

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

NOMBRE DEL INFORME:	Informe de seguimiento a la gestión de derechos de petición presentados por los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2024.
----------------------------	--

CONTENIDO DEL INFORME

1. **PERIODO DE EJECUCIÓN:** I Semestre - Vigencia 2024
2. **OBJETIVO:** Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para la gestión de la recepción, trámite y cierre de los derechos de petición (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas) por la prestación de servicios de salud, en cumplimiento a la normatividad vigente, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., durante el primer semestre de la vigencia 2024. Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
3. **ALCANCE:** Seguimiento a las PQRSD-F correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024.
4. **EQUIPO AUDITOR:**
 Dionel Prada Esquinas - Profesional Universitario Oficina Control Interno.
 Astrid Marcela Méndez Chaparro - Jefe de Oficina Control Interno.
5. **METODOLOGÍA:** El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y documentos soporte, a través de técnicas y procedimientos aplicados de consulta, observación y confirmación, sobre los informes publicados por la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, del primer y segundo trimestre de 2024.
6. **MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
 - Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.*
 - Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.*
 - Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
 - Decreto Reglamentario 2641 de 2012, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*.
- Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*.
- Procedimiento PS-SC-NEU-PR-02 V10 Tramite de PQRSD-F.

7. GESTIÓN DE PQRSD-F

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 371 de 2010, en lo relacionado con el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad, elabora de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo. La institución cuenta con los siguientes canales de escucha habilitados tanto presenciales como virtuales: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, escrito y presencial, directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación; de manera virtual por medio del correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el enlace a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.



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

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

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

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

COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la información presentada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en la Subred Sur, durante el primer semestre del año 2024, se prestó un total de 1.098.238 atenciones, ante las cuales, se recibió un total de 3.190 peticiones, recibidas a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la institución, las cuales representan un 0,29%, frente al total de atenciones realizadas en el semestre.

PERIODO	# ATENCIONES	# PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
I SEMESTRE 2024	1.098.238	3.190	0,29%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

USO DE MECANISMOS DE ESCUCHA

MECANISMOS DE ESCUCHA	I SEMESTRE 2024	% PARTICIPACIÓN
BUZÓN	2.192	68,71%
WEB	406	12,73%
E-MAIL	279	8,75%
PRESENCIAL	124	3,89%
TELÉFONO	122	3,82%
ESCRITO	67	2,10%
REDES SOCIALES	-	0,00%
TOTAL	3.190	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

El canal más utilizado por los usuarios durante el primer semestre de 2024 fue el buzón, con 2.192 peticiones, que representan el 68,71% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 406 y un 12,73% de participación; seguida de las peticiones por email, con 279 registros y 8,75% de participación. Destacando la importancia de la presencialidad, se registraron 124 peticiones por este canal, correspondientes al 3,89% de participación; casi en esa misma proporción, se encuentran las peticiones telefónicas con un 3,82% de participación,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

equivalentes a 122 registros; finalmente, se encuentran las denuncias realizadas de manera escrita, con 67 registros, representando el 2,1% del total.

COMPARATIVO USO DE MECANISMOS I SEMESTRE 2023-2024

TIPOLOGÍA	I SEM 2023	I SEM 2024	DIFERENCIA
BUZÓN	2458	2192	-266
WEB	291	406	115
E-MAIL	620	279	-341
ESCRITO	3	67	64
PRESENCIAL	396	124	-272
TELÉFONO	55	122	67
REDES SOCIALES	5	0	-5
TOTAL	3828	3190	-638

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

En lo que respecta al comportamiento presentado en la cantidad de peticiones del primer semestre de 2024, comparado con el primer semestre de 2023, se encuentra que hubo una importante reducción del 16,67%, equivalente a 638 peticiones menos. El canal que presentó mayor disminución fue la denuncia por email, con 341 menos, al pasar de 620 en primer semestre de 2023 a 279 en el mismo periodo de 2024, seguidas del canal presencial con 272 peticiones menos, pasando de 396 a 124 y las peticiones por buzón, las cuales se redujeron en 266 peticiones, pasando de 2.458 a 2.192.

Por su parte, los canales que presentaron aumento de peticiones fueron el canal web, que aumentó en 115 peticiones, al pasar de 291 en primer semestre de 2023 a 406 en el mismo periodo de 2024; el canal telefónico con 67 peticiones más, pasando de 55 a 122; y el canal escrito, con 64 peticiones más, al pasar de 3 a 67, en los mismos periodos.

COMPARATIVO GENERAL DE LAS PETICIONES I SEM 2023 – I SEM 2024

PERIODO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
I SEMESTRE 2023	563	619	711	581	701	653	3828
I SEMESTRE 2024	430	599	475	558	617	511	3190
DIFERENCIA	-133	-20	-236	-23	-84	-142	-638

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Este mismo comportamiento se pudo verificar al comparar cada mes del primer semestre de 2023, con su par del año 2024. Es así, como cada mes registró disminución hasta alcanzar las 638 peticiones menos en el periodo. Siendo marzo el mes en que se dio el

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

menor número de peticiones del semestre con 475, también el mes en que se registró la mayor disminución con 236 peticiones menos que en 2023.

GESTIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS

MECANISMOS DE ESCUCHA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.055	33,07%
VISTA HERMOSA	572	17,93%
USME	518	16,24%
HOSPITAL TUNAL	476	14,92%
HOSPITAL MEISSEN	308	9,66%
TUNJUELITO	249	7,81%
SALUD PÚBLICA	8	0,25%
HOSPITAL NAZARETH	2	0,06%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	0,06%
TOTAL	3.190	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

En el primer semestre de 2024, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 1055 peticiones gestionadas, que representan el 33,07% del total, teniendo en cuenta que en esta dependencia 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.

En segundo lugar, se encuentra la USS Vista Hermosa con el 17,93% y 572 solicitudes; casi en la misma proporción, se ubica la USS Usme, con el 16,24% y 518 solicitudes; seguida muy de cerca por la USS Tunal, con el 14,92% y 476 solicitudes. En cuarto y quinto lugar están la USS Meissen y USS Tunjuelito, con 9,66% y 308 solicitudes, y 7,81% y 249 solicitudes, respectivamente. Las demás dependencias gestionaron el 0,37% restante de solicitudes.

COMPARATIVO GESTIÓN POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2023-2024

TIPOLOGÍA	I SEM 2023	I SEM 2024	DIFERENCIA
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	821	1055	234
VISTA HERMOSA	630	572	-58
USME	555	518	-37
HOSPITAL TUNAL	323	476	153
HOSPITAL MEISSEN	413	308	-105
TUNJUELITO	684	249	-435

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

SALUD PÚBLICA	398	8	-390
HOSPITAL NAZARETH	1	2	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	2	-1
TOTAL	3828	3190	-638

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Teniendo en cuenta que en el primer semestre de 2024 hubo una reducción del 16,67%, equivalente a 638 peticiones menos, comparado con el primer semestre de 2023. Es importante destacar que las dependencias que vieron una importante reducción en la gestión fueron la USS Tunjuelito con 435 solicitudes menos, al pasar de 684 a 249 en el periodo; y Salud Pública, con 390 solicitudes menos, pasando de 398 a 8.

De otra parte, las dependencias que vieron incrementada significativamente su gestión de solicitudes, fueron la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, que aumento en 234 solicitudes gestionadas y la USS Tunal, con un aumento de 153 solicitudes, entre los dos periodos analizados.

GESTIÓN DE SOLICITUDES A POBLACIÓN PRIORITARIA

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
GENERAL	2.243	70,31%
ADULTO MAYOR	606	19,00%
PRIMERA INFANCIA	167	5,24%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	143	4,48%
GESTANTE	26	0,82%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	2	0,06%
COMUNIDAD INDÍGENA	1	0,03%
COMUNIDAD LGBTIQ	2	0,06%
TOTAL	3.190	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza la caracterización de los usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. Se generan alertas de identificación de esta población en los sistemas de información y matriz de autocontrol, con el fin de realizar la gestión y respuesta prioritaria.

En este sentido, se observa que el 19% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E. S. E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

606 solicitudes, seguida de solicitudes relacionadas con la primera infancia, las cuales representan un 5,24% con 167 solicitudes. En cuarto lugar, se encuentran las solicitudes realizadas por personas con discapacidad, las cuales presentaron 143 solicitudes, equivalentes al 4,48% del total de solicitudes del periodo, los demás tipos de población registraron el 0,15% de las solicitudes.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS A OTRA ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
CAPITAL SALUD EPS	182	29,26%
SECRETARIA DE GOBIERNO	131	21,06%
SUBRED CENTRO ORIENTE	68	10,93%
SUBRED SUR OCCIDENTE	61	9,81%
SECRETARIA DE SALUD	34	5,47%
SUBRED NORTE	26	4,18%
IDPYBA	32	5,14%
UAESP	21	3,38%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	15	2,41%
SECRETARIA DE EDUCACION	18	2,89%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	9	1,45%
ACUEDUCTO - EAAB	9	1,45%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	0,32%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	0,32%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0,32%
PERSONERÍA	1	0,16%
IDIPRON	1	0,16%
SECRETARIA GENERAL	1	0,16%
SECRETARÍA DE HABITAT	1	0,16%
CODENSA	1	0,16%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	0,16%
IDPAC	1	0,16%
TRANSMILENIO	1	0,16%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,16%
IDU	1	0,16%
TOTAL	622	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

En el primer semestre de 2024 se trasladaron a otras entidades, 622 solicitudes, que inicialmente fueron asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del distrito. Las entidades a las que más se trasladaron peticiones fueron Capital Salud, con 182, que representan el 29,26% del total trasladado; Secretaria de Gobierno, con 131 y 21,06%; Subred Centro Oriente, con 68 y 10,93%; Subred Sur Occidente, con 61 y 9,81%; Secretaria Distrital de Salud, con 34 y 5,47%; IDPYBA, con 32 y 5,14%; y Subred Norte, con 26 y 4,18%.

A las demás entidades se trasladaron las restantes 88 solicitudes, que representan aproximadamente el 14% del total.

En el siguiente cuadro se relacionan las tipologías de peticiones, sus definiciones, los tiempos estándar de ley y los registrados en la Subred Sur en el primer semestre de 2024. De esta manera, se observa que, la institución, brindó atención a derechos de petición con oportunidad y calidad, según la Ley 1755 de 2015 y oportunidad al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, con cierre en sistema, de 9,4 días promedio para la respuesta.

TIPOLOGÍA DE PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.	30 días	19,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	15 días	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15 días	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días	8,5
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 días	6

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.	15 días	12,5
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días	10,5
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 días	12,5
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días	4
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.	10 días	6,5
PROMEDIO			9,4

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

TIPOLOGÍA PETICIONES I SEMESTRE 2024

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
RECLAMO	291	359	306	354	407	324	2041	63,98%
FELICITACIÓN	54	75	61	106	85	60	441	13,82%
DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	40	106	61	64	76	75	422	13,23%
QUEJA	27	36	28	27	40	34	192	6,02%
DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	7	12	6	4	6	2	37	1,16%
SUGERENCIA	6	6	1	2	2	9	26	0,82%
SOLICITUD DE COPIA	2	0	6	1	0	3	12	0,38%
CONSULTA	2	2	3	0	0	0	7	0,22%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	1	0	1	3	7	0,22%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E						
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY					CIN-FT-03 V2	

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	2	2	0	0	1	5	0,16%
TOTAL	430	599	475	558	617	511	3190	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

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

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

Los reclamos registrados fueron 2.041 y representaron un 63,98% del total de peticiones; seguido, en menor porcentaje, por las felicitaciones con un 13,82%, equivalentes a 441; casi en la misma proporción, se encuentran los derechos de petición de interés particular, con un 13,23% y 422 registros; mientras que, en cuarto lugar, se ubican las quejas, con un 6,02% y 192 peticiones. En las demás tipologías, se agrupa el 2,95% de las peticiones, entre las que los derechos de petición de interés general son los más representativos, con apenas el 1,16% y 37 registros.

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

TIPOLOGÍA	I SEM 2023	I SEM 2024	DIFERENCIA
RECLAMO	2237	2041	-196
FELICITACIÓN	420	441	21
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	729	422	-307
QUEJA	303	192	-111
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	68	37	-31
SUGERENCIA	56	26	-30
SOLICITUD DE COPIA	5	12	7
CONSULTA	3	7	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	7	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	5	1
TOTAL	3828	3190	-638

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Al realizar el comparativo por tipología de peticiones presentadas entre el primer semestre de 2023 y el primer semestre de 2024, se presentó una importante disminución en la mayoría de ellas, especialmente en 3 de las 4 más representativas. Es así como, los derechos de petición de interés particular presentaron la mayor disminución del periodo, con 307 peticiones menos, al pasar de 729 en el I semestre de 2023 a 422 registros en I semestre de 2024. Por su parte, los reclamos pasaron de 2237 en I semestre de 2023 a 2041 en I semestre de 2024, registrando una disminución de 196. Mientras que, las quejas disminuyeron en 111 registros, al pasar de 303 en I semestre de 2023 a 192 en I semestre de 2024.

Es importante destacar que, aunado a la disminución de las peticiones, se presentó un aumento de 21 felicitaciones, pasando de 420 en I semestre de 2023 a 441 en I semestre de 2024.

De otro lado y no menos importante, se presentó un aumento de 4 denuncias por actos de corrupción, pasando de 3 a 7 en los periodos observados.

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

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

Los reclamos fueron la tipología de petición que más se presentó, con 2.041 registros, representando el 63,98% del total de peticiones registradas en el primer semestre de 2024.

Durante el primer semestre del año 2024, se prestó un total de 1.098.238 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 2.041 reclamos, los cuales representan un 0,19% frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I SEMESTRE 2024

UNIDAD	# ATENCIONES	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
TUNAL	144.080	452	0,31%
CENTRAL PQRSD	-	344	
MEISSEN	107.380	221	0,21%
VISTA HERMOSA	109.299	154	0,14%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

MARICHUELA	179.875	149	0,08%
CANDELARIA	131.573	153	0,12%
DANUBIO	61.744	110	0,18%
MANUELA BELTRAN	83.527	119	0,14%
EL CARMEN	77.177	99	0,13%
SAN BENITO	56.757	56	0,10%
BETANIA	64.981	58	0,09%
MOCHUELO	7.683	11	0,14%
FLORA	9.656	19	0,20%
PASQUILLA	4.288	13	0,30%
USME	25.662	12	0,05%
LA REFORMA	5.456	8	0,15%
SANTA LIBRADA	9.783	18	0,18%
TUNJUELITO	5.101	19	0,37%
RUTA DE LA SALUD	-	10	
APH	-	5	
GESTIÓN DEL RIESGO	-	4	
DESTINO	3.194	1	0,03%
LA ESTRELLA	323	-	0,00%
JERUSALEN	2.442	4	0,16%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.561	1	0,03%
NAZARETH	4.696	1	0,02%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

TOTAL	1.098.238	2.041	0,19%
--------------	------------------	--------------	--------------

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Las USS que presentaron la mayor cantidad de reclamos en el primer semestre de 2024 son Tunal con 452, Central PQRSD con 344 y Meissen con 221. Sin embargo, las unidades que presentaron una relación mayor entre el número de atenciones y los reclamos registrados son Tunjuelito con el 0,37%, Tunal 0,31%, Pasquilla 0,30%, Meissen 0,21 y Flora con 0,20%.

RECLAMOS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	968	47,43%
COMPLEMENTARIOS	603	29,54%
HOSPITALARIOS	152	7,45%
URGENCIAS	127	6,22%
FACTURACIÓN	93	4,56%
S. CIUDADANO	50	2,45%
AREAS DE APOYO	39	1,91%
APH	5	0,24%
GESTION DEL RIESGO	4	0,20%
TOTAL	2.041	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

En el primer semestre de 2024 el mayor número de reclamos se concentró principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 47,43% y 968 solicitudes y Complementarios con un 29,54% y 603 reclamos. Mientras que en los demás servicios se presentó el 23% restante, entre los que, los más relevantes, fueron las Direcciones de Hospitalarios y Urgencias, con 7,45% y 152 reclamos, y 6,22% y 127 reclamos, respectivamente.

RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	810	83,68%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	46	4,75%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	54	5,58%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	36	3,72%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	21	2,17%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	1	0,10%
TOTAL	968	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

En el I trimestre del 2024, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso en el servicio Ambulatorio fue la oportunidad de asignación de cita con especialistas, la cual registro 810 reclamos, equivalentes al 83,68% del total. Las demás causas, representan en conjunto un poco más del 16%. Por lo tanto, a continuación, se analizará la oportunidad de asignación de cita con especialistas.

ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	# RECLAMOS
NEUROLOGÍA	125
OTORRINOLARINGOLOGÍA	107
OFTALMOLOGÍA	105
GASTROENTEROLOGÍA	88
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	62
UROLOGÍA	77
ENDOCRINOLOGÍA	69
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	62
DERMATOLOGÍA	56
ODONTOLOGÍA GENERAL	37
NEUMOLOGÍA	18

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Las principales especialidades que presentaron reclamos por inoportunidad en la asignación de citas durante el primer trimestre de 2024 fueron Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología y Gastroenterología, las cuales son ocasionadas por la falta de talento humano para la prestación de este servicio ambulatorio.

RECLAMOS SERVICIO COMPLEMENTARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	237	39,30%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	88	14,59%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	78	12,94%
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	77	12,77%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	34	5,64%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	29	4,81%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	23	3,81%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	12	1,99%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	7	1,16%
INCONFORMIDAD CON ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	6	1,00%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN CITA	4	0,66%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	3	0,50%
SOLICITUD CITA REHABILITACIÓN	2	0,33%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	1	0,17%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	1	0,17%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE LA CONSULTA	1	0,17%
TOTAL	603	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios Complementarios registraron el segundo lugar en cantidad de reclamos en el primer semestre de 2024 con 603 y dentro de este, las causas más denunciadas fueron la falta de la oportunidad en la entrega de medicamentos, ocasionada principalmente por la inoportunidad en la entrega de medicamentos, demora en atención en los servicios y la falta de completitud en la entrega de medicamentos; así como la inoportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnósticas, causada por la inoportunidad en la asignación de citas de imágenes diagnósticas-ecografías, radiología convencional y tomografía computarizada.

RECLAMOS SERVICIO HOSPITALARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	51	5,27%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	38	3,93%
INCONFORMIDAD INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	24	2,48%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DE PROGRAMACIÓN	12	1,24%
DEMORA EN INTERCONSULTA PACIENTE HOSPITALIZADO	8	0,83%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

INCONFORMIDAD CON DIAGNOSTICO DURANTE CONSULTA	7	0,72%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	4	0,41%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	4	0,41%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3	0,31%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	1	0,10%
TOTAL	152	15,70%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios Hospitalarios ocuparon el tercer lugar en número de reclamos en el primer trimestre de 2024 con 152, las causas más presentadas fueron la inoportunidad en la programación de cirugía, inconformidad servicio de enfermería e inconformidad con la información sobre el estado del paciente. En lo relacionado con la inoportunidad en la programación de cirugía, esta se presentó principalmente en cirugía general y cirugía ortopédica (mano, hombro, cadera, columna, pelvis, acetábulo).

RECLAMOS SERVICIO URGENCIAS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	38	29,92%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	37	29,13%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	18	14,17%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	15	11,81%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	13	10,24%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	5	3,94%
DEMORA EN LOS RESULTADOS DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	1	0,79%
TOTAL	127	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios de Urgencias registraron el cuarto lugar en la cantidad de reclamos en el primer semestre de 2024 con 127 denuncias, las causas más representativas fueron demora en atención de urgencias, inconformidad con la atención de enfermería, inconformidad con el diagnostico, la falta de atención en el servicio de urgencias y la inconformidad con información del estado del paciente.

RECLAMOS SERVICIO FACTURACIÓN

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	31	33,33%
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	31	33,33%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	15	16,13%
COBRO INCORRECTO	11	11,83%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	4	4,30%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	1	1,08%
TOTAL	93	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Los Servicios de Facturación ocuparon el quinto lugar en el total de reclamos presentados en el primer semestre de 2024 con 93 denuncias, las principales causas de reclamo se relacionan con la orientación a los usuarios y la demora en la atención en la facturación.

RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	25	50,00%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	8	16,00%
INCONFORMIDAD SERVICIO-MANEJO CONDUCTOR RUTA DE LA SALUD	5	10,00%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	4	8,00%
IMPUNTUALIDAD EN EL SERVICIO DE RUTA DE LA SALUD	3	6,00%
NO ENTREGA DE TURNO	2	4,00%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	2	4,00%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL	1	2,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

El sexto lugar en el primer semestre de 2024, lo ocuparon los reclamos por los Servicios al Ciudadano, con 50 denuncias, principalmente por la orientación en servicio al ciudadano, con el 50% del total, mientras las demás causas, se distribuyeron casi en la misma proporción, el restante 50%, sobresaliendo los reclamos por demora en atención de servicio al ciudadano e inconformidad con el servicio y manejo del conductor de la ruta de la salud.

RECLAMOS SERVICIOS DE APOYO

ÁREAS DE APOYO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
SISTEMAS	12	30,77%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

MANTENIMIENTO E INFRAESTRUC-TURA	8	20,51%
VIGILANCIA	7	17,95%
PROFESIONAL DE ENLACE	5	12,82%
SERVICIOS GENERALES	4	10,26%
MERCADEO	2	5,13%
CAFETERÍA	1	2,56%
TOTAL	39	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Finalmente, en orden de importancia, se encuentran los reclamos por los Servicios de Apoyo, con 39 registros, estos, aunque en menor número, están relacionados principalmente con las áreas de sistemas, mantenimiento e infraestructura, vigilancia, servicios generales y con los profesionales de enlace.

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

Las felicitaciones fueron la tipología de petición que ocupó el segundo lugar en el primer semestre de 2024, con 441 registros, representando el 13,82% del total de peticiones registradas.

FELICITACIONES POR SERVICIOS

SERVICIO	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
S. CIUDADANO	148	33,56%
HOSPITALARIOS	115	26,08%
AMBULATORIOS	89	20,18%
URGENCIAS	56	12,70%
COMPLEMENTARIOS	19	4,31%
FACTURACIÓN	7	1,59%
AREAS DE APOYO	5	1,13%
GESTION DEL RIESGO	2	0,45%
TOTAL	441	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Los servicios que más felicitaciones recibieron en el periodo fueron, Servicio al Ciudadano, con 148, que representan el 33,56% del total; seguido de los Servicios Hospitalarios con 115 y 26,08%; en tercer lugar, los Servicios Ambulatorios con 89 y 20,18%; en el cuarto lugar, se ubicaron los Servicios de Urgencias con 56 y 12,70%. Los demás servicios se distribuyeron el 7,48% restante de las felicitaciones.

FELICITACIONES POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIONES	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
--------	--------------	------------------	-----------------

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

RUTA DE LA SALUD	-	87	
MEISSEN	107.380	72	0,07%
TUNAL	144.080	49	0,03%
SANTA LIBRADA	9.783	48	0,49%
SAN BENITO	56.757	33	0,06%
VISTA HERMOSA	109.299	27	0,02%
DANUBIO	61.744	21	0,03%
EL CARMEN	77.177	20	0,03%
TUNJUELITO	5.101	18	0,35%
BETANIA	64.981	16	0,02%
CANDELARIA	131.573	14	0,01%
MANUELA BELTRAN	83.527	12	0,01%
MARICHUELA	179.875	5	0,00%
NAZARETH	4.696	4	0,09%
USME	25.662	4	0,02%
LA ESTRELLA	323	3	0,93%
PASQUILLA	4.288	2	0,05%
LA REFORMA	5.456	2	0,04%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	2	
CENTRAL PQRSD	-	2	
MOCHUELO	7.683	-	0,00%
JERUSALEN	2.442	-	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.561	-	0,00%
FLORA	9.656	-	0,00%
DESTINO	3.194	-	0,00%
APH	-	-	
TOTAL	1.098.238	441	0,04%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Durante el primer semestre del año 2024, se prestó un total de 1.098.238 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 441 felicitaciones, los cuales representan un 0,04% frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

Más del 71% de las felicitaciones estuvieron concentradas en la Ruta de la Salud con 87 y las USS Meissen con 72, Tunal con 49, Santa Librada con 48, San Benito con 33 y Vista Hermosa con 27. Sin embargo, al contrastar el número de felicitaciones contra el total de atenciones, se encuentra que la mayor participación, la tienen las USS Santa Librada y Tunjuelito, con el 0,49% y 0,35% de participación, respectivamente.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: “Acción que tiene toda persona

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa”.

Los derechos de petición de interés particular ocuparon el tercer lugar entre las tipologías que más se registraron en el primer semestre de 2024, con 422 registros, equivalentes al 13,23% del total de peticiones.

QUEJAS: *“Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público”.*

Las quejas registraron el cuarto lugar entre las tipologías de petición presentadas en el primer semestre de 2024, con 192 denuncias, representando el 6,02% del total de peticiones del periodo.

QUEJAS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	38	19,79%
COMPLEMENTARIOS	35	18,23%
FACTURACIÓN	27	14,06%
URGENCIAS	25	13,02%
HOSPITALARIOS	23	11,98%
S. CIUDADANO	20	10,42%
AREAS DE APOYO	19	9,90%
GESTION DEL RIESGO	3	1,56%
APH	2	1,04%
TOTAL	192	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 -

PCSC

Los servicios que más quejas recibieron en el periodo fueron, Servicios Ambulatorios, con 38, que representan el 19,79% del total; en segundo lugar, los Servicios Complementarios con 35 y 18,23%; en tercer lugar, los Servicios de Facturación con 27 y 14,06%; en el cuarto lugar, se ubicaron los Servicios de Urgencias con 25 y 13,02%; seguido muy de cerca de los Servicios Hospitalarios con 23 y 11,98%. Posteriormente, se encuentran los Servicios Ciudadanos, con 20 y 10,42%; y Áreas de Apoyo, con 19 y 9,90%, entre los más representativos. Los demás servicios se distribuyeron el 2,6% de las quejas restantes.

En este mismo sentido, las quejas representan un 0,02% frente a las 1.098.238 atenciones realizadas durante el primer semestre del año 2024 en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

QUEJAS POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIONES	# QUEJAS	% PARTICIPACIÓN
TUNAL	144.080	37	0,03%
MEISSEN	107.380	34	0,03%
VISTA HERMOSA	109.299	26	0,02%
CANDELARIA	131.573	22	0,02%
MANUELA BELTRAN	83.527	14	0,02%
MARICHUELA	179.875	8	0,00%
DANUBIO	61.744	7	0,01%
SAN BENITO	56.757	6	0,01%
OTROS	-	6	
BETANIA	64.981	5	0,01%
RUTA DE LA SALUD	-	5	
EL CARMEN	77.177	4	0,01%
TUNJUELITO	5.101	4	0,08%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	3	
USME	25.662	3	0,01%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.561	2	0,06%
NAZARETH	4.696	2	0,04%
SANTA LIBRADA	9.783	2	0,02%
LA ESTRELLA	323	1	0,31%
APH	-	1	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

MOCHUELO	7.683	-	0,00%
JERUSALEN	2.442	-	0,00%
PASQUILLA	4.288	-	0,00%
FLORA	9.656	-	0,00%
LA REFORMA	5.456	-	0,00%
DESTINO	3.194	-	0,00%
TOTAL	1.098.238	192	0,02%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

Cerca del 70% de las quejas se concentraron en las USS Tunal con 37, Meissen con 34, Vista Hermosa con 26, Candelaria la Nueva con 22 y Manuela Beltrán con 14. Sin embargo, es importante destacar que el número de quejas, frente al número de atenciones por unidad, no representa una participación importante, siendo de máximo el 0,03%. Esta relación solo fue superada por la USS La Estrella que registró una (1) queja, ante 323 atenciones, para una participación del 0,31%.

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”.*

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

1. Denuncia de irregularidades en Centro Estético “La Reina de la Reconstrucción Capilar” en Bogotá, solicitud de documentación y validación por falta de capacitación y permisos.
2. Solicitud de información con previa orden emitida por el juez 04 penal municipal con función de control de garantías de Bogotá a Hospital San Blas.
3. Solicitud de visita para Concepto Sanitario barrio Venecia, se realiza ampliación.
4. Solicitud de Historia Clínica para proceso en la Policía Nacional
5. Entrega del medicamento de la insulina, entrega domiciliaria.

Como se puede observar, de estas 5 solicitudes, las tres últimas no corresponden a solicitudes de acceso a la información pública. Por el contrario, están relacionadas con la realización de trámites al interior de la Subred Sur, como se verá a continuación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

TRÁMITES Y SERVICIOS

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

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

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

BARRERAS DE ACCESO

BARRERA DE ACCESO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	1.095	54,59%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA	414	20,64%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS	284	14,16%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	192	9,57%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS	9	0,45%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA)	8	0,40%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS INFORMACIÓN - ASEGURAMIENTO	4	0,20%
TOTAL	2.006	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2024 - PCSC

En el primer semestre de 2024, la principal Barrera de Acceso, estuvo relacionada con la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud con 1.095 registros, equivalente a un 54,59% del total de peticiones. Seguida por la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 20,64%, correspondiente a 414 denuncias. En tercer lugar, el no suministro de medicamentos con 284 registros y un 14,16% del total. Finalmente, entre las cuatro Barreras de Acceso más representativas y no menos importante, se encuentra

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

la atención deshumanizada con un 9,57% y 192 anotaciones.

CONCLUSIONES

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

- La Subred Sur dio respuesta al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, con cierre en sistema de 9,4 días promedio para la respuesta.
- El canal más utilizado por los usuarios durante el primer semestre de 2024 fue el buzón, con 2.192 peticiones, que representan el 68,71% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 406 y un 12,73% de participación.
- En el primer semestre de 2024 se recibió un total de 3.190 peticiones, registrando una importante reducción del 16,67%, equivalente a 638 peticiones menos comparado con el primer semestre de 2023, en el que se presentaron 3.828 PQRSD-F.
- La dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 1055 peticiones gestionadas, que representan el 33,07% del total.
- El 19% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 606 solicitudes, seguida de solicitudes relacionadas con la primera infancia, las cuales representan un 5,24% con 167 solicitudes.
- El Reclamo con 2041 denuncias se ubica en primer lugar, Felicitaciones con 441 registros se ubica en segundo lugar, derechos de Petición de Interés Particular con 422 peticiones en el tercer puesto y quejas con 192 denuncias, en el cuarto.
- Se presentó un aumento de 4 denuncias por actos de corrupción, pasando de 3 a 7 entre el primer semestre de 2023 y el primer semestre de 2024.
- En el Servicio Ambulatorio la causa más recurrente de reclamos es la inoportunidad de asignación de cita, con mayor incidencia en las especialidades de Neurología y Otorrinolaringología en el centro de Salud El Tunal.
- En el Servicio Complementario las causas de PQRSD-F con más reiteraciones fueron la oportunidad de entrega de medicamentos, principalmente en el centro de salud San Benito y la inoportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnósticas.
- En el Servicio Hospitalario el reclamo más representativo es la inoportunidad en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general y cirugía ortopédica (mano, hombro, cadera, columna, pelvis, acetábulo).
- En el Servicio de Urgencias las causas más representativas fueron demora en atención de urgencias, principalmente en la USS Santa Librada, y la inconformidad con la atención de enfermería.
- En el Servicio de Facturación las principales causas de reclamo se relacionan con

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E. S. E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

la orientación a los usuarios y la demora en la atención en la facturación, especialmente en la USS Marichuela.

- En cuanto a Servicio al Ciudadano, los reclamos fueron ocasionados principalmente por la orientación en servicio al ciudadano en Consulta Externa.
- Los reclamos por los Servicios de Apoyo están relacionados principalmente con las áreas de sistemas, mantenimiento e infraestructura, vigilancia, servicios generales y con los profesionales de enlace.
- Servicio al Ciudadano, con 148 felicitaciones, que representan el 33,56% del total; seguido de los Servicios Hospitalarios con 115 y 26,08%, son los servicios con mayor número de felicitaciones, como reconocimiento por la labor de los colaboradores, especialmente en la USS Meissen y Santa Librada.
- Los servicios que más quejas recibieron en el periodo fueron, Servicios Ambulatorios, con 38, que representan el 19,79% del total; en segundo lugar, los Servicios Complementarios con 35 y 18,23%; En las USS Tunal y Meissen.

FORTALEZAS

- El proceso cuenta con el documento “PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PQRSD-F PS-SC-NEU-PR-02 V11, con el objetivo de estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre de los derechos de petición (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de Copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas) por la prestación de servicios de salud, en cumplimiento a la normatividad vigente, para lograr un buen desempeño en el desarrollo de las actividades propias del proceso y se aplica acorde a los términos de respuesta.

RECOMENDACIONES

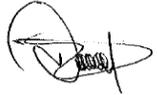
- Continuar con el seguimiento desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, al cumplimiento en las respuestas a las PQRSD-F, con criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, por parte de los procesos y áreas de la Subred Sur.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por cada proceso y servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios en el primer semestre de 2024 y plasmadas en los informes trimestrales de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el objetivo de disminuir las PQRSD-F ocasionadas por las mismas causas.
- Realizar seguimiento a la gestión de las denuncias por actos de corrupción.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Servicios Complementarios para optimizar el servicio brindado en farmacias, sobre oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos, así como la oportunidad para la programación de citas de Radiología e Imagenología.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Urgencias para disminuir los tiempos de espera para la atención de urgencias, especialmente en servicio de adultos en las unidades de Santa Librada y Tunal.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY	CIN-FT-03 V2

Aprobado por,



ASTRID MARCELA MENDEZ CHAPARRO
 Jefe Oficina control Interno
 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
Control.interno.jefe@subredsur.gov.co

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