

**INFORME GESTION PQRSD-F TERCER 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 III Trimestre 2024.....	6
1.4. Tipologías .....	7
1.4.1. Reclamos III Trimestre 2024 .....	13
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	14
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	16
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio .....	18
1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....	20
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios. ....	21
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias. ....	23
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	23
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. ....	24
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	25
1.4.2. Quejas III Trimestre 2024.....	25
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024 .....	27
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	28
1.4.2.3. Quejas por servicios .....	30
1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2024 .....	32
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios .....	34
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio .....	36
1.5. Barreras de Acceso.....	38
1.6. Trámites y servicios .....	40
2. GESTIÓN DE PQRSD-F .....	41
2.1 Mecanismos de Escucha .....	41
2.2 Peticiones por Dependencias.....	43

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	46
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	47
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	48
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública III Trimestre 2024 .....	48
2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.....	49
3. Conclusiones.....	50
4. Recomendaciones.....	50
5. Acciones de mejora.....	51

## 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.

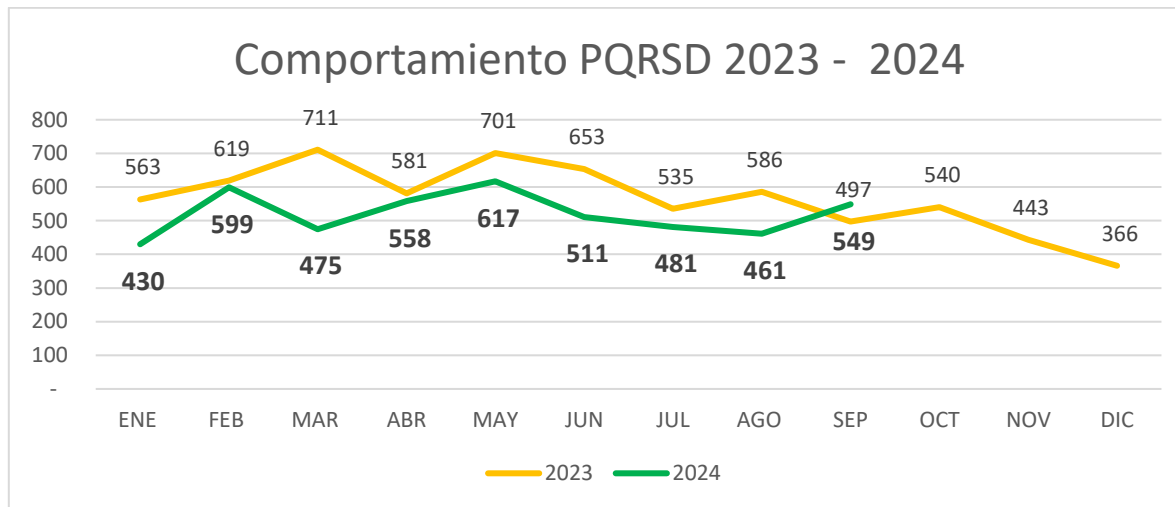
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el tercer 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 tercer periodo del 2024 encontró su mayor disminución en el mes de agosto con 461 solicitudes que al comparar el mismo mes de 2023, se evidencia una disminución del 27,11% así mismo si se realiza una comparación del mes de julio de 2024 se presentó una disminución del 4,34%, sin embargo para el mes de septiembre se evidencia un incremento del 16,03% con 549 solicitudes ciudadanas.

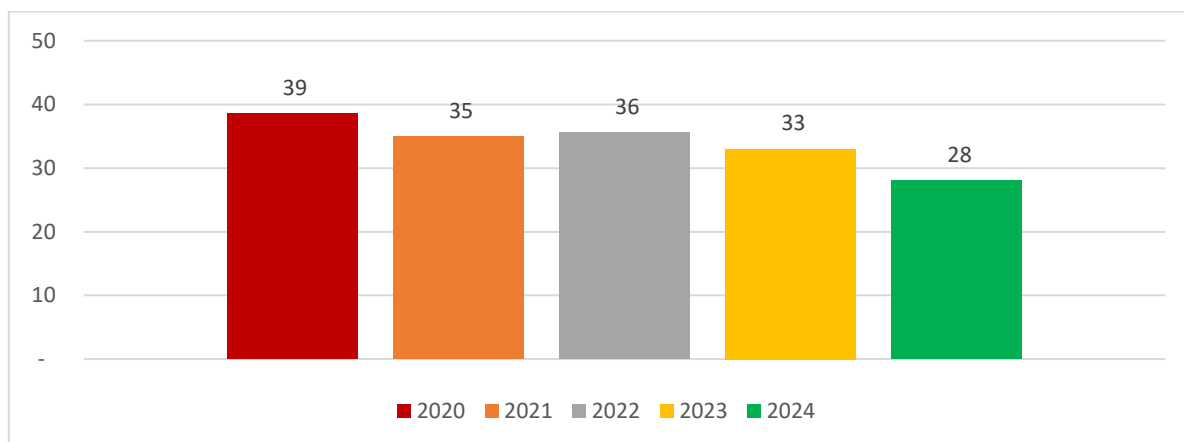
## 1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023

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	26	26	30				28

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2024

**Grafica 2. Trazabilidad Tasa de Participación PQRSD-F 2020-2024**



Fuente: Reporte SDGPC y Dinámica Gerencial 2023-2024

De acuerdo a la gráfica anterior presenta una tendencia descendente en la tasa de solicitudes de ciudadanos por cada 10.000 atenciones desde el año 2020 hasta el 2024 con corte al tercer trimestre. Esto indica que a medida que han pasado los años, ha habido una disminución en la frecuencia con la que los ciudadanos han requerido realizar solicitudes o presentar quejas relacionadas con los servicios de salud.

Para el 2020 se registró la tasa más alta de solicitudes, alcanzando 39 solicitudes por cada 10.000 atenciones. Esto podría indicar un pico en las necesidades o insatisfacciones de los usuarios en ese año para los años 2021 y 2022 se observa una disminución gradual en las tasas, sugiriendo que las medidas implementadas en respuesta al aumento de solicitudes en 2020 pudieron haber tenido un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios.

La tendencia a la baja continúa en los años 2023 y 2024 con corte a tercer trimestre, con la tasa más baja registrada en 2024. Se evidencia una mejora sostenida en la prestación de los servicios de salud y una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

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

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.491	550.736	0,28%

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

De acuerdo al número de atenciones en el tercer trimestre de 2024 (n= 550.736) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.491) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,27% por cada 10.000 atenciones presentando una disminución en la tasa de participación de interposiciones ciudadanas frente a los servicios que presta la Subred Sur pasando de 30 peticiones por 10.000 atenciones en el periodo anterior a 28 solicitudes en el tercer trimestre.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades disminuyeron un 1,53% en comparación al segundo trimestre del 2024 pasando de 559.177 a 550.736 atenciones a usuarios.

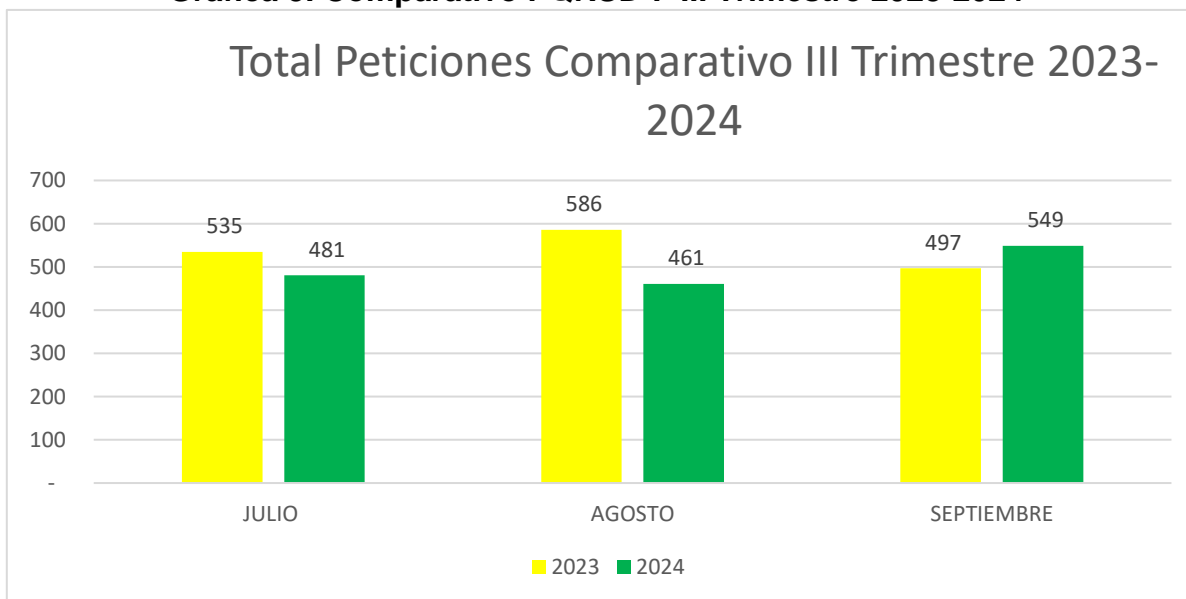
### 1.3. Total de PQRSD-F III Trimestre 2024.

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

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2023	535	586	497	1.618
2024	481	461	549	1.491

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

Grafica 3. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

La gráfica 3 muestra una comparación del número total de solicitudes realizadas por los usuarios durante el tercer trimestre de los años 2023 y 2024. Se puede evidenciar una tendencia general a la disminución del 8,52% en el número de solicitudes durante este período

Realizando un análisis detallado mes por mes se aprecia que en julio hay una ligera disminución en el número de solicitudes en 2024 en comparación con el mismo mes del año anterior. Esto podría indicar un inicio de una tendencia descendente en la demanda de servicios durante el tercer trimestre.

Para agosto se registra una disminución al número de solicitudes en 2024. Esta disminución del 27,11% está asociado con mejoras en factores de causas reiterativas como la oportunidad de agenda especializada y la entrega de medicamentos.

En septiembre hay alza, con un aumento considerable de 9,47% en el número de solicitudes en 2024 respecto al mismo mes de 2023. Esto sugiere una demanda sostenida y posiblemente creciente de servicios de salud durante el tercer trimestre.

#### 1.4. Tipologías

**Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas**

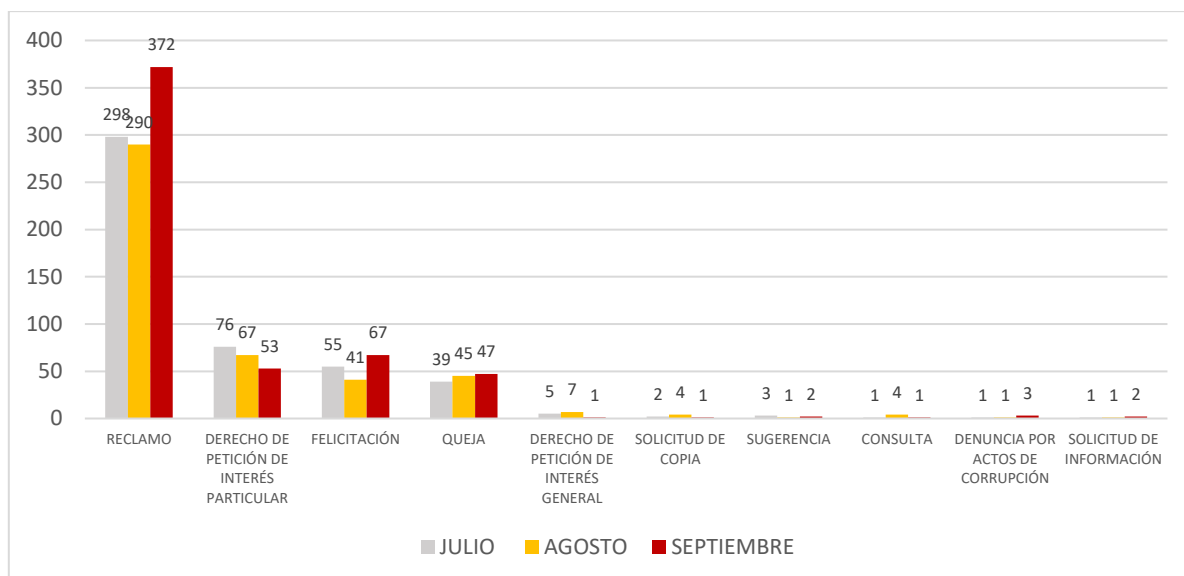
TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	<b>30 días</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de 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 cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	<b>10 días</b>

<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 4. Tendencia Tipología III 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. La gráfica anterior presenta una comparación detallada del número de solicitudes realizadas por ciudadanos durante los meses de julio, agosto y septiembre, desglosadas por tipología. Se observa una variabilidad considerable en el número de solicitudes ciudadanas mostrando su principal concentración en los Reclamos, Derechos de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas.

Los Reclamos presentan el número más alto en septiembre, disminuyendo ligeramente en los meses de julio y agosto, evidenciando que los ciudadanos expresaron sus insatisfacciones de manera más activa al final del período analizado debido a dificultades en los servicios los cuales se detallaran más adelante en el presente informe.

En cuanto a los Derechos de Petición de Interés Particular muestran una tendencia a la baja a lo largo del trimestre, lo que podría indicar una resolución gradual de las causas recurrentes de esta tipología.

En las Felicitaciones se observa una disminución en los satisfactores a comparación de los periodos anteriores pasando del segundo puesto al tercero en número de manifestaciones. Presenta un comportamiento estable de felicitaciones a lo largo del trimestre, mostrando su mayor aumento en el ultimo mes del periodo el cual se podrá detallar en la sección de Felicitaciones del presente informe.

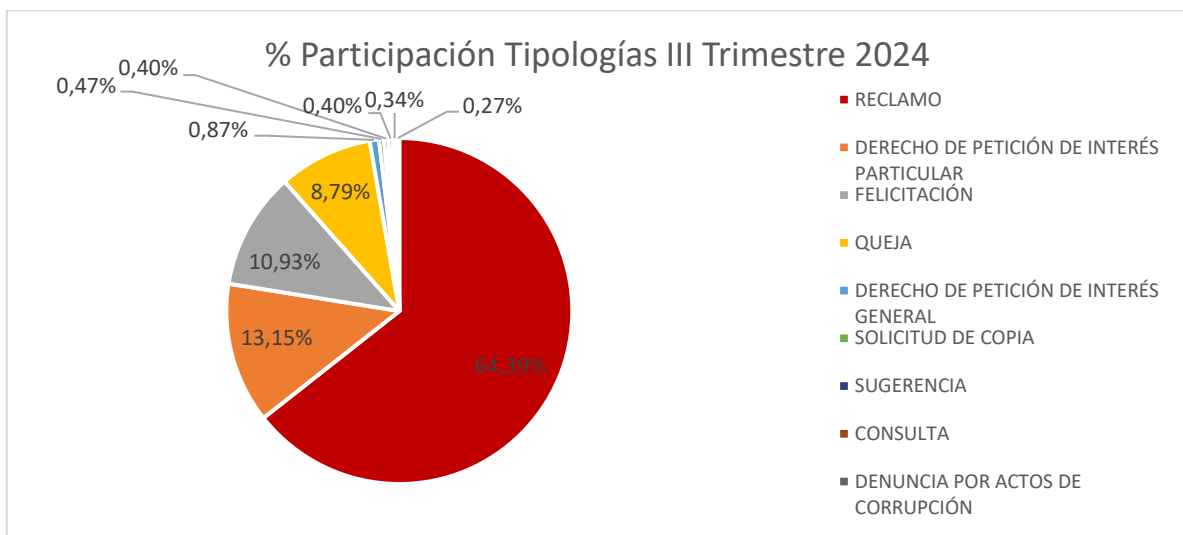
Las quejas muestran una tendencia al incremento desde julio hasta septiembre, lo cual indica afectaciones en la calidad de los servicios en cuanto al trato de los profesionales a los usuarios.

**Tabla 5. Tipología De Peticiones III Trimestre 2024**

% PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES I TRIMESTRE 2024
RECLAMO	298	290	372	960	64,39%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	76	67	53	196	13,15%
FELICITACIÓN	55	41	67	163	10,93%
QUEJA	39	45	47	131	8,79%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5	7	1	13	0,87%
SOLICITUD DE COPIA	2	4	1	7	0,47%
SUGERENCIA	3	1	2	6	0,40%
CONSULTA	1	4	1	6	0,40%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	3	5	0,34%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	4	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>461</b>	<b>549</b>	<b>1491</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

**Grafica 5. Tipología III Trimestre 2024**



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

La gráfica 5 presentada muestra la distribución porcentual de las diferentes tipologías de solicitudes realizadas por usuarios a la Subred Sur durante el tercer

trimestre de 2024. Esto permite visualizar de manera clara la proporción de cada tipo de solicitud en relación con el total de solicitudes recibidas.

Es importante resaltar que los Reclamos predominan de una manera significativa con relación a las otras tipologías con el 64,39% y un total de 960 solicitudes en el presente periodo evaluado, evidenciando barreras de acceso en los servicios de los diferentes hospitales y centros de salud, los cuales se describen en el Título de Reclamos que presenta las causales de este porcentaje.

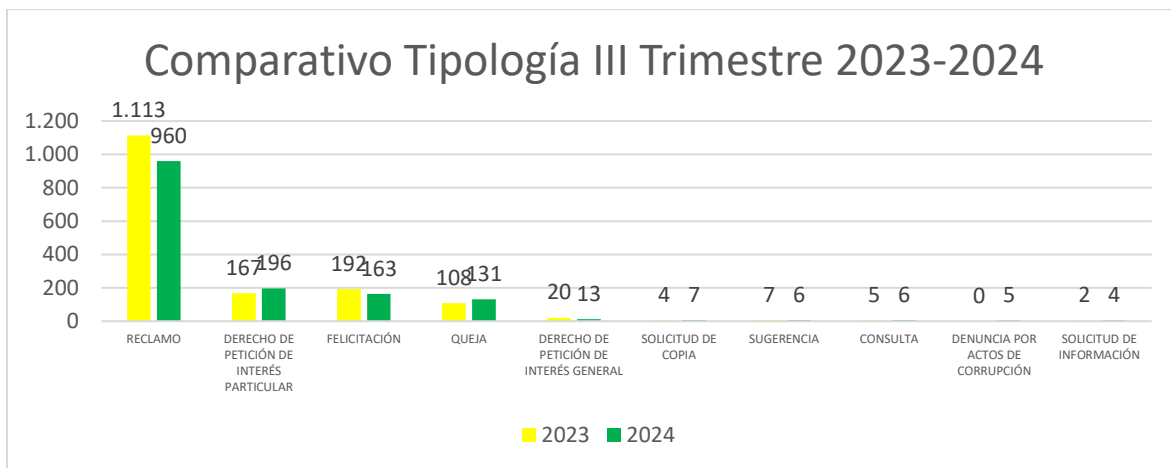
Esta gráfica revela para este periodo las necesidades y las expectativas de los usuarios con relación a los servicios prestados en la Subred Sur y las estrategias que deben tener las diferentes áreas involucradas en las solicitudes de los usuarios su familia y comunidad.

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

TIPOLOGIA	2023	2024
RECLAMO	1.113	960
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	167	196
FELICITACIÓN	192	163
QUEJA	108	131
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	20	13
SOLICITUD DE COPIA	4	7
SUGERENCIA	7	6
CONSULTA	5	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>1.618</b>	<b>1.491</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

**Grafica 6. Tipología Comparativa III Trimestre 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

En la gráfica anterior presentada ofrece una comparación detallada entre los años 2023 y 2024, mostrando el número de solicitudes de los usuarios desglosadas por tipología. Permite identificar la tendencia y los cambios presentados en las necesidades de los ciudadanos en el periodo evaluado.

Las solicitudes ciudadanas en general disminuyeron un 8,52% a comparación del mismo periodo 2023, como se mencionó anteriormente los reclamos siguen siendo la tipología que más peticiones recibe, sin embargo para este periodo presentó una disminución del 15,94% en comparación del tercer trimestre del 2023, En cuanto las demás tipologías los derechos de petición aumentaron el número de solicitudes de 167 en el 2023 a 196 en el 2024 debido a las solicitudes de trámites como la asignación de cita y conceptos sanitarios, los reconocimientos por la buena labor a comparación del 2023 disminuyeron un 17,79% y las quejas aumentaron un 17,56% en el 2024.

**Actos de Corrupción:** De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, durante el tercer trimestre de 2024, se atendieron 5 solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

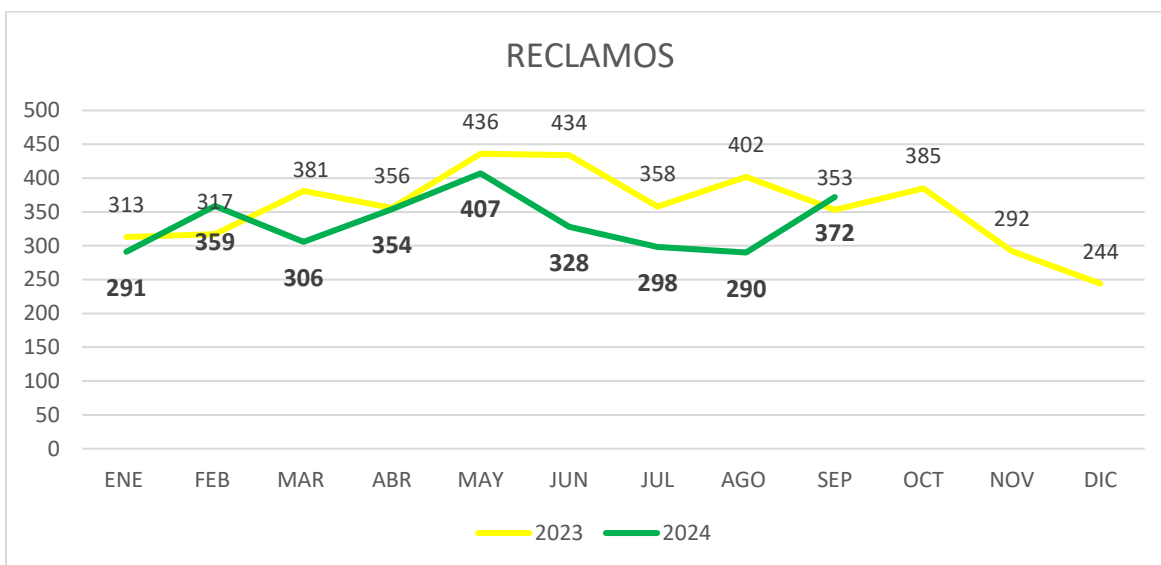
A continuación se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

### 1.4.1. Reclamos III Trimestre 2024

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

Para el tercer trimestre se recibieron 960 Reclamos los cuales corresponden al 64,39% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

### Grafica 7. Comparativo Reclamos III Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC 2023 - 2024

La gráfica 7 muestra una comparación mes a mes del número de reclamos presentados en la Subred Sur de los años 2023 y 2024. Se observa una tendencia general al alza en el número de reclamos a lo largo del tiempo, con algunos picos y valles a lo largo del año.

Para el 2024 es similar a la de 2023, con una disminución en el número de reclamos del 42,32% a lo largo del año. Se observan algunos valles prolongados, especialmente en los meses de junio a agosto.

Por otra parte en el 2024 se observan mayores fluctuaciones y picos más agudos en el número de reclamos en comparación con 2023. Esto indica que existen factores impactan en la satisfacción de los usuarios debido a barreras de acceso en los meses de febrero, mayo y septiembre.

La tendencia de esta tipología presenta una disminución general del 15.94% con respecto del periodo inmediatamente anterior (julio, agosto y septiembre del 2023) los cuales presentaron 1.113 reclamos. Así mismo al comparar con el segundo trimestre del 2024 (n=1089), disminuyó los reclamos un 13,44%, sin embargo para el mes de septiembre superó el número de reclamos a comparación del año pasado un 5,11% a razón de la falta de oportunidad en la asignación de cita por especialista e imágenes diagnosticas.

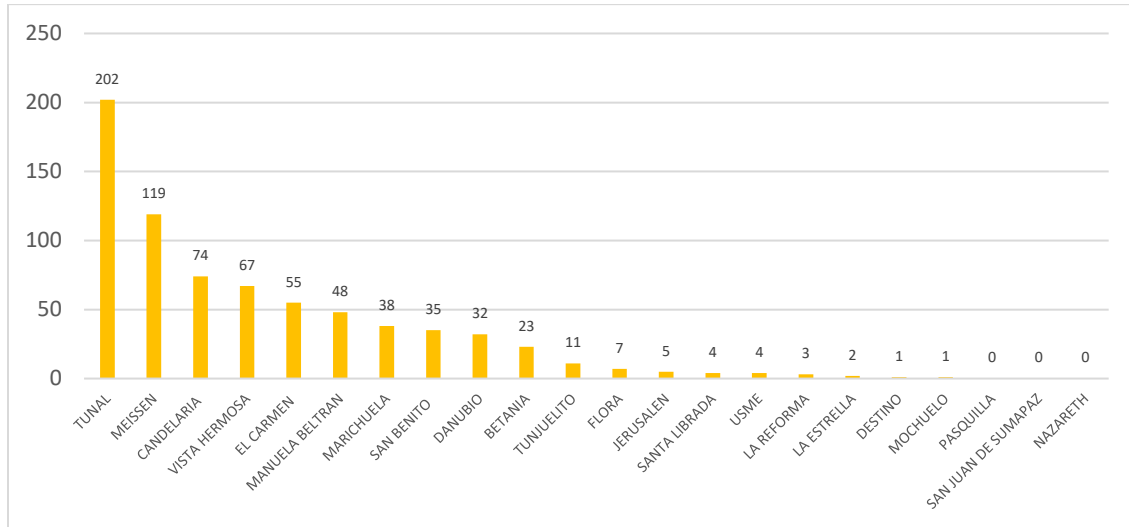
### 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

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

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CENTRAL PQRSD	87	54	79	220	22,92%	N/A	N/A
TUNAL	64	46	92	202	21,04%	76.964	0,26%
MEISSEN	33	34	52	119	12,40%	54.001	0,22%
CANDELARIA	24	27	23	74	7,71%	69.265	0,11%
VISTA HERMOSA	26	24	17	67	6,98%	57.710	0,12%
EL CARMEN	14	20	21	55	5,73%	38.700	0,14%
MANUELA BELTRAN	10	13	25	48	5,00%	41.933	0,11%
MARICHUELA	9	11	18	38	3,96%	79.084	0,05%
SAN BENITO	7	23	5	35	3,65%	31.202	0,11%
DANUBIO	7	12	13	32	3,33%	35.372	0,09%
BETANIA	6	8	9	23	2,40%	27.591	0,08%
TUNJUELITO	3	4	4	11	1,15%	2.351	0,47%
FLORA	2	3	2	7	0,73%	5.403	0,13%
JERUSALEN	1	1	3	5	0,52%	1.217	0,41%
APH	3	2	0	5	0,52%	N/A	N/A
USME	0	1	3	4	0,42%	11.301	0,04%
SANTA LIBRADA	0	2	2	4	0,42%	3.845	0,10%
LA REFORMA	1	1	1	3	0,31%	2.932	0,10%
GESTIÓN DEL RIESGO	0	2	1	3	0,31%	N/A	N/A
LA ESTRELLA	0	1	1	2	0,21%	167	1,20%
MOCHUELO	1	0	0	1	0,10%	3.980	0,03%
DESTINO	0	0	1	1	0,10%	1.596	0,06%
RUTA DE LA SALUD	0	1	0	1	0,10%	N/A	N/A
PASQUILLA	0	0	0	0	0,00%	2.209	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.684	0,00%
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	2.229	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>290</b>	<b>372</b>	<b>960</b>	<b>100%</b>	<b>550.736</b>	<b>0,17%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024

**Grafica 8. Total De Reclamos Por Unidad III Trimestre 2024**



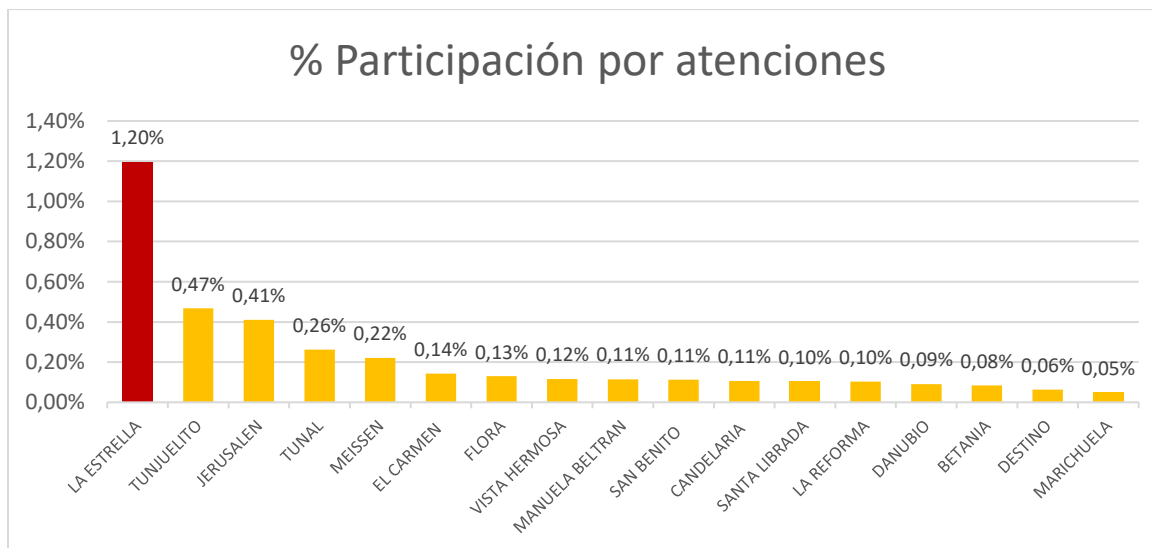
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024

La anterior grafica presenta una distribución de la cantidad de reclamos recibidos por cada Hospital y Centro de Salud. Se observa una gran diferencia entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente mayor de reclamos en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones a las pacientes realizadas durante el periodo evaluado

Es evidente una alta concentración de reclamos en la unidad de El Tunal con el 21,04% y Meissen con el 12,40% sobre el total de reclamos recibidos durante el tercer trimestre. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un acumulado del 33,44% sobre el total de solicitudes, ahora al observar las unidades de Candelaria, Vista hermosa y El Carmen incluyendo las dos primeras se puede evidenciar que es donde se concentra la mayor cantidad de reclamos de la Subred Sur con 517 reclamos y un acumulado del 53,85% sobre el total de reclamos del periodo (n=960).

Por otro lado, existe un gran número de centros de salud que reciben una cantidad muy baja o nula de reclamos. Esto podría indicar una mayor satisfacción de los usuarios con los servicios prestados como es el caso de las unidades de la ruralidad

**Grafica 9. Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones III Trimestre 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 1,20% y 167 atenciones en el tercer trimestre, ya que fueron registradas 2 solicitudes, debido a la inconformidad en la programación de pacientes para larga estancia en la hospitalización.

Así mismo, se evidencia que el centro de salud Tunjuelito presenta 11 inconformidades principalmente en el área de enfermería en el servicio de hospitalización, dando como resultado un 0.47% 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 III Trimestre 2024**

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	460	47,92%
COMPLEMENTARIOS	273	28,44%
HOSPITALARIOS	70	7,29%
FACTURACIÓN	49	5,10%
URGENCIAS	53	5,52%
S. CIUDADANO	26	2,71%
AREAS DE APOYO	21	2,19%

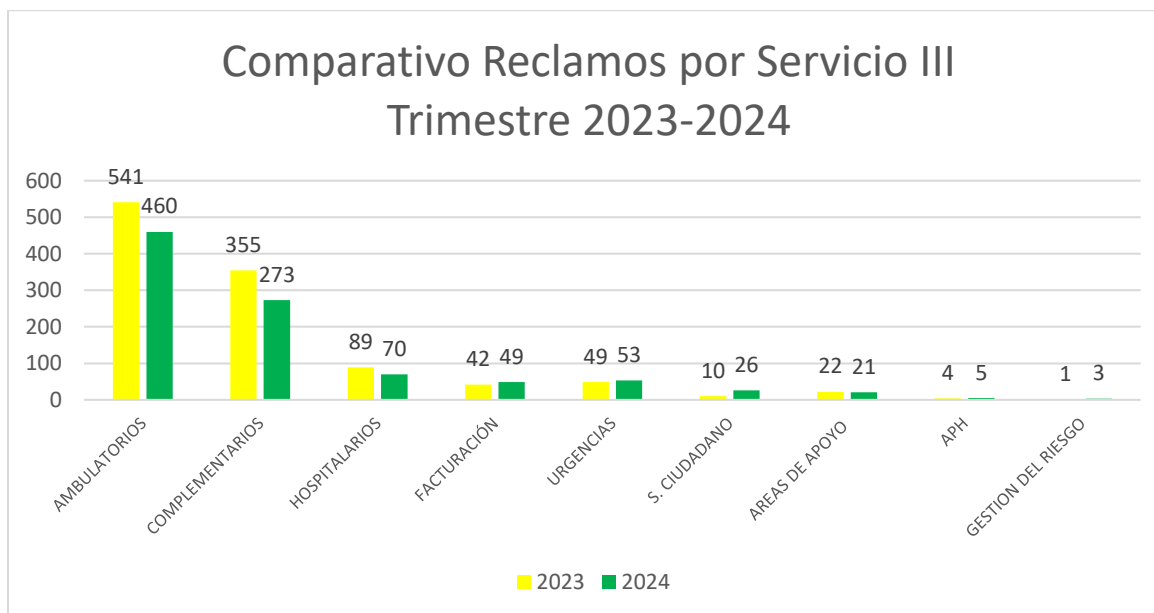


APH	5	0,52%
GESTION DEL RIESGO	3	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>960</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024

Para el tercer trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 47,92% y 460 solicitudes y Complementarios con un 28,44% y 273 reclamos, esto indica que las estrategias y toma de decisiones deben ser encaminadas para mitigar las barreras de acceso recurrentes en estos 2 servicios y sus diferentes causales.

### Grafica 10. Reclamos por servicio III Trimestre 2023-2024



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024

La gráfica anterior muestra una comparación entre los años 2023 y 2024, mostrando el número de reclamos recibidos entre los diferentes servicios durante el tercer trimestre, existe una variabilidad significativa en el número de reclamos entre los distintos servicios y entre los dos años comparados.

Los servicios de Ambulatorios y Complementarios concentran la mayor cantidad de reclamos en ambos años. Aunque en el periodo evaluado del 2024 se evidencia una disminución del 17,61% en el servicio de Ambulatorios y 30,04% en los servicios Complementarios a comparación del año 2023, se siguen presentando las mismas causas recurrentes, la cual necesita intervenciones y estrategias que impacten esta tendencia.

Si bien el número de reclamos en el servicio de Hospitalización es menor que los mencionados anteriormente, se observa que las causas recurrentes se convierten en tendencia en los dos periodos evaluados. Sin embargo la disminución del tercer trimestre del 2024 a comparación del año 2023 es del 27,14% en cuanto a barreras de acceso presentadas en este servicio.

Los Servicios de Facturación Urgencias y Áreas de apoyo se mantienen con el mismo promedio en la cantidad solicitudes en los dos periodos, sin embargo si se detalla el área de Servicio al Ciudadano tiene un aumento en los reclamos del 61,54%, pasando de 10 a 26 solicitudes, debido a la no prestación del servicio de Ruta de la Salud y demoras en la atención en las salas de espera.

#### 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	139	109	145	393	85,43%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	6	6	14	26	5,65%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	4	5	9	18	3,91%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	2	7	5	14	3,04%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	4	4	1	9	1,96%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>131</b>	<b>174</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F F julio, agosto, septiembre 2024

Para el III 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 85,43% con 393 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 460 reclamos y una disminución del 8,40% en comparación del segundo trimestre de 2024 que presentó 426 solicitudes.

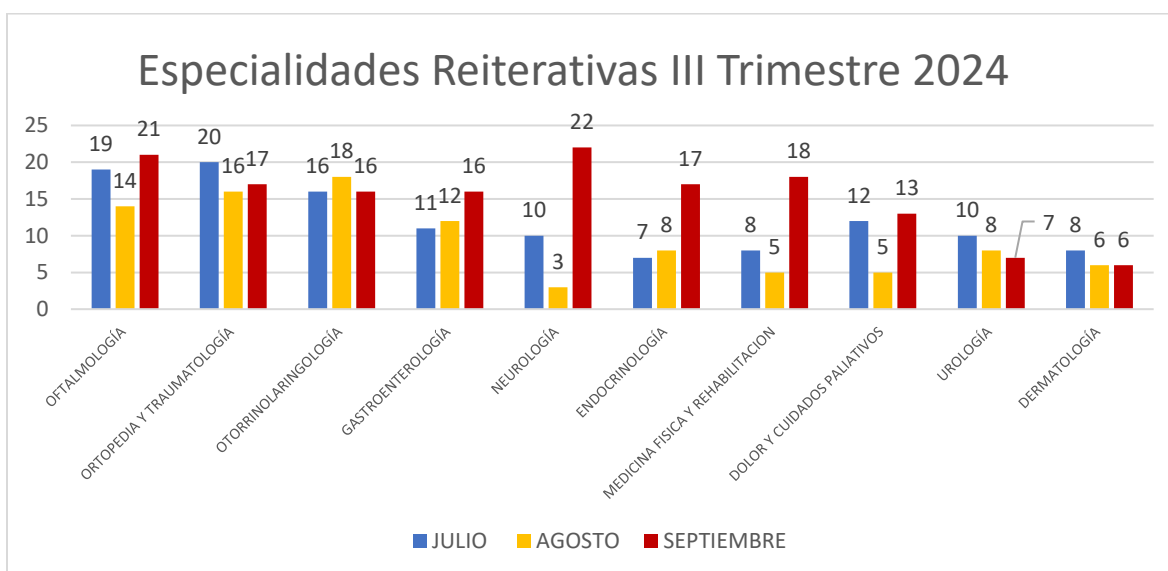
**Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. III Trimestre 2024**

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
OFTALMOLOGÍA	19	14	21	54
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	20	16	17	53
OTORRINOLARINGOLOGÍA	16	18	16	50
GASTROENTEROLOGÍA	11	12	16	39
NEUROLOGÍA	10	3	22	35
ENDOCRINOLOGÍA	7	8	17	32

MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	8	5	18	31
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	12	5	13	30
UROLOGÍA	10	8	7	25
DERMATOLOGÍA	8	6	6	20
MEDICINA INTERNA	7	3	5	15
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	5	1	2	8
ODONTOLOGÍA GENERAL	1	1	5	7
TERAPIAS ALTERNATIVAS	6	0	0	6
NEUMOLOGÍA	1	0	2	3

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

### Grafica 11. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios III Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

La Grafica 10 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el tercer trimestre de 2024, las cuales corresponden al 85,43% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad para este periodo corresponde a Oftalmología que pasa del segundo puesto en el periodo pasado al primero en el tercer trimestre esto debido a la falta de talento humano en las consultas y presentando un aumento en el mes de septiembre del 33,33% en comparación del mes de agosto.

La segunda especialidad es Ortopedia y Traumatología que presento un aumento del 32,62% en los últimos tres meses del 2024 siendo esta especialidad con el mayor aumento de posiciones, pasando del puesto 7° en el periodo pasado, al

puesto 2° en el presente periodo y quien presenta su mayor aumento en el mes de julio con 20 solicitudes.

En la gráfica se evidencia que las asignaciones en consultas por Neurología fue la que obtuvo mayor aumento en el periodo pasando de 3 solicitudes en el mes de agosto a 22 en el mes de septiembre debido a la falta de especialistas por difícil consecución.

#### 1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	16	7	8	31	44,29%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	6	2	7	15	21,43%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	3	6	4	13	18,57%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	3	0	0	3	4,29%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	1	1	1	3	4,29%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	0	1	2	3	4,29%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	0	1	1	1,43%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	1	0	0	1	1,43%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 44,29% y 31 solicitudes además de las inconformidades en el servicio de enfermería con un 21,43% y 22 solicitudes, principalmente en los hospitales de Tunjuelito y Meissen, sobre el total de reclamos recibidos en el tercer trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 70 solicitudes.

Para este trimestre reportado, presentó una disminución en cuanto a los reclamos del 27,14% a comparación del segundo trimestre del 2024, pasando de 89 solicitudes a 70 interposiciones ciudadanas.

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

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	5	5	3	13	41,94%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	7	2	1	10	32,26%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	0	1	2	6,45%
CIRUGIA UROLOGICA	1	0	1	2	6,45%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	1	0	0	1	3,23%
ANESTESIOLOGÍA	0	0	1	1	3,23%
CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA AVANZADA	0	0	1	1	3,23%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	1	0	0	1	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 41,94%, con un promedio de 4 solicitudes mensuales y cirugía ortopédica con 10 solicitudes y un porcentaje de participación de 32,26% sobre el total de reclamos por procedimientos quirúrgicos del trimestre.

#### 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	25	42	29	96	35,16%
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	18	11	19	48	17,58%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	11	7	19	37	13,55%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	5	11	16	32	11,72%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	3	3	5	11	4,03%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	3	6	10	3,66%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	1	8	9	3,30%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	2	3	1	6	2,20%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	3	3	6	2,20%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	2	2	5	1,83%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	0	3	0	3	1,10%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	1	1	3	1,10%

MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	1	0	2	3	1,10%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	0	1	1	2	0,73%
SOLICITUD CITA REHABILITACIÓN	2	0	0	2	0,73%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>112</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 273 correspondientes a un 28,44% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo disminuyendo el 17,95% en comparación al segundo 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. III Trimestre 2024.**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	10	3	15	28	75,68%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	0	1	3	4	10,81%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	3	0	4	10,81%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	1	1	2,70%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

Para este periodo la oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es una de las principales causas de requerimientos ciudadanos con el 13,55% con 37 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=273), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Sin embargo para este periodo a comparación del segundo trimestre de 2024 se observó una disminución de 27,03% en las solicitudes ciudadanas a causa de la falta de agendamiento en imágenes diagnosticas.

**Tabla 15. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos III Trimestre 2024**

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	25	42	29	96	80,00%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	3	5	10	18	15,00%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	3	3	6	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 35,16% sobre el total de reclamos recibidos en el III trimestre en el servicio de Complementarios, con un promedio de 32 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 principalmente en las unidades de Candelaria, San Benito y Marichuela.

#### 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	4	5	7	16	30,19%
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	4	6	4	14	26,42%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	3	2	3	8	15,09%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	3	1	4	8	15,09%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	0	0	4	4	7,55%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	1	0	1	2	3,77%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	0	1	1	1,89%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el tercer trimestre de 2024 presenta una disminución del 35,85% con 53 solicitudes, a comparación del segundo trimestre del 2024 que presentaron 72 reclamos. La principal causa para este periodo es la inconformidad con la información del estado del paciente con 30,19%, aumentando esta causa un 37,50 a comparación del trimestre pasado, la demora en la atención de Urgencias es la segunda causa recurrente para este periodo con un 26.42% sobre el total de reclamos en el servicio de Urgencias, estas causas se evidencian principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal.

#### 1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

Tabla 17. Total Reclamos – Servicio de Facturación III Trimestre 2024

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	4	8	13	25	51,02%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	0	2	0	2	4,08%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	2	3	4	9	18,37%

COBRO INCORRECTO	0	7	0	7	14,29%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	0	0	0	0	0,00%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	2	0	1	3	6,12%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	1	1	1	3	6,12%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el tercer trimestre de 5,10% con 49 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior, presentó un aumento de 1,02%, sin embargo las causas de reclamo se mantienen, las cuales son la demora en la atención en la facturación, la inconformidad en la asignación y la orientación a los usuarios.

#### 1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

**Tabla 18. Total Reclamos – Servicio al Ciudadano III Trimestre 2024**

SERVICIO AL CIUDADANO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	5	3	6	14	53,85%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	3	2	5	19,23%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	3	0	1	4	15,38%
NO ENTREGA DE TURNO	1	0	1	2	7,69%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	1	0	1	3,85%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el tercer trimestre, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio. La interposición de derechos de peticiones en comparación al segundo trimestre del 2024 aumentó 15,38% de 22 a 26 solicitudes.



### 1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total Reclamos Áreas de Apoyo III Trimestre 2024

ÁREAS DE APOYO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	2	1	1	4	19,05%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	1	1	4	19,05%
SERVICIOS GENERALES	1	1	1	3	14,29%
VIGILANCIA	1	0	1	2	9,52%
SISTEMAS	0	0	2	2	9,52%
PROFESIONAL DE ENLACE	0	2	0	2	9,52%
TRANSPORTE	1	0	1	2	9,52%
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	0	0	1	1	4,76%
TERCERIZADOS	0	0	1	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

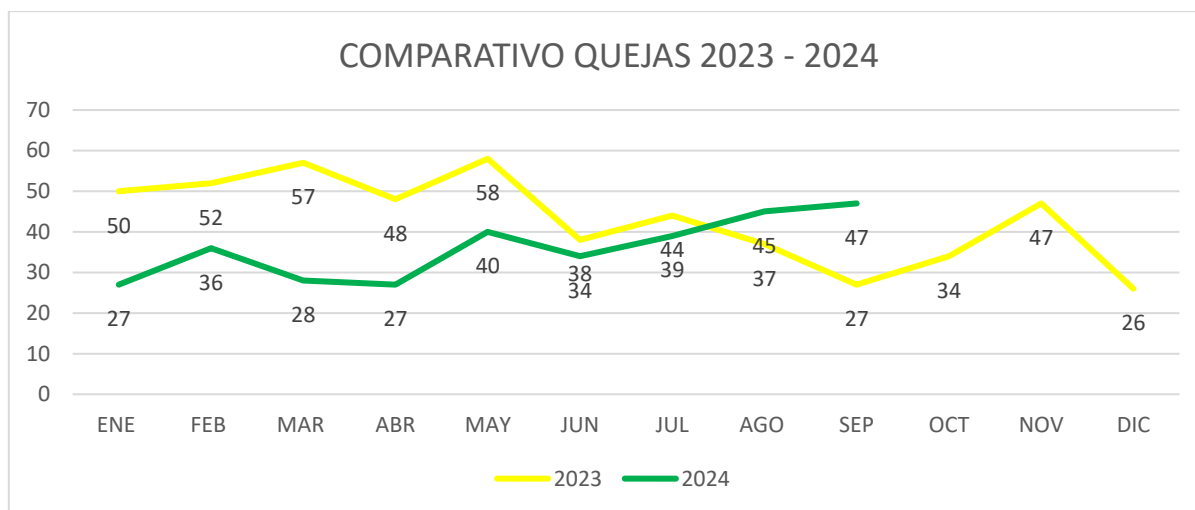
Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo aumentaron un 28,57% en comparación al segundo trimestre las causas están relacionadas con inconformidades con el área de mantenimiento por exceso de ruido y olores fuertes de pintura en las instalaciones a causa de reparaciones locativas, otra causa recurrente para este periodo es la inconformidad con la entrega de historias clínicas debido a demoras en la entrega y errores en los datos de los documentos, estos motivos presentan una participación del 19,05% respectivamente sobre el total de 21 reclamos presentados en este servicio.

### 1.4.2. Quejas III 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 III trimestre de 2024, se recibieron 131 quejas, correspondiente al 8,79% del total de las manifestaciones (n=1.491), mientras que para el trimestre pasado esta tipología correspondió al 5,99% (n=101) sobre un total de 1.686 PQRSD-F.

**Grafica 12. Quejas 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

La gráfica 12 ilustra una comparación mes a mes del número total de quejas presentadas durante los años 2023 y 2024. Se observa una tendencia general al alza en el número de quejas a lo largo del tiempo, con algunas variaciones estacionales.

Estas manifestaciones corresponden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, el comportamiento de estos casos para este periodo se ha incrementado en un 22,90% en comparación del periodo anterior, así mismo para el mismo periodo del año 2023 aumento un 17,56%.

El comportamiento de los años 2023 y 2024 se observa una tendencia general al alza, que para el año 2023 se aprecia un aumento gradual en el número de quejas desde enero hasta mayo, alcanzando un pico en mayo. Luego de este pico, se observa una tendencia a la baja hasta septiembre, para luego volver a aumentar en los últimos meses del año.

Para el presente año la tendencia general es similar a la de 2023, con un incremento en el número de quejas a lo largo del año. Sin embargo, se observan algunas alteraciones marcadas, especialmente en los meses de mayo y septiembre.

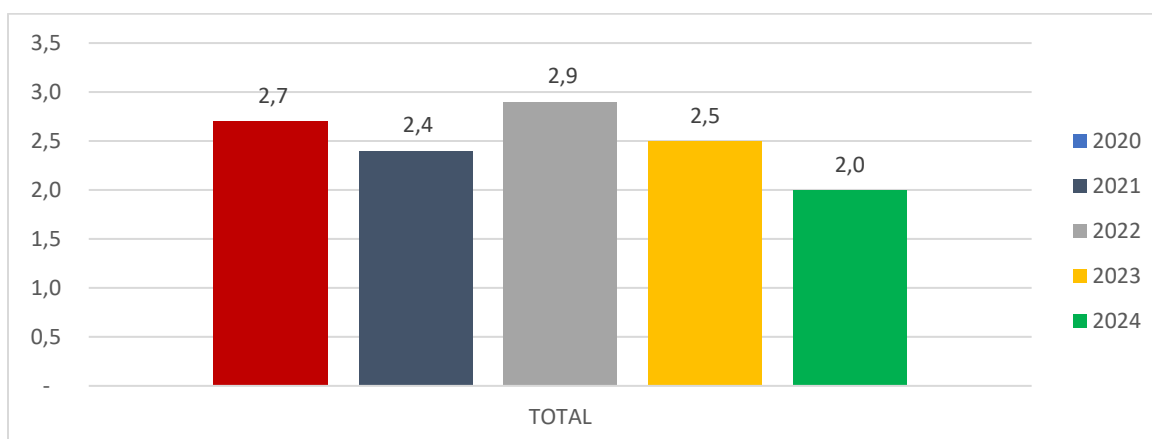
### 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024

Tabla 20. Tasa Quejas 2020-2024

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	3,3	4,0	3,0	2,6	1,9	2,0	3,1	2,4	2,3	2,5	2,5	2,1	2,7
2021	1,3	2,5	2,7	4,4	1,8	1,6	2,8	2,4	2,3	2,8	3,1	2,1	2,4
2022	1,7	2,3	2,3	2,9	2,3	2,1	3,0	2,6	3,4	4,6	3,6	3,8	2,9
2023	3,8	3,2	3,1	3,0	3,3	2,2	2,5	2,0	1,4	1,8	2,7	1,6	2,5
2024	1,6	1,9	1,6	1,5	2,1	1,9	2,1	2,5	2,5				2,0

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

Grafica 13. Trazabilidad Tasa de Participación de Quejas 2020-2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

La anterior gráfica presenta una tendencia ascendente en la tasa de quejas ciudadanas dentro de la Subred Sur por cada 10.000 atenciones durante el período comprendido entre 2020 y 2022, seguida de una leve disminución en 2023 y 2024.

Para el presente periodo la tasa de quejas continúa disminuyendo, alcanzando 2 quejas por cada 10.000 atenciones, lo que indica una mejora en la satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención de los profesionales en comparación con los años anteriores siendo una de las más bajas en los últimos años.

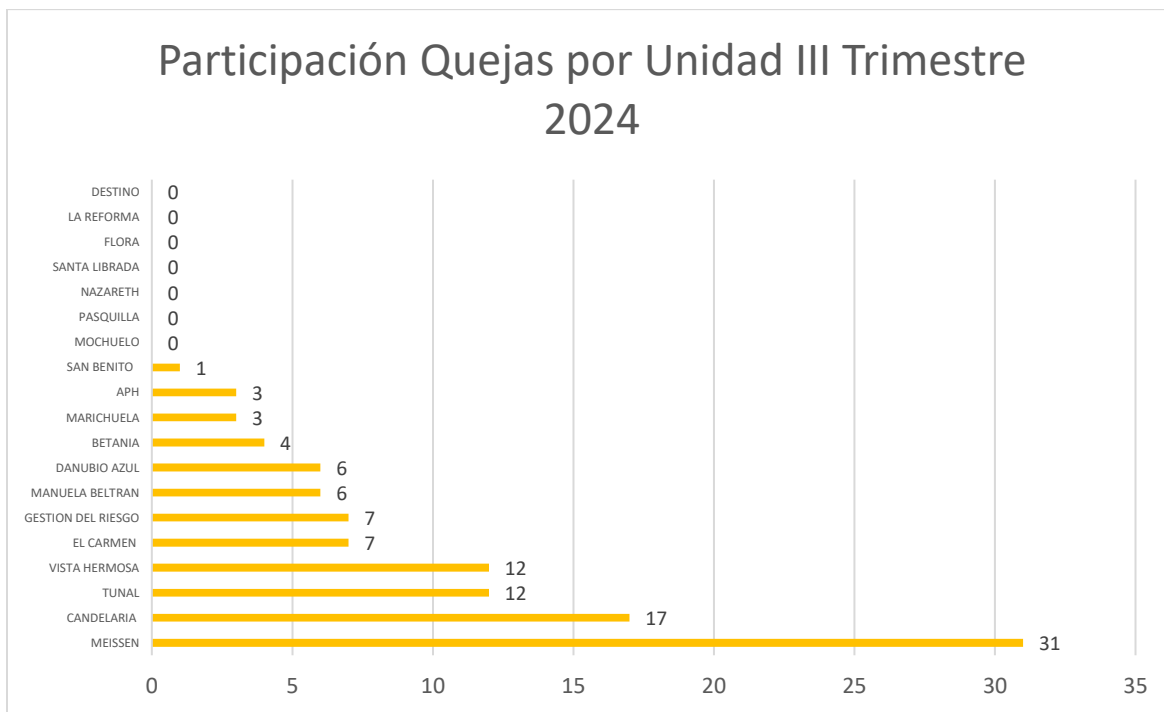
### 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

Tabla 21. Total Quejas Por Unidad III Trimestre 2024

UNIDAD	TOTAL III TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	31	23,66%	54.001	0,06%
CANDELARIA	17	12,98%	69.265	0,02%
OTROS	16	12,21%	N/A	N/A
TUNAL	12	9,16%	76.964	0,02%
VISTA HERMOSA	12	9,16%	57.710	0,02%
EL CARMEN	7	5,34%	38.700	0,02%
GESTION DEL RIESGO	7	5,34%	N/A	N/A
MANUELA BELTRAN	6	4,58%	41.933	0,01%
DANUBIO AZUL	6	4,58%	35372	0,02%
USME	5	3,82%	11.301	0,04%
BETANIA	4	3,05%	27.591	0,01%
MARICHUELA	3	2,29%	79.084	0,00%
APH	3	2,29%	N/A	N/A
SAN BENITO	1	0,76%	31.202	0,00%
RUTA DE LA SALUD	1	0,76%	N/A	N/A
LA ESTRELLA	0	0,00%	167	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	3980	0,00%
JERUSALEN	0	0,00%	1.217	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	2.209	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.684	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.229	0,00%
SANTA LIBRADA	0	0,00%	3845	0,00%
FLORA	0	0,00%	5.403	0,00%
LA REFORMA	0	0,00%	2932	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.596	0,00%
TUNJUELITO	0	0,00%	2351	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>550.736</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

**Grafica 14. Cantidad de quejas por unidad III Trimestre 2024**

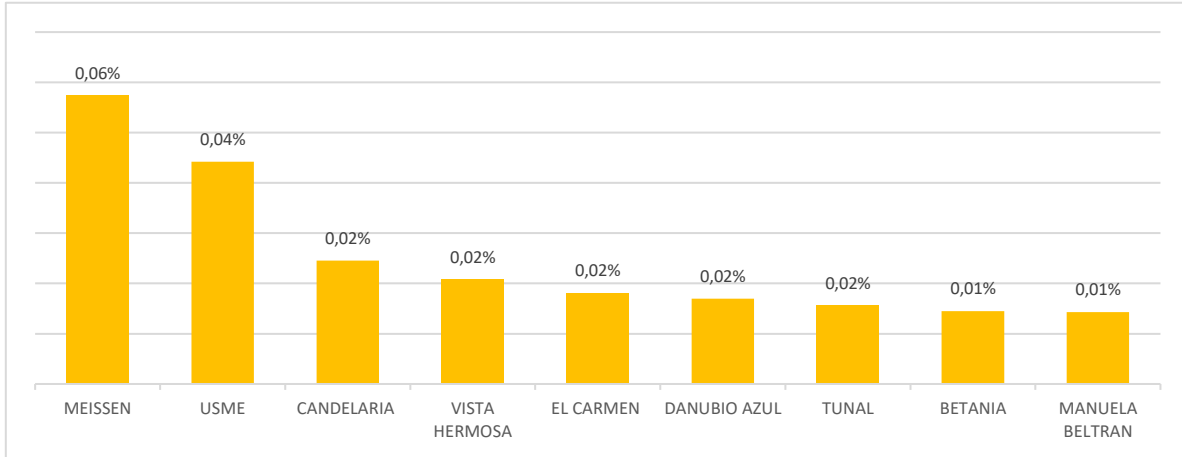


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

De acuerdo a la gráfica 14 sobre la cantidad de quejas por unidad en el tercer trimestre se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los centros de salud de Meissen y Candelaria los cuales representan el 36,64% del total de manifestaciones en este periodo.

Realizando un acercamiento detallado al hospital de Meissen por ser una unidad recurrente durante los dos últimos periodos, se evidencia un aumento en comportamientos deshumanizados del 16,13% en comparación del segundo trimestre y un aumento del 74,19% en comparación del primer trimestre pasando de 8 casos en el primer periodo a 31 casos en el tercer periodo. Concentrando la mayoría de quejas en el servicio de urgencias por parte de enfermeras y doctores frente a la atención a los usuarios.

**Grafica 15. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones III Trimestre 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

La gráfica 15 menciona el porcentaje de participación de quejas por unidad frente a las atenciones recibidas, mostrando el Hospital de Meissen como la unidad que tiene mayor impacto en comparación a las demás, con 54.001 atenciones y 31 casos reportados en el presente periodo representa el 0.06%, seguida del hospital de Usme con el 0.04% de participación con 11.031 atenciones y 5 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 550.736 y 131 atenciones deshumanizadas en el periodo, representa que 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

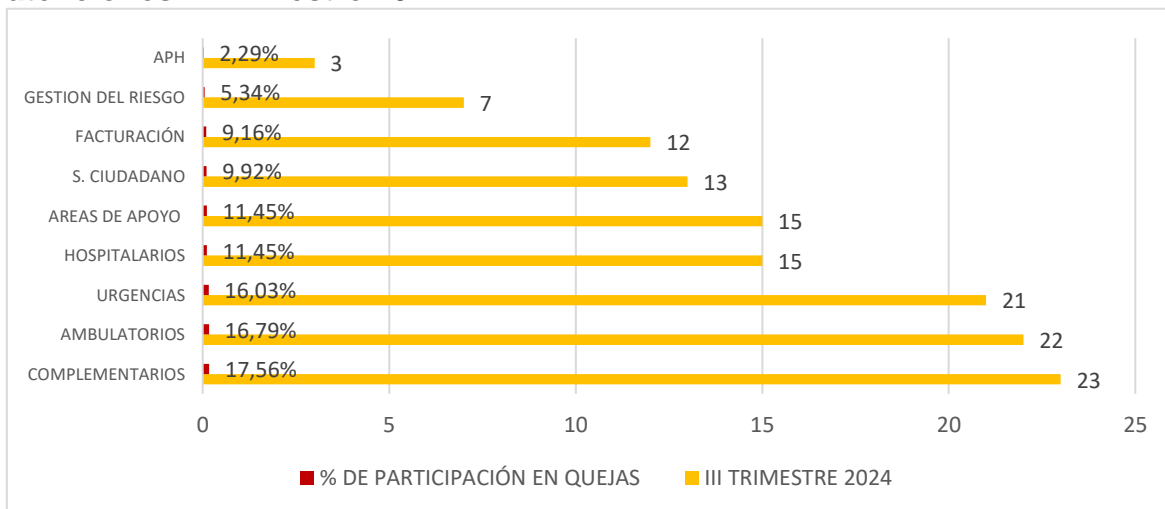
#### 1.4.2.3. Quejas por servicios

**Tabla 22. Total Quejas Por Servicio III Trimestre 2024**

SERVICIO	III TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
COMPLEMENTARIOS	23	17,56%
AMBULATORIOS	22	16,79%
URGENCIAS	21	16,03%
HOSPITALARIOS	15	11,45%
AREAS DE APOYO	15	11,45%
S. CIUDADANO	13	9,92%
FACTURACIÓN	12	9,16%
GESTION DEL RIESGO	7	5,34%
APH	3	2,29%
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

**Grafica 16. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones III Trimestre 2024**

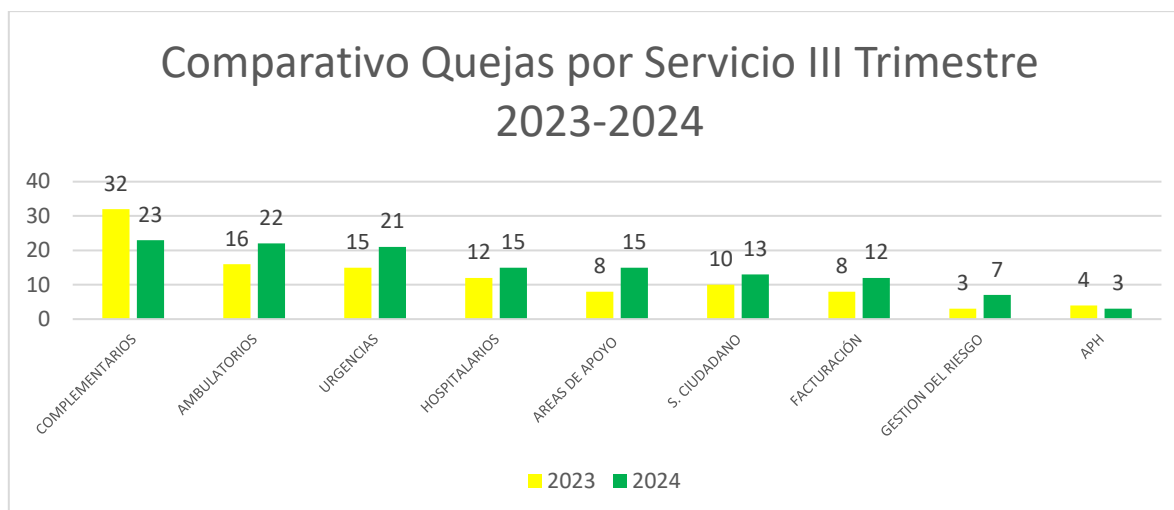


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

La gráfica 16 presenta una distribución de las quejas recibidas durante el tercer trimestre de 2024, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios ambulatorios, complementarios y de urgencias, principalmente en las unidades de Candelaria y Meissen. Estos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 50,38% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales son 131 casos.

Los servicios de Hospitalarios y Áreas de apoyo presentan un porcentaje de quejas similar lo que sugiere que se presentan casos de deshumanización en un nivel más bajo posiblemente por el número de atenciones a pacientes, aunque no menos importante para realizar estrategias que humanicen los servicios de cara en la atención a los usuarios, familia y comunidad.

**Grafica 17. Total Quejas Por Servicio III Trimestre 2023-2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F F julio, agosto, septiembre 2023-2024.

La anterior gráfica representa un comparativo del número de quejas recibidas en los diferentes servicios prestados durante los años de 2023 y 2024, con una tendencia similar en los dos periodos, mostrando repuntes al alza en algunos servicios del tercer trimestre del 2024. Como se mencionó anteriormente el presente periodo presenta un aumento del 22,90% a nivel general y un promedio de 44 casos mensuales.

En cuanto al servicio de Complementarios que presentó mayor cantidad de quejas muestra un ligero descenso en el número de quejas de 2023 a 2024. Sin embargo, sigue siendo uno de los servicios con mayor cantidad de quejas principalmente en la unidad de Candelaria.

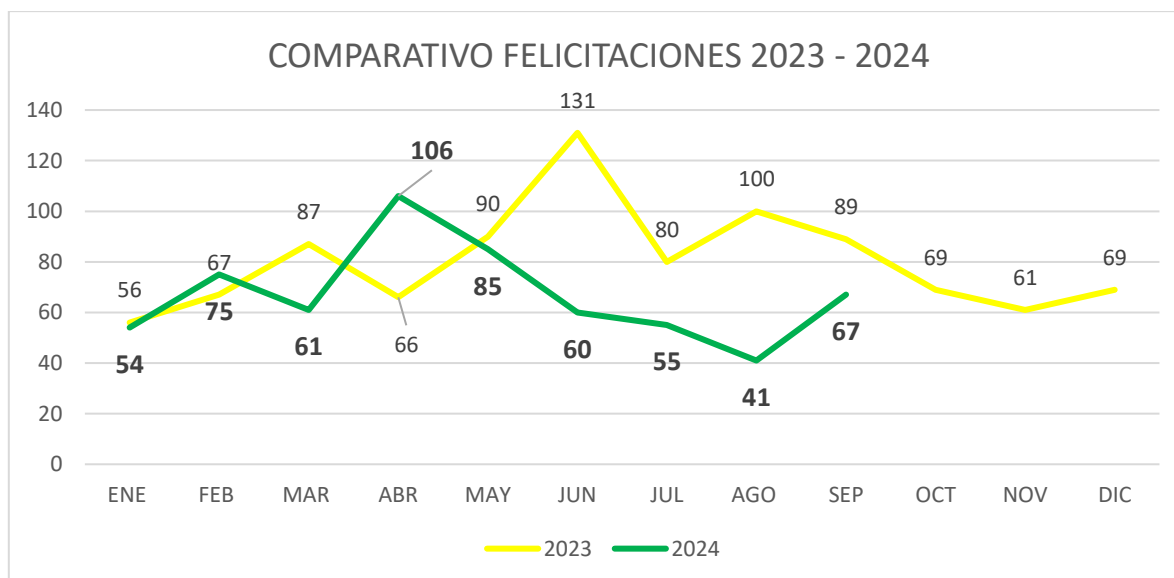
### 1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2024

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

En el III trimestre de 2024, se recibieron 163 felicitaciones, correspondiente al 10,43% del total de las manifestaciones (n=1.491), mientras que para el año 2023 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 11,81% (n=191) sobre un total de 1.618 PQRSD-F.



**Grafica 18. Felicitaciones 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2024

La gráfica 18 muestra una comparación mes a mes del número total de felicitaciones recibidas durante los años 2023 y 2024. En general, se observa una tendencia positiva en el número de felicitaciones a lo largo del tiempo, con algunas variaciones estacionales.

Para el 2024 la tendencia en general es similar con una disminución a lo largo del año y picos pronunciados en los meses de abril y septiembre.

Tanto en 2023 como en 2024 se observa una tendencia general al alza en el número de felicitaciones. Esto sugiere que cada vez los usuarios están satisfechos con los servicios prestados y desean expresar su reconocimiento a través de los diferentes mecanismos de escucha.

Para el tercer trimestre del 2024 el promedio de manifestaciones de 54 reconocimientos mensuales, septiembre fue el mes que presentó el mayor número de felicitaciones aumentando un 38,81% a comparación del mes de agosto.

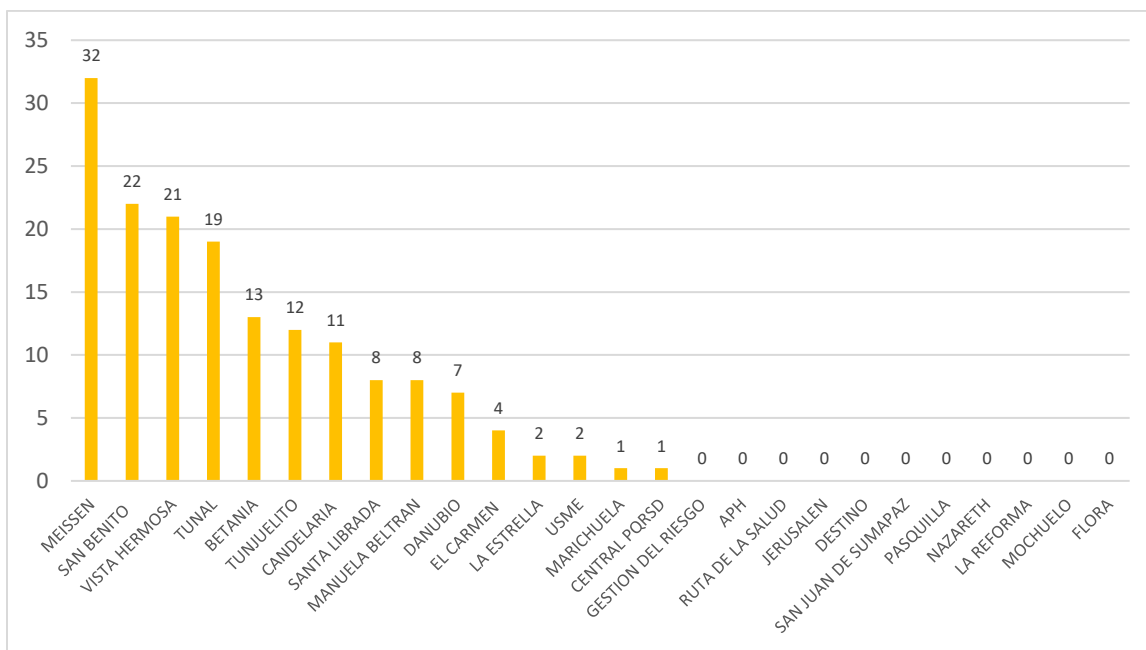
### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

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

UNIDAD	III TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	32	19,63%	54001	0,06%
SAN BENITO	22	13,50%	31.202	0,07%
VISTA HERMOSA	21	12,88%	57710	0,04%
TUNAL	19	11,66%	76964	0,02%
BETANIA	13	7,98%	27.591	0,05%
TUNJUELITO	12	7,36%	2.351	0,51%
CANDELARIA	11	6,75%	69265	0,02%
SANTA LIBRADA	8	4,91%	3.845	0,21%
MANUELA BELTRAN	8	4,91%	41.933	0,02%
DANUBIO	7	4,29%	35372	0,02%
EL CARMEN	4	2,45%	38700	0,01%
LA ESTRELLA	2	1,23%	167	1,20%
USME	2	1,23%	11301	0,02%
CENTRAL PQRSD	1	0,61%	N/A	N/A
MARICHUELA	1	0,61%	79.084	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%	N/A	N/A
APH	0	0,00%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	0	0,00%	N/A	N/A
JERUSALEN	0	0,00%	1.217	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.596	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.684	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	2.209	0,00%
NAZARETH	0	0,00%	2.229	0,00%
LA REFORMA	0	0,00%	2.932	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	3.980	0,00%
FLORA	0	0,00%	5.403	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>	<b>550.736</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F Julio, agosto, septiembre 2024.

### Grafica 19. Cantidad de Felicidades por unidad de servicios III Trimestre 2024



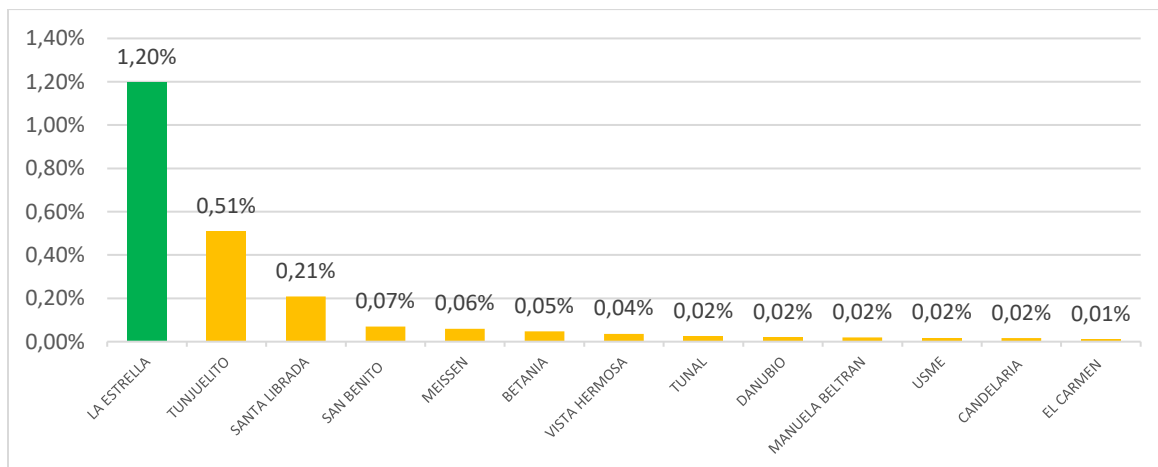
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSO-F julio, agosto, septiembre 2024.

La gráfica anterior muestra una distribución clara de la cantidad de felicitaciones recibidas por cada centro de salud. Se observa una gran diferencia entre los distintos centros de salud, esto debido posiblemente a la cantidad de atenciones recibidas.

Es evidente una alta concentración de felicitaciones en el hospital de Meissen alcanzando una participación del 19,63% sobre el total de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios. Cabe resaltar que esa misma unidad presenta la mayor cantidad de quejas en el servicio de urgencias sin embargo en este periodo la mayor cantidad de felicitaciones se concentran en consulta externa y hospitalización de este centro.

En los que respecta a San Benito es una unidad que se considera pequeña en comparación de los hospitales pero que se destaca por su gran cantidad de felicitaciones para este periodo representando el 13,50% del total de felicitaciones.

**Grafica 20. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones III Trimestre 2024**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F F julio, agosto, septiembre 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 1,20% y 2 felicitaciones y 167 atenciones, así mismo el centro de salud Tunjuelito que obtiene el 0,51% de participación con 2.351 atenciones y 12 reconocimientos por la labor de los colaboradores.

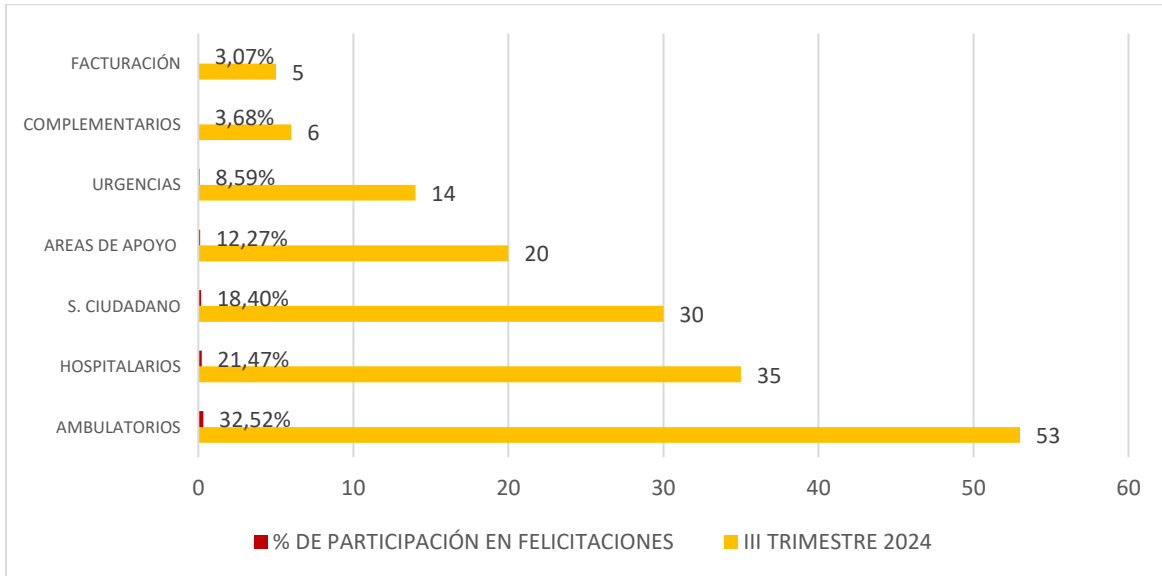
#### 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

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

SERVICIO	III TRIMESTRE 2024	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
AMBULATORIOS	53	32,52%
HOSPITALARIOS	35	21,47%
S. CIUDADANO	30	18,40%
AREAS DE APOYO	20	12,27%
URGENCIAS	14	8,59%
COMPLEMENTARIOS	6	3,68%
FACTURACIÓN	5	3,07%
APH	0	0,00%
GESTION DEL RIESGO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F F julio, agosto, septiembre 2024.

**Gráfica 21. Felicitaciones Por Servicios III Trimestre 2024**

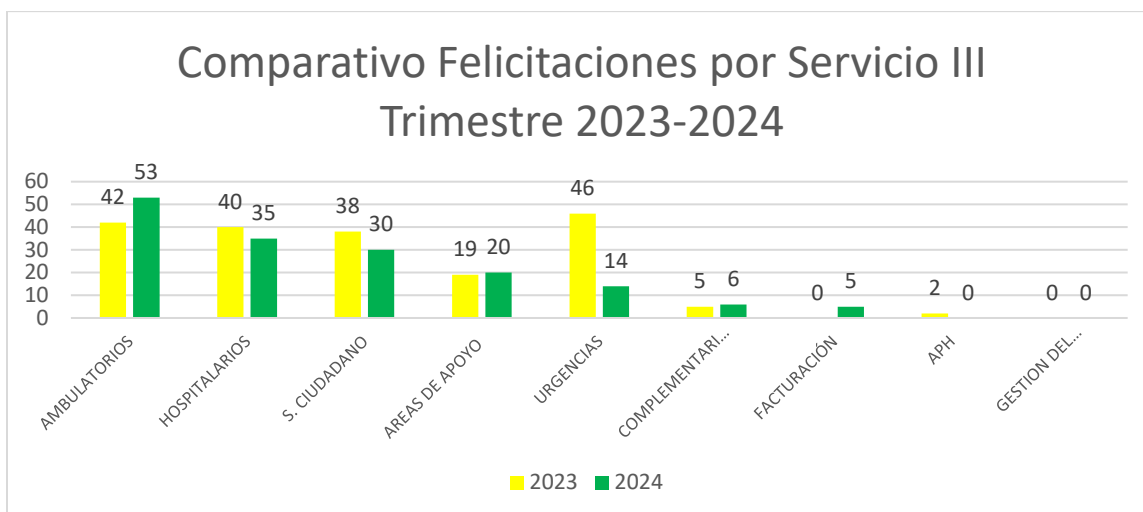


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F julio, agosto, septiembre 2024.

La gráfica 21 enseña el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2024, caracterizando los diferentes servicios. Se observa una clara concentración de felicitaciones en los servicios ambulatorios, hospitalarios y de atención al ciudadano, lo que proyecta que estos son los ámbitos donde los usuarios experimentan mayor satisfacción en el presente periodo, ya que en estas áreas se suelen tener mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

Se sugiere generar estrategias y fortalecer la atención al usuario, a las áreas que presentaron menor número de reconocimientos como los es Facturación, servicios Complementarios y Urgencias, ya que son primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.

Gráfica 22. Felicitaciones Por Servicios III Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F F julio, agosto, septiembre 2024.

La gráfica 22 muestra una comparación entre los años 2023 y 2024 del número total de felicitaciones recibidas en los diferentes servicios, en la cual se observa una tendencia positiva en el número de felicitaciones en lo recorrido del tiempo.

En cuanto al servicio de ambulatorios que recibió la mayor cantidad de reconocimiento muestra un aumento significativo en el número de felicitaciones en 2024 en comparación con 2023. Esto indica una mejora en la percepción de los usuarios sobre la atención primaria, pasando de 42 felicitaciones a 53 felicitaciones aumentando un 20,75% a comparación del tercer trimestre del 2023.

El servicio que mayor impacto obtuvo en el trimestre fue el servicio de Urgencias disminuyendo notoriamente más del 70% en este periodo pasando de 46 felicitaciones a 14 felicitaciones.

### 1.5. Barreras de Acceso

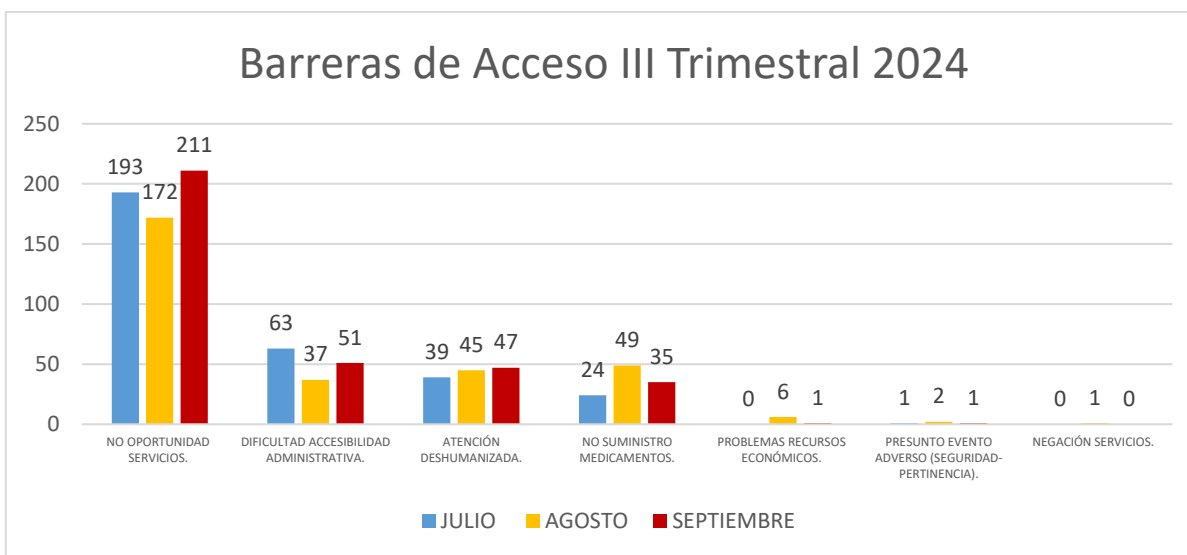
Tabla 25. Barreras de acceso III Trimestre 2024

BARRERA DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	193	172	211	576	58,90%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	63	37	51	151	15,44%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	39	45	47	131	13,39%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	24	49	35	108	11,04%

PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	0	6	1	7	0,72%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	1	2	1	4	0,41%
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	1	0	1	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>312</b>	<b>346</b>	<b>978</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F F julio, agosto, septiembre 2024.

**Grafica 23. Barreras de acceso III Trimestre 2024**



Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F F julio, agosto, septiembre 2024.

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

AÑO		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
2023	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	285	293	342
	No DE ATENCIONES	174.669	189.393	190.092
	TASA *10000	17,18	16,47	13,12
2024	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	295	254	309
	No DE ATENCIONES	185.757	179.293	185.686
	TASA *10000	15,88	14,17	16,64
NUMERADOR		-0,44	-1,30	-1,35
DENOMINADOR		16,32	15,47	17,99
<b>RESULTADO VIGENCIA ACTUAL</b>		<b>-2,67%</b>	<b>-8,43%</b>	<b>-7,51%</b>

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial julio, agosto, septiembre 2024.

Para el tercer trimestre de 2024, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 58,90% (n=576) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.491), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 15,44% con 151 motivos y la atención deshumanizada con el 13,39% (n=131).

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 III Trimestre 2024.**

No	TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	4	6	12	22
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	199	178	229	606
3	CONCEPTO SANITARIO	0	0	2	2
4	HISTORIA CLÍNICA	2	1	1	4
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	11	7	19	37
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	9	12	19	40
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	31	62	44	137
10	URGENCIAS	15	14	24	53
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>271</b>	<b>280</b>	<b>350</b>	<b>901</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 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 Secretaría 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 registro 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 tercer 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

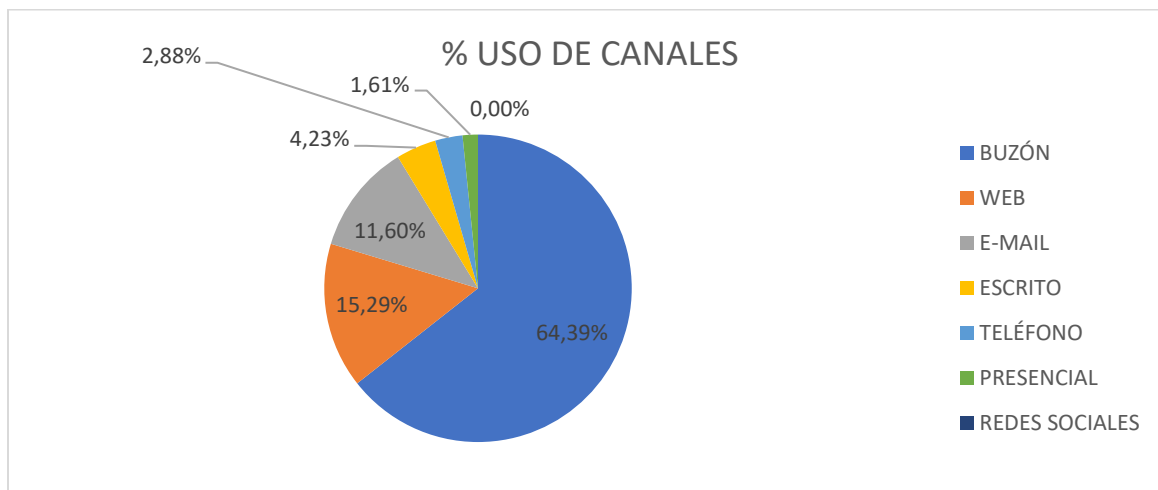
Tabla 28. Uso de mecanismos de escucha III Trimestre 2024

MECANISMOS DE ESCUCHA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZÓN	314	291	355	960	64,39%
WEB	80	82	66	228	15,29%
E-MAIL	49	58	66	173	11,60%
ESCRITO	11	21	31	63	4,23%
TELÉFONO	17	5	21	43	2,88%

PRESENCIAL	10	4	10	24	1,61%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>461</b>	<b>549</b>	<b>1.491</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.

### Grafica 24. Uso de mecanismos III Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.

Durante el III trimestre de 2024, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 64,39% y 1.491 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del segundo trimestre del 2024 un 18,23%, 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 15,24% con 228 solicitudes, manteniendo su porcentaje en comparación del segundo trimestre del 2024 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el III trimestre es el canal E-Mail con el 11,60% con 173 solicitudes.

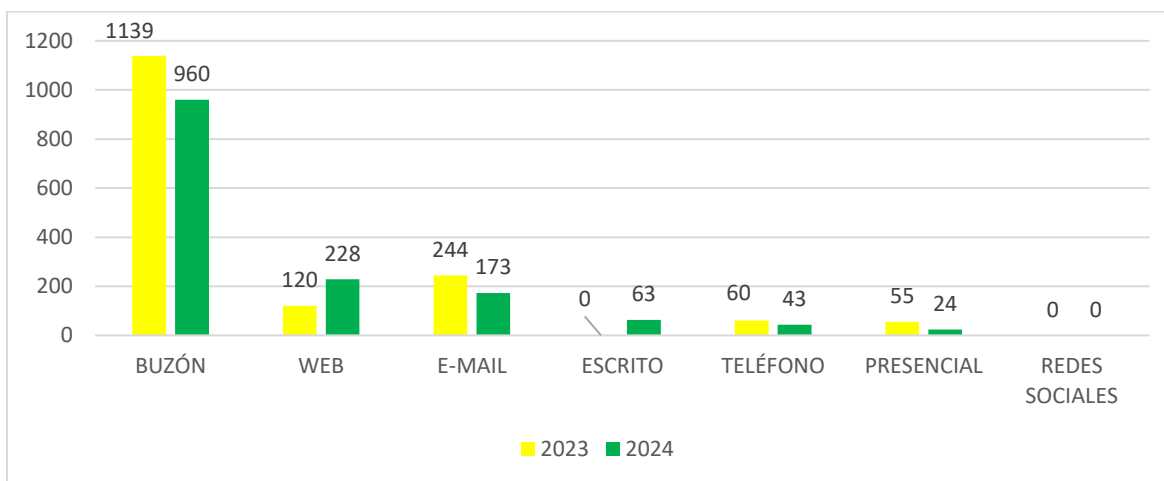
### Tabla 29. Comparativo uso de mecanismos II Trimestre 2023-2024

MECANISMOS DE ESCUCHA	2023	2024
BUZÓN	1139	960
WEB	120	228
E-MAIL	244	173
ESCRITO	0	63
TELÉFONO	60	43
PRESENCIAL	55	24

REDES SOCIALES	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.618</b>	<b>1.491</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.

### Grafica 25. Comparativo uso de mecanismos III Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 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 47,37%, 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 buzones de sugerencia como el mecanismo más usado por los usuarios sin embargo a comparación del año 2023 disminuyó un 18,65%.

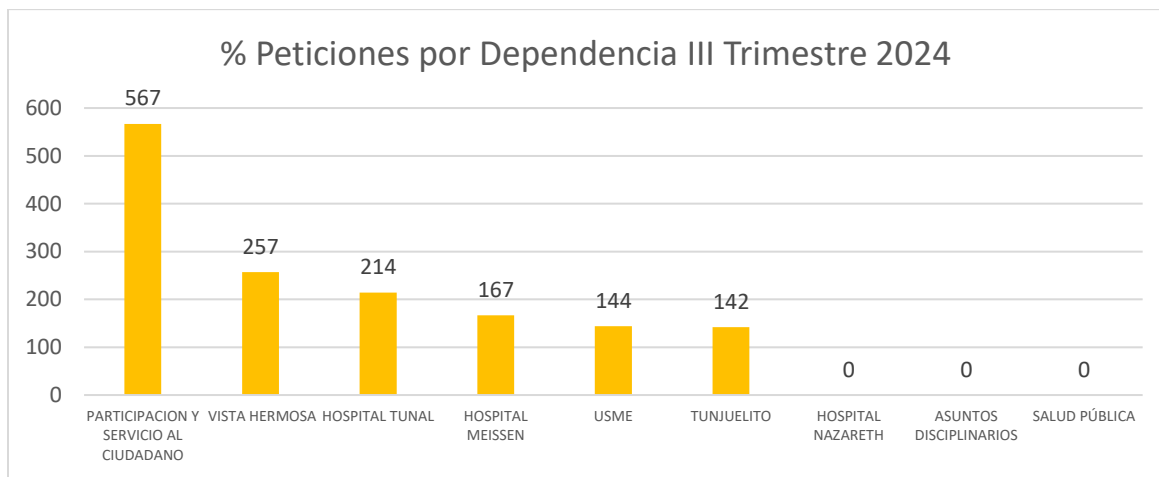
## 2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 30. Total peticiones por dependencia III Trimestre 2024

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
<b>PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	567	N/A	N/A
VISTA HERMOSA	257	176.481	0,15%
HOSPITAL TUNAL	214	76964	0,28%
HOSPITAL MEISSEN	167	54.001	0,31%
USME	144	167124	0,09%
TUNJUELITO	142	72253	0,20%
HOSPITAL NAZARETH	0	3.913	0,00%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	N/A	N/A
SALUD PÚBLICA	0	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>1.491</b>	<b>550.736</b>	<b>0,27%</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.

### Grafica 26. Total peticiones por dependencia III Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.

Para el tercer 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 38,03% con 567 solicitudes,

Para el tercer trimestre de 2024 las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 17,24% y 257 solicitudes, manteniendo la cantidad de solicitudes mensuales en comparación al segundo trimestre del 2024 y pasando en el actual periodo al segundo puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

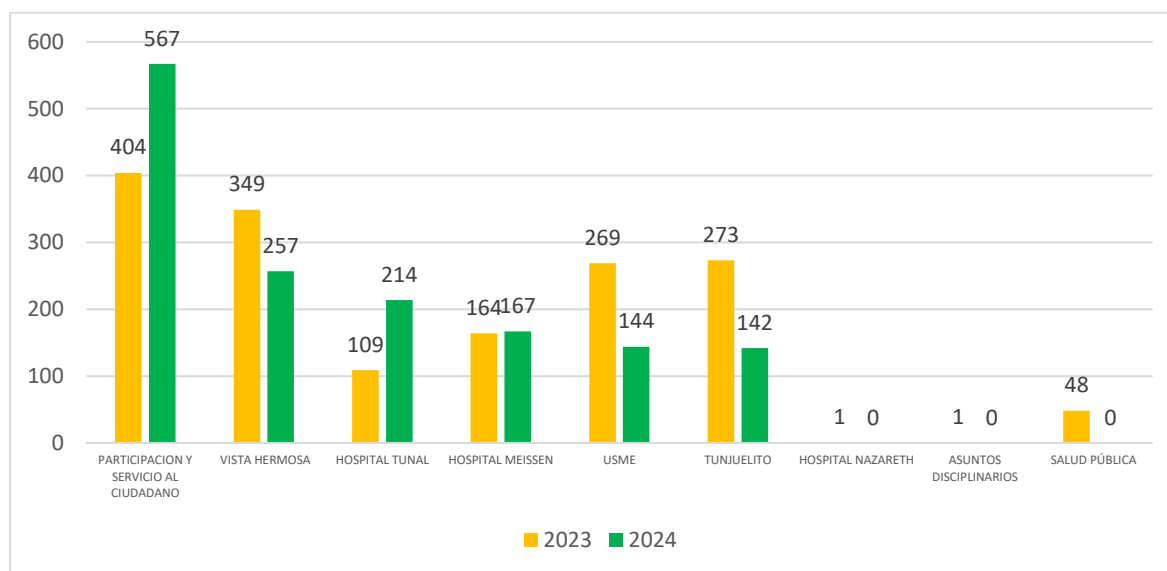
La dependencia que presentó mayor disminución en el periodo fue la del Salud Pública, pasando de 8 solicitudes registradas en el periodo a 0 solicitudes en el actual periodo, debido a la caracterización de solicitudes ciudadanas y la canalización asertiva de los mismos, racionalizando los trámites requeridos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

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

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2023	2024
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	404	567
VISTA HERMOSA	349	257
HOSPITAL TUNAL	109	214
HOSPITAL MEISSEN	164	167
USME	269	144
TUNJUELITO	273	142
HOSPITAL NAZARETH	1	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0
SALUD PÚBLICA	48	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.618</b>	<b>1.491</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023-2024.

**Grafica 27. Peticiones por dependencia comparativo III Trimestre 2023-2024**



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2023-2024.

Para el tercer trimestre la dependencia que presenta un aumento representativo es la de Participación y Servicio al ciudadano con un aumento del 28,75% de solicitudes registradas en comparación al tercer 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 global Subred Sur III Trimestre 2024

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		III TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	9
FELICITACIÓN	10 días	4
QUEJA	15 días	11
RECLAMO	15 días	10
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	7
SOLICITUD DE COPIA	10 días	5
SUGERENCIA	15 días	12
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>8,0</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.

Para el III 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 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

Tabla 33. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur III Trimestre 2024

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	PROMEDIO EN DÍAS
VISTA HERMOSA	RECLAMO	12
	QUEJA	11
	FELICITACION	7
TUNJUELITO	RECLAMO	11
	QUEJA	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	6
USME	QUEJA	13
	RECLAMO	9
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
	FELICITACION	2
MEISSEN	RECLAMO	11
	QUEJA	11
	FELICITACION	4
TUNAL	QUEJA	9
	RECLAMO	9
	FELICITACION	6
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>8</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.

La tabla 33 presenta el promedio de día por unidad la cual El Tunal genera el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 8 días durante el presente periodo. El punto de atención de Vista Hermosa obtuvo la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 10 días.

## 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 34. Total Traslados a otras entidades III Trimestre 2024

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	97	29,48%
SECRETARIA DE GOBIERNO	72	21,88%
SUBRED CENTRO ORIENTE	37	11,25%
SUBRED SUR OCCIDENTE	34	10,33%
UAESP	16	4,86%
SUBRED NORTE	13	3,95%
IDPYBA	13	3,95%
SECRETARIA DE SALUD	8	2,43%
SECRETARIA DE PLANEACION	8	2,43%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	7	2,13%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	6	1,82%
ACUEDUCTO - EAB	5	1,52%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	0,61%
IDU	2	0,61%
IDIPRON	1	0,30%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	0,30%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,30%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,30%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,30%
SECRETARIA GENERAL	1	0,30%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,30%
IPES	1	0,30%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 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 III Trimestre 2024

Para el primer trimestre se registró 3 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 III 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. 35. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública**

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
3538752024	25/7/2024	SOLICITA SE INFORME CUANTAS AMBULANCIAS SE ENCUENTRAN REGISTRADAS EN EL REPS COMO CAPACIDAD INSTALADA PARA EL SERVICIO DE ATENCION PREHOSPITALARIA Y CUALES DE ESTA CUENTAN CON EL RECURSO HUMANO Y ESTANDAR DE DOTACION EXIGIDO POR LA RESOLUCION 3100 PARA EL SERVICIO DE ATENCION PREHOSPITALARIA	5/8/2024	7 DÍAS
3994912024	31/8/2024	NO OPORTUNIDAD DE AGENDAMIENTO CITA CONTROL – MEDICINA INTERNA Y NO OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS	17/9/2024	10 DÍAS
4232422024	19/9/2024	SE SOLICITA ACLARACION A: SOLICITUD SOLICITO DE RESPUESTA ALA PETICION ANTERIOR YA QUE NECESITO EL CAMBIO DE CORREO PARA TRAMITES DE VENTANILLA YA QUE ME ESTAN SOLICITANDO LA RESOLUCION	9/10/2024	CERRADO POR DESISTIMIENTO
4294322024	24/9/2024	SOLICITA CERTIFICACIÓN. ENTRE FEBRERO DE 2015 Y MAYO DE 2016 TRABAJE EN EL PROGRAMA TERRITORIO SALUDABLE PARA EL HOSPITAL DE TUNJUELITO, ME EMITIERON UNA CERTIFICACION LABORAL QUE NO SEÑALA LAS FUNCIONES QUE REALICE,	3/10/2024	7 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024.



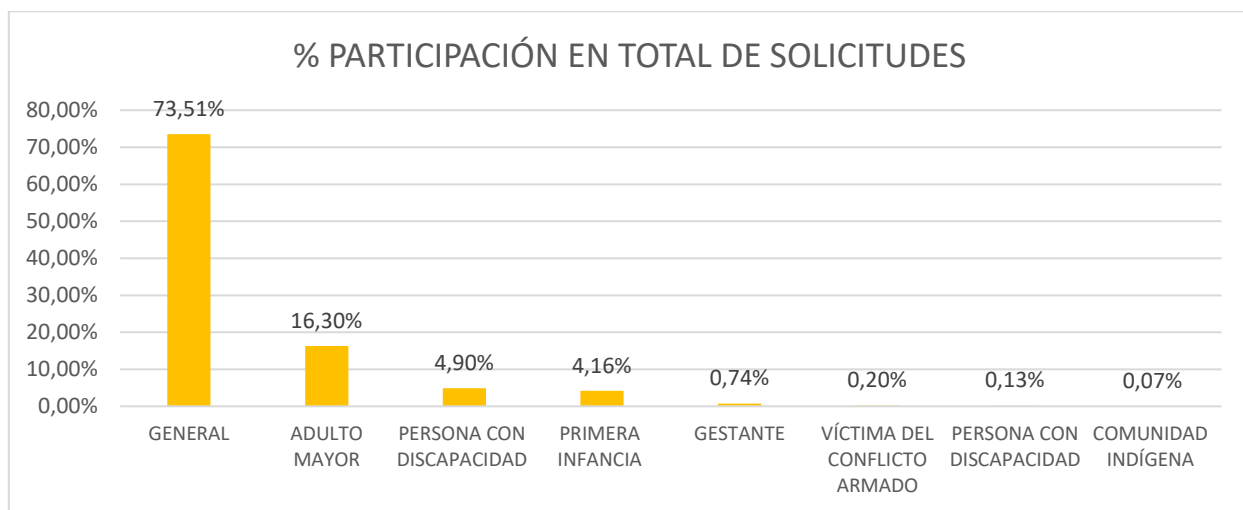
## 2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

Tabla No. 36. Total Solicitudes por población prioritaria III Trimestre 2024

TIPO DE POBLACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	364	325	407	1096	73,51%
ADULTO MAYOR	68	88	87	243	16,30%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	27	23	23	73	4,90%
PRIMERA INFANCIA	17	20	25	62	4,16%
GESTANTE	2	3	6	11	0,74%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	1	2	0	3	0,20%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	2	0	0	2	0,13%
COMUNIDAD INDÍGENA	0	0	1	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>461</b>	<b>549</b>	<b>1491</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 2024

Grafica 28. Participación de solicitudes población prioritaria III Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC julio, agosto, septiembre 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 16,30% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 243 solicitudes y un promedio de 81 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria es personas con discapacidad con el 16,30% sobre las 73 solicitudes en este tercer trimestre del 2024.

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

### 3. Conclusiones

- Para el servicio ambulatorio la causa más recurrente de reclamos es la oportunidad de asignación de cita, especialmente en la especialidad en Neurología y Otorrinolaringología en el centro de Salud El Tunal
- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con más reiteraciones fue la oportunidad de entrega de medicamentos, principalmente en el centro de salud San Benito.
- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la demora en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el I trimestre de 2024 son las demoras en la atención de Urgencias principalmente en la unidad de Santa Librada.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la orientación a los usuarios especialmente en la unidad de Marichuela.
- En cuanto a Servicio al Ciudadano las causas reiteradas son en la información de los orientadores de consulta externa.
- La unidad de Santa Librada es el centro de Salud con mayor reconocimiento por la labor de los colaboradores en la entidad.
- El servicio de Facturación en el Hospital de El Tunal presenta la mayor cantidad de quejas para este periodo.

### 4. Recomendaciones

Avanzar en el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas planteadas por cada servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios, lo que permita la disminución de las PQRSD-F registradas por las mismas causas.

- **Servicio Ambulatorio:** mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología y Clínica del Dolor.
- **Servicio Complementario:** mejorar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos en las unidades de Vista Hermosa, San Benito y El Carmen, así como la oportunidad para la programación de citas de Radiología e Imagenología.
- **Servicio Hospitalario:** mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de Cirugía general, mejorar el proceso de atención en el servicio, además de mejorar la debida orientación a los usuarios y familiares.
- **Servicio de Urgencias:** mejorar los tiempos de espera para la atención de urgencias, especialmente en servicio de adultos en las unidades de Santa Librada y Tunal
- **Dirección Administrativa y Financiera:** promover el buen trato hacia los usuarios en el servicio de Vigilancia y ventanillas, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas en Vista Hermosa, El Carmen y Meissen

A todas las áreas, direcciones, profesionales de enlace, funcionarios, contratistas, adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.

Por parte de la dirección de Talento Humano y contratación divulgar y socializar a funcionarios y Contratistas, lo canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

Fortalecer la oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Agilsalud.

## 5. Acciones de mejora

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 a talleres de humanización “taller reconciliación con el usuario” lideradas por esa área, para el talento humano que presente más de una queja o reclamo.
- Seguimiento contractual a colaboradores de OPS, 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 subproceso de enfermería, así como se haya canalizado al subproceso de humanización, siga siendo reiterativo la interposición de quejas o reclamos; a fin de determinar incumplimiento en la actividad contractual relacionada 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 medico 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 llevó 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



**ANDREA LÓPEZ GUERRERO**

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

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Camilo Andrés Bermúdez	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Revisado y Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: octubre 2024