solicitudes en este primer trimestre del 2024.

Se generan alertas de identificación de esta población en los sistemas de información y matriz de autocontrol, con el fin de realizar la gestión y respuesta prioritaria.

3. Conclusiones

- Para el servicio ambulatorio la causa más recurrente de reclamos es la oportunidad de asignación de cita, especialmente en la especialidad en Neurología y Otorrinolaringología en el centro de Salud El Tunal
- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con más reiteraciones fue la oportunidad de entrega de medicamentos, principalmente en el centro de salud San Benito.
- La causa 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 I trimestre de 2024 son las demoras en la atención de Urgencias principalmente en la unidad de Santa Librada.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la orientación a los usuarios especialmente en la unidad de Marichuela.
- 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 de Facturación en el Hospital de El Tunal 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 Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología y Clínica del Dolor.
- **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, San Benito 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 de urgencias, especialmente en servicio de adultos en las unidades de Santa Librada 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.

5. Acciones de mejora

- Desarrollo e implementación de folleto de cirugía ambulatoria: para preparación al procedimiento, y educación en signos de alarma en el posoperatorio.
- Llamadas de recordación previa a la realización del procedimiento, en la que se dan indicaciones de preparación y como asistir a la cirugía, adicional a la confirmación de la asistencia del paciente
- Fortalecimiento en la Consecución de recurso humano especializado, y en la gestión de los insumos.
- Programación de agendas adicionales en fines de semana de servicios como oftalmología, ortopedia y cirugía de columna
- Participación en reuniones periódicas con SDS, en las que se definen estrategias para evacuar listas de espera.
- Fortalecimiento de la gestión de camas a nivel institucional, tanto a nivel de las hospitalarias como las de unidad de cuidado intensivo, lo que favorece la disponibilidad para atención de pacientes quirúrgicos.
- Articulación con la dirección de complementarios para la gestión oportuna de procedimientos quirúrgicos realizados por los terceros de gastro y urología.
- Gestión articulada con el área de biomédica para la consecución de equipos fundamentales para la realización de procedimientos como: Máquinas de anestesia, dermatomo, fibrobroncoscopio, torres de laparoscopia, autoclaves Y equipos de endoscopia
- Incremento de la oferta de consultas de Neurología, Otorrinolaringología, Ortopedia, Oftalmología y Ecografía.
- Apertura de agenda de apoyos diagnósticos a 3 meses.
- Reposición de inasistencia y citas canceladas para disminuir inasistencia.
- Seguimiento y reporte diario de disponibilidad de agendas al Contact Center.

- Agentes satélites del Contact Center para agendamiento.
- Central de agendamiento para Gestión de lista de espera, PQRS y Recordación telefónica de citas.
- Articulación con equipos territoriales de salud para mayor resolutivead



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: abril 2023