

**INFORME GESTION PQRSD-F SEGUNDO 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 II Trimestre 2024.....          | 5  |
| 1.4. Tipologías .....                                 | 6  |
| 1.4.1. Reclamos II Trimestre 2024 .....               | 10 |
| 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....        | 11 |
| 1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....                   | 14 |
| 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio .....        | 15 |
| 1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....       | 17 |
| 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios. ....    | 19 |
| 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias. ....          | 21 |
| 1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....      | 22 |
| 1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. ....       | 22 |
| 1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....           | 23 |
| 1.4.2. Quejas II Trimestre 2024.....                  | 24 |
| 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024 .....               | 24 |
| 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....          | 25 |
| 1.4.2.3. Quejas por servicios .....                   | 27 |
| 1.4.3. Felicitaciones II Trimestre 2024 .....         | 28 |
| 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios ..... | 29 |
| 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio .....            | 31 |
| 1.5. Barreras de Acceso.....                          | 32 |
| 1.6. Trámites y servicios .....                       | 34 |
| 2. GESTIÓN DE PQRSD-F .....                           | 35 |
| 2.1 Mecanismos de Escucha .....                       | 36 |
| 2.2 Peticiones por Dependencias.....                  | 37 |

|  |    |
|--|----|
| 2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....                        | 40 |
| 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....                          | 40 |
| 2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....                     | 41 |
| 2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública II Trimestre 2024 ..... | 41 |
| 2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.....                     | 42 |
| 3. Conclusiones.....   | 43 |
| 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 abril, mayo y junio 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.

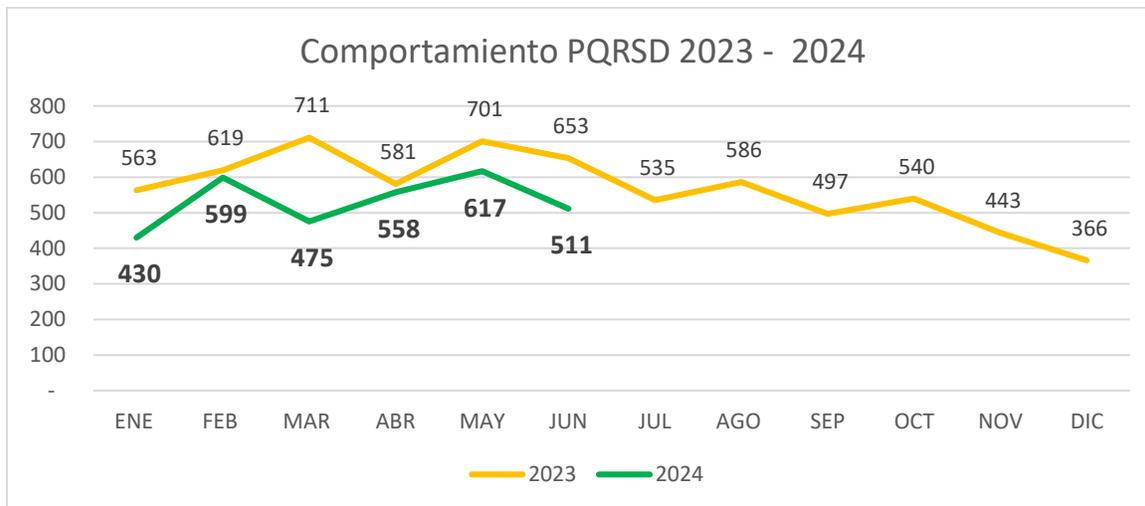
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el segundo 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](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el enlace a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.

# 1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

## 1.1. Comparativo PQRSD-F 2023-2024

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

El comportamiento de las PQRSD-F para el segundo periodo del 2024 encontró su mayor disminución en el mes de junio con 511 solicitudes que al comparar el mismo mes de 2023, se evidencia una disminución del 27,79%, para el mes de mayo se presentó un incremento del 9,56% en comparación al mes de abril, sin embargo si se compara al mismo periodo del 2023 disminuye un 14,77%, con 562 promedio por mes.

## 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  | 30  | 32  | 28  |     |     |     |     |     |     | 29    |

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2024

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

| DERECHOS DE PETICIÓN | # ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN |
|----------------------|--------------|-----------------|
| 1.686                | 559.177      | 0,30%           |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

De acuerdo al número de atenciones en el segundo trimestre de 2024 (n= 559.177) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.686) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,30% por cada 10.000 atenciones.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades aumento un 7,54% en comparación al primer trimestre del 2024.

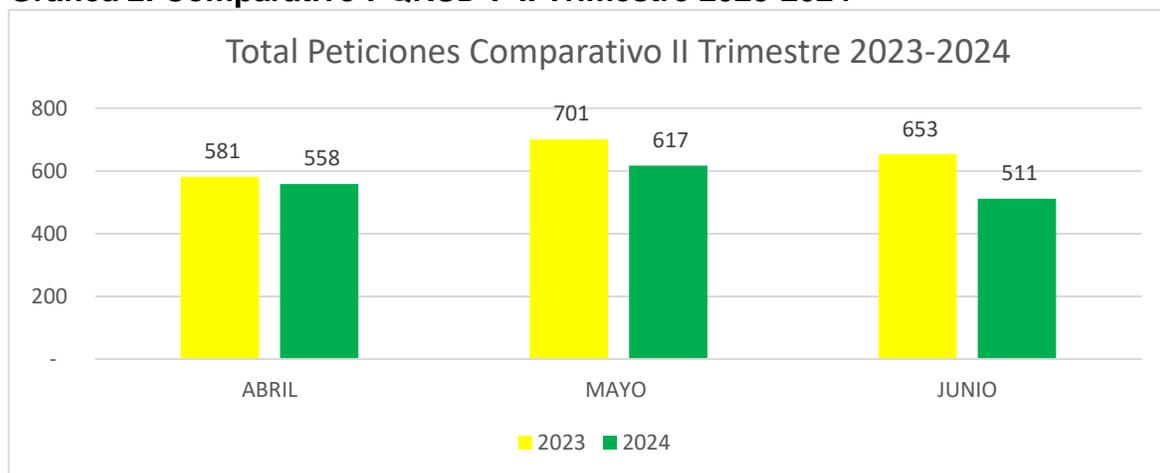
### 1.3. Total de PQRSD-F II Trimestre 2024.

**Tabla 3. Comparativo PQRSD-F II Trimestre 2023-2024**

| AÑO  | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|------|-------|------|-------|-------|
| 2023 | 581   | 701  | 653   | 1.935 |
| 2024 | 558   | 617  | 511   | 1.686 |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

**Grafica 2. Comparativo PQRSD-F II Trimestre 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

Para el presente periodo, se registraron en la Subred Sur, un total de 1.683 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=1.935) las solicitudes ingresadas disminuyeron un 14,97% con un promedio de 562 PQRSD-F por mes.

#### 1.4. Tipologías

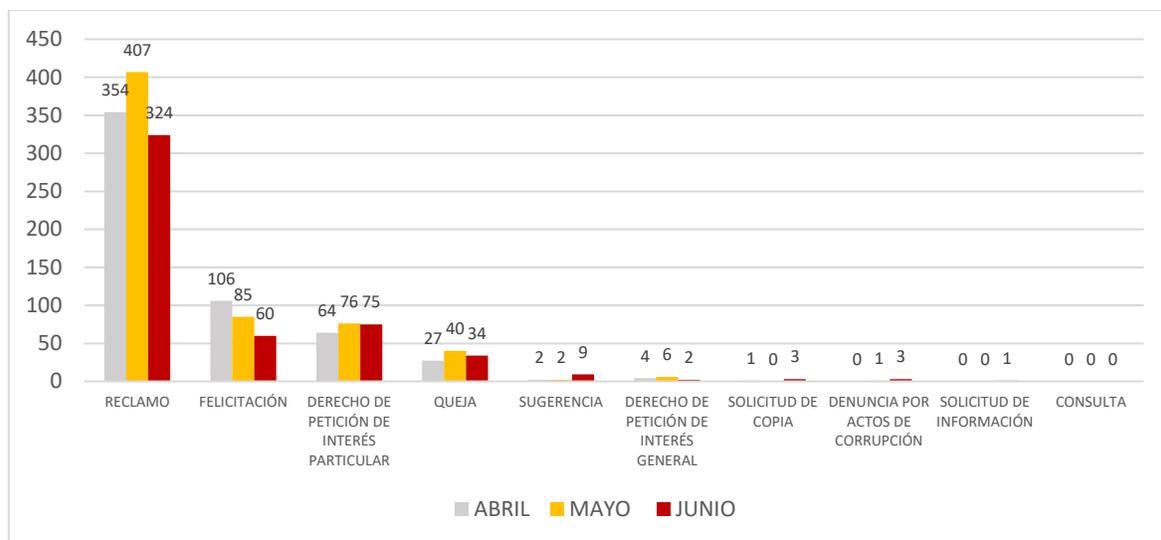
**Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas**

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

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

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

Gráfica 3. Tendencia Tipología II Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC 2024

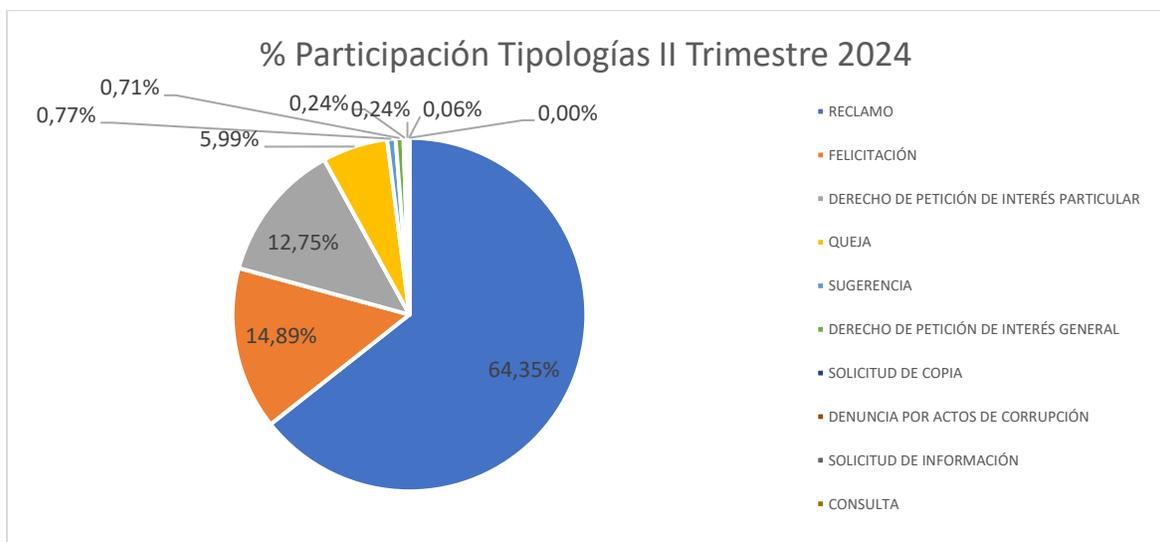
Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el año 2024, las 4 principales tipologías de manifestaciones han sido: Reclamos, Felicitaciones, Queja y Derechos de Petición de Interés Particular, que acorde con la gráfica anterior, se evidencia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

Tabla 5. Tipología De Peticiones II Trimestre 2024

| % PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES  | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES I TRIMESTRE 2024 |
|---|------------|------------|------------|-----------------|-------------------------------|
| RECLAMO                                   | 354        | 407        | 324        | 1085            | 64,35%                        |
| FELICITACIÓN                              | 106        | 85         | 60         | 251             | 14,89%                        |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 64         | 76         | 75         | 215             | 12,75%                        |
| QUEJA                                     | 27         | 40         | 34         | 101             | 5,99%                         |
| SUGERENCIA                                | 2          | 2          | 9          | 13              | 0,77%                         |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 4          | 6          | 2          | 12              | 0,71%                         |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 1          | 0          | 3          | 4               | 0,24%                         |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          | 0          | 1          | 3          | 4               | 0,24%                         |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                  | 0          | 0          | 1          | 1               | 0,06%                         |
| CONSULTA                                  | 0          | 0          | 0          | 0               | 0,00%                         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>558</b> | <b>617</b> | <b>511</b> | <b>1686</b>     | <b>100%</b>                   |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

**Grafica 4. Tipología II Trimestre 2024**



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

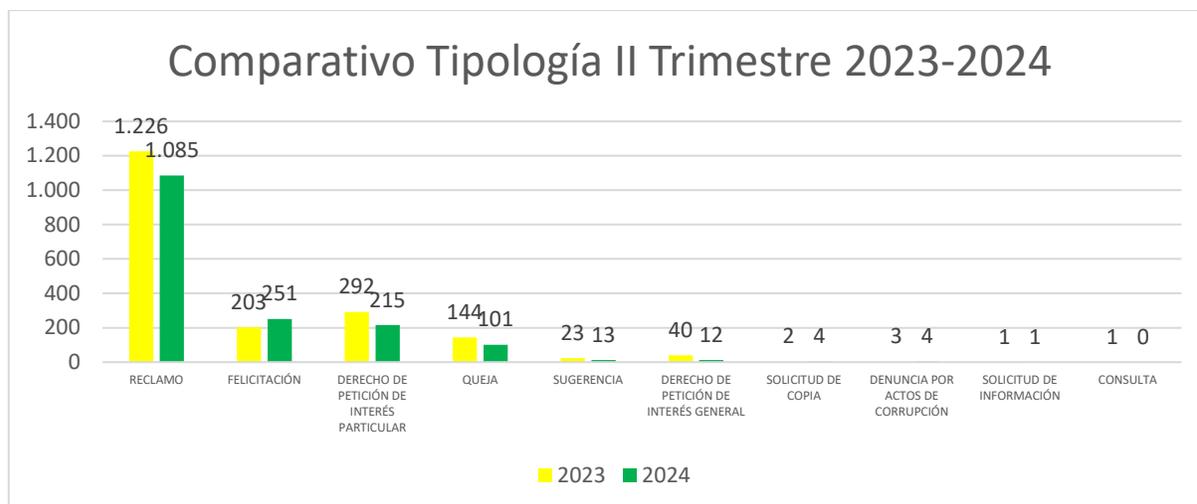
Para el segundo trimestre del 2024 de las peticiones registradas en la Subred Sur, el mayor porcentaje es para la tipología de Reclamos con 64,35% (n=1.085), seguido de las Felicitaciones con un 14,89% (n=251), el tercer lugar con mayor cantidad de solicitudes son los Derechos de Petición de Interés Particular con un 12,75% (n=215), y la cuarta tipología con mayores interposiciones ciudadanas son las Quejas con un 5,99% y 101 solicitudes.

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

| TIPOLOGIA                                 | 2023         | 2024         |
|---|--------------|--------------|
| RECLAMO                                   | 1.226        | 1.085        |
| FELICITACIÓN                              | 203          | 251          |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 292          | 215          |
| QUEJA                                     | 144          | 101          |
| SUGERENCIA                                | 23           | 13           |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 40           | 12           |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 2            | 4            |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          | 3            | 4            |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN                  | 1            | 1            |
| CONSULTA                                  | 1            | 0            |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>1.935</b> | <b>1.686</b> |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

**Grafica 5. Tipología Comparativa II Trimestre 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

Las solicitudes ciudadanas en general disminuyeron un 14,97% 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 13,00% en comparación del segundo 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 segundo trimestre de 2024, se atendieron 4 solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

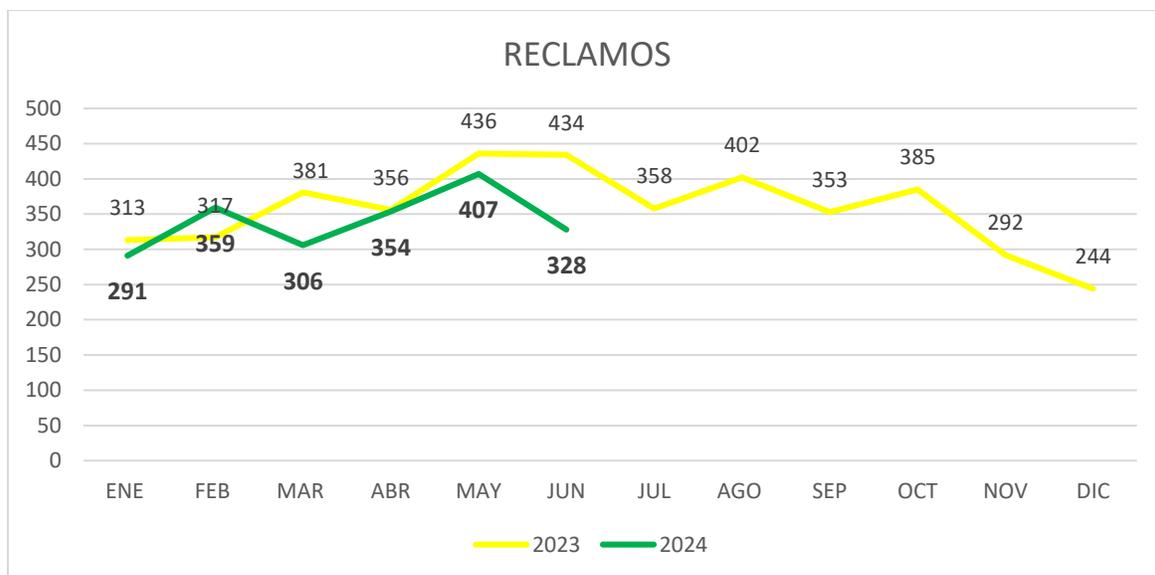
A continuación se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

### 1.4.1. Reclamos II Trimestre 2024

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

Para el segundo trimestre se recibieron 1.085 Reclamos los cuales corresponden al 64,35% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

**Grafica 6. Comparativo Reclamos II Trimestre 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2023 - 2024

De acuerdo a la gráfica anterior la tendencia de esta tipología presenta una disminución del 13,00% con respecto del periodo inmediatamente anterior (abril, mayo y junio 2023) los cuales presentaron 1.226 reclamos. Sin embargo si se compara con el trimestre anterior del 2024 (n=956), incrementaron los reclamos un 11,89% debido a la oportunidad de citas en la especialidad de Neurología.

**1.4.1.1. Reclamos por centros de atención**

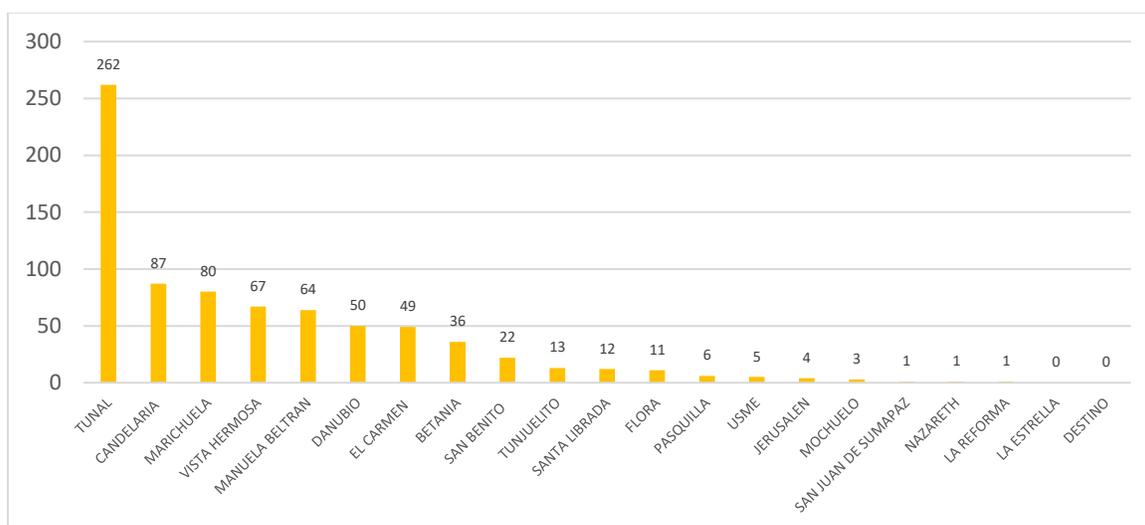
**Tabla 7. Total Reclamos por Unidad de Servicios de Salud II Trimestre 2024**

| UNIDAD          | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL RECLAMOS UNIDAD | % DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|-----------------|-------|------|-------|-----------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| TUNAL           | 77    | 94   | 91    | 262                   | 24,15%                         | 75.573               | 0,35%                          |
| CENTRAL PQRSD   | 57    | 67   | 60    | 184                   | 16,96%                         | N/A                  | N/A                            |
| MEISSEN         | 44    | 48   | 28    | 120                   | 11,06%                         | 54.961               | N/A                            |
| CANDELARIA      | 32    | 31   | 24    | 87                    | 8,02%                          | 70.280               | 0,12%                          |
| MARICHUELA      | 22    | 28   | 30    | 80                    | 7,37%                          | 83.228               | 0,10%                          |
| VISTA HERMOSA   | 28    | 23   | 16    | 67                    | 6,18%                          | 55.869               | 0,12%                          |
| MANUELA BELTRAN | 21    | 28   | 15    | 64                    | 5,90%                          | 41.541               | 0,15%                          |
| DANUBIO         | 14    | 23   | 13    | 50                    | 4,61%                          | 32.189               | 0,16%                          |
| EL CARMEN       | 16    | 19   | 14    | 49                    | 4,52%                          | 39.300               | N/A                            |
| BETANIA         | 12    | 13   | 11    | 36                    | 3,32%                          | 34.320               | 0,10%                          |
| SAN BENITO      | 10    | 6    | 6     | 22                    | 2,03%                          | 30.192               | N/A                            |
| TUNJUELITO      | 5     | 6    | 2     | 13                    | 1,20%                          | 2.535                | 0,51%                          |
| SANTA BRABADA   | 1     | 8    | 3     | 12                    | 1,11%                          | 4.537                | 0,26%                          |

|                     |            |            |            |             |             |                |              |
|---------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|----------------|--------------|
| FLORA               | 4          | 6          | 1          | 11          | 1,01%       | 4.891          | 0,22%        |
| PASQUILLA           | 3          | 1          | 2          | 6           | 0,55%       | 2.322          | 0,26%        |
| USME                | 2          | 0          | 3          | 5           | 0,46%       | 13.629         | 0,04%        |
| RUTA DE LA SALUD    | 3          | 2          | 0          | 5           | 0,46%       | N/A            | N/A          |
| JERUSALEN           | 1          | 1          | 2          | 4           | 0,37%       | 1.341          | 0,30%        |
| MOCHUELO            | 1          | 1          | 1          | 3           | 0,28%       | 3.885          | 0,08%        |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ | 0          | 1          | 0          | 1           | 0,09%       | 1.758          | 0,06%        |
| NAZARETH            | 0          | 0          | 1          | 1           | 0,09%       | 2.225          | 0,04%        |
| LA REFORMA          | 0          | 1          | 0          | 1           | 0,09%       | 2.716          | 0,04%        |
| GESTIÓN DEL RIESGO  | 1          | 0          | 0          | 1           | 0,09%       | N/A            | N/A          |
| APH                 | 0          | 0          | 1          | 1           | 0,09%       | N/A            | N/A          |
| LA ESTRELLA         | 0          | 0          | 0          | 0           | 0,00%       | 155            | 0,00%        |
| DESTINO             | 0          | 0          | 0          | 0           | 0,00%       | 1.730          | 0,00%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>354</b> | <b>407</b> | <b>324</b> | <b>1085</b> | <b>100%</b> | <b>559.177</b> | <b>0,19%</b> |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

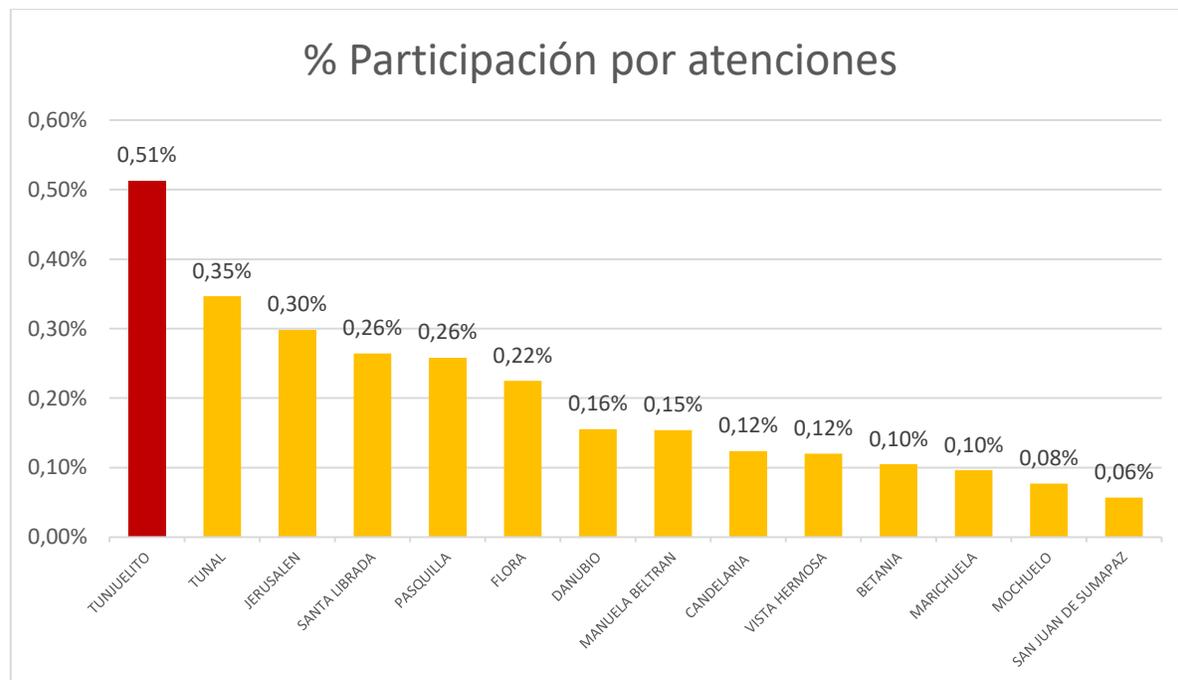
### Grafica 7. Total De Reclamos Por Unidad II Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: F abril, mayo, junio 2024

Los hospitales y centros de salud que presentan una mayor cantidad de reclamos para el segundo trimestre son, El Tunal, Candelaria, Marichuela, Vista Hermosa y Manuela, siendo estas las principales unidades con mayor porcentaje de participación en cuanto a reclamos, coincidiendo en tener dificultades con la oportunidad en la asignación de citas desde el área de ambulatorios, evidenciado que un 47,37% del total de los reclamos de los usuarios, se relacionan con dicha dirección.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de Tunjuelito tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,51% y 2.535 atenciones, ya que fueron registradas 13 solicitudes, debido a la inconformidad en el servicio de enfermería hospitalización y demora en la atención de urgencias.

Así mismo, se evidencia que el centro de salud El Tunal presenta 262 inconformidades por los servicios prestados a los usuarios de los cuales el 64,12% es por falta de oportunidad de asignación de cita por especialista con 168 solicitudes y 75.563 atenciones generadas, dando como resultado un 0.35% 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

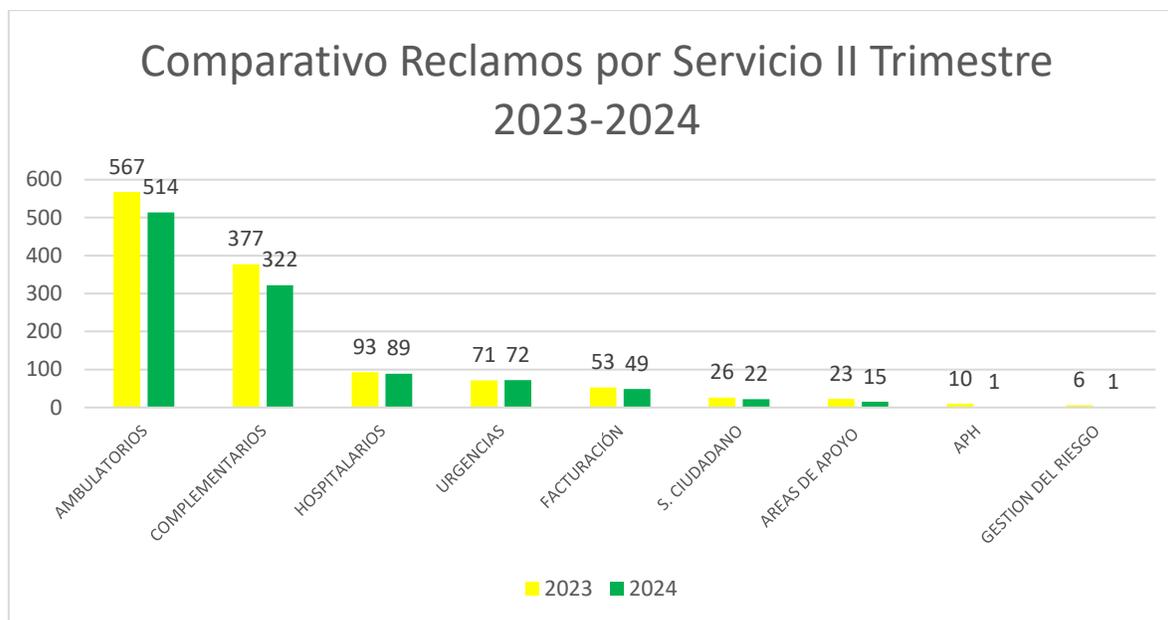
**Tabla 8. Total Reclamos por servicios II Trimestre 2024**

| SERVICIO           | TOTAL        | % PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS |
|--------------------|--------------|--|
| AMBULATORIOS       | 514          | 47,37%                                   |
| COMPLEMENTARIOS    | 322          | 29,68%                                   |
| HOSPITALARIOS      | 89           | 8,20%                                    |
| URGENCIAS          | 72           | 6,64%                                    |
| FACTURACIÓN        | 49           | 4,52%                                    |
| S. CIUDADANO       | 22           | 2,03%                                    |
| AREAS DE APOYO     | 15           | 1,38%                                    |
| APH                | 1            | 0,09%                                    |
| GESTION DEL RIESGO | 1            | 0,09%                                    |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1.085</b> | <b>100%</b>                              |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD- abril, mayo, junio 2024

Para el segundo trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 47,37% y 514 solicitudes y Complementarios con un 29,68% y 322 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 II Trimestre 2023-2024**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

En comparación con el segundo trimestre del 2023 el servicio que presentó disminución en la cantidad de reclamos es Consulta Externa con un 10,31% pasando de 567 solicitudes a 514 debido a la no oportunidad de asignación de cita; el servicio de Complementarios evidenció una reducción del 17,08% en comparación al mismo periodo 2023.

#### 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

**Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio II Trimestre 2024**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS              | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--|-------|------|-------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA                     | 130   | 166  | 130   | 426             | 82,88%       |
| DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA                  | 14    | 6    | 8     | 28              | 5,45%        |
| INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA | 15    | 9    | 4     | 28              | 5,45%        |
| NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA         | 9     | 6    | 4     | 19              | 3,70%        |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA          | 2     | 7    | 3     | 12              | 2,33%        |

|                             |            |            |            |            |             |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO | 1          | 0          | 0          | 1          | 0,19%       |
| <b>TOTAL</b>                | <b>171</b> | <b>194</b> | <b>149</b> | <b>514</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Para el II trimestre del 2023 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 82,88% con 426 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 514 reclamos.

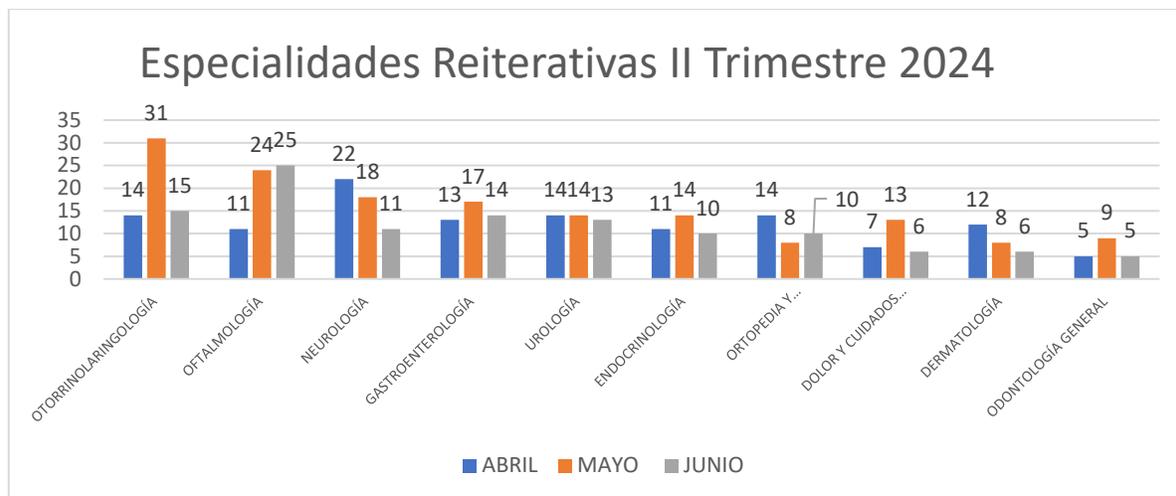
Para el presente trimestre esta causa obtuvo una disminución del 13,62%, en comparación del segundo trimestre de 2023 que presentó 484 solicitudes.

**Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. II Trimestre 2024**

| ESPECIALIDADES REITERATIVAS | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE |
|-----------------------------|-------|------|-------|-----------------|
| OTORRINOLARINGOLOGÍA        | 14    | 31   | 15    | 60              |
| OFTALMOLOGÍA                | 11    | 24   | 25    | 60              |
| NEUROLOGÍA                  | 22    | 18   | 11    | 51              |
| GASTROENTEROLOGÍA           | 13    | 17   | 14    | 44              |
| UROLOGÍA                    | 14    | 14   | 13    | 41              |
| ENDOCRINOLOGÍA              | 11    | 14   | 10    | 35              |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 14    | 8    | 10    | 32              |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS | 7     | 13   | 6     | 26              |
| DERMATOLOGÍA                | 12    | 8    | 6     | 26              |
| ODONTOLOGÍA GENERAL         | 5     | 9    | 5     | 19              |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

**Grafica 10. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios II Trimestre 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

La Grafica 10 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el segundo trimestre de 2024, las cuales corresponden al 82,88% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios. Las principales especialidades corresponden a Otorrinolaringología, por la falta de talento humano en las consultas, la segunda especialidad es Oftalmología que presento un aumento del 54,17% en los dos últimos meses con un promedio de 24 solicitudes

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 7° en lo que lleva el 2024.

#### 1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

**Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario. II Trimestre 2024**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS                 | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--|-------|------|-------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX                           | 10    | 9    | 10    | 29              | 32,58%       |
| INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA                     | 8     | 8    | 6     | 22              | 24,72%       |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE | 4     | 7    | 5     | 16              | 17,98%       |
| DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO     | 0     | 4    | 2     | 6               | 6,74%        |

|  |           |           |           |           |             |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN | 1         | 0         | 5         | 6         | 6,74%       |
| INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA   | 2         | 3         | 1         | 6         | 6,74%       |
| ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA          | 1         | 1         | 0         | 2         | 2,25%       |
| ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO    | 1         | 0         | 0         | 1         | 1,12%       |
| SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO                       | 0         | 0         | 1         | 1         | 1,12%       |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>27</b> | <b>32</b> | <b>30</b> | <b>89</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 32,58% y 29 solicitudes además de las inconformidades en el servicio de enfermería con un 24,72% con 22 solicitudes, sobre el total de reclamos recibidos en el segundo trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 89 solicitudes.

Para este trimestre reportado, presentó un aumento en cuanto a los reclamos del 29,21% a comparación del primer trimestre del 2024, pasando de 63 solicitudes a 89 interposiciones ciudadanas.

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

| PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS  | ABRIL     | MAYO     | JUNIO     | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---|-----------|----------|-----------|-----------------|--------------|
| CIRUGÍA GENERAL   | 4         | 3        | 3         | 10              | 34,48%       |
| CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO) | 3         | 1        | 4         | 8               | 27,59%       |
| CIRUGÍA NEUROLÓGICA   | 1         | 1        | 1         | 3               | 10,34%       |
| CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA   | 0         | 0        | 2         | 2               | 6,90%        |
| CIRUGIA UROLOGICA   | 0         | 2        | 0         | 2               | 6,90%        |
| CIRUGÍA GINECOLÓGICA  | 1         | 0        | 0         | 1               | 3,45%        |
| CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA                               | 0         | 1        | 0         | 1               | 3,45%        |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA  | 1         | 0        | 0         | 1               | 3,45%        |
| CIRUGÍA ORTOPEDIA   | 0         | 1        | 0         | 1               | 3,45%        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>10</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>29</b>       | <b>100%</b>  |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Este periodo el principal procedimiento que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 34,48%, con un promedio de 3 solicitudes mensuales.

### 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

**Tabla 13. Total Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios II Trimestre 2024**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS                | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---|-------|------|-------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS                       | 49    | 61   | 37    | 147             | 45,65%       |
| OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS                    | 16    | 15   | 16    | 47              | 14,60%       |
| OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS       | 15    | 4    | 15    | 34              | 10,56%       |
| DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS                      | 15    | 12   | 5     | 32              | 9,94%        |
| OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN                           | 1     | 9    | 7     | 17              | 5,28%        |
| COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS                       | 9     | 5    | 0     | 14              | 4,35%        |
| NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS                     | 3     | 3    | 5     | 11              | 3,42%        |
| DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS              | 3     | 1    | 0     | 4               | 1,24%        |
| DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA          | 1     | 0    | 3     | 4               | 1,24%        |
| INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA      | 1     | 2    | 0     | 3               | 0,93%        |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA | 0     | 2    | 1     | 3               | 0,93%        |
| SOLICITUD CITA REHABILITACIÓN                             | 0     | 0    | 2     | 2               | 0,62%        |
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLÓGIA            | 0     | 1    | 0     | 1               | 0,31%        |
| ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA          | 1     | 0    | 0     | 1               | 0,31%        |
| MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO        | 0     | 0    | 1     | 1               | 0,31%        |
| ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE LA CONSULTA              | 1     | 0    | 0     | 1               | 0,31%        |

|       |     |     |    |     |      |
|-------|-----|-----|----|-----|------|
| TOTAL | 115 | 115 | 92 | 322 | 100% |
|-------|-----|-----|----|-----|------|

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 322 correspondientes a un 29,68% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo aumentando el 12,73% en comparación al primer trimestre del 2023, estas causas están derivadas 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. II Trimestre 2024.**

| OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---|-------|------|-------|-----------------|--------------|
| IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS              | 10    | 8    | 14    | 32              | 68,09%       |
| RADIOLOGÍA CONVENCIONAL                       | 6     | 6    | 2     | 14              | 29,79%       |
| TOMOGRFIA COMPUTADA                           | 0     | 1    | 0     | 1               | 2,13%        |
| TOTAL   | 16    | 15   | 16    | 47              | 100%         |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es una de las principales causas de requerimientos ciudadanos con el 14,60% con 47 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=322), 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 II Trimestre 2024**

| CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS        | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|-------------------------------------|-------|------|-------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 49    | 61   | 37    | 147             | 76,17%       |
| DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS        | 15    | 12   | 5     | 32              | 16,58%       |
| COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 9     | 5    | 0     | 14              | 7,25%        |
| TOTAL                               | 73    | 78   | 42    | 193             | 100%         |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD--F abril, mayo, junio 2024

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 45,62% sobre el total de reclamos recibidos en el II trimestre en el servicio de Complementarios, Con un promedio de 49 reclamos mensuales es la causa con mayor cantidad de inconformidades ciudadanas en este servicio. La demora y la completitud en los medicamentos son las causas frecuentes para el servicio farmacéutico.

#### 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

**Tabla 16. Total Reclamos – Servicio de Urgencias II Trimestre 2024**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS                     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA              | 5         | 3         | 12        | 20              | 27,78%       |
| DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS                          | 7         | 7         | 5         | 19              | 26,39%       |
| NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS                       | 2         | 6         | 3         | 11              | 15,28%       |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE | 2         | 4         | 4         | 10              | 13,89%       |
| INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO                             | 1         | 3         | 2         | 6               | 8,33%        |
| OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE         | 2         | 3         | 0         | 5               | 6,94%        |
| DEMORA EN LOS RESULTADOS DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS         | 0         | 1         | 0         | 1               | 1,39%        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>19</b> | <b>27</b> | <b>26</b> | <b>72</b>       | <b>100%</b>  |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el segundo trimestre de 2024 presenta un aumento del 23,61% con 72 solicitudes, a comparación del primer trimestre del 2024 que presentaron 55 reclamos. La principal causa para este periodo es la inconformidad con la atención del servicio de enfermería con 27,78% además de la demora en la atención de Urgencias con un 26.39% sobre el total de reclamos en el servicio de Urgencias, 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 II Trimestre 2024**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN         | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN                | 4         | 7         | 8         | 19              | 38,78%       |
| ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN                       | 7         | 5         | 4         | 16              | 32,65%       |
| COBRO INCORRECTO                                 | 1         | 3         | 2         | 6               | 12,24%       |
| INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA | 0         | 4         | 0         | 4               | 8,16%        |
| DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO                    | 2         | 1         | 0         | 3               | 6,12%        |
| INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO       | 0         | 1         | 0         | 1               | 2,04%        |
| INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO        | 0         | 0         | 0         | 0               | 0,00%        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>14</b> | <b>21</b> | <b>14</b> | <b>49</b>       | <b>100%</b>  |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el segundo trimestre de 4,52% con 49 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior, presentó una disminución de 10,20%, 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 II Trimestre 2024**

| SERVICIO AL CIUDADANO  | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--|-------|------|-------|-----------------|--------------|
| ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO  | 0     | 7    | 5     | 12              | 54,55%       |
| INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD | 1     | 2    | 0     | 3               | 13,64%       |
| NO ENTREGA DE TURNO  | 2     | 0    | 0     | 2               | 9,09%        |
| DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO                              | 0     | 1    | 0     | 1               | 4,55%        |
| INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES                              | 0     | 1    | 0     | 1               | 4,55%        |

|  |          |           |          |           |             |
|--|----------|-----------|----------|-----------|-------------|
| NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD                  | 1        | 0         | 0        | 1         | 4,55%       |
| IMPUNTUALIDAD EN EL SERVICIO DE RUTA DE LA SALUD | 1        | 0         | 0        | 1         | 4,55%       |
| INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL   | 0        | 1         | 0        | 1         | 4,55%       |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>5</b> | <b>12</b> | <b>5</b> | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el segundo 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 2024 disminuyó 27,27% de 28 a 22 solicitudes.

#### 1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total Reclamos Áreas de Apoyo II Trimestre 2024

| ÁREAS DE APOYO                  | ABRIL    | MAYO     | JUNIO    | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|--------------|
| SISTEMAS                        | 1        | 3        | 2        | 6               | 40,00%       |
| MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA | 1        | 0        | 2        | 3               | 20,00%       |
| VIGILANCIA                      | 0        | 2        | 0        | 2               | 13,33%       |
| SERVICIOS GENERALES             | 0        | 1        | 1        | 2               | 13,33%       |
| PROFESIONAL DE ENLACE           | 0        | 1        | 0        | 1               | 6,67%        |
| CAFETERÍA                       | 0        | 1        | 0        | 1               | 6,67%        |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>2</b> | <b>8</b> | <b>5</b> | <b>15</b>       | <b>100%</b>  |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

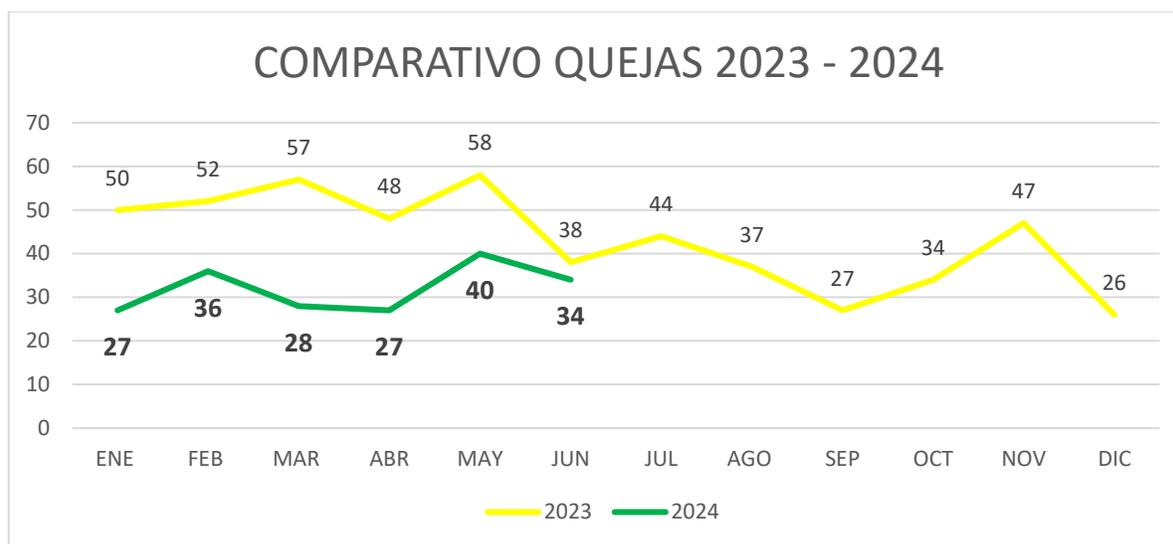
Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo están relacionados principalmente con inconformidades por dificultades en las caídas en el sistema, dificultades en los digiturnos y el mantenimiento y la infraestructura, estas causas presentan una participación del 40,00% y 20,00% respectivamente sobre el total de 15 reclamos presentados en los servicios de apoyo.

### 1.4.2. Quejas II 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 II trimestre de 2024, se recibieron 101 quejas, correspondiente al 5,99% del total de las manifestaciones (n=1.686), mientras que para el trimestre pasado esta tipología correspondió al 6,05% (n=91) sobre un total de 1.504 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 se han incrementado en un 9,90% en comparación del periodo anterior, sin embargo para el mismo periodo del año 2023 disminuyó un 42,57. Se resalta que el mes de mayo del presente periodo se vio reflejado su mayor alza en lo corrido del año con 40 quejas.

#### 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   |

|             |            |            |            |            |            |            |     |     |     |     |     |     |            |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| <b>2022</b> | 1,7        | 2,3        | 2,3        | 2,9        | 2,3        | 2,1        | 3,0 | 2,6 | 3,4 | 4,6 | 3,6 | 3,8 | <b>2,9</b> |
| <b>2023</b> | 3,8        | 3,2        | 3,1        | 3,0        | 3,3        | 2,2        | 2,5 | 2,0 | 1,4 | 1,8 | 2,7 | 1,6 | <b>2,5</b> |
| <b>2024</b> | <b>1,6</b> | <b>1,9</b> | <b>1,6</b> | <b>1,5</b> | <b>2,1</b> | <b>1,9</b> |     |     |     |     |     |     | <b>1,7</b> |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

La tasa de quejas para el presente periodo presenta un aumento de 1 punto porcentuales en comparación del primer trimestre del 2024, además es importante resaltar que para este periodo presenta una tasa global de 1,7 manifestaciones por cada 10.000 atenciones, siendo una de las más bajas en los últimos años.

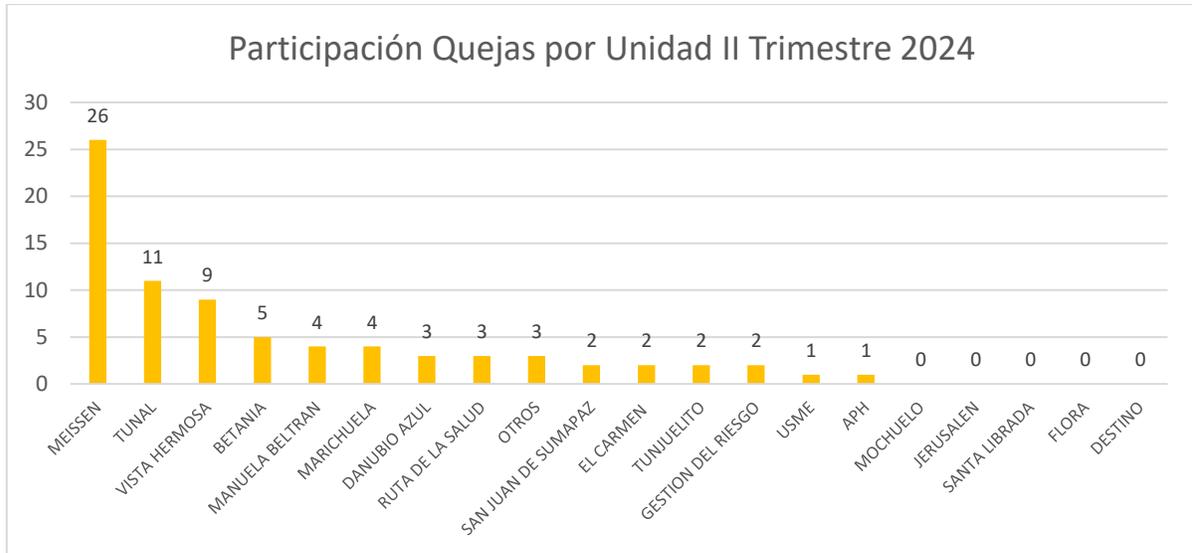
#### 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

Tabla 21. Total Quejas Por Unidad II Trimestre 2024

| UNIDAD              | TOTAL II TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|---------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| MEISSEN             | 26                      | 25,74%                       | 54.961               | 0,05%                          |
| CANDELARIA          | 16                      | 15,84%                       | 70.280               | 0,02%                          |
| TUNAL               | 11                      | 10,89%                       | 75.573               | 0,01%                          |
| VISTA HERMOSA       | 9                       | 8,91%                        | 55.869               | 0,02%                          |
| BETANIA             | 5                       | 4,95%                        | 34.320               | 0,01%                          |
| MANUELA BELTRAN     | 4                       | 3,96%                        | 41541                | 0,01%                          |
| MARICHUELA          | 4                       | 3,96%                        | 83.228               | 0,00%                          |
| SAN BENITO          | 4                       | 3,96%                        | 30.192               | 0,01%                          |
| DANUBIO AZUL        | 3                       | 2,97%                        | 32189                | 0,01%                          |
| RUTA DE LA SALUD    | 3                       | 2,97%                        | N/A                  | N/A                            |
| OTROS               | 3                       | 2,97%                        | N/A                  | N/A                            |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ | 2                       | 1,98%                        | 1758                 | 0,11%                          |
| NAZARETH            | 2                       | 1,98%                        | 2.225                | 0,09%                          |
| EL CARMEN           | 2                       | 1,98%                        | 39300                | 0,01%                          |
| TUNJUELITO          | 2                       | 1,98%                        | 2.535                | 0,08%                          |
| GESTION DEL RIESGO  | 2                       | 1,98%                        | N/A                  | N/A                            |
| LA ESTRELLA         | 1                       | 0,99%                        | 155                  | 0,65%                          |
| USME                | 1                       | 0,99%                        | 13.629               | 0,01%                          |
| APH                 | 1                       | 0,99%                        | N/A                  | N/A                            |
| MOCHUELO            | 0                       | 0,00%                        | 3.885                | 0,00%                          |
| JERUSALEN           | 0                       | 0,00%                        | 1.341                | 0,00%                          |
| PASQUILLA           | 0                       | 0,00%                        | 2322                 | 0,00%                          |
| SANTA LIBRADA       | 0                       | 0,00%                        | 4537                 | 0,00%                          |
| FLORA               | 0                       | 0,00%                        | 4.891                | 0,00%                          |
| LA REFORMA          | 0                       | 0,00%                        | 2716                 | 0,00%                          |
| DESTINO             | 0                       | 0,00%                        | 1.730                | 0,00%                          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>101</b>              | <b>100%</b>                  | <b>559.177</b>       | <b>0,03%</b>                   |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

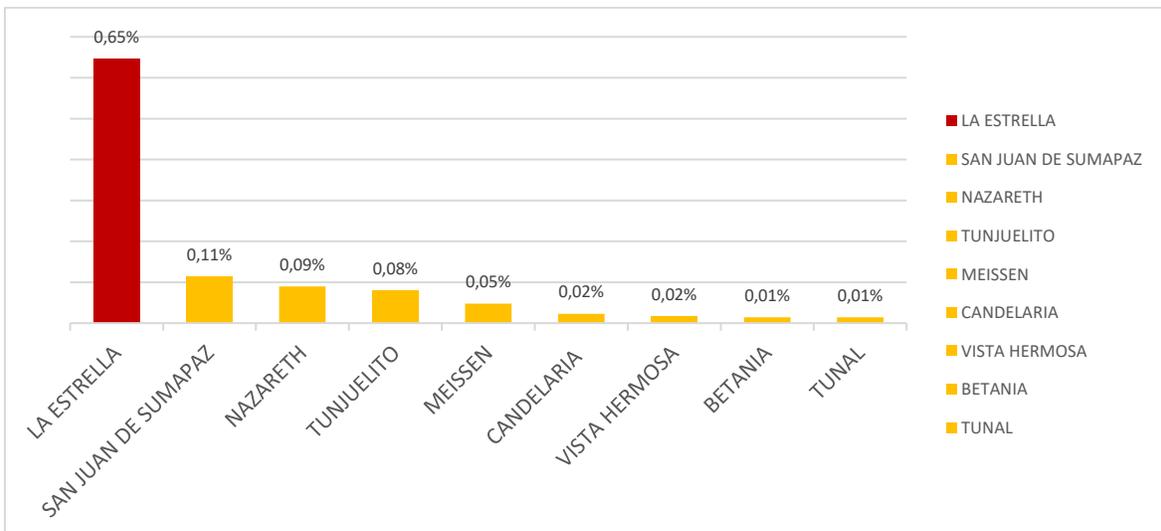
**Grafica 12. Cantidad de quejas por unidad II Trimestre 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Las unidades que presentan una mayor cantidad de quejas para el segundo trimestre son Meissen, El Tunal, Vista Hermosa y Betania principalmente en los servicios de Complementarios, Ambulatorios y Facturación con 18 solicitudes respectivamente en el periodo.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Frente a las atenciones brindadas por las unidades de salud, la unidad de la Estrella tiene el mayor porcentaje de participación con 155 atenciones y 1 queja a causa de una atención deshumanizada por parte del servicio de enfermería, la cual representa el 0,65% de participación.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo (n=559.177) la tasa de cada 10.000 atenciones 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

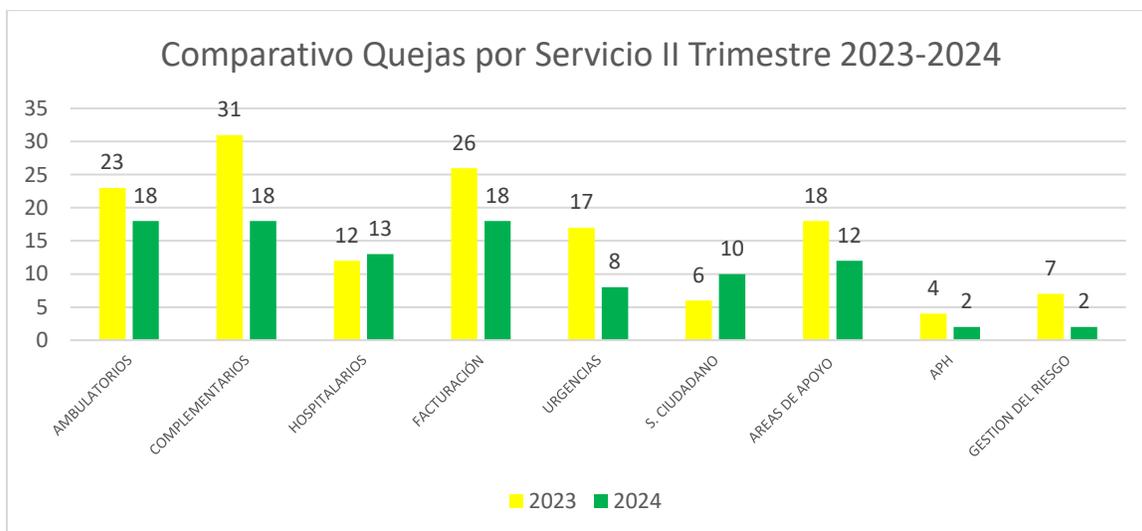
### 1.4.2.3. Quejas por servicios

Tabla 22. Total Quejas Por Servicio II Trimestre 2024

| SERVICIO           | II TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS |
|--------------------|-------------------|------------------------------|
| AMBULATORIOS       | 18                | 17,82%                       |
| COMPLEMENTARIOS    | 18                | 17,82%                       |
| HOSPITALARIOS      | 13                | 12,87%                       |
| FACTURACIÓN        | 18                | 17,82%                       |
| URGENCIAS          | 8                 | 7,92%                        |
| S. CIUDADANO       | 10                | 9,90%                        |
| AREAS DE APOYO     | 12                | 11,88%                       |
| APH                | 2                 | 1,98%                        |
| GESTION DEL RIESGO | 2                 | 1,98%                        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>101</b>        | <b>100%</b>                  |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 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 abril, mayo, junio 2023 - 2024

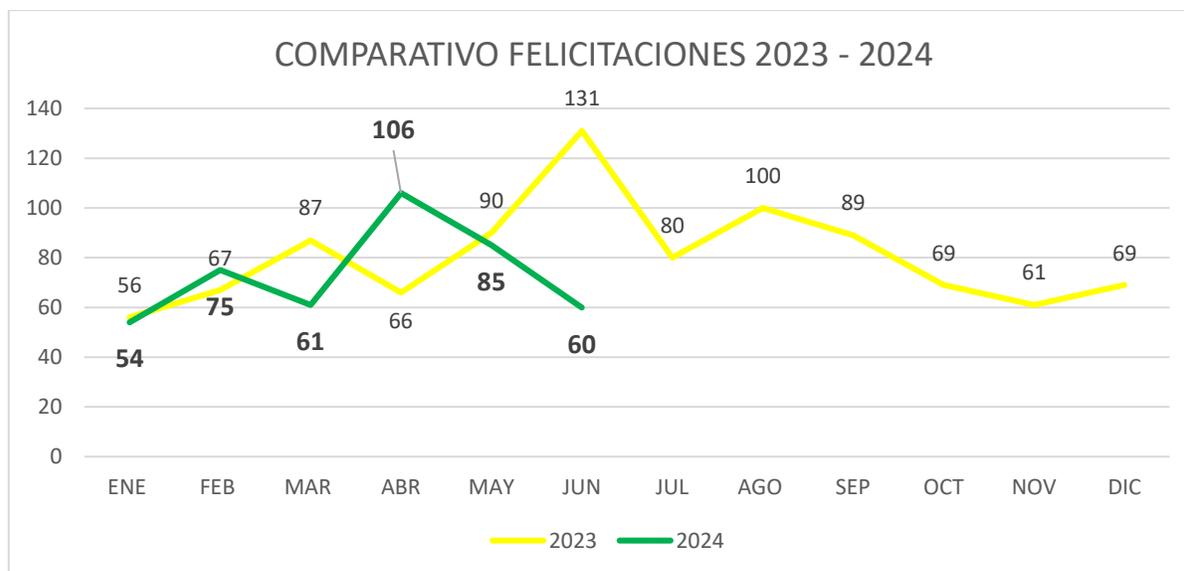
En cuanto a las quejas relacionadas con los diferentes servicios han presentado una disminución del 42,57% a nivel general, en comparación con el mismo periodo del año 2023; al comparar con el primer trimestre del 2023 se evidencia un aumento en este tipo de requerimiento pasando de un promedio de 30 solicitudes a 34 solicitudes.

### 1.4.3. Felicitaciones II Trimestre 2024

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

En el II trimestre de 2024, se recibieron 251 felicitaciones, correspondiente al 14,89% del total de las manifestaciones (n=1.686), mientras que para el año 2023 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 10,49% (n=203) sobre un total de 1.935 PQRSD-F.

Grafica 15. Felicitaciones 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

El comportamiento de las felicitaciones para el segundo trimestre del 2024 se ha mantenido en un promedio de 84 reconocimientos mensuales, disminuyendo en este tipo de manifestaciones ciudadana en comparación de los mismos meses del año 2023 las cuales fueron de 96 reconocimientos en promedio, pasando del 4 puesto al segundo lugar en las principales tipologías del total de solicitudes ciudadanas. El mes que presentó el mayor aumento fue en abril gracias al convenio de Ruta de la Salud, el cual lo reconoce la ciudadanía como un servicio excelente y de mucho apoyo a la población para el desplazamiento a las consultas, quitando barreras de acceso en el acceso.

### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

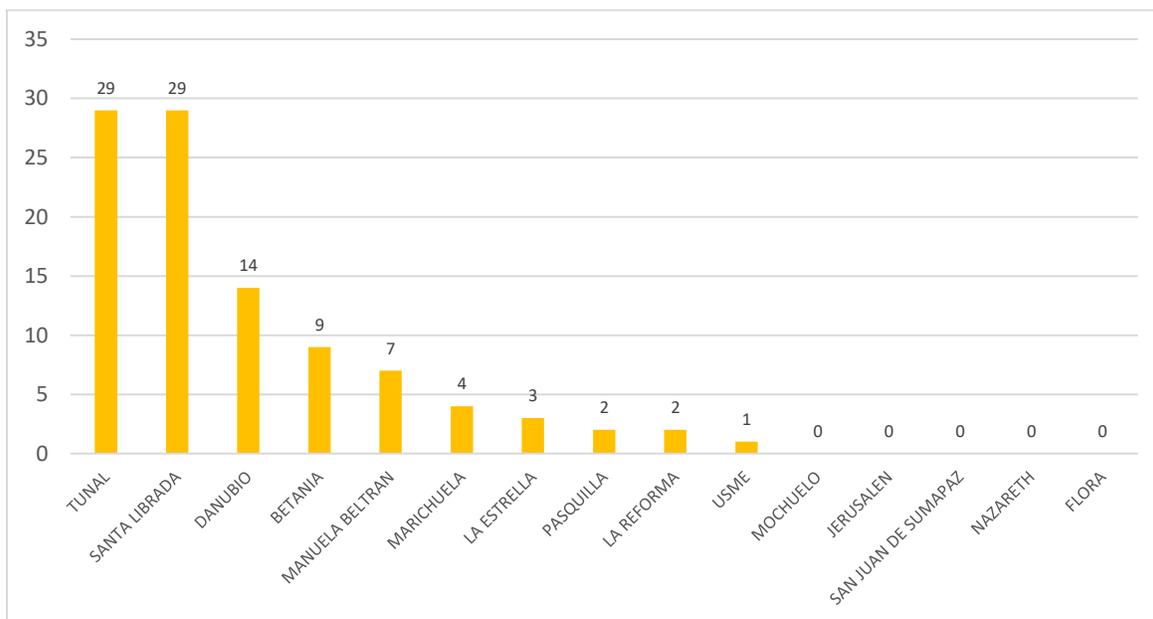
Tabla 23. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud II Trimestre 2024

| UNIDAD           | II TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|------------------|-------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| MEISSEN          | 48                | 19,12%                       | 54.961               | 0,09%                          |
| RUTA DE LA SALUD | 47                | 18,73%                       | N/A                  | N/A                            |
| TUNAL            | 29                | 11,55%                       | 75.573               | 0,04%                          |
| SANTA LIBRADA    | 29                | 11,55%                       | 4.537                | 0,64%                          |
| EL CARMEN        | 15                | 5,98%                        | 39300                | 0,04%                          |
| DANUBIO          | 14                | 5,58%                        | 32.189               | 0,04%                          |
| SAN BENITO       | 12                | 4,78%                        | 30.192               | 0,04%                          |
| VISTA HERMOSA    | 11                | 4,38%                        | 55.869               | 0,02%                          |
| BETA             | 9                 | 3,59%                        | 34320                | 0,03%                          |

|                     |            |             |                |              |
|---------------------|------------|-------------|----------------|--------------|
| TUNJUELITO          | 8          | 3,19%       | 2.535          | 0,32%        |
| MANUELA BELTRAN     | 7          | 2,79%       | 41.541         | 0,02%        |
| CANDELARIA          | 6          | 2,39%       | 70.280         | 0,01%        |
| MARICHUELA          | 4          | 1,59%       | 83228          | 0,00%        |
| LA ESTRELLA         | 3          | 1,20%       | 155            | 1,94%        |
| PASQUILLA           | 2          | 0,80%       | 2.322          | 0,09%        |
| LA REFORMA          | 2          | 0,80%       | 2.716          | 0,07%        |
| GESTION DEL RIESGO  | 2          | 0,80%       | N/A            | N/A          |
| CENTRAL PQRSD       | 2          | 0,80%       | N/A            | N/A          |
| USME                | 1          | 0,40%       | 13.629         | 0,01%        |
| MOCHUELO            | 0          | 0,00%       | 3.885          | 0,00%        |
| JERUSALEN           | 0          | 0,00%       | 1.341          | 0,00%        |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ | 0          | 0,00%       | 1.758          | 0,00%        |
| NAZARETH            | 0          | 0,00%       | 2.225          | 0,00%        |
| FLORA               | 0          | 0,00%       | 4891           | 0,00%        |
| DESTINO             | 0          | 0,00%       | 1.730          | 0,00%        |
| APH                 | 0          | 0,00%       | N/A            | N/A          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>251</b> | <b>100%</b> | <b>559.177</b> | <b>0,04%</b> |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

**Grafica 16. Cantidad de Felicidades por unidad de servicios II Trimestre 2024**

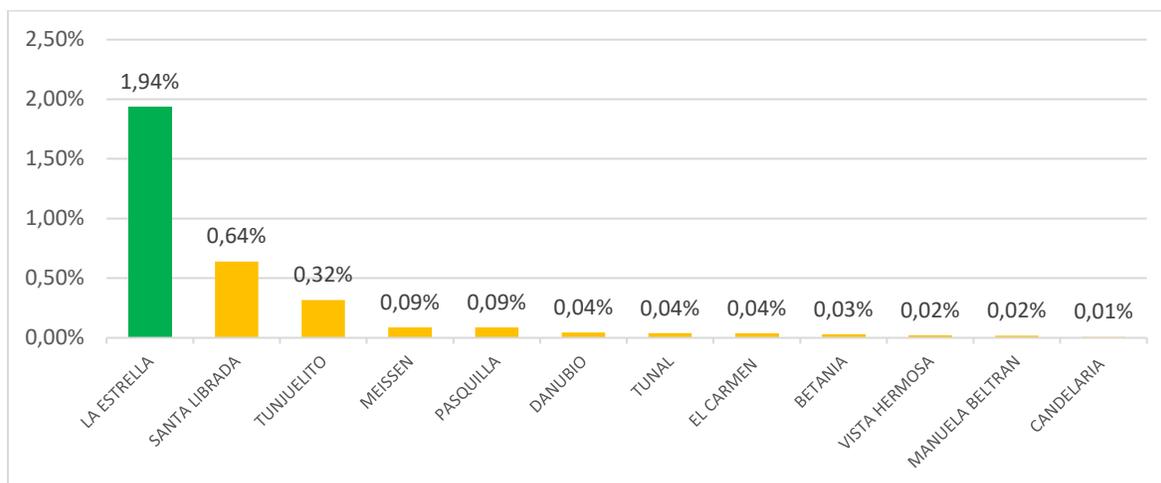


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Las unidades que presentaron mayor cantidad de felicitaciones en el segundo trimestre fueron, El Tunal, Santa Librada, Danubio, Betania y Manuela Beltrán 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 47 felicitaciones y una participación sobre el total de esta tipología de 18,73%.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de la Estrella con el 1,45%, 3 felicitaciones y 150 atenciones, así mismo el centro de salud Santa Librada que obtiene el 0,64% de participación con 4.537 atenciones y 29 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 segunda 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

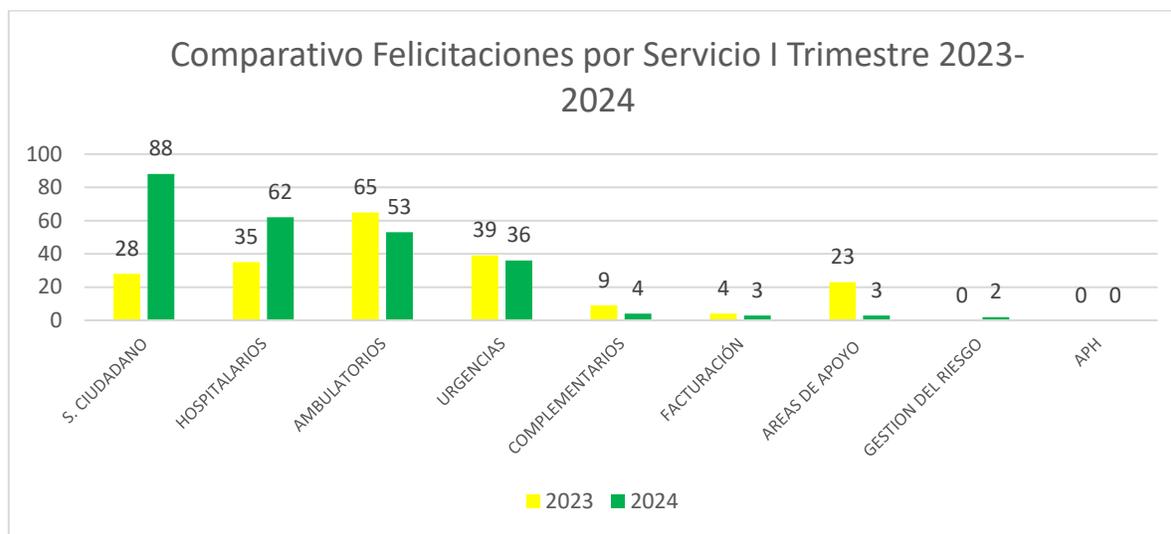
**Tabla 24. Total Felicitaciones por servicio II Trimestre 2024**

| SERVICIO           | II TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES |
|--------------------|-------------------|--------------------------------------|
| S. CIUDADANO       | 88                | 35,06%                               |
| HOSPITALARIOS      | 62                | 24,70%                               |
| AMBULATORIOS       | 53                | 21,12%                               |
| URGENCIAS          | 36                | 14,34%                               |
| COMPLEMENTARIOS    | 4                 | 1,59%                                |
| FACTURACIÓN        | 3                 | 1,20%                                |
| AREAS DE APOYO     | 3                 | 1,20%                                |
| GESTION DEL RIESGO | 2                 | 0,80%                                |
| APH                | 0                 | 0,00%                                |

|       |     |      |
|-------|-----|------|
| TOTAL | 251 | 100% |
|-------|-----|------|

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2024

### Gráfica 18. Felicitaciones Por Servicios II Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F abril, mayo, junio 2023 - 2024

La oficina de Servicio al Ciudadano recibió el mayor porcentaje de participación en felicitaciones para el trimestre con 35,06% y 88 reconocimientos incrementando este tipo de manifestaciones ciudadanas un 68,18% en comparación del mismo periodo del 2023.

### 1.5. Barreras de Acceso

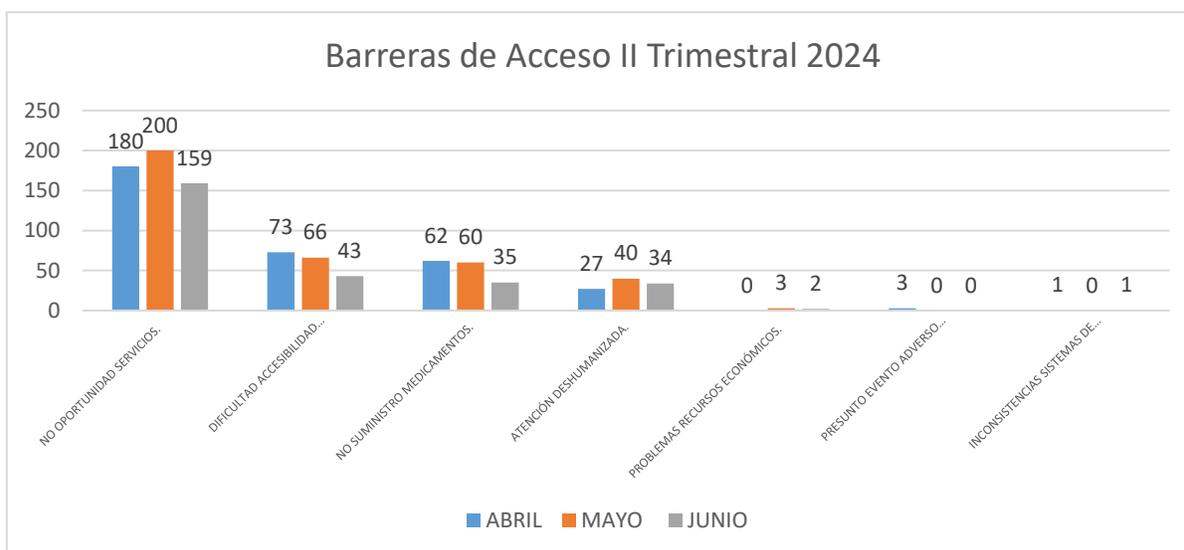
Tabla 25. Barreras de acceso II Trimestre 2024

| BARRERA DE ACCESO                        | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRIMESTRE | % PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD |
|--|-------|------|-------|-----------------|--------------------------------|
| NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.                | 180   | 200  | 159   | 539             | 54,50%                         |
| DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA. | 73    | 66   | 43    | 182             | 18,40%                         |
| NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.              | 62    | 60   | 35    | 157             | 15,87%                         |
| ATENCIÓN DESHUMANIZADA.                  | 27    | 40   | 34    | 101             | 10,21%                         |
| PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.           | 0     | 3    | 2     | 5               | 0,51%                          |

|   |            |            |            |            |             |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|
| PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).      | 3          | 0          | 0          | 3          | 0,30%       |
| INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO | 1          | 0          | 1          | 2          | 0,20%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>346</b> | <b>369</b> | <b>274</b> | <b>989</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

### Grafica 19. Barreras de acceso II Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

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

| AÑO                              |  | ABRIL          | MAYO          | JUNIO         |
|----------------------------------|--|----------------|---------------|---------------|
| 2023                             | No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN | 282            | 288           | 231           |
|                                  | No DE ATENCIONES   | 164.178        | 174.889       | 176.012       |
|                                  | TASA *10000  | 17,18          | 16,47         | 13,12         |
| 2024                             | No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN | 280            | 306           | 236           |
|                                  | No DE ATENCIONES   | 185.594        | 189.849       | 183.734       |
|                                  | TASA *10000  | 15,09          | 16,12         | 12,84         |
| NUMERADOR                        |  | -2,09          | -0,35         | -0,28         |
| DENOMINADOR                      |  | 17,18          | 16,47         | 13,12         |
| <b>RESULTADO VIGENCIA ACTUAL</b> |  | <b>-12,17%</b> | <b>-2,12%</b> | <b>-2,13%</b> |

Fuente: Reporte SDGPC - Dinámica Gerencial abril, mayo, junio 2024

Para el segundo trimestre de 2024, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 54,50% (n=539) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.686), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 18,40% con 182 motivos y el no suministro de medicamentos con el 15,87% (n=157).

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del segundo 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 fórmula (Tasa PQRS vigencia actual - Tasa PQRS vigencia anterior) / Tasa PQRS Vigencia Anterior \* 100, el cual el resultado es el -1,82% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el II trimestre 2024

## 1.6. Trámites y servicios

**Tabla 27. Trámites y servicios registrados II Trimestre 2024.**

| No    | TRÁMITE   | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---|-------|------|-------|-------|
| 1     | EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO                                  | 7     | 2    | 6     | 15    |
| 2     | ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD | 196   | 256  | 233   | 685   |
| 3     | CONCEPTO SANITARIO  | 0     | 0    | 0     | 0     |
| 4     | HISTORIA CLÍNICA  | 0     | 0    | 0     | 0     |
| 5     | CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN                                    | 0     | 0    | 0     | 0     |
| 6     | VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS                 | 0     | 0    | 0     | 0     |
| 7     | IMÁGENES DIAGNOSTICAS                                       | 16    | 15   | 16    | 47    |
| 8     | TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES                 | 4     | 15   | 6     | 25    |
| 9     | DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS         | 75    | 82   | 44    | 201   |
| 10    | URGENCIAS   | 19    | 27   | 26    | 72    |
| 11    | CERTIFICADO DE NACIDO VIVO                                  | 0     | 0    | 0     | 0     |
| TOTAL |   | 317   | 397  | 331   | 1045  |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 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 segundo 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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como mecanismos de Escucha PQRSD-F, las redes sociales X, Instagram y Facebook.

Se reciben mediante buzón de sugerencias de usuarios, manifestaciones de funcionarios, contratistas o colaboradores de la Subred Sur, relacionadas con trato inadecuado por parte de algunos usuarios, las cuales son atendidas conjuntamente con el área de Humanización, reportando a la EPS para socialización de Derechos y Deberes y se brinda respuesta al peticionario interno.

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.

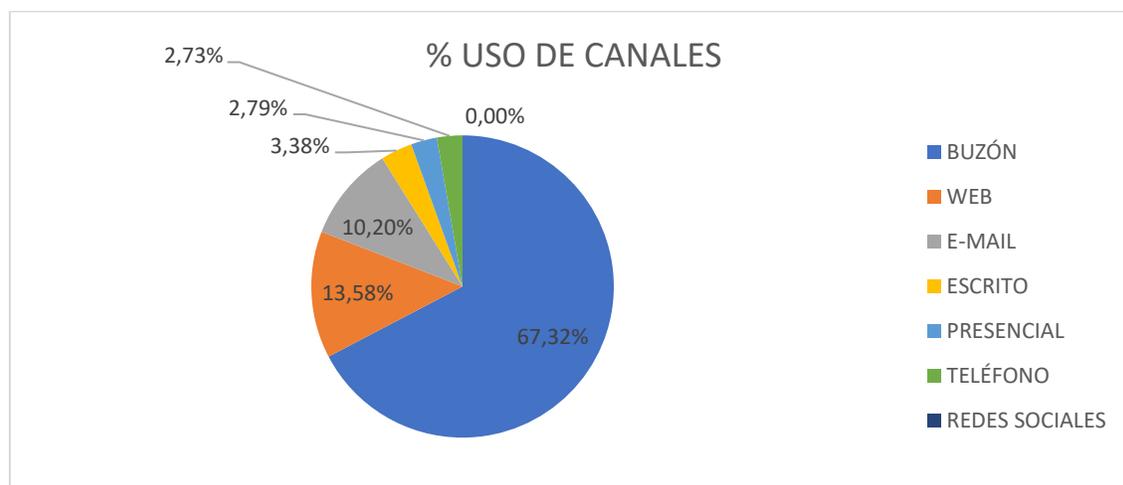
## 2.1 Mecanismos de Escucha

**Tabla 28. Uso de mecanismos de escucha II Trimestre 2024**

| MECANISMOS DE ESCUCHA | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL TRIMESTRE | % USO DE CANALES |
|-----------------------|------------|------------|------------|-----------------|------------------|
| BUZÓN                 | 388        | 416        | 331        | 1.135           | 67,32%           |
| WEB                   | 61         | 82         | 86         | 229             | 13,58%           |
| E-MAIL                | 48         | 66         | 58         | 172             | 10,20%           |
| ESCRITO               | 23         | 16         | 18         | 57              | 3,38%            |
| PRESENCIAL            | 16         | 20         | 11         | 47              | 2,79%            |
| TELÉFONO              | 22         | 17         | 7          | 46              | 2,73%            |
| REDES SOCIALES        | 0          | 0          | 0          | 0               | 0,00%            |
| <b>TOTAL</b>          | <b>558</b> | <b>617</b> | <b>511</b> | <b>1.686</b>    | <b>100%</b>      |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

**Grafica 20. Uso de mecanismos II Trimestre 2024**



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

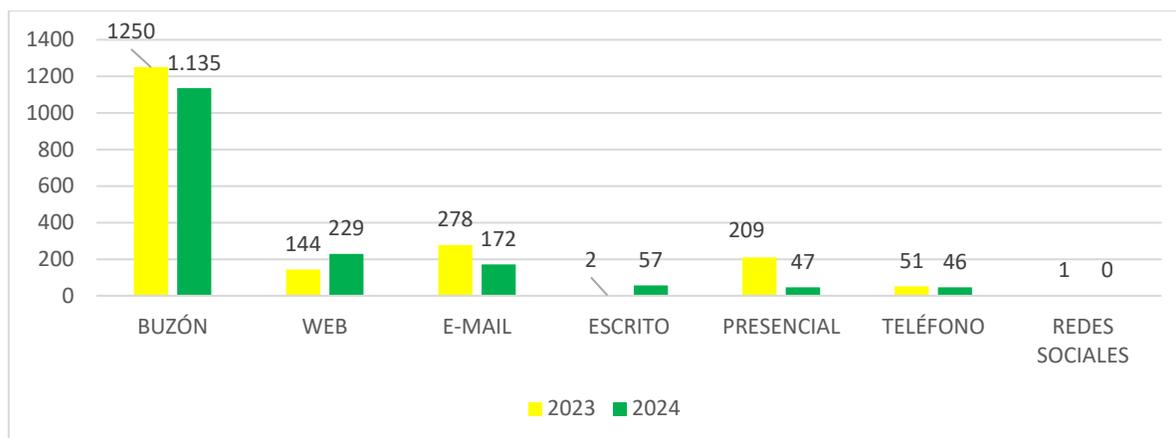
Durante el II trimestre de 2024, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 67,32% y 1.135 solicitudes, el uso de este medio aumento en comparación del primer trimestre del 2024 un 6,87%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte 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 13,58% con 229 solicitudes, aumentando un 22,71% en comparación del primer trimestre del 2024 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el II trimestre es el canal E-Mail con el 10,20% con 172 solicitudes aumentando un 37,79% en comparación del periodo anterior.

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

| MECANISMOS DE ESCUCHA | 2023         | 2024         |
|-----------------------|--------------|--------------|
| BUZÓN                 | 1250         | 1.135        |
| WEB                   | 144          | 229          |
| E-MAIL                | 278          | 172          |
| ESCRITO               | 2            | 57           |
| PRESENCIAL            | 209          | 47           |
| TELÉFONO              | 51           | 46           |
| REDES SOCIALES        | 1            | 0            |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1.935</b> | <b>1.686</b> |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023 - 2024

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



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023 - 2024

Para este trimestre el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del primer trimestre del 2023, fue el canal Web con el 37,12%, sin embargo el canal Presencial 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 10,13%.

## 2.2. Peticiones por Dependencias

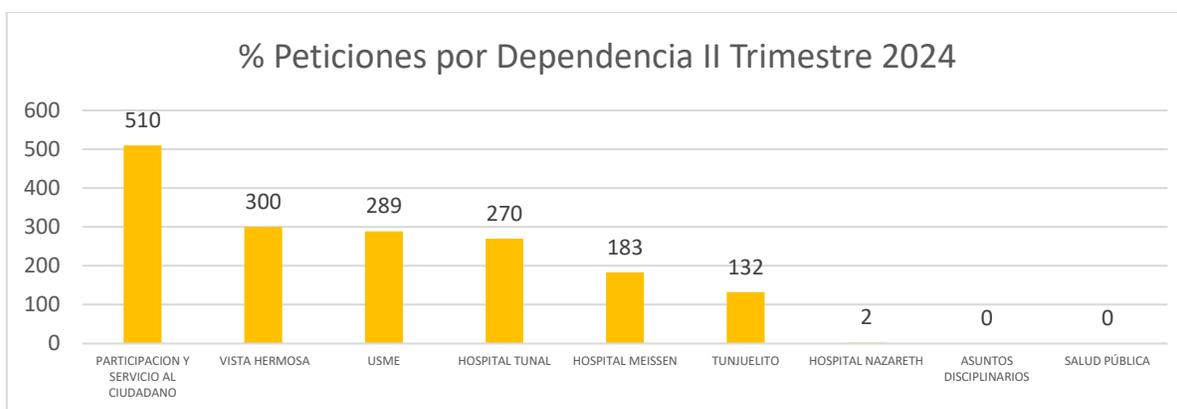
Tabla 30. Total peticiones por dependencia II Trimestre 2024

| DEPENDENCIA DE GESTIÓN                | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL TRI-MESTRE | % PETICIONES II TRIMESTRE 2024 |
|---------------------------------------|-------|------|-------|------------------|--------------------------------|
| PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO | 146   | 196  | 168   | 510              | 30,25%                         |
| VISTA HERMOSA                         | 122   | 103  | 75    | 300              | 17,79%                         |

|                        |            |            |            |             |             |
|------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| USME                   | 84         | 118        | 87         | 289         | 17,14%      |
| HOSPITAL TUNAL         | 86         | 88         | 96         | 270         | 16,01%      |
| HOSPITAL MEISSEN       | 65         | 69         | 49         | 183         | 10,85%      |
| TUNJUELITO             | 54         | 42         | 36         | 132         | 7,83%       |
| HOSPITAL NAZARETH      | 1          | 1          | 0          | 2           | 0,12%       |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 0          | 0          | 0          | 0           | 0,00%       |
| SALUD PÚBLICA          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0,00%       |
| <b>TOTAL</b>           | <b>558</b> | <b>617</b> | <b>511</b> | <b>1686</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

### Grafica 22. Total peticiones por dependencia II Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

Para el segundo 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 30,25% con 510 solicitudes, disminuyendo un 6,86% con relación al primer trimestre del 2024.

Para el segundo trimestre de 2024 las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 17,79% y 300 solicitudes, observando un aumento del 9,33% en comparación al primer trimestre del 2024 y pasando en el actual periodo al segundo puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

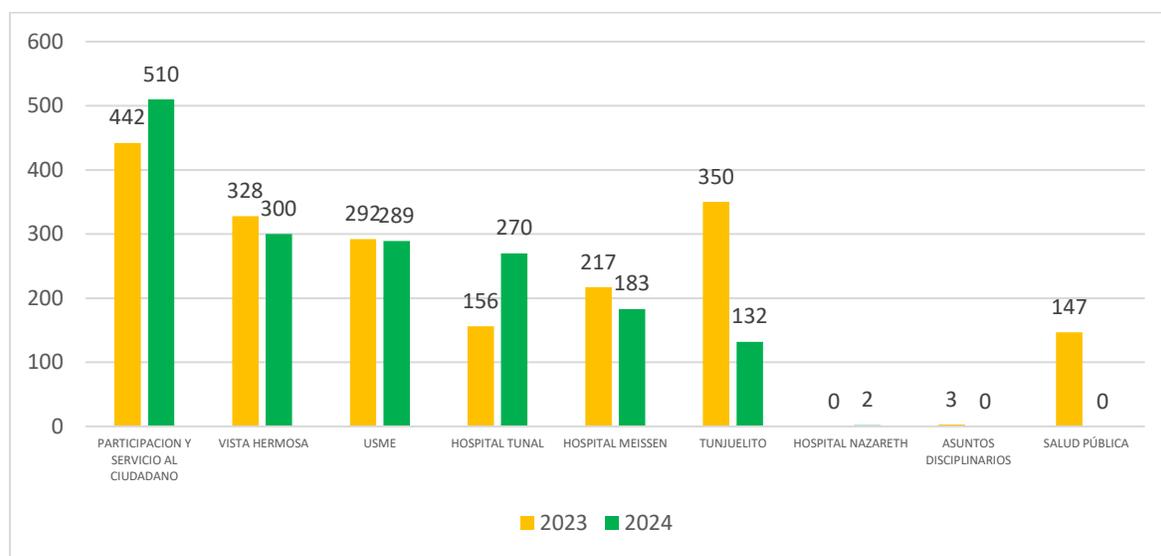
La dependencia que presentó mayor disminución en el periodo fue la del Salud Pública, pasando de 8 solicitudes registradas en el periodo a 0 solicitudes en el actual periodo, debido a la caracterización de solicitudes ciudadanas y la canalización asertiva de los mismos, racionalizando los trámites requeridos por la

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

| DEPENDENCIA DE GESTIÓN                | 2023         | 2024         |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO | 442          | 510          |
| VISTA HERMOSA                         | 328          | 300          |
| USME                                  | 292          | 289          |
| HOSPITAL TUNAL                        | 156          | 270          |
| HOSPITAL MEISSEN                      | 217          | 183          |
| TUNJUELITO                            | 350          | 132          |
| HOSPITAL NAZARETH                     | 0            | 2            |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS                | 3            | 0            |
| SALUD PÚBLICA                         | 147          | 0            |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>1.935</b> | <b>1.686</b> |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023-2024

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



Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2023-2024

Para el segundo trimestre la dependencia que presenta un aumento representativo es la de Participación y Servicio al ciudadano con un aumento del 13,33% de solicitudes registradas en comparación al segundo trimestre del 2023.

Sin embargo la dependencia que más redujo los ingresos de solicitudes ciudadanas al Sistema Distrital Bogotá te Escucha fue Salud pública, pasando de 147 registros a 0 en este periodo, 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 |
|---|-----------------------------------|---------------|
|   |                                   | II TRIMESTRE  |
| CONSULTA                                  | 30 días                           | 13            |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          | 15 días                           | 8             |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 15 días                           | 7             |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 15 días                           | 9             |
| FELICITACIÓN                              | 10 días                           | 7             |
| QUEJA                                     | 15 días                           | 13            |
| RECLAMO                                   | 15 días                           | 11            |
| SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN        | 15 días                           | -             |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 10 días                           | 6             |
| SUGERENCIA                                | 15 días                           | 12            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                      |                                   | <b>9,6</b>    |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

Para el II 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 9,6 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 II Trimestre 2024

| TRASLADOS                        | TOTAL REQUERIMIENTOS | % PARTICIPACIÓN EN PQRSD |
|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| CAPITAL SALUD EPS                | 74                   | 25,87%                   |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO           | 69                   | 24,13%                   |
| SUBRED CENTRO ORIENTE            | 28                   | 9,79%                    |
| SUBRED SUR OCCIDENTE             | 26                   | 9,09%                    |
| IDPYBA                           | 19                   | 6,64%                    |
| SECRETARIA DE SALUD              | 17                   | 5,94%                    |
| SUBRED NORTE                     | 11                   | 3,85%                    |
| SECRETARIA DE EDUCACION          | 11                   | 3,85%                    |
| UAESP                            | 9                    | 3,15%                    |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 8                    | 2,80%                    |
| ACUEDUCTO - EAB                  | 6                    | 2,10%                    |
| SECRETARÍA DE AMBIENTE           | 2                    | 0,70%                    |
| JBB - JARDIN BOTANICO            | 1                    | 0,35%                    |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO   | 1                    | 0,35%                    |
| IDPAC                            | 1                    | 0,35%                    |
| TRANSMILENIO                     | 1                    | 0,35%                    |
| ETB - EMPRESA DE TELEFONOS       | 1                    | 0,35%                    |
| IDU                              | 1                    | 0,35%                    |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>286</b>           | <b>100%</b>              |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 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 II Trimestre 2024

Para el primer trimestre se registró 1 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información en el mes de junio; 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 II 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 |
|------------|---------------|---|-----------------|---------------------|
| 3213012024 | 28/6/2024     | DENUNCIA DE IRREGULARIDADES EN CENTRO ESTETICO “LA REINA DE LA RECONSTRUCCION CAPILAR” EN BOGOTA, SOLICITUD DE DOCUMENTACION Y VALIDACION POR FALTA DE FALTA DE CAPACITACION Y PERMISOS | EN TRÁMITE      | EN TRÁMITE          |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 2024

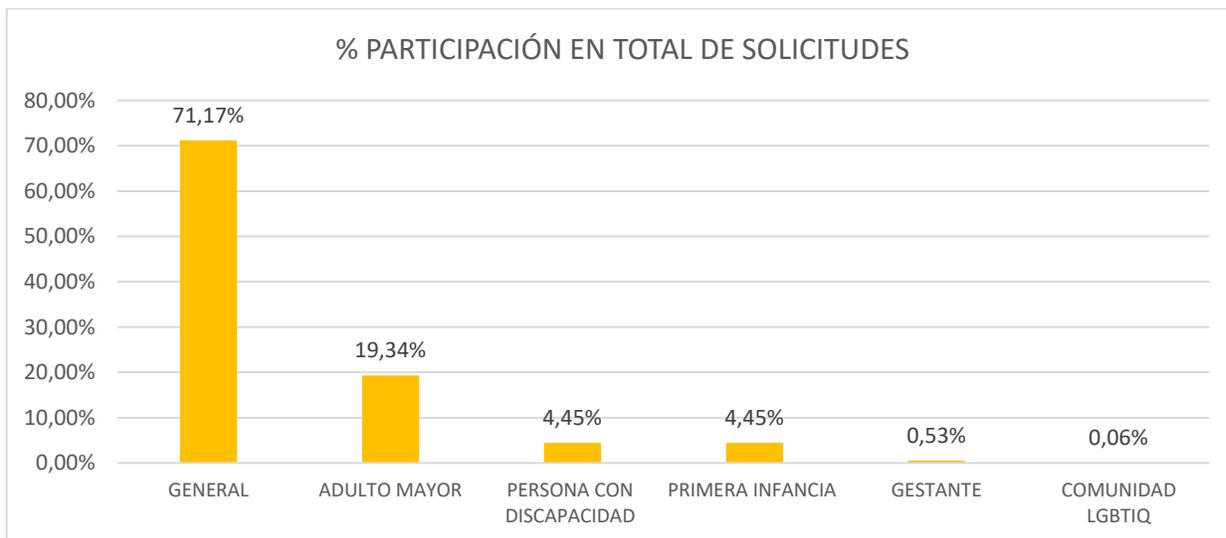
## 2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

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

| TIPO DE POBLACIÓN        | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL       | % PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES |
|--------------------------|------------|------------|------------|-------------|---|
| GENERAL                  | 400        | 434        | 366        | 1200        | 71,17%                                  |
| ADULTO MAYOR             | 102        | 132        | 92         | 326         | 19,34%                                  |
| PERSONA CON DISCAPACIDAD | 26         | 22         | 27         | 75          | 4,45%                                   |
| PRIMERA INFANCIA         | 27         | 25         | 23         | 75          | 4,45%                                   |
| GESTANTE                 | 3          | 3          | 3          | 9           | 0,53%                                   |
| COMUNIDAD LGBTIQ         | 0          | 1          | 0          | 1           | 0,06%                                   |
| <b>TOTAL</b>             | <b>558</b> | <b>617</b> | <b>511</b> | <b>1686</b> | <b>100%</b>                             |

Fuente: Reporte SDGPC abril, mayo, junio 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 anterior se observa que el 19,34% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 326 solicitudes y un promedio de 108 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria es personas con discapacidad con el 4,45% sobre las 1.686 solicitudes en este segundo 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 de facturación, disminuir los 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

Frente a las quejas y reclamos y por atención deshumanizada dirigidos al talento humano del subproceso de enfermería, las acciones de mejora que se implementan al interior son:

- Identificación de la unidad y ubicación del talento humano relacionado en las PQRS para su abordaje directo.
- Retroalimentación de la política del trato humanizado cuando aplica, así como la resocialización de documentos asociados a procesos prioritarios de atención a los usuarios de acuerdo a las necesidades expuestas.

- Articulación con el subproceso de Humanización, para canalizar al talento humano al “taller reconciliación con el usuario” lideradas por esa área, para el talento humano que presente más de una queja o reclamo.
- Seguimiento a colaboradores, que pese al proceso de abordaje en la sensibilización al trato humanizado y/o a la prestación de servicios a los usuarios; cuyos casos en los que se haya efectuado abordaje desde el servicio, y se haya canalizado al subproceso de humanización, sigan siendo reiterativos en la generación de quejas; a fin de determinar incumplimiento en el compromiso relacionado con brindar un trato respetuoso y humanizado a los pacientes.

Frente a la oportunidad de programación de cirugía, se vienen implementando las siguientes actividades:

- Llamadas de recordación previa a la realización del procedimiento, en la que se brindan indicaciones de preparación y requisitos para asistir a la cirugía, adicional a la confirmación de la asistencia del paciente.
- Apoyo a para la consecución de recurso humano especializado escaso como son los perfiles de cirugía de mano, cirugía de pie, otorrinolaringología, anestesiología, para que se generen los procesos propios de validación y/o contratación por parte del área de Contratación de la SISS.
- Programación de agendas adicionales en fines de semana de servicios como oftalmología, ortopedia y cirugía de columna.
- Seguimiento a listas de espera con indicador definido de oportunidad de programación de cirugía.
- Acciones orientadas a la gestión de las camas hospitalarias por medio de estrategias como: ampliación del servicio de recuperación de salas de cirugía dentro del Hospital El Tunal, reuniones de estancias prolongadas, gestión permanente de camas en las unidades de cuidado intensivo adulto, y clúster hospitalario.
- Articulación con la dirección de complementarios para la gestión oportuna de procedimientos quirúrgicos realizados por los terceros de gastro y urología.
- Gestión para dar cumplimiento a la habilitación de los quirófanos institucionales, ampliando la capacidad instalada institucional, habilitando un quirófano adicional en tunal, para un total de 6 salas.

- Gestión de insumos médico quirúrgicos y de material de osteosíntesis para los procedimientos quirúrgicos, de manera conjunta con la dirección administrativa y Oficina de Contratación.
- 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.
- Proyección de ejercicios de fortalecimiento técnico con el talento humano del área quirúrgica, a fin de mejorar procesos prioritarios en el marco de la prestación de servicios de salud.

Frente a inconformidad con la información del estado del paciente, se han venido implementando las siguientes acciones:

- Se llevaron a cabo ajustes, de manera conjunta con profesionales de enlace y referentes técnicos de las unidades hospitalarias, para la ampliación de los horarios de visitas a los pacientes hospitalizados, generando mayor oportunidad de brindar información sobre el estado de salud de los usuarios a las familias.
- En salas de cirugía se incrementaron los horarios definidos a mañana y tarde para brindar información a familiares acerca de los pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente.

Frente a las causas reiterativas del servicio de Ambulatorios se implementaron las siguientes acciones de mejora:

- Participación en reuniones periódicas con SDS y Capital Salud en las que se definen estrategias para evacuar listas de espera en las especialidades de difícil consecución.
- Central de agendamiento para Gestión de lista de espera, PQRS y Recordación telefónica de citas.
- Apertura de agenda de apoyos diagnósticos a 45 días.

- Agentes satélites del Contact Center para agendamiento en las diferentes unidades dentro de la Subred Sur.

- Cabinas telefónicas Contact Center en las 4 Unidades con mayor volumen de atenciones por localidad.
- Abordaje de usuarios en filas con el fin de mejorar los tiempos administrativos (tiempo que dura el usuario desde la solicitud del turno hasta que se le asignación del servicio requerido)
- Monitoreo diario de disponibilidad de agendas y gestión de completitud de las mismas
- Reposición de inasistencias y citas canceladas
- Demanda inducida a usuarios de las diferentes rutas con la asignación de citas de primera vez y control de acuerdo a la normatividad vigente
- Gestión de lista de espera

Cordialmente,



**ANDRÉA LÓPEZ GUERRERO**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

| FUNCIONARIO/<br>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: junio 2024