

NOMBRE DEL INFORME:	Informe de Seguimiento a la Gestión de Derechos de PeticIÓN presentados por los usuarios de la Subred Sur, durante el Segundo Semestre de la Vigencia 2024.
----------------------------	---

CONTENIDO DEL INFORME

1. PERIODO DE EJECUCIÓN: II Semestre - Vigencia 2024

2. OBJETIVO: Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para la gestión de la recepción, trámite y cierre de las PQRSD-F, presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas, relacionados con la prestación de servicios, durante el segundo semestre de la vigencia 2024, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

3. ALCANCE: Seguimiento a los Derechos de Petición Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2024.

4. EQUIPO AUDITOR:

Dionel Prada Esquinas - Profesional Universitario - Oficina Control Interno.
Astrid Marcela Méndez Chaparro - Jefe de Oficina Control Interno.

5. METODOLOGÍA: El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y documentos soporte, a través de técnicas y procedimientos aplicados de consulta, observación y confirmación, sobre los Informes de Gestión de PQRSD-F, publicados por la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, del tercer y cuarto trimestre de 2024.

6. MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.
- Decreto 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”.
- Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Decreto Reglamentario 2641 de 2012, “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”.

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Procedimiento PS-SC-NEU-PR-02 V11 Trámite de PQRSD-F.

7. GESTIÓN DE PQRSD-F

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Subproceso de Servicio al Ciudadano -PQRSD-F, para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 371 de 2010, en lo relacionado con el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la entidad, elabora un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, y de manera trimestral presenta la consolidación de la información.

La institución cuenta con los siguientes canales de escucha habilitados tanto presenciales como virtuales: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, escrito y presencial, 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 botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.



The screenshot shows the Bogotá te escucha website interface. On the left, there's a sidebar with the logo "Bogotá te escucha" and a blue header "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas". Below this are two main buttons: "Crear Petición" (Create Petition) and "Consultar Petición" (Check Petition). A link at the bottom of the sidebar says "Si usted desea registrarse en el Sistema Distrital de Gestión de Quejas y Reclamos - Ingrese aquí -". The main content area has a header "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" with the Bogotá logo. It includes a navigation bar with links: INICIO, SERVICIOS, INFANCIA Y ADOLESCENCIA, INFORMACIÓN DE INTERÉS, ACERCA DEL SISTEMA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, and SITIOS DE INTERÉS. Below the navigation is a welcome message: "Bienvenidos a Bogotá te escucha, sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital." It also says "Selección a continuación alguna de las dos opciones para consultar o crear una petición." At the bottom, there are two boxes: one for "Crea tu petición" (Create your petition) with a plus sign icon, and another for "Consulta tu petición" (Check your petition) with a magnifying glass icon.

Fuente: <https://www.subredsur.gov.co/>

En este enlace, el usuario puede acceder a registrar la petición o consultarla, es de fácil acceso para la ciudadanía, con el fin de que haya reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.

De otra parte, los informes trimestrales de PQRSD-F, se encuentran en la página web de la Subred Sur, en el link “Atención y servicios a la ciudadanía” numeral 3.5, Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos (PQRS), en el siguiente enlace:

https://www.subredsur.gov.co/transparencia/4-planeacion/4-9informes-pqrs#titulo_4_9_1_informes_pqrs

COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo a la información presentada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en la Subred Sur, durante el segundo semestre del año 2024, se prestó un total de 1.092.193 atenciones, ante las cuales, se recibió un total de 2.771 peticiones, recibidas a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la institución, las cuales representan un 0,25%, frente al total de atenciones realizadas en el semestre.

PERIODO	# ATENCIONES	# PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
II SEMESTRE 2024	1.092.193	2.771	0,25%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

USO DE MECANISMOS DE ESCUCHA

MECANISMOS DE ESCUCHA	I SEMESTRE 2024	% PARTICIPACIÓN
BUZÓN	1.826	65,90%
WEB	439	15,84%
E-MAIL	334	12,05%
ESCRITO	95	3,43%
TELÉFONO	43	1,55%
PRESENCIAL	33	1,19%
REDES SOCIALES	1	0,04%
TOTAL	2.771	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

El canal más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre de 2024, fue el buzón, con 1.826 peticiones, que representan el 65,90% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 439 y un 15,84% de participación; seguida de las peticiones por email, con 334 registros y 12,05% de participación. Se destaca el incremento de las denuncias realizadas de manera escrita, con 95 registros, representando el 3,43%, en una menor proporción se encuentran las solicitudes realizadas de manera telefónica con 43 peticiones y el 1,55% de participación; casi en esa misma proporción, se encuentran las peticiones presenciales con 33

peticiones, correspondientes al 1,19% de participación; finalmente, se encuentran las redes sociales con el 0,04% de participación, equivalente a 1 registro.

COMPARATIVO USO DE MECANISMOS II SEMESTRE 2023-2024

TIPOLOGÍA	II SEM 2023	II SEM 2024	DIFERENCIA
BUZÓN	2.142	1.826	-316
WEB	222	439	217
E-MAIL	385	334	-51
ESCRITO	0	95	95
PRESENCIAL	88	33	-55
TELÉFONO	130	43	-87
REDES SOCIALES	0	1	1
TOTAL	2.967	2.771	-196

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

En lo que respecta al comportamiento presentado en la cantidad de peticiones del segundo semestre de 2024, comparado con el segundo semestre de 2023, se encuentra que hubo una reducción del 6,61%, equivalente a 196 peticiones menos. El canal que presentó mayor disminución, fue la denuncia por buzón con 316 menos, al pasar de 2.142 en segundo semestre de 2023 a 1.826 en el mismo periodo de 2024, disminución asociada a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de PQRSD-F e informadores. Seguidas del canal telefónico con 87 peticiones menos, pasando de 130 a 43, al igual que las peticiones presenciales, las cuales se redujeron en 55 peticiones, pasando de 88 a 33; similar a las denuncias por email, que se redujeron en 51 peticiones al pasar de 385 a 334 en los periodos analizados, esta reducción está relacionada con la articulación con la oficina de gestión documental y la caracterización de solicitudes.

De otra parte, parte, los canales que presentaron aumento de peticiones, fueron el canal web, que aumentó en 217 peticiones, al pasar de 222 en segundo semestre de 2023 a 439 en el mismo periodo de 2024 y el canal escrito con 95 peticiones, teniendo en cuenta que en el segundo semestre de 2023 no se registraron peticiones por este medio.

COMPARATIVO GENERAL DE LAS PETICIONES II SEM 2023 - II SEM 2024

PERIODO	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
II SEMESTRE 2023	535	586	497	540	443	366	2.967
II SEMESTRE 2024	481	461	549	465	426	389	2.771
DIFERENCIA	-54	-125	52	-75	-17	23	-196

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

La tendencia a la disminución se pudo verificar al comparar cada mes del segundo semestre de 2023, con su par del año 2024. Es así, como en la mayoría de meses se registró disminución hasta alcanzar las 196 peticiones menos en el periodo. Siendo diciembre el mes en que se dio el menor número de peticiones del semestre con 389,

mientras que agosto fue el mes en que se registró la mayor disminución, con 125 peticiones menos que en 2023.

GESTIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS

MECANISMOS DE ESCUCHA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	977	35,26%
VISTA HERMOSA	473	17,07%
HOSPITAL TUNAL	411	14,83%
HOSPITAL MEISSEN	337	12,16%
USME	329	11,87%
TUNJUELITO	244	8,81%
TOTAL	2.771	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

En el segundo semestre de 2024, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 977 peticiones gestionadas, que representan el 35,26% del total, teniendo en cuenta que en esta dependencia se reciben los trasladados 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.

En segundo lugar, se encuentra la USS Vista Hermosa con el 17,07% y 473 solicitudes gestionadas; casi en la misma proporción, se ubica la USS Tunal, con el 14,83% y 411 solicitudes; seguida por la USS Meissen, con el 12,16% y 337 solicitudes. En quinto y sexto lugar están la USS Usme y USS Tunjuelito, con 11,87% y 329 solicitudes, y 8,81% y 244 solicitudes, respectivamente.

COMPARATIVO GESTIÓN POR DEPENDENCIAS II SEMESTRE 2023-2024

TIPOLOGÍA	II SEM 2023	II SEM 2024	DIFERENCIA
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	718	977	259
VISTA HERMOSA	645	473	-172
USME	548	329	-219
HOSPITAL TUNAL	287	411	124
HOSPITAL MEISSEN	308	337	29
TUNJUELITO	398	244	-154
SALUD PÚBLICA	57	0	-57
HOSPITAL NAZARETH	3	0	-3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	0	-3
TOTAL	2.967	2.771	-196

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Teniendo en cuenta que en el segundo semestre de 2024 hubo una reducción del 6,61%, equivalente a 196 peticiones menos, comparado con el segundo semestre de 2023. Es importante destacar que las dependencias que vieron una importante reducción en la

gestión, fueron la USS Usme con 219 solicitudes menos, al pasar de 548 a 329 en el periodo; la USS Vista Hermosa con 172 solicitudes menos, pasando de 645 a 473; la USS Tunjuelito con 154 solicitudes menos, al pasar de 398 a 244; y en menor proporción Salud Pública, que en el segundo semestre de 2023 presentó 57 solicitudes, mientras que, en el mismo periodo de 2024, no registró solicitudes, resultado de que las solicitudes de Concepto Sanitario y Jornadas de Vacunación se gestionan como trámite según su naturaleza y no como derecho de petición.

De otra parte, las dependencias que vieron incrementada significativamente su gestión de solicitudes, fueron la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, que aumento en 259 solicitudes gestionadas, pasando de 718 a 977, por las razones expuestas con anterioridad, y la USS Tunal, con un aumento de 124 solicitudes, al pasar de 287 a 411 peticiones, entre los dos periodos analizados.

GESTIÓN DE SOLICITUDES A POBLACIÓN PRIORITARIA

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
GENERAL	2.031	73,29%
ADULTO MAYOR	463	16,71%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	148	5,34%
PRIMERA INFANCIA	93	3,36%
GESTANTE	19	0,69%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	11	0,40%
COMUNIDAD INDÍGENA	2	0,07%
COMUNIDAD LGBTIQ	1	0,04%
COMUNIDAD AFRO	1	0,04%
PELIGRO INMINENTE	1	0,04%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	1	0,04%
TOTAL	2.771	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza la caracterización de los usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. 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.

En este sentido, se observa que el 16,71% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 463 solicitudes; seguida de solicitudes realizadas por personas con discapacidad, las cuales representan un 5,34% con 148 solicitudes. En cuarto lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con la primera infancia, las cuales presentaron 93 solicitudes, equivalentes al 3,36% del total de solicitudes del periodo, los demás tipos de población registraron el 1,32% de las solicitudes.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS A OTRA ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
CAPITAL SALUD EPS	194	29,85%
SECRETARIA DE GOBIERNO	93	14,31%
SUBRED SUR OCCIDENTE	63	9,69%
SUBRED CENTRO ORIENTE	62	9,54%
UAESP	47	7,23%
SECRETARIA DE SALUD	40	6,15%
SUBRED NORTE	30	4,62%
IDPYBA	23	3,54%
SECRETARIA DE PLANEACION	17	2,62%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	16	2,46%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12	1,85%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	12	1,85%
ACUEDUCTO - EAAB	11	1,69%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	0,92%
SECRETARIA GENERAL	5	0,77%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	0,62%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	0,62%
IDU	3	0,46%
IDIPRON	2	0,31%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,15%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,15%
IPES	1	0,15%
SECRETARÍA DE HABITAT	1	0,15%
UAE CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,15%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,15%
TOTAL	650	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

En el segundo semestre de 2024 se trasladaron a otras entidades, 650 solicitudes, que inicialmente fueron asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del Distrito. Las entidades a las que más se trasladaron peticiones fueron Capital Salud, con 194, que representan el 29,85% del total trasladado; Secretaría de Gobierno, con 93 y 14,31%; Subred Sur Occidente, con 63 y 9,69%; Subred Centro Oriente, con 62 y 9,54%; UAEPS, con 47 y 7,23%; Secretaría Distrital de Salud, con 40 y 6,15%; Subred Norte, con 30 y 4,62%; e IDPYBA, con 23 y 3,54%.

A las demás entidades se trasladaron las restantes 98 solicitudes, que representan aproximadamente el 15% del total.

GESTIÓN DE PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

En el siguiente cuadro se relacionan las tipologías de peticiones, sus definiciones, los tiempos estándar de ley y los registrados en la Subred Sur en el segundo semestre de 2024. De esta manera, se observa que, la institución, brindó atención a derechos de petición con oportunidad y calidad, según la Ley 1755 de 2015 y oportunidad al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del Sistema Distrital Bogotá te Escucha, con cierre en sistema, de 9,9 días promedio para la respuesta.

TIPOLOGÍA DE PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
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	16,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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	7,5
DERECHO DE PETICIÓN DE 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	9
DERECHO DE PETICIÓN DE 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	9,5
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 días	5,5
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	11,5
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días	10,5
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	12
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días	10,5
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	6
PROMEDIO			9,9

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

TIPOLOGÍA PETICIONES II SEMESTRE 2024

TIPOLOGÍA	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
RECLAMO	298	290	372	300	265	219	1.744	62,94%
DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	76	67	53	81	68	56	401	14,47%
FELICITACIÓN	55	41	67	42	53	47	305	11,01%
QUEJA	39	45	47	27	22	50	230	8,30%
DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	5	7	1	2	8	4	27	0,97%
SUGERENCIA	3	1	2	7	2	10	25	0,90%
SOLICITUD DE COPIA	2	4	1	1	0	0	8	0,29%
CONSULTA	1	4	1	2	6	2	16	0,58%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	3	2	2	1	10	0,36%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	1	0	0	5	0,18%
TOTAL	481	461	549	465	426	389	2.771	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Según los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el II semestre del año 2024, las 4 principales tipologías identificadas fueron:

- Reclamos,
- Derechos de Petición de Interés Particular,
- Felicitaciones,
- Quejas.

Los reclamos registrados fueron 1.744 y representaron un 62,94% del total de peticiones, evidenciando barreras de acceso en los servicios de las diferentes USS de la Subred Sur; seguido, en menor porcentaje, por los derechos de petición de interés particular, con un 14,47% y 401, registros que responden a solicitudes de trámites como la asignación de cita, conceptos sanitarios y motivos recurrentes, como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de Ruta de la Salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaría Distrital de Salud, respectivamente; con menor cantidad, se encuentran las felicitaciones con un 11,01%, equivalentes a 305; mientras que, en cuarto lugar, se ubican las quejas, con un 8,30% y 230 peticiones, relacionadas con afectaciones en la calidad de los servicios, en cuanto al trato de los profesionales hacia los usuarios.

En las demás tipologías, se agrupa el 3,28% de las peticiones, entre las que los derechos de petición de interés general y las sugerencias, son los más representativos, con apenas el 0,97% y 27 registros, y 0,90% y 25 registros, respectivamente.

COMPARATIVO TIPOLOGÍA PQRSD-F II SEM 2023 - II SEM 2024

TIPOLOGÍA	II SEM 2023	II SEM 2024	DIFERENCIA
RECLAMO	2.034	1.744	-290
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	257	401	144
FELICITACIÓN	389	305	-84
QUEJA	215	230	15
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	26	27	1
SUGERENCIA	19	25	6
CONSULTA	7	16	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	10	8
SOLICITUD DE COPIA	12	8	-4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	5	-1
TOTAL	2.967	2.771	-196

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Al realizar el comparativo por tipología de peticiones presentadas entre el segundo semestre de 2023 y el segundo semestre de 2024, se presentó una disminución en 2 de las 4 más representativas. Es así como, los reclamos presentaron la mayor disminución del periodo, con 290 peticiones menos, al pasar de 2.034 en el II semestre de 2023 a 1.744 registros en II semestre de 2024. Por su parte, las felicitaciones pasaron de 389 en II semestre de 2023 a 305 en II semestre de 2024, registrando una disminución de 84, que refleja una disminución en los satisfactores, en comparación con el periodo anterior.

Por el contrario, los derechos de petición de interés particular presentaron un importante aumento de 144, pasando de 257 en II semestre de 2023 a 401 en II semestre de 2024, mientras que, las quejas aumentaron en 15 registros, al pasar de 215 en II semestre de 2023 a 230 en II semestre de 2024.

De otro lado y no menos importante, se presentó un aumento de 8 denuncias por actos de corrupción, pasando de 2 a 10 en los periodos observados.

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

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

Los reclamos fueron la tipología de petición que más se presentó, con 1.744 registros, representando el 62,94% del total de peticiones registradas en el segundo semestre de 2024.

Durante el segundo semestre del año 2024, se prestó un total de 1.092.193 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 1.744 reclamos, los cuales representan un 0,16%, frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD II SEMESTRE 2024

UNIDAD	# ATENCIONES	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
TUNAL	151.740	367	0,24%
CENTRAL PQRSD	-	362	
MEISSEN	107.235	247	0,23%
CANDELARIA	134.199	141	0,11%
VISTA HERMOSA	112.189	110	0,10%
EL CARMEN	77.286	95	0,12%
MARICHUELA	162.189	76	0,05%
MANUELA BELTRAN	83.570	76	0,09%
DANUBIO	70.189	63	0,09%
SAN BENITO	61.727	61	0,10%
BETANIA	55.933	31	0,06%
FLORA	10.218	27	0,26%
TUNJUELITO	4.498	21	0,47%
LA REFORMA	6.184	17	0,27%
SANTA LIBRADA	7.899	11	0,14%
JERUSALEN	2.421	9	0,37%
APH	-	8	
USME	21.894	7	0,03%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	5	
PASQUILLA	4.419	3	0,07%
LA ESTRELLA	330	3	0,91%
MOCHUELO	7.894	1	0,01%
RUTA DE LA SALUD	-	1	
DESTINO	3.086	1	0,03%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.182	1	0,03%
NAZARETH	3.911	-	0,00%
TOTAL	1.092.193	1.744	0,16%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Las USS que presentaron la mayor cantidad de reclamos en el segundo semestre de 2024 son Tunal con 367, Central PQRSD con 362 y Meissen con 247. Sin embargo, las unidades que presentaron una relación mayor entre el número de reclamos registrados y las atenciones realizadas, son las USS La Estrella con 0,91%, USS Tunjuelito con 0,47%, USS Jerusalén con 0,37, USS La Reforma con 0,27% y USS La Flora con 0,26%.

RECLAMOS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	807	46,27%
COMPLEMENTARIOS	441	25,29%
HOSPITALARIOS	148	8,49%
URGENCIAS	114	6,54%
FACTURACIÓN	105	6,02%
AREAS DE APOYO	67	3,84%
S. CIUDADANO	44	2,52%
APH	8	0,46%
CALL CENTER	5	0,29%
GESTION DEL RIESGO	5	0,29%
TOTAL	1.744	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

En el segundo semestre de 2024 el mayor número de reclamos se registró principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 46,27% y 807 solicitudes, Complementarios con un 25,29% y 441 reclamos, Hospitalarios con un 8,49% y 148 reclamos, Urgencias con un 6,54% y 114 reclamos y Facturación con un 6,02% y 105 reclamos. Mientras que en los demás servicios se presentó el 7,4% restante, entre los más relevantes están las Áreas de Apoyo con 3,84% y 67 reclamos y Servicio al Ciudadano, con 2,52% y 44 reclamos. La novedad en este periodo es la inclusión del Call Center como servicio, el cual entró en vigencia en el mes de octubre, administrado por el Servicio de Ambulatorios y presenta 5 reclamos.

RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	638	79,06%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	52	6,44%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	48	5,95%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	47	5,82%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	21	2,60%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	1	0,12%
TOTAL	807	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

En el II semestre del 2024, la mayor causa de reclamos ciudadanos por barreras de acceso en el servicio Ambulatorio, fue la oportunidad de asignación de cita con especialistas, la cual registro 638 reclamos, equivalentes al 79,06% del total. Las demás causas, representan en conjunto aproximadamente el 21%. Por lo tanto, a continuación, se analizará la oportunidad de asignación de cita con especialistas.

ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	# RECLAMOS
OTORRINOLARINGOLOGÍA	85
OFTALMOLOGÍA	84
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	84
GASTROENTEROLOGÍA	64
NEUROLOGÍA	52
UROLOGÍA	49
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	42
ENDOCRINOLOGÍA	40
DERMATOLOGÍA	40
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	37
MEDICINA INTERNA	26
PSIQUEIATRÍA PEDIATRICA	15
ODONTOLOGÍA GENERAL	13
TERAPIAS ALTERNATIVAS	10
NEUMOLOGÍA	7

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Las principales especialidades que presentaron reclamos por inoportunidad en la asignación de citas durante el segundo semestre de 2024 fueron Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología, Oftalmología, Gastroenterología, Neurología y Urología, las cuales son ocasionadas por la falta de talento humano para la prestación de estos servicios ambulatorios, y un aumento en el mes de octubre en algunas especialidades ocasionado por el empalme del Call Center administrado por la Subred Sur.

RECLAMOS SERVICIO COMPLEMENTARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	142	32,20%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	80	18,14%
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	77	17,46%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	39	8,84%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	18	4,08%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	17	3,85%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	15	3,40%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	13	2,95%
INCONFORMIDAD CON ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	12	2,72%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	6	1,36%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	6	1,36%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN CITA	5	1,13%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	5	1,13%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	4	0,91%
SOLICITUD CITA REHABILITACIÓN	2	0,45%
TOTAL	441	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios Complementarios registraron el segundo lugar en cantidad de reclamos en el segundo semestre de 2024 con 441 y dentro de este, las causas más denunciadas fueron la falta de la oportunidad en la entrega de medicamentos; inoportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnosticas, causada principalmente por la inoportunidad en la asignación de citas de imágenes diagnósticas-ecografías; y la inoportunidad de citas procedimientos complementarios, las demás causas representan un poco más del 32% del total.

RECLAMOS SERVICIO HOSPITALARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	58	39,19%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	35	23,65%
INCONFORMIDAD INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	27	18,24%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	9	6,08%
INCONFORMIDAD CON DIAGNOSTICO DURANTE CONSULTA	8	5,41%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DE PROGRAMACIÓN	4	2,70%
DEMORA EN INTERCONSULTA PACIENTE HOSPITALIZADO	4	2,70%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	2	1,35%
NO ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	1	0,68%
TOTAL	148	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios Hospitalarios ocuparon el tercer lugar en número de reclamos en el segundo semestre de 2024 con 148 registros, las causas más presentadas fueron la inoportunidad en la programación de cirugía, inconformidad servicio de enfermería e inconformidad con la información sobre el estado del paciente. En lo relacionado con la inoportunidad en la programación de cirugía, esta se presentó principalmente en cirugía general y cirugía ortopédica (mano, hombro, cadera, columna, pelvis, acetábulo).

RECLAMOS SERVICIO URGENCIAS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	44	38,94%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	26	23,01%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	18	15,93%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	15	13,27%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	5	4,42%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	4	3,54%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL DE TRIAGE	1	0,88%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	1	0,88%
TOTAL	113	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios de Urgencias registraron el cuarto lugar en la cantidad de reclamos en el segundo semestre de 2024 con 113 denuncias, las causas más representativas fueron demora en atención de urgencias, inconformidad con la información del estado del paciente, falta de atención en el servicio de urgencias e inconformidad con la atención de enfermería.

RECLAMOS SERVICIO FACTURACIÓN

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	44	41,90%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	31	29,52%
COBRO INCORRECTO	10	9,52%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	9	8,57%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	8	7,62%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	3	2,86%
TOTAL	105	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios de Facturación ocuparon el quinto lugar en el total de reclamos presentados en el segundo semestre de 2024 con 105 denuncias, las principales causas de reclamo se relacionan con la demora en la atención en la facturación y la orientación a los usuarios.

RECLAMOS SERVICIOS DE APOYO

ÁREAS DE APOYO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
SISTEMAS	19	28,36%
VIGILANCIA	10	14,93%
SERVICIOS GENERALES	7	10,45%
PROFESIONAL DE ENLACE	6	8,96%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	6	8,96%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	5	7,46%
ALIMENTOS	3	4,48%
CAFETERÍA	3	4,48%
TRANSPORTE	2	2,99%
OTROS	6	8,96%
TOTAL	67	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

El sexto lugar en el segundo semestre de 2024, lo ocuparon los reclamos por los Servicios de Apoyo, con 67 registros, relacionados principalmente con las áreas de sistemas, vigilancia, servicios generales, profesionales de enlace, historia clínica - gestión documental, mantenimiento e infraestructura y en menor número, están alimentos, cafetería, transporte y otros.

RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	26	59,09%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	10	22,73%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	4	9,09%
NO ENTREGA DE TURNO	3	6,82%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	1	2,27%
TOTAL	44	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Finalmente, en orden de importancia, se encuentran los reclamos por los Servicios al Ciudadano, con 50 denuncias, principalmente por la orientación en servicio al ciudadano, con el 59,09% y la demora en atención de servicio al ciudadano con el 22,73%, mientras las demás causas, se distribuyeron casi en la misma proporción, el restante 18%.

DERECHO DE PETICIÓN DE 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”.

Los derechos de petición de interés particular ocuparon el segundo lugar entre las tipologías que más se registraron en el segundo semestre de 2024, con 401 registros, equivalentes al 14,47% del total de peticiones. En este sentido, registraron un aumento de 114 derechos de petición, respecto al mismo periodo de 2023, en el que se presentaron 257 derechos de petición de interés particular, ocasionados por la solicitud de trámites como asignación de cita, concepto sanitario y motivos recurrentes, como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de Ruta de la Salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaría Distrital de Salud.

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

Las felicitaciones fueron la tipología de petición que ocupó el tercer lugar en el segundo semestre de 2024, con 305 registros, representando el 11,01% del total de peticiones registradas, las cuales son reconocimientos a la labor de los funcionarios y colaboradores durante el periodo analizado.

FELICITACIONES POR SERVICIOS

SERVICIO	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	115	37,70%
HOSPITALARIOS	62	20,33%
AREAS DE APOYO	45	14,75%
S. CIUDADANO	41	13,44%
URGENCIAS	26	8,52%
COMPLEMENTARIOS	8	2,62%
FACTURACIÓN	8	2,62%
TOTAL	305	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Los servicios que más felicitaciones recibieron en el periodo fueron Servicios Ambulatorios con 115 registros, que representan el 37,70% del total; seguido de Servicios Hospitalarios con 62 y 20,33%, entendiendo que en estos servicios es donde los usuarios experimentan mayor satisfacción, además de que en estas áreas se tiene mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

En tercer lugar, están las Áreas de Apoyo con 45 y 14,75%; en el cuarto lugar, Servicio al Ciudadano, con 41 y 13,44%; finalmente, entre los más representativos, se ubicaron los Servicios de Urgencias con 26 y 8,52%. Los demás servicios se distribuyeron el 5,24% restante de las felicitaciones.

FELICITACIONES POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIÓNES	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
MEISSEN	107.235	69	0,06%
TUNAL	151.740	44	0,03%
VISTA HERMOSA	112.189	35	0,03%
DANUBIO	70.189	30	0,04%
SAN BENITO	61.727	27	0,04%
BETANIA	55.933	19	0,03%
TUNJUELITO	4.498	18	0,40%
CANDELARIA	134.199	18	0,01%
MANUELA BELTRAN	83.570	17	0,02%
SANTA LIBRADA	7.899	15	0,19%
EL CARMEN	77.286	4	0,01%
MARICHUELA	162.189	2	0,00%
USME	21.894	2	0,01%
LA ESTRELLA	330	2	0,61%
CENTRAL PQRSD	-	1	
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.182	1	0,03%
FLORA	10.218	1	0,01%
PASQUILLA	4.419	-	0,00%
LA REFORMA	6.184	-	0,00%

MOCHUELO	7.894	-	0,00%
JERUSALEN	2.421	-	0,00%
DESTINO	3.086	-	0,00%
NAZARETH	3.911	-	0,00%
TOTAL	1.092.193	305	0,03%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Durante el segundo semestre del año 2024, se prestó un total de 1.092.193 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 305 felicitaciones, los cuales representan un 0,03% frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

Mas del 67% de las felicitaciones estuvieron concentradas en las USS Meissen con 69, Tunal con 44, Vista Hermosa con 35, Danubio con 30 y San Benito con 27, entre las más representativas, con el reconocimiento de los usuarios por la labor prestada por parte de los colaboradores.

Sin embargo, al contrastar el número de felicitaciones contra el total de atenciones, se encuentra que la mayor participación, la tienen las USS La Estrella y Tunjuelito, con el 0,61% y 0,4% de participación, respectivamente.

QUEJAS: “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”.

Las quejas registraron el cuarto lugar entre las tipologías de petición presentadas en el segundo semestre de 2024, con 230 denuncias, representando el 8,30% del total de peticiones del periodo, las cuales responden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud.

QUEJAS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	47	20,43%
COMPLEMENTARIOS	33	14,35%
FACTURACIÓN	33	14,35%
URGENCIAS	31	13,48%
HOSPITALARIOS	23	10,00%
GESTION DEL RIESGO	22	9,57%
AREAS DE APOYO	21	9,13%
S. CIUDADANO	16	6,96%
APH	4	1,74%
TOTAL	230	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Los servicios que más quejas recibieron en el periodo, fueron, Servicios Ambulatorios, con 47, que representan el 20,43% del total; en segundo y tercer lugar, los Servicios Complementarios y de Facturación con 33 y 14,35%, cada uno; en el cuarto lugar, se ubicaron los Servicios de Urgencias con 31 y 13,48%; seguido de los Servicios Hospitalarios con 23 y 10%. Posteriormente, se encuentran Gestión del Riesgo con 22 y 9,57%; Áreas de Apoyo con 21 y 9,13% y Servicios Ciudadanos, con 16 y 6,96%, entre los más representativos.

QUEJAS POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIones	# QUEJAS	% PARTICIPACIÓN
MEISSEN	107.235	45	0,04%
CANDELARIA	134.199	33	0,02%
TUNAL	151.740	22	0,01%
VISTA HERMOSA	112.189	22	0,02%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	22	
MANUELA BELTRAN	83.570	10	0,01%
EL CARMEN	77.286	10	0,01%
BETANIA	55.933	9	0,02%
DANUBIO	70.189	7	0,01%
SAN BENITO	61.727	6	0,01%
TUNJUELITO	4.498	5	0,11%
USME	21.894	5	0,02%
MARICHUELA	162.189	4	0,00%
APH	-	4	
RUTA DE LA SALUD	-	1	
FLORA	10.218	1	0,01%
OTROS	-	24	
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.182	-	0,00%
NAZARETH	3.911	-	0,00%
SANTA LIBRADA	7.899	-	0,00%
LA ESTRELLA	330	-	0,00%
MOCHUELO	7.894	-	0,00%
JERUSALEN	2.421	-	0,00%
PASQUILLA	4.419	-	0,00%
LA REFORMA	6.184	-	0,00%
DESTINO	3.086	-	0,00%
TOTAL	1.092.193	230	0,02%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

Las 230 quejas recibidas, representan un 0,02% frente a las 1.092.193 atenciones realizadas durante el segundo semestre del año 2024, en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur.

Cerca del 72% de las quejas se concentraron en las USS Meissen con 45, Candelaria la Nueva con 33, Tunal con 22, Vista Hermosa con 22, Gestión del Riesgo con 22, Manuela Beltrán y el Carmen con 10 cada una. Sin embargo, es importante destacar que el número de quejas, frente al número de atenciones por unidad, no representa una participación importante, siendo de máximo el 0,04%.

En este sentido es importante destacar que hubo USS en las que se prestó un número importante de atenciones, sin embargo, no se presentaron quejas, como la USS Santa Librada con 7.899 atenciones, Mochuelo con 7.894, La Reforma con 6.184 y Pasquilla con 4.419, entre las más representativas.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: “Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias”.

Dando cumplimiento al artículo 4 de la Ley 1712 de 2014, en el segundo semestre de 2024, se dio respuesta, en los tiempos establecidos, a cinco (5) solicitudes de acceso a la información.

1. Solicitud se informe de cuantas ambulancias se encuentran registradas en el REPS como capacidad instalada para el servicio de atención prehospitalaria y cuáles de estas cuentan con el recurso humano y estándar de dotación exigido por la resolución 3100 para el servicio de Atención Prehospitalaria.
2. No oportunidad de agendamiento cita control - medicina interna y no oportunidad de entrega de medicamentos.
3. Solicitud de respuesta a la petición anterior, ya que necesito el cambio de correo para trámites de ventanilla, ya que me están solicitando la resolución.
4. Solicitud certificación, entre febrero de 2015 y mayo de 2016 trabajó en el programa territorio saludable para el Hospital de Tunjuelito, me emitieron una certificación laboral que no señala las funciones que realicé.
5. Solicitud información de documento.

Como se puede observar, de estas 5 solicitudes, la numero 2, 4 y 5, por lo menos, no corresponden a solicitudes de acceso a la información pública. Por el contrario, están relacionadas con la realización de trámites al interior de la Subred Sur, como se verá a continuación.

TRÁMITES Y SERVICIOS

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, cuenta con 11 Trámites inscritos en el Sistema único de Información de Trámites - SUIT.

- Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Imágenes diagnosticas
- Urgencias
- Terapias
- Examen laboratorio clínico
- Historia clínica
- Concepto sanitario
- Certificado de nacido vivo
- Certificado de defunción
- Vacunación antirrábica de caninos y felinos

Dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaría General, estos no se registran en la página del Sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, las barreras de acceso en la atención de los trámites quedaron inmersas en el siguiente análisis.

BARRERAS DE ACCESO

BARRERA DE ACCESO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	1.009	56,75%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA	357	20,08%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	230	12,94%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS	160	9,00%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA)	11	0,62%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS	10	0,56%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS INFORMACIÓN - ASEGURAMIENTO	1	0,06%
NEGACIÓN SERVICIOS	1	0,06%
TOTAL	1.778	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2024 - PCSC

En el segundo semestre de 2024, la principal Barrera de Acceso, estuvo relacionada con la falta de oportunidad a los servicios de salud, con 1.009 registros, equivalente a un 56,75% del total de peticiones. Seguida por la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 20,08%, correspondiente a 357 denuncias. En tercer lugar y no menos importante, la atención deshumanizada con 230 registros y un 12,94% del total. Finalmente, entre las cuatro Barreras de Acceso más representativas, se encuentra el no suministro de medicamentos con un 9% y 160 registros.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los informes presentados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, del tercer y cuarto trimestre de 2024, y consolidada por la Oficina de Control Interno, se puede concluir:

- La Subred Sur dio respuesta al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, con cierre en sistema de 9,9 días promedio para la respuesta.
- El canal más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre de 2024, fue el buzón, con 1.826 peticiones, que representan el 65,90% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 439 y un 15,84% de participación.
- En el segundo semestre de 2024 se recibió un total de 2.771 peticiones, registrando una reducción del 6,61%, equivalente a 196 peticiones menos comparado con el segundo semestre de 2023, en el que se presentaron 2.967 PQRSD-F.
- La dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 977 peticiones gestionadas, que representan el 35,26% del total.
- El 16,71 del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 463 solicitudes, seguida de solicitudes realizadas por personas con discapacidad, las cuales representan un 5,34% con 148 solicitudes.
- El Reclamo con 1.744 denuncias se ubica en primer lugar del total de las peticiones, los derechos de petición de interés particular con 401 registros se ubican en segundo lugar, felicitaciones con 305 en el tercer puesto y quejas con 230 denuncias, en el cuarto.
- Se presentó un aumento de 8 denuncias por actos de corrupción, pasando de 2 a 10 entre el segundo semestre de 2023 y el mismo periodo de 2024.
- Las USS que más reclamos registraron en el periodo son Tunal con 367 y Meissen con 247. Mientras que las que presentaron una relación mayor entre los reclamos registrados y el número de atenciones, son las USS La Estrella con 0,91%, USS Tunjuelito con 0,47%, USS Jerusalén con 0,37, USS La Reforma con 0,27% y USS La Flora con 0,26%.
- El Servicio Ambulatorio fue el que presentó más reclamos con 807 y un 46,27% del total. Dentro de estos, la causa más recurrente fue la inoportunidad de asignación de cita, con mayor incidencia en las especialidades de Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología, Oftalmología, Gastroenterología, Neurología y Urología.
- El Servicio Complementario con 441 registros y un 25,29% del total, fue el segundo servicio con más reclamos, las causas de PQRSD-F con más reiteraciones fueron, la falta de la oportunidad en la entrega de medicamentos y la inoportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnósticas, ocasionada principalmente por la inoportunidad en la asignación de citas de

imágenes diagnósticas-ecografías.

- El tercer lugar en el número de reclamos, lo ocupo el Servicio Hospitalario con 148 registros y un 8,49% del total, dentro de este, el reclamo más representativo es la inoportunidad en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general y cirugía ortopédica (mano, hombro, cadera, columna, pelvis, acetábulo).
- El Servicio de Urgencias con 114 registros y un 6,54% del total de reclamos, ocupó el cuarto lugar, las causas más representativas fueron la demora en atención de urgencias e inconformidad con la información del estado del paciente.
- En el Servicio de Facturación, que ocupó el quinto lugar con 105 reclamos y un 6,02% del total, las principales causas se relacionan con la demora en la atención en la facturación y la orientación a los usuarios.
- Los 67 reclamos en los Servicios de Apoyo con 3,84%, están relacionados principalmente con las áreas de sistemas, vigilancia, servicios generales y profesionales de enlace.
- Servicio al Ciudadano registró un 2,52% del total, con 44 reclamos, ocasionados principalmente por la orientación en servicio al ciudadano y demora en atención de servicio al ciudadano.
- Los Servicios Ambulatorios, con 115 felicitaciones, que representan el 37,70% del total; seguido de los Servicios Hospitalarios con 62 y 20,33%, así como los Servicios de Apoyo con 45 y 14,75% y Servicio Ciudadano con 41 y 13,44%, son los servicios con mayor número de felicitaciones, como reconocimiento por la labor de los colaboradores, especialmente en la USS Meissen y Santa Librada.
- Los servicios que más quejas recibieron en el periodo, fueron, Servicios Ambulatorios, con 47, que representan el 20,43% del total; en segundo y tercer lugar, los Servicios Complementarios y de Facturación con 33 y 14,35%, cada uno, esto especialmente en las USS Tunal y Meissen.
- Las USS que más quejas presentaron, fueron Meissen con 45, la mayoría por deshumanizaciones en el servicio de urgencias, por parte de enfermeras y doctores, al igual que el área de facturación en consulta externa frente a la atención a los usuarios; seguido por las USS Candelaria la Nueva con 33, Tunal con 22 y Vista Hermosa con 22, la mayoría relacionadas con los Servicios Ambulatorios, Complementarios y de Facturación y con el personal médico de medicina general y terapia ocupacional.

FORTALEZAS

- El proceso cuenta con el documento “PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PQRSD-F PS-SC-NEU-PR-02 V11, con el objetivo de estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre de los derechos de petición (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de Copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas) por la prestación de servicios de salud, en cumplimiento a la normatividad vigente, para lograr un buen desempeño en el desarrollo de las actividades propias del proceso y se aplica acorde a los términos de respuesta.
- Los Servicios Ambulatorios y Hospitalarios recibieron un importante reconocimiento a su gestión, mediante las felicitaciones. Sin embargo, también son los que más quejas registraron, seguramente por la gran cantidad de pacientes atendidos.
- Es importante destacar que hubo USS en las que se prestó un número importante de atenciones, sin embargo, no se presentaron quejas, como la USS Santa Librada con 7.899 atenciones, Mochuelo con 7.894, La Reforma con 6.184 y Pasquilla con 4.419, entre las más representativas.

RECOMENDACIONES

- Continuar con el seguimiento desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, al cumplimiento con las respuestas a las PQRSD-F, con criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad, por parte de los procesos y áreas de la Subred Sur.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por cada proceso y servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios en el segundo semestre de 2024 y plasmadas en los informes trimestrales de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el objetivo de disminuir las PQRSD-F ocasionadas por las mismas causas.
- Realizar seguimiento a la gestión de las denuncias por actos de corrupción.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Servicios Ambulatorios para mejorar la oportunidad en la asignación de citas, especialmente en las especialidades de Otorrinolaringología, Ortopedia y Traumatología, Oftalmología, Gastroenterología, Neurología y Urología.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Servicios Complementarios para mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos y en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnosticas, especialmente para ecografías.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Servicios Hospitalarios para mejorar la oportunidad en la programación de cirugía general y cirugía ortopédica.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Urgencias para disminuir los tiempos de atención y la inconformidad con la información del estado del paciente.
- Solicitar plan de mejoramiento al Servicio de Facturación para disminuir los tiempos de atención en facturación y mejorar la orientación a los usuarios.

- Implementar estrategias para fortalecer la atención al usuario en las áreas que presentaron menor número de reconocimientos y alto número de quejas, como Facturación, servicios Complementarios, Servicio al Ciudadano y Urgencias, ya que son la primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.
- Fortalecer las acciones dirigidas a todos los colaboradores de la Subred Sur, para mejorar la humanización en la prestación de los servicios administrativos y asistenciales.
- Socializar a los canales de comunicación y denuncia a todos los colaboradores de la Subred Sur.

Aprobado por,



ASTRID MARCELA MENDEZ CHAPARRO

Jefe Oficina control Interno

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Control.interno.jefe@subredsur.gov.co

NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Dionel Prada Esquinas	Profesional Universitario	OCI	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Astrid Marcela Méndez Chaparro	Jefe de Oficina	OCI	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	