

**INFORME GESTION PQRSD-F CUARTO 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 IV Trimestre 2024..... | 6 |
| 1.4. Tipologías | 7 |
| 1.4.1. Reclamos IV 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..... | 24 |
| 1.4.2. Quejas IV Trimestre 2024 | 25 |
| 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024 | 26 |
| 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios..... | 27 |
| 1.4.2.3. Quejas por servicios | 29 |
| 1.4.3. Felicitaciones IV Trimestre 2024 | 31 |
| 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios | 33 |
| 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio | 35 |
| 1.5. Barreras de Acceso..... | 37 |
| 1.6. Trámites y servicios | 39 |
| 2. GESTIÓN DE PQRSD-F | 39 |
| 2.1 Mecanismos de Escucha | 40 |
| 2.2 Peticiones por Dependencias..... | 42 |

| | |
|---|----|
| 2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología..... | 45 |
| 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia..... | 46 |
| 2.5. Solicitudes de acceso a la información pública..... | 47 |
| 2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública IV Trimestre 2024..... | 47 |
| 2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria..... | 48 |
| 3. Conclusiones..... | 49 |
| 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 octubre, noviembre y diciembre 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 (Reclamos, Quejas y Felicitaciones) discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados, para la vigencia 2024.

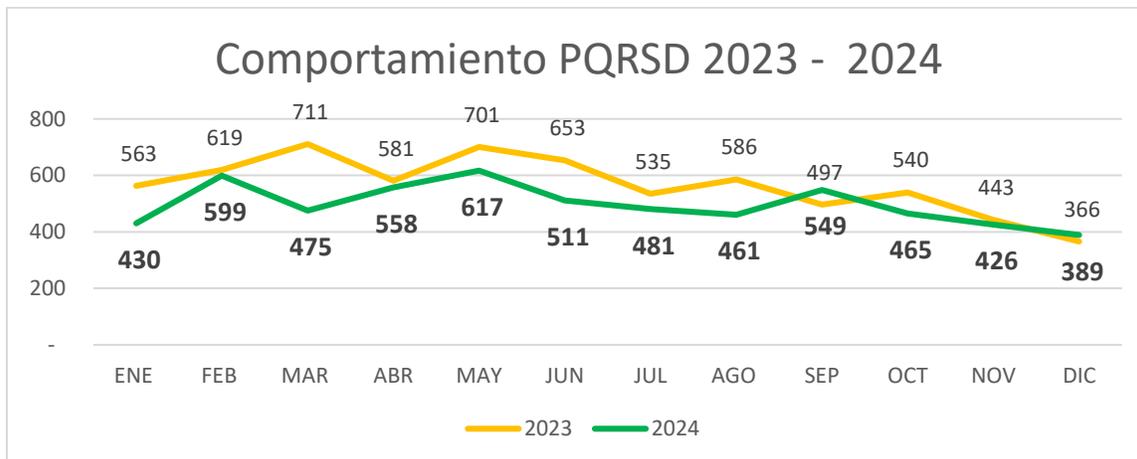
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el cuarto trimestre 2024 la Entidad cuenta con mecanismos de escucha habilitados, tanto presenciales (Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, de manera 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 y de manera virtual por medio del Correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.)

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 cuarto periodo del 2024 encontró su mayor disminución en el mes de diciembre con 389 solicitudes sin embargo al comparar el mismo mes de 2023, se evidencia un aumento del 6,28%. Se evidencia en la gráfica la disminución progresiva del 16,34%, desde el mes de octubre hasta el mes de diciembre de solicitudes ciudadanas. El IV trimestre del 2024 es el periodo con menos cantidad de derechos de petición en comparación a los anteriores cortes.

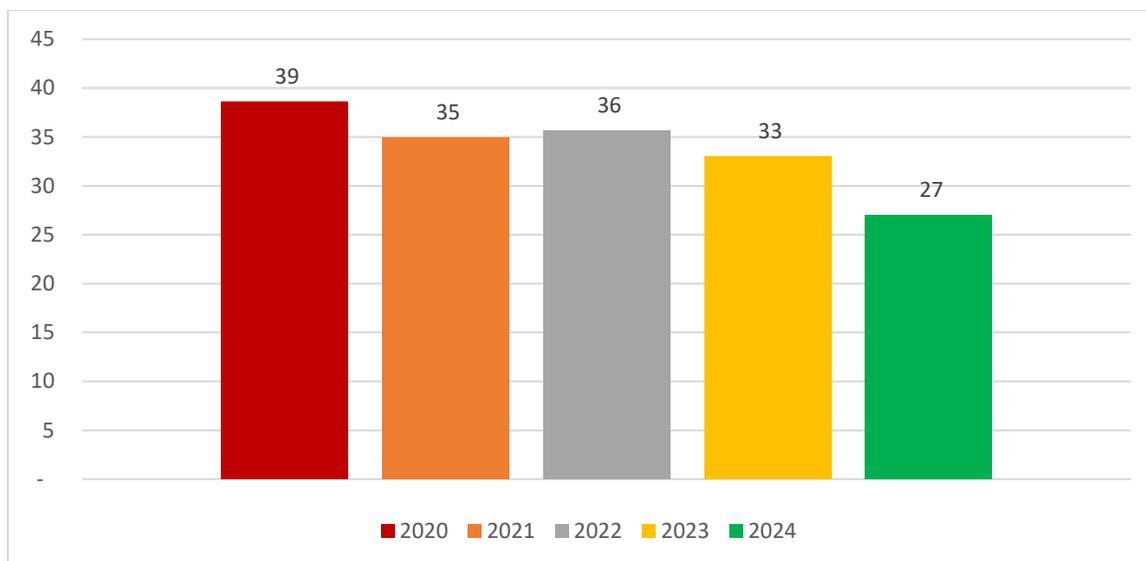
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2023

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 | 26 | 24 | 22 | 27 |

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 cuarto 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 cuarto 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 IV Trimestre 2024

| DERECHOS DE PETICIÓN | # ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN |
|----------------------|--------------|-----------------|
| 1.280 | 541.457 | 0,24% |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024

De acuerdo al número de atenciones en el cuarto trimestre de 2024 (n= 541.457) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.280) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,24% 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 38 peticiones por 10.000 atenciones en el periodo anterior a 24 solicitudes en el cuarto trimestre.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades disminuyeron un 1,68% en comparación al tercer trimestre del 2024 pasando de 550.736 a 541.457 atenciones a usuarios.

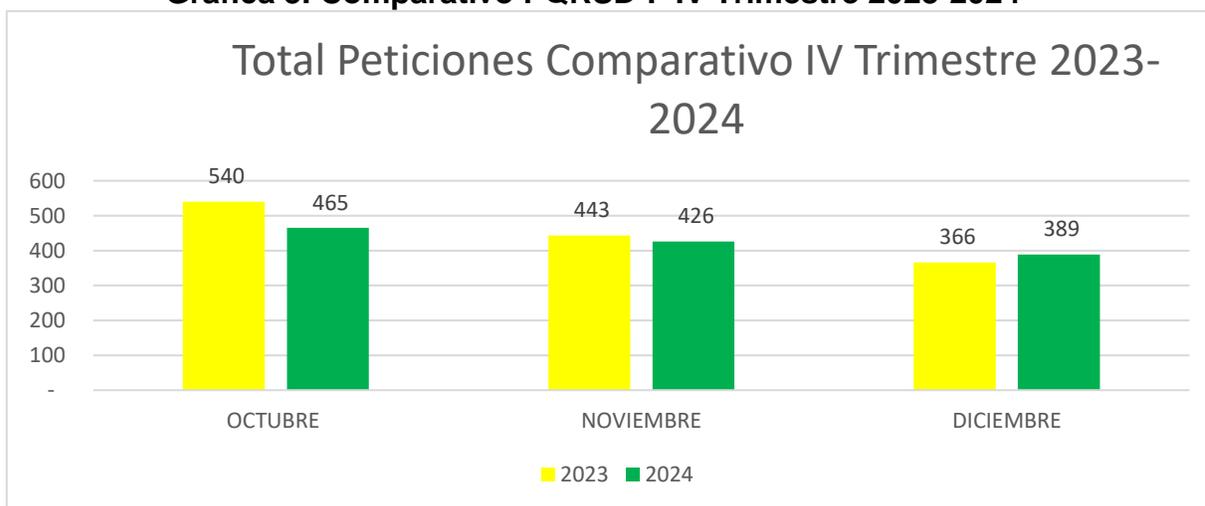
1.3. Total de PQRSD-F IV Trimestre 2024.

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

| AÑO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|------|---------|-----------|-----------|-------|
| 2023 | 540 | 443 | 366 | 1.349 |
| 2024 | 465 | 426 | 389 | 1.280 |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024

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



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024

La gráfica 3 muestra una comparación del número total de solicitudes realizadas por los usuarios durante el cuarto trimestre de los años 2023 y 2024. Se puede evidenciar una tendencia general a la disminución del 5,11% en el número total de solicitudes durante estos períodos.

Al realizar un análisis detallado mes por mes se aprecia que en octubre 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 cuarto trimestre.

Para noviembre se registra una disminución al número de solicitudes en 2024. Esta disminución del 3,84% está asociado con mejoras en factores de causas reiterativas como la oportunidad de agenda especializada y la entrega de medicamentos.

En diciembre hay alza, con un aumento considerable de 6,28% 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 cuarto trimestre.

1.4. Tipologías

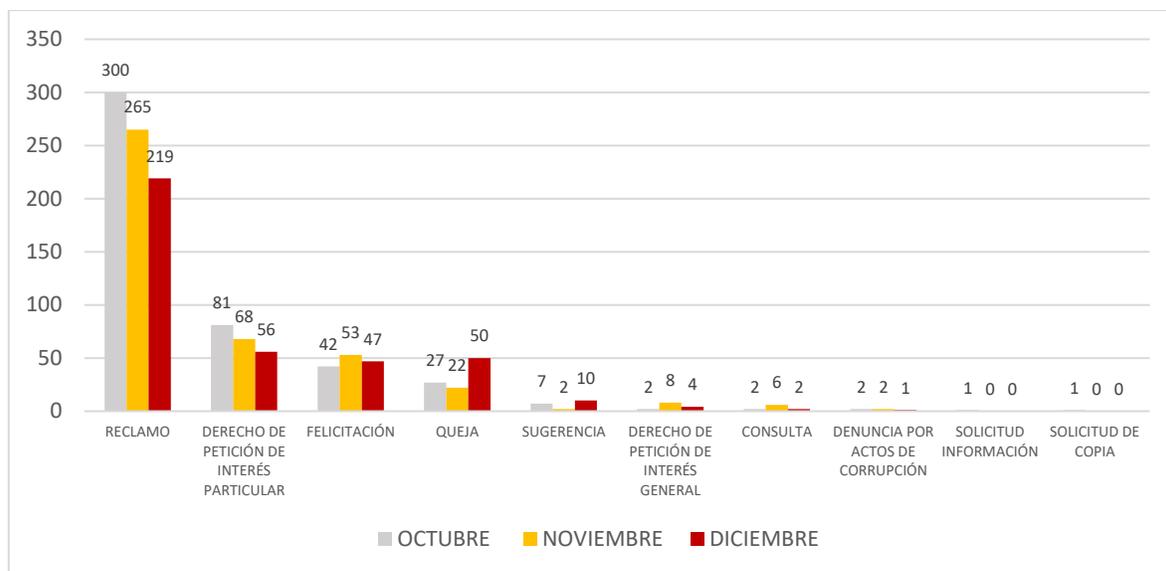
Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas

| TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES | | TIEMPOS LEY 1755 DE 2015 |
|---|---|--------------------------|
| CONSULTA | Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones | 30 días |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias | 10 días |
| SOLICITUD DE COPIA | Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias | 10 días |
| DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos | 15 días |

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

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

Gráfica 4. Tendencia Tipología IV 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 octubre, noviembre y diciembre, 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 octubre, disminuyendo ligeramente en los meses de noviembre y diciembre, evidenciando que los ciudadanos expresaron sus insatisfacciones de manera más activa a principio 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 mes de noviembre, el cual se podrá detallar en la sección de Felicitaciones del presente informe.

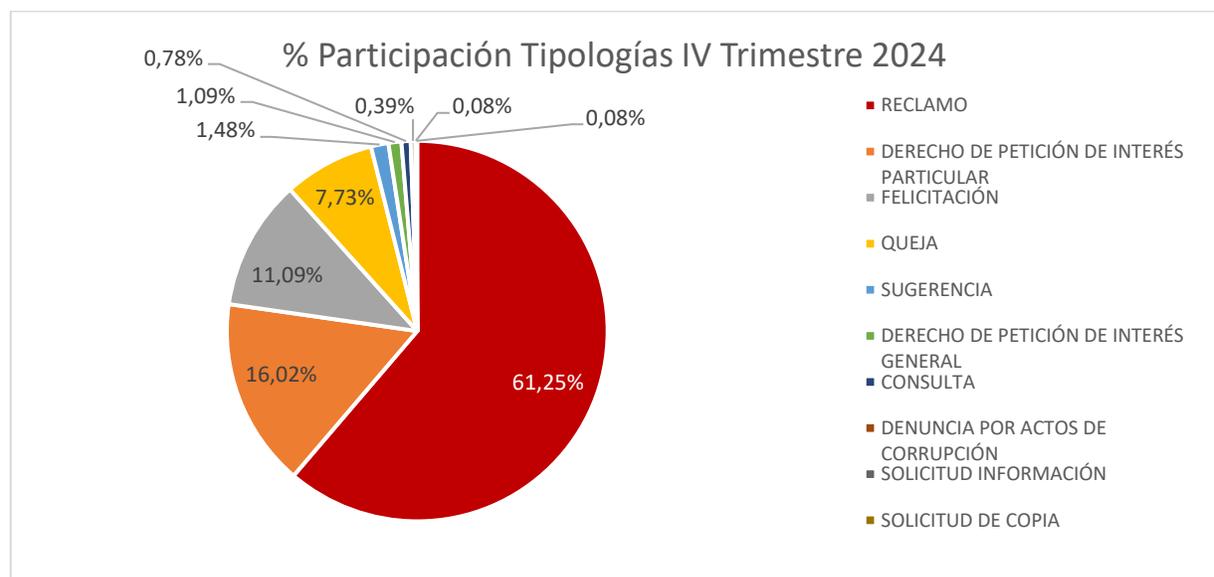
Las quejas muestran una tendencia estable en los dos primeros meses del periodo sin embargo en el mes de diciembre presentan su mayor alza en el periodo y en el año 2024 en general, lo cual indica afectaciones en la calidad de los servicios en cuanto al trato de los profesionales a los usuarios.

Tabla 5. Tipología De Peticiones IV Trimestre 2024

| 2024 | | | | | |
|---|------------|------------|------------|-----------------|-----------------------------|
| % PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES TRIMESTRE 2024 |
| RECLAMO | 300 | 265 | 219 | 784 | 61,25% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 81 | 68 | 56 | 205 | 16,02% |
| FELICITACIÓN | 42 | 53 | 47 | 142 | 11,09% |
| QUEJA | 27 | 22 | 50 | 99 | 7,73% |
| SUGERENCIA | 7 | 2 | 10 | 19 | 1,48% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2 | 8 | 4 | 14 | 1,09% |
| CONSULTA | 2 | 6 | 2 | 10 | 0,78% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 2 | 2 | 1 | 5 | 0,39% |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,08% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,08% |
| TOTAL | 465 | 426 | 389 | 1.280 | 100% |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024

Grafica 5. Tipología IV Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024

La gráfica 5 presentada muestra la distribución porcentual de las diferentes tipologías de solicitudes realizadas por usuarios a la Subred Sur durante el cuarto 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 61,25% y un total de 784 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.

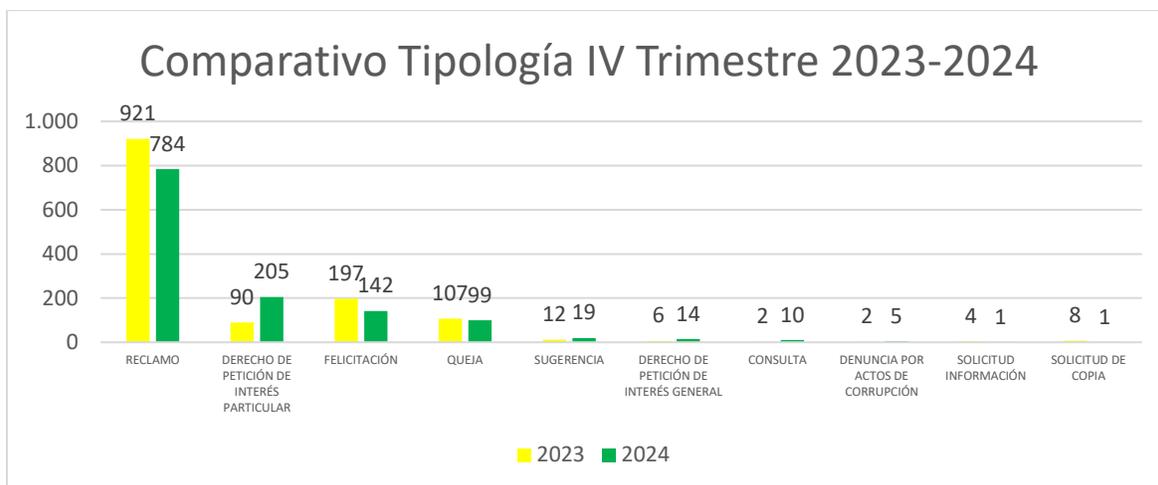
Esta gráfica revela para este periodo las necesidades y las expectativas de los usuarios con relación a los servicios prestados en la Subred Sur y las estrategias que deben tener las diferentes áreas involucradas en las solicitudes de los usuarios su familia y comunidad.

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

| TIPOLOGIA | 2023 | 2024 |
|---|--------------|--------------|
| RECLAMO | 921 | 784 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 90 | 205 |
| FELICITACIÓN | 197 | 142 |
| QUEJA | 107 | 99 |
| SUGERENCIA | 12 | 19 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 6 | 14 |
| CONSULTA | 2 | 10 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 2 | 5 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 4 | 1 |
| SOLICITUD DE COPIA | 8 | 1 |
| TOTAL | 1.349 | 1.280 |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024

Grafica 6. Tipología Comparativa IV Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 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 5,11% 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 14,88% en comparación del cuarto trimestre del 2023.

En cuanto los derechos de petición aumentaron el número de solicitudes de 90 en el 2023 a 205 en el 2024 debido a las solicitudes de trámites como la asignación de cita, conceptos sanitarios y motivos recurrentes recepcionados por los distintos mecanismos de escucha tales como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de ruta de la salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaria Distrital de Salud respectivamente oportunamente a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

Los reconocimientos por la buena labor a comparación del 2023 disminuyeron un 27,92%, al igual que las quejas disminuyeron un 7,48% 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 cuarto trimestre de 2024, se atendieron 5 solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

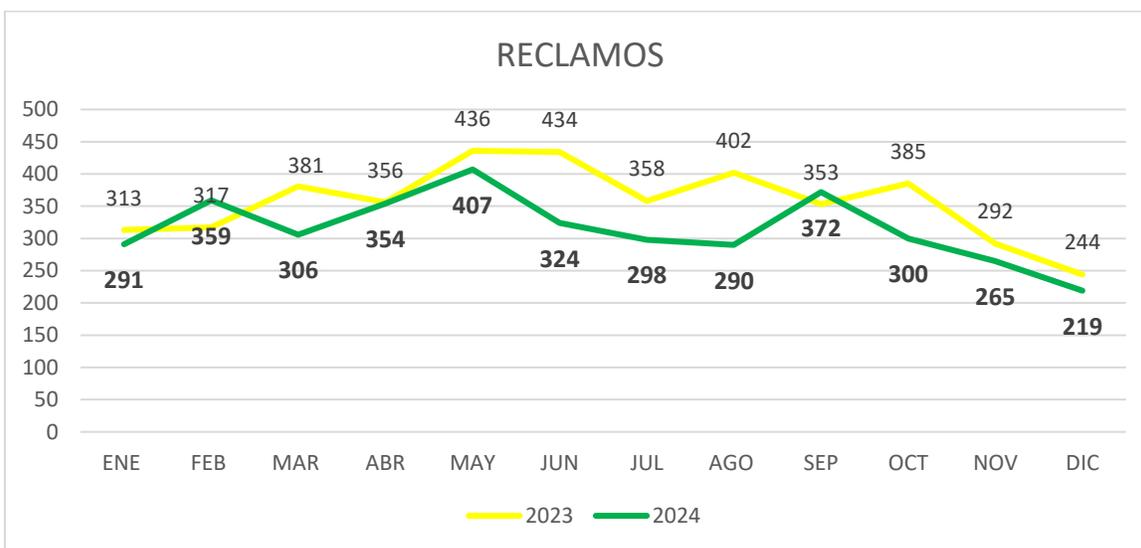
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

1.4.1. Reclamos IV Trimestre 2024

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

Para el cuarto trimestre se recibieron 784 Reclamos los cuales corresponden al 61,25% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Grafica 7. Comparativo Reclamos IV 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 a la disminución en el número de reclamos a lo largo del tiempo, con algunos picos a lo largo del año.

Para el 2024 el comportamiento de los reclamos es similar a la de 2023, con una disminución en el número de reclamos del 11,38% a lo largo del año. Se observan algunos valles prolongados, especialmente en los meses de junio a agosto y una disminución prolongada en los últimos 3 meses.

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 14.88% con respecto del periodo inmediatamente anterior (octubre, noviembre y diciembre del 2023) los cuales presentaron 921 reclamos. Así mismo al comparar el presente periodo con el tercer trimestre del 2024 (n=960), disminuyó los reclamos un 18,33%.

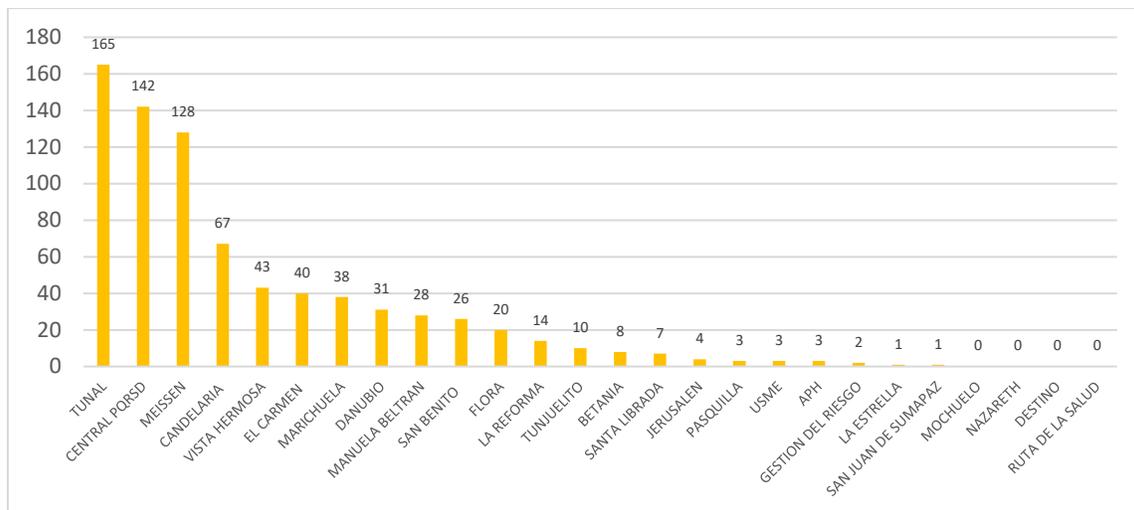
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

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

| UNIDAD | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL RE-CLAMOS UNIDAD | % DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|---------------------|------------|------------|------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| TUNAL | 64 | 52 | 49 | 165 | 21,05% | 74.776 | 0,22% |
| CENTRAL PQRSD | 56 | 50 | 36 | 142 | 18,11% | N/A | N/A |
| MEISSEN | 52 | 53 | 23 | 128 | 16,33% | 53.234 | 0,24% |
| CANDELARIA | 25 | 23 | 19 | 67 | 8,55% | 64.934 | 0,10% |
| VISTA HERMOSA | 10 | 23 | 10 | 43 | 5,48% | 54.479 | 0,08% |
| EL CARMEN | 23 | 10 | 7 | 40 | 5,10% | 38.586 | 0,10% |
| MARICHUELA | 12 | 8 | 18 | 38 | 4,85% | 83.105 | 0,05% |
| DANUBIO | 12 | 9 | 10 | 31 | 3,95% | 34.817 | 0,09% |
| MANUELA BELTRAN | 10 | 10 | 8 | 28 | 3,57% | 41.637 | 0,07% |
| SAN BENITO | 10 | 4 | 12 | 26 | 3,32% | 30.525 | 0,09% |
| FLORA | 5 | 1 | 14 | 20 | 2,55% | 4.815 | 0,42% |
| LA REFORMA | 3 | 7 | 4 | 14 | 1,79% | 3.252 | 0,43% |
| TUNJUELITO | 4 | 2 | 4 | 10 | 1,28% | 2.147 | 0,47% |
| BETANIA | 3 | 4 | 1 | 8 | 1,02% | 28.342 | 0,03% |
| SANTA LIBRADA | 4 | 2 | 1 | 7 | 0,89% | 4.054 | 0,17% |
| JERUSALEN | 2 | 2 | 0 | 4 | 0,51% | 1.204 | 0,33% |
| PASQUILLA | 3 | 0 | 0 | 3 | 0,38% | 2.210 | 0,14% |
| USME | 0 | 1 | 2 | 3 | 0,38% | 10.593 | 0,03% |
| APH | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,38% | N/A | N/A |
| GESTION DEL RIESGO | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,26% | N/A | N/A |
| LA ESTRELLA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,13% | 163 | 0,61% |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,13% | 1.498 | 0,07% |
| MOCHUELO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 3.914 | 0,00% |
| NAZARETH | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 1.682 | 0,00% |
| DESTINO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 1.490 | 0,00% |
| RUTA DE LA SALUD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | N/A | N/A |
| TOTAL | 300 | 265 | 219 | 784 | 100% | 541.457 | 0,14% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestre 2024

Grafica 8. Total De Reclamos Por Unidad IV Trimestre 2024



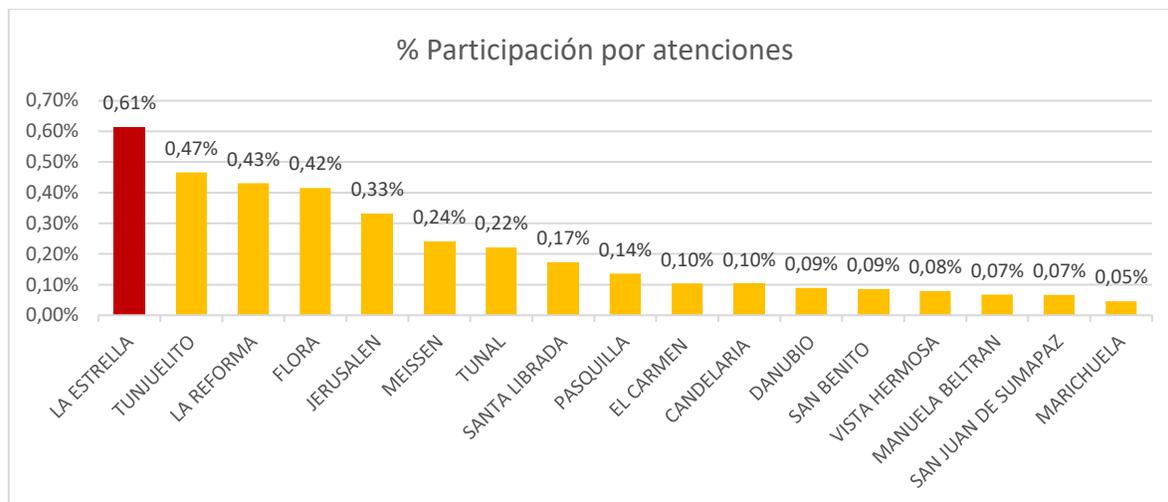
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSO-F IV trimestre 2024

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 21,05% y Meissen con el 16,33% sobre el total de reclamos recibidos durante el cuarto trimestre. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un acumulado del 37,37% 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 426 reclamos y un acumulado del 54,34% sobre el total de reclamos del periodo (n=784).

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 IV Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestre 2024

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,61% y 163 atenciones en el cuarto trimestre, ya que fue registrada 1 solicitud, 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 10 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 IV Trimestre 2024

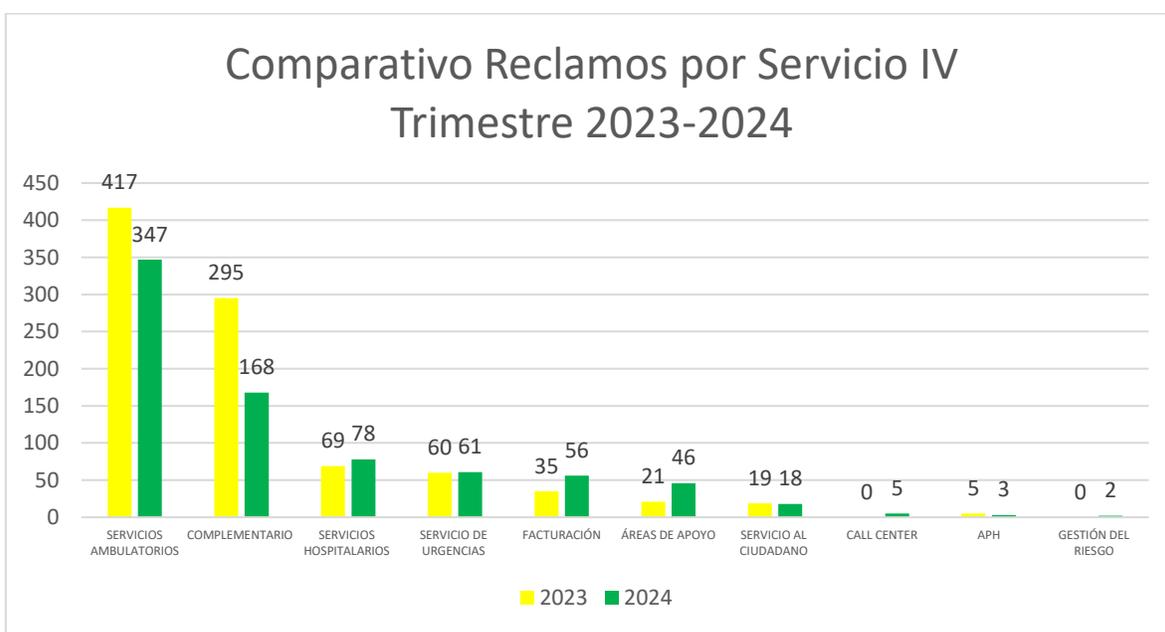
| SERVICIO | TOTAL | % PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RE-CLAMOS |
|-------------------------|-------|---|
| SERVICIOS AMBULATORIOS | 347 | 44,26% |
| COMPLEMENTARIO | 168 | 21,43% |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS | 78 | 9,95% |
| SERVICIO DE URGENCIAS | 61 | 7,78% |
| FACTURACIÓN | 56 | 7,14% |
| ÁREAS DE APOYO | 46 | 5,87% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 18 | 2,30% |
| CALL CENTER | 5 | 0,64% |
| APH | 3 | 0,38% |

| | | |
|--------------------|------------|-------------|
| GESTIÓN DEL RIESGO | 2 | 0,26% |
| TOTAL | 784 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestre 2024

Para el cuarto trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 44,26% y 347 solicitudes y Complementarios con un 21,43% y 163 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 IV Trimestre 2023-2024



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestre 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 cuarto 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 además de presentar un 13,04% de

aumento en el cuarto trimestre del 2024 a comparación del año 2023 en cuanto a barreras de acceso presentadas en este servicio.

Los Servicios de Facturación presentaron un aumento de 60%, el servicio de Urgencias mantiene la misma cantidad de solicitudes y el Áreas de apoyo paso de 21 reclamos en el 2023 a 46 en el 2024, esto comparado directamente al 4 periodo del año 2023. La novedad en este periodo es la inclusión del Call Centro como servicio el cual entró en vigencia en el mes de octubre como administrado por el Servicio de Ambulatorios y que presenta 5 reclamos.

1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio IV Trimestre 2024

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--|------------|------------|------------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA | 96 | 88 | 61 | 245 | 70,61% |
| INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA | 10 | 12 | 12 | 34 | 9,80% |
| DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA | 15 | 6 | 12 | 33 | 9,51% |
| NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA | 10 | 4 | 8 | 22 | 6,34% |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA | 3 | 1 | 8 | 12 | 3,46% |
| SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,29% |
| TOTAL | 135 | 111 | 101 | 347 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024

Para el IV 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 70,61% con 245 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 347 reclamos, esta causa evidenció una disminución del 37,66% en comparación del tercer trimestre de 2024 el cual se observaron 393 solicitudes.

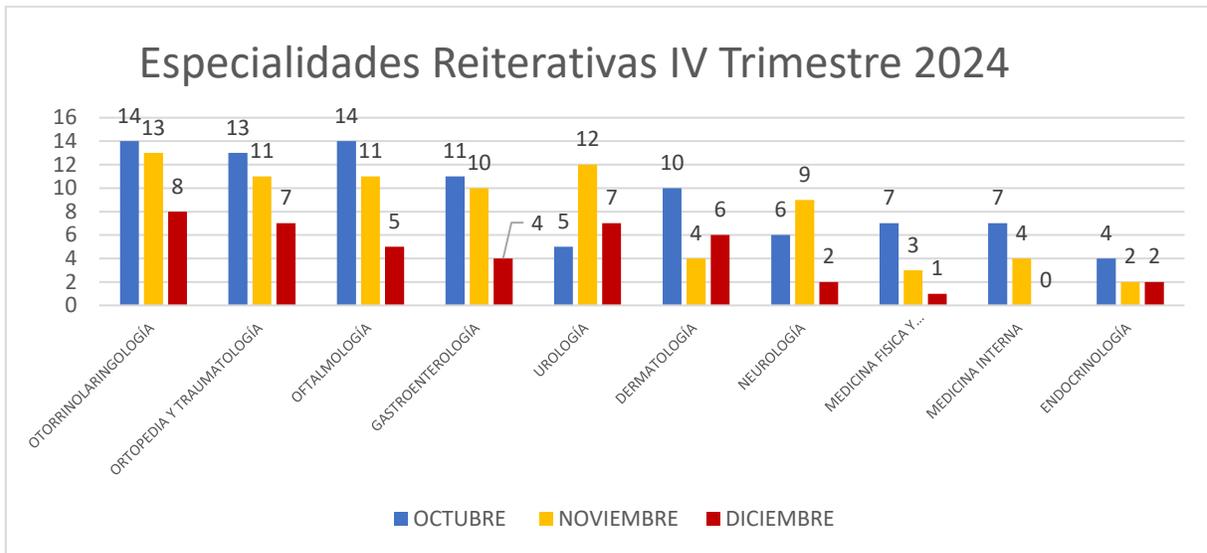
Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. IV Trimestre 2024

| ESPECIALIDADES REITERATIVAS | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE |
|----------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------------|
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 14 | 13 | 8 | 35 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA | 13 | 11 | 7 | 31 |
| OFTALMOLOGÍA | 14 | 11 | 5 | 30 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 11 | 10 | 4 | 25 |
| UROLOGÍA | 5 | 12 | 7 | 24 |
| DERMATOLOGÍA | 10 | 4 | 6 | 20 |
| NEUROLOGÍA | 6 | 9 | 2 | 17 |
| MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACION | 7 | 3 | 1 | 11 |
| MEDICINA INTERNA | 7 | 4 | 0 | 11 |
| ENDOCRINOLOGÍA | 4 | 2 | 2 | 8 |

| | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS | 6 | 1 | 0 | 7 |
| PSIQUIATRIA PEDIATRICA | 0 | 4 | 3 | 7 |
| ODONTOLOGÍA GENERAL | 2 | 2 | 2 | 6 |
| NEUMOLOGÍA | 2 | 1 | 1 | 4 |
| TERAPIAS ALTERNATIVAS | 3 | 1 | 0 | 4 |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 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 IV trimestral 2024.

La Grafica 11 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el cuarto trimestre de 2024, las cuales corresponden al 61,10% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad para este periodo corresponde a Otorrinolaringología que pasa del tercer puesto en el periodo pasado al primero en el cuarto trimestre, esto debido a la falta de talento humano en las consultas y presentando su mayor aumento en el mes de octubre y una disminución progresiva en el periodo del 42,86%.

La segunda especialidad es Ortopedia y Traumatología que presento una disminución del 41,51% en los últimos tres meses del 2024 a comparación del tercer trimestre, siendo esta especialidad con el mayor aumento de posiciones, pasando del puesto 7° en el II trimestre, al puesto 2° en el tercero periodo, manteniendo este ranking en el periodo evaluado.

En la gráfica se evidencia una disminución significativa en el mes de diciembre de todas las especialidades, sin embargo, en el mes de octubre se presentan aumentos en algunas especialidades debido al empalme del Call Center administrado por la Subred Sur.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

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

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX | 13 | 11 | 3 | 27 | 34,62% |
| INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA | 11 | 5 | 4 | 20 | 25,64% |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE | 6 | 5 | 3 | 14 | 17,95% |
| DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO | 1 | 3 | 2 | 6 | 7,69% |
| INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA | 0 | 4 | 1 | 5 | 6,41% |
| DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO | 1 | 1 | 1 | 3 | 3,85% |
| SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO | 0 | 1 | 1 | 2 | 2,56% |
| INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,28% |
| TOTAL | 33 | 30 | 15 | 78 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 34,62% y 27 solicitudes además de las inconformidades en el servicio de enfermería con un 25,64% y 20 solicitudes, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el cuarto trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 78 solicitudes.

Para este trimestre reportado, presentó un aumento del 11,43% a comparación del tercer trimestre del 2024, pasando de 70 solicitudes a 78 interposiciones ciudadanas debido a las demoras para los procedimientos quirúrgicos e inconformidades en los diagnósticos después de los procedimientos principalmente en el Hospital de Meissen.

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

| PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---|---------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| CIRUGÍA GENERAL | 4 | 2 | 2 | 8 | 29,63% |
| CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO) | 3 | 2 | 0 | 5 | 18,52% |
| ANESTESIOLOGÍA | 1 | 2 | 0 | 3 | 11,11% |
| CIRUGÍA ORTOPEDIA | | 1 | 0 | 3 | 11,11% |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|-------------|
| CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA | 1 | 1 | 0 | 2 | 7,41% |
| CIRUGÍA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA | 0 | 1 | 0 | 1 | 3,70% |
| CIRUGIA UROLOGICA | 1 | 0 | 0 | 1 | 3,70% |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS | 0 | 1 | 0 | 1 | 3,70% |
| CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL | 0 | 1 | 0 | 1 | 3,70% |
| CLINICA DE HERIDAS | 0 | 0 | 1 | 1 | 3,70% |
| CIRUGÍA NEUROLÓGICA | 1 | 0 | 0 | 1 | 3,70% |
| TOTAL | 13 | 11 | 3 | 27 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 29,63%, con un promedio de 2 solicitudes mensuales y cirugía ortopédica con 5 solicitudes y un porcentaje de participación de 18,52% sobre el total de reclamos por procedimiento quirúrgicos del trimestre.

1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

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

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---|---------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 22 | 10 | 14 | 46 | 27,38% |
| OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS | 17 | 15 | 11 | 43 | 25,60% |
| OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTO COMPLEMENTARIOS | 6 | 16 | 7 | 29 | 17,26% |
| COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 5 | 1 | 6 | 12 | 7,14% |
| DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 2 | 5 | 1 | 8 | 4,76% |
| OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN | 4 | 3 | 0 | 7 | 4,17% |
| INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA | 1 | 4 | 1 | 6 | 3,57% |
| NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 3 | 2 | 0 | 5 | 2,98% |
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLÓGIA | 1 | 2 | 1 | 4 | 2,38% |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA | 0 | 1 | 1 | 2 | 1,19% |
| MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO | 0 | 0 | 2 | 2 | 1,19% |
| DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 0 | 0 | 2 | 2 | 1,19% |
| DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,60% |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA | 1 | | 0 | 1 | 0,60% |
| TOTAL | 62 | 60 | 46 | 168 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 168 correspondientes a un 21,43% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo disminuyendo el 43,05% en comparación al tercer 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. IV Trimestre 2024.

| OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS | 15 | 14 | 7 | 36 | 83,72% |
| TOMOGRFÍA COMPUTADA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| RADIOLOGÍA CONVENCIONAL | 2 | 0 | 4 | 6 | 13,95% |
| RADIOLOGÍA ESPECIAL | 0 | 1 | 0 | 1 | 2,33% |
| TOTAL | 17 | 15 | 11 | 43 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Para este periodo la oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es una de las principales causas de requerimientos ciudadanos con el 25,60% con 46 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=168), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Sin embargo, para este periodo a comparación del tercer trimestre de 2024 se observó un aumento en las solicitudes del 27,38%, a causa de la falta de agendamiento en imágenes diagnosticas.

Tabla 15. Total Reclamos Servicio Farmacéuticos IV Trimestre 2024

| CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 22 | 10 | 14 | 46 | 76,67% |
| COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 5 | 1 | 6 | 12 | 20,00% |
| DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS | 0 | 0 | 2 | 2 | 3,33% |
| TOTAL | 27 | 11 | 22 | 60 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 27,38% sobre el total de reclamos recibidos en el IV trimestre en el servicio de Complementarios, con un promedio de 15 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, Marichuela y El Tunal.

1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

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

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRI-MESTRE | % PETICIONES |
|--|-----------|-----------|-----------|------------------|--------------|
| DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS | 13 | 10 | 7 | 30 | 49,18% |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE | 1 | 5 | 4 | 10 | 16,39% |
| NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS | 6 | 4 | 0 | 10 | 16,39% |
| INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA | 5 | 2 | 0 | 7 | 11,48% |
| OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE | 1 | 0 | 1 | 2 | 3,28% |
| SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,64% |
| TOTAL | 27 | 22 | 12 | 61 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F IV trimestral 2024.

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el cuarto trimestre de 2024, presenta un aumento del 15,09% con 61 solicitudes, a comparación del tercer trimestre del 2024 que presentaron 53 reclamos. La principal causa para este periodo es la demora en la atención de urgencias pasando de 14 solicitudes a 30 reclamos a comparación del trimestre pasado, la inconformidad con la información del estado del paciente es la segunda causa recurrente para este periodo con un 16.39% 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 IV Trimestre 2024

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRI-MESTRE | % PETICIONES |
|--|-----------|-----------|-----------|------------------|--------------|
| ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN | 5 | 9 | 8 | 22 | 39,29% |
| DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN | 11 | 1 | 7 | 19 | 33,93% |
| INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA | 3 | 0 | 3 | 6 | 10,71% |
| DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO | 4 | 2 | 0 | 6 | 10,71% |
| COBRO INCORRECTO | 0 | 2 | 1 | 3 | 5,36% |
| TOTAL | 23 | 14 | 19 | 56 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F IV trimestral 2024.

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el tercer trimestre de 7,14% con 56 solicitudes, que en comparación del trimestre

anterior presentó un aumento de 60,00%, 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 IV Trimestre 2024

| SERVICIO AL CIUDADANO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---|----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO | 2 | 5 | 5 | 12 | 66,67% |
| DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | 3 | 0 | 2 | 5 | 27,78% |
| NO ENTREGA DE TURNO | 0 | 1 | 0 | 1 | 5,56% |
| TOTAL | 5 | 6 | 7 | 18 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el cuarto trimestre, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio. La interposición de derechos de peticiones en comparación al tercer trimestre del 2024 disminuyó un 5,26%.

1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total Reclamos Áreas de Apoyo IV Trimestre 2024

| ÁREAS DE APOYO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|--------------|
| SISTEMAS | 3 | 7 | 7 | 17 | 36,96% |
| VIGILANCIA | 0 | 5 | 3 | 8 | 17,39% |
| PROFESIONAL DE ENLACE | 2 | 2 | 0 | 4 | 8,70% |
| SERVICIOS GENERALES | 1 | 1 | 2 | 4 | 8,70% |
| ALIMENTOS | 2 | 0 | 1 | 3 | 6,52% |
| CAFETERÍA | 0 | 3 | 0 | 3 | 6,52% |
| HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL | 0 | 1 | 1 | 2 | 4,35% |
| COMUNICACIONES | 1 | 0 | 0 | 1 | 2,17% |
| MIPRES | 0 | 0 | 1 | 1 | 2,17% |
| MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA | 1 | 0 | 0 | 1 | 2,17% |
| MERCADEO | 1 | 0 | 0 | 1 | 2,17% |
| CONTRATACIÓN | 0 | 0 | 1 | 1 | 2,17% |
| TOTAL | 11 | 19 | 16 | 46 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo aumentaron pasando de 21 reclamos a 46 solicitudes en comparación al tercer trimestre, las causas están relacionadas con inconformidades con el área de sistemas por caídas en el sistema

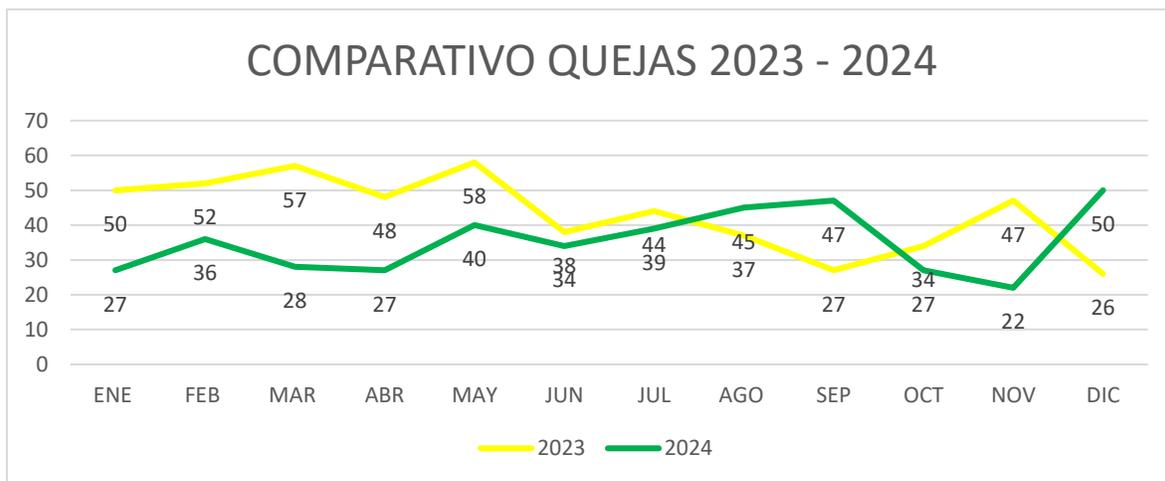
en las unidades, otra causa recurrente para este periodo es la inconformidad el servicio de vigilancia, estos motivos presentan una participación del 36,96% y 17,39% respectivamente sobre el total de 46 reclamos presentados en este servicio.

1.4.2. Quejas IV 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 IV trimestre de 2024, se recibieron 99 quejas, correspondiente al 7,73% del total de las manifestaciones (n=1.280), mientras que para el trimestre pasado esta tipología correspondió al 8,79% (n=131) sobre un total de 1.491 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 disminuyó en un 30,53% en comparación del III trimestre, así mismo para el mismo periodo del año 2023 disminuyó un 14,95%.

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 una disminución 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, sin embargo, para el IV trimestre en los meses de octubre y noviembre presentó una disminución en las manifestaciones ciudadanas, pero para el mes de diciembre presentó un aumento en las atenciones deshumanizadas del 85,19% con respecto al mes de octubre y el alza mas alta en todo el año 2024.

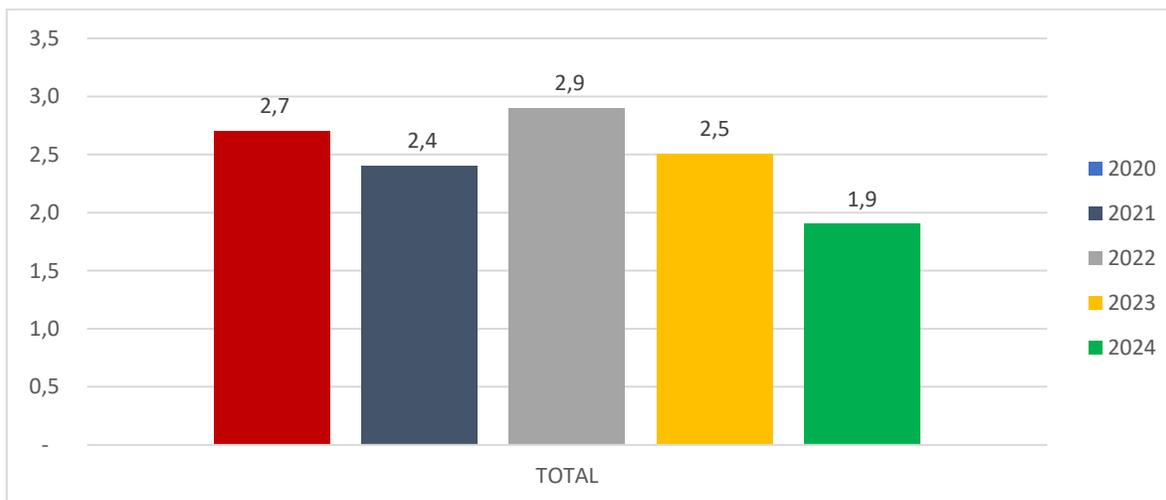
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2024

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 | 1,5 | 1,2 | 2,8 | 1,9 |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 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 IV trimestral 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 disminución prolongada en 2023 y 2024.

Para el presente periodo la tasa de quejas continúa disminuyendo, alcanzando 1,9 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 IV Trimestre 2024

| UNIDAD | TOTAL TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|---------------------|----------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| CANDELARIA | 16 | 16,16% | 64.934 | 0,02% |
| GESTION DEL RIESGO | 15 | 15,15% | N/A | N/A |
| MEISSEN | 14 | 14,14% | 53.234 | 0,03% |
| TUNAL | 10 | 10,10% | 74.776 | 0,01% |
| VISTA HERMOSA | 10 | 10,10% | 54.479 | 0,02% |
| CENTRAL PQRSD | 8 | 8,08% | N/A | N/A |
| BETANIA | 5 | 5,05% | 28342 | 0,02% |
| SAN BENITO | 5 | 5,05% | 30.525 | 0,02% |
| TUNJUELITO | 5 | 5,05% | 2147 | 0,23% |
| MANUELA BELTRAN | 4 | 4,04% | 41.637 | 0,01% |
| EL CARMEN | 3 | 3,03% | 38.586 | 0,01% |
| MARICHUELA | 1 | 1,01% | 83105 | 0,00% |
| DANUBIO AZUL | 1 | 1,01% | 34817 | 0,00% |
| FLORA | 1 | 1,01% | 4815 | 0,02% |
| APH | 1 | 1,01% | N/A | N/A |
| LA ESTRELLA | 0 | 0,00% | 163 | 0,00% |
| MOCHUELO | 0 | 0,00% | 3914 | 0,00% |
| JERUSALEN | 0 | 0,00% | 1.204 | 0,00% |
| PASQUILLA | 0 | 0,00% | 2.210 | 0,00% |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ | 0 | 0,00% | 1.498 | 0,00% |
| NAZARETH | 0 | 0,00% | 1.682 | 0,00% |
| USME | 0 | 0,00% | 10593 | 0,00% |
| SANTA LIBRADA | 0 | 0,00% | 4.054 | 0,00% |
| LA REFORMA | 0 | 0,00% | 3.252 | 0,00% |
| DESTINO | 0 | 0,00% | 1.490 | 0,00% |
| RUTA DE LA SALUD | 0 | 0,00% | N/A | N/A |
| TOTAL | 99 | 100% | 541.457 | 0,03% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Grafica 14. Cantidad de quejas por unidad IV Trimestre 2024



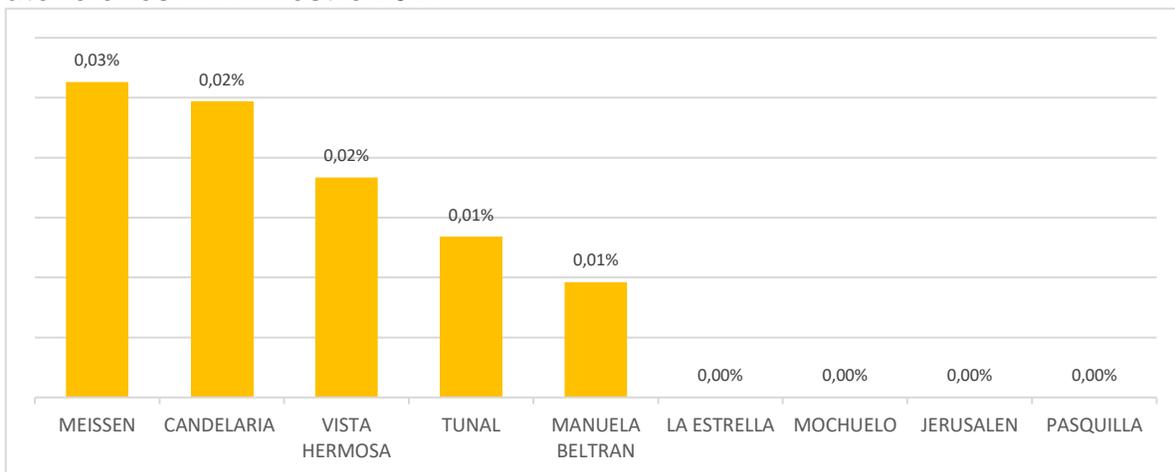
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

De acuerdo a la gráfica 14 sobre la cantidad de quejas por unidad en el cuarto trimestre se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los centros de salud de Candelaria y Meissen los cuales representan un acumulado del 40,40% del total de quejas en este periodo (n=99).

El centro de salud de Candelaria la nueva, ha presentado un aumento progresivo pasando de 6 atenciones deshumanizadas en el primer periodo a 16 quejas en el presente periodo, siendo la unidad que mayor atención deshumanizada presenta para el IV trimestre, principalmente en facturación de consulta externa y con el personal medico de medicina general y terapia ocupacional.

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante los dos últimos periodos en cuanto atenciones deshumanizadas, se registra una disminución importante en el comportamiento de las quejas 54,84% en comparación del tercer trimestre. Concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de urgencias por parte de enfermeras y doctores al igual que el área de facturación en consulta externa frente a la atención a los usuarios.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 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 53.234 atenciones y 14 casos reportados en el presente periodo representa el 0.03%, seguida del centro de salud de Candelaria con el 0.02% de participación con 64.934 atenciones y 16 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 541.457 y 91 atenciones deshumanizadas en el periodo, representa que 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

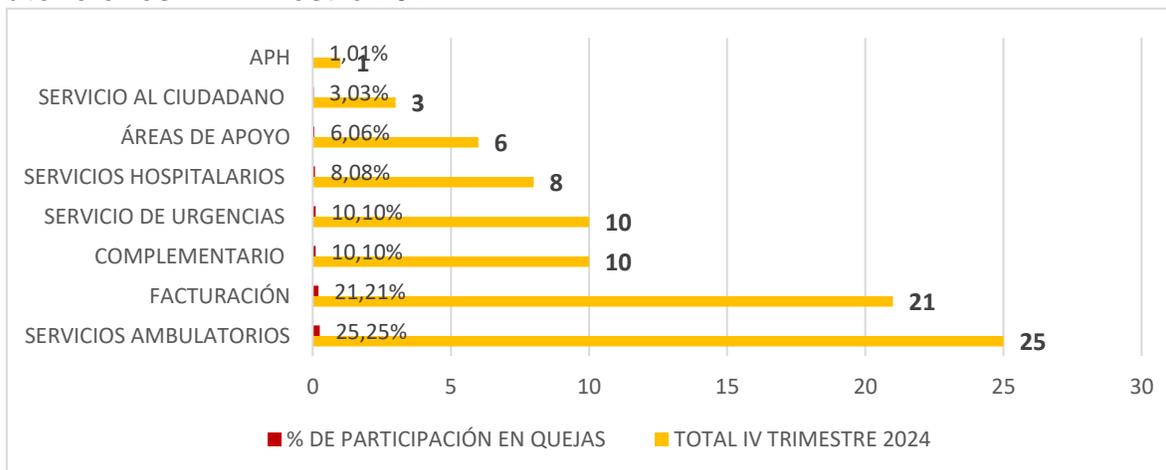
1.4.2.3. Quejas por servicios

Tabla 22. Total Quejas Por Servicio IV Trimestre 2024

| SERVICIO | TOTAL IV TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS |
|-------------------------|-------------------------|------------------------------|
| SERVICIOS AMBULATORIOS | 25 | 25,25% |
| FACTURACIÓN | 21 | 21,21% |
| GESTIÓN DEL RIESGO | 15 | 15,15% |
| COMPLEMENTARIO | 10 | 10,10% |
| SERVICIO DE URGENCIAS | 10 | 10,10% |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS | 8 | 8,08% |
| ÁREAS DE APOYO | 6 | 6,06% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 3 | 3,03% |
| APH | 1 | 1,01% |
| TOTAL | 99 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024

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

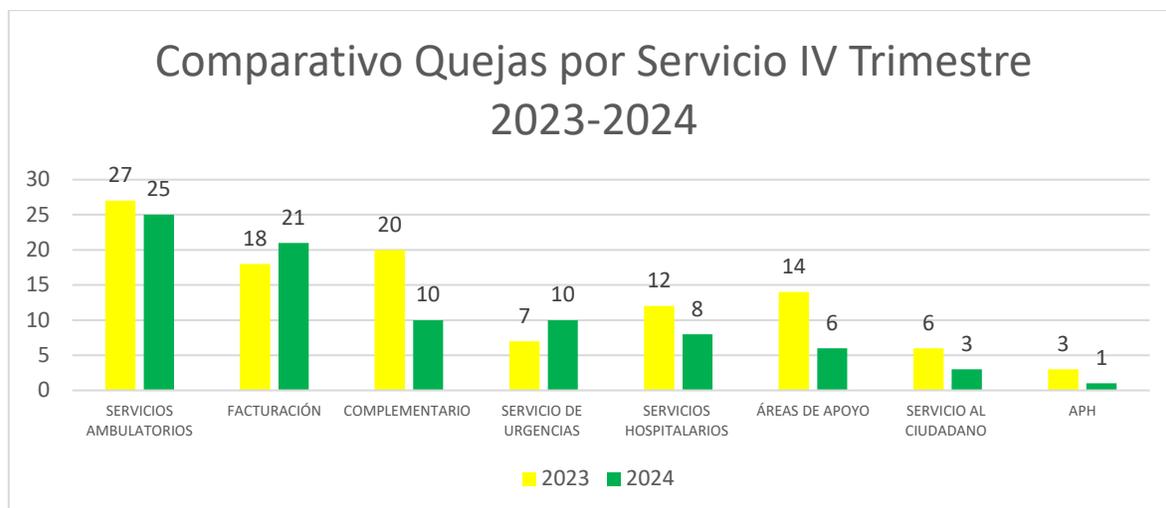


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024

La gráfica 16 presenta una distribución de las quejas recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios de Ambulatorios, Facturación, como se dijo anteriormente y principalmente en las unidades de Candelaria y Meissen. Estos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 46,46% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales son 91 casos.

Los servicios de Complementarios, Urgencias y Hospitalarios 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 IV Trimestre 2023-2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 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 cuarto trimestre del 2024. Como se mencionó anteriormente el presente periodo presenta una disminución del 30,53% a nivel general y un promedio de 33 casos mensuales.

El servicio de facturación es una de las áreas que presenta mayor elevación de quejas en comparación del IV trimestre del 2023, aumentando un 16,67% y así mismo en comparación con el III trimestre aumenta un 75.00% principalmente concentradas en el área de ambulatorio de Candelaria.

1.4.3. Felicitaciones IV Trimestre 2024

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

En el IV trimestre de 2024, se recibieron 142 felicitaciones, correspondiente al 11,09% del total de las manifestaciones (n=1.280), mientras que para el año 2023 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 10,93% (n=163) sobre un total de 1.491 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 una vista general, se observa un comienzo similar en el número de reconocimientos a la labor de los funcionarios y colaboradores en el primer periodo, con un pico pronunciado en el mes de abril debido al servicio de Ruta de la salud y el bienestar con el traslado de pacientes a cumplir con las consultas programadas. A partir del mes de mayo se observa una disminución prolongada en el nivel de felicitaciones, pasando de 106 en el mes de abril a 47 reconocimientos en el mes de diciembre.

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.

En el 2024 se observa una tendencia general a la disminución en el número de felicitaciones. Esto sugiere que cada vez los usuarios están menos satisfechos con los servicios prestados y desean expresar su reconocimiento a través de los diferentes mecanismos de escucha.

Para el cuarto trimestre del 2024 el promedio de manifestaciones de 47 reconocimientos mensuales, con los puntos estacionales valle y una disminución en las manifestaciones del 28,64 en comparación del año 2023.

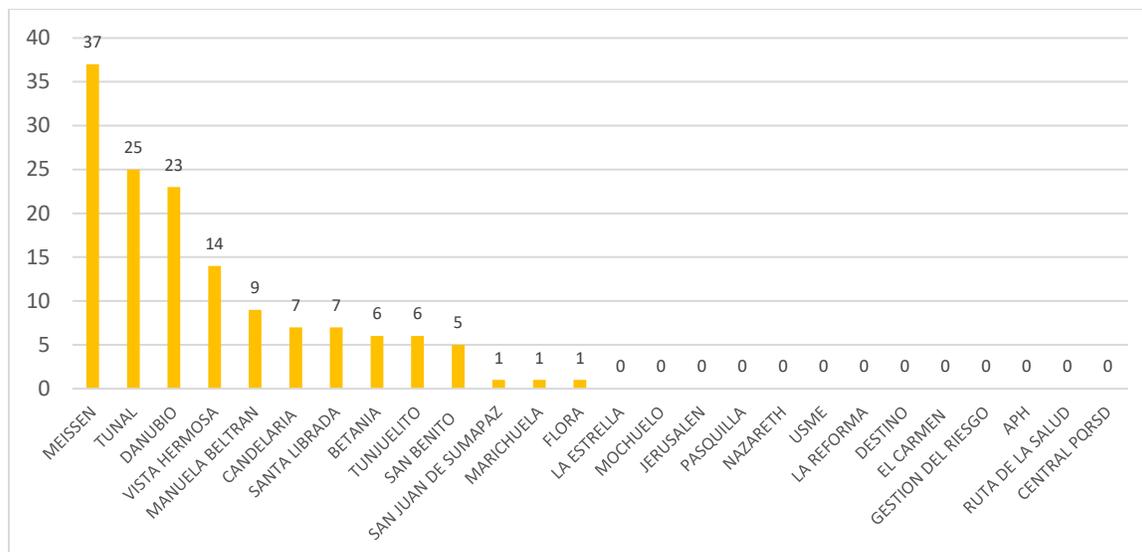
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

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

| UNIDAD | IV TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|---------------------|-------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| MEISSEN | 37 | 26,06% | 53.234 | 0,07% |
| TUNAL | 25 | 17,61% | 74776 | 0,03% |
| DANUBIO | 23 | 16,20% | 34.817 | 0,07% |
| VISTA HERMOSA | 14 | 9,86% | 54479 | 0,03% |
| MANUELA BELTRAN | 9 | 6,34% | 41.637 | 0,02% |
| CANDELARIA | 7 | 4,93% | 64934 | 0,01% |
| SANTA LIBRADA | 7 | 4,93% | 4.054 | 0,17% |
| BETANIA | 6 | 4,23% | 28342 | 0,02% |
| TUNJUELITO | 6 | 4,23% | 2.147 | 0,28% |
| SAN BENITO | 5 | 3,52% | 30.525 | 0,02% |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ | 1 | 0,70% | 1498 | 0,07% |
| MARICHUELA | 1 | 0,70% | 83.105 | 0,00% |
| FLORA | 1 | 0,70% | 4.815 | 0,02% |
| LA ESTRELLA | 0 | 0,00% | 163 | 0,00% |
| MOCHUELO | 0 | 0,00% | 3.914 | 0,00% |
| JERUSALEN | 0 | 0,00% | 1204 | 0,00% |
| PASQUILLA | 0 | 0,00% | 2.210 | 0,00% |
| NAZARETH | 0 | 0,00% | 1682 | 0,00% |
| USME | 0 | 0,00% | 10.593 | 0,00% |
| LA REFORMA | 0 | 0,00% | 3.252 | 0,00% |
| DESTINO | 0 | 0,00% | 1.490 | 0,00% |
| EL CARMEN | 0 | 0,00% | 38.586 | 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 |
| CENTRAL PQRSD | 0 | 0,00% | N/A | N/A |
| TOTAL | 142 | 100% | 541.457 | 0,03% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Grafica 19. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios IV Trimestre 2024



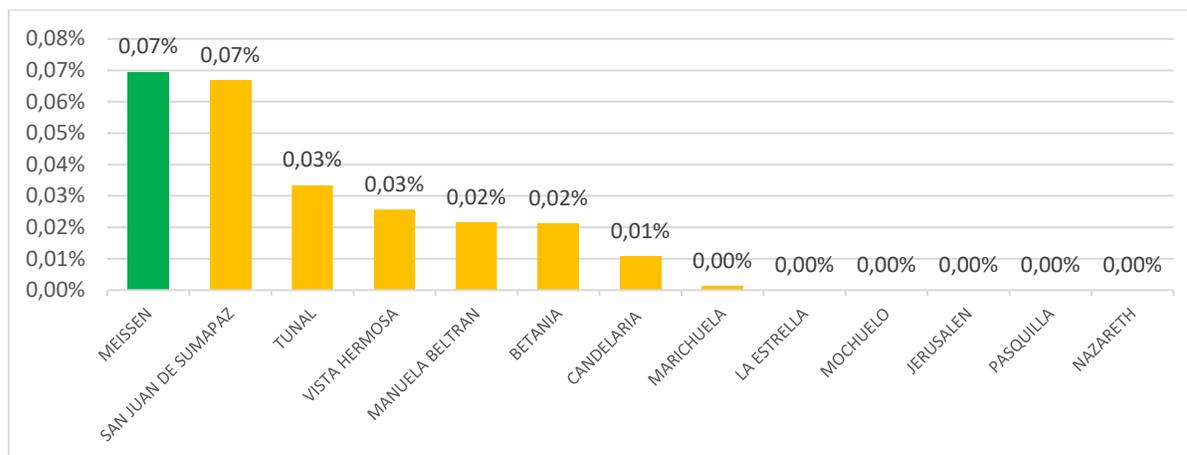
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F IV trimestral 2024.

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 26,06% sobre el total (n=142) 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 El Tunal, ocupa el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 17,61% del total de felicitaciones en el periodo principalmente concentradas en el área de consulta externa en los servicios de medicina general. Esta unidad aumento el porcentaje de felicitaciones un 31,58% en comparación del III trimestre 2024.

Gráfica 20. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones IV Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de Meissen con el 0,07% y 37 felicitaciones y 53.234 atenciones, así mismo el centro de salud de San Juan que obtiene el 0,07% de participación con 1.498 atenciones y 1 reconocimiento por la labor del ginecólogo y la administración del centro de salud.

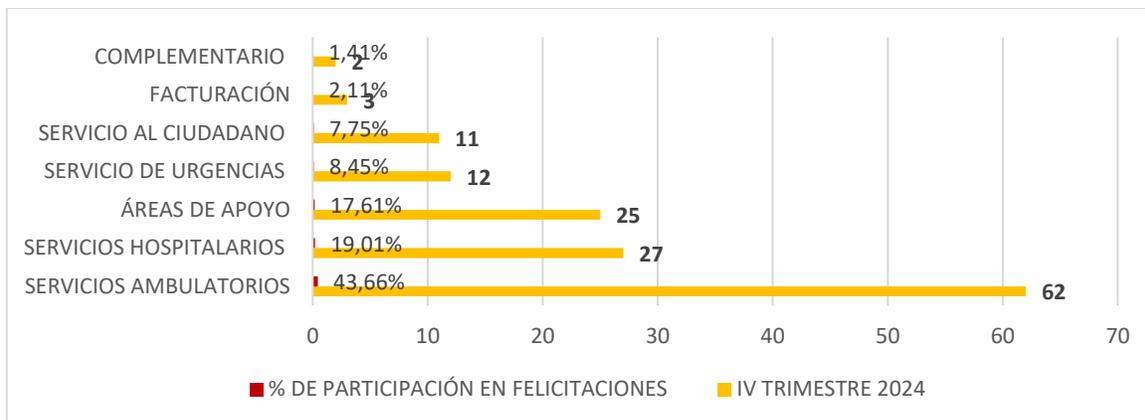
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

Tabla 24. Total Felicitaciones por servicio IV Trimestre 2024

| SERVICIO | IV TRIMESTRE 2024 | % DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| SERVICIOS AMBULATORIOS | 62 | 43,66% |
| SERVICIOS HOSPITALARIOS | 27 | 19,01% |
| ÁREAS DE APOYO | 25 | 17,61% |
| SERVICIO DE URGENCIAS | 12 | 8,45% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 11 | 7,75% |
| FACTURACIÓN | 3 | 2,11% |
| COMPLEMENTARIO | 2 | 1,41% |
| TOTAL | 142 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

Gráfica 21. Felicidades Por Servicios IV Trimestre 2024

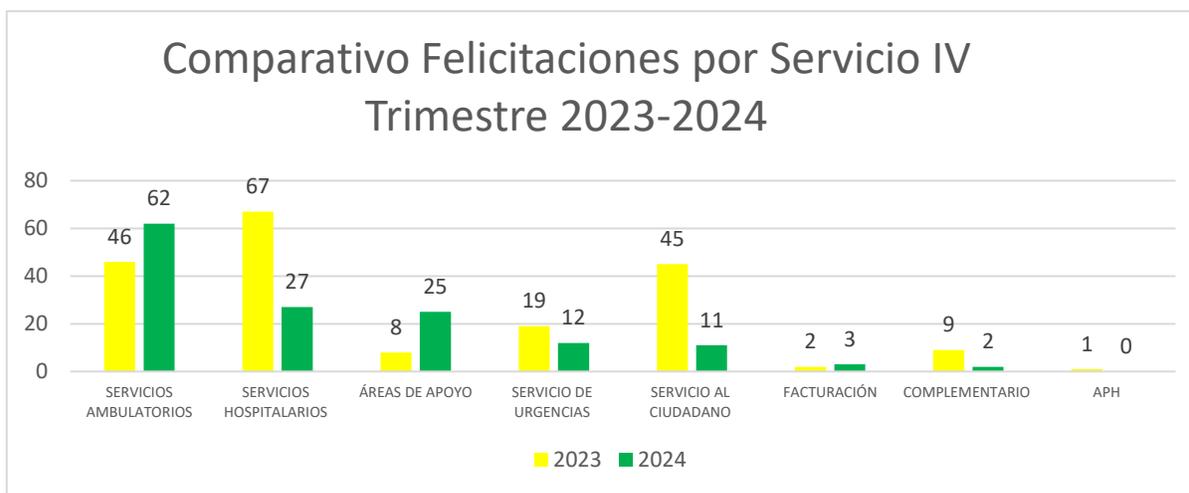


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024.

La gráfica 21 enseña el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el cuarto 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, Servicio al Ciudadano y Urgencias, ya que son primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.

Gráfica 22. Felicidades Por Servicios IV Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 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 del 34,78% 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 46 felicitaciones a 62 felicitaciones

El servicio que mayor impacto obtuvo en el trimestre fue el Área de apoyo aumentando notoriamente en este periodo pasando de 8 felicitaciones a 25 felicitaciones.

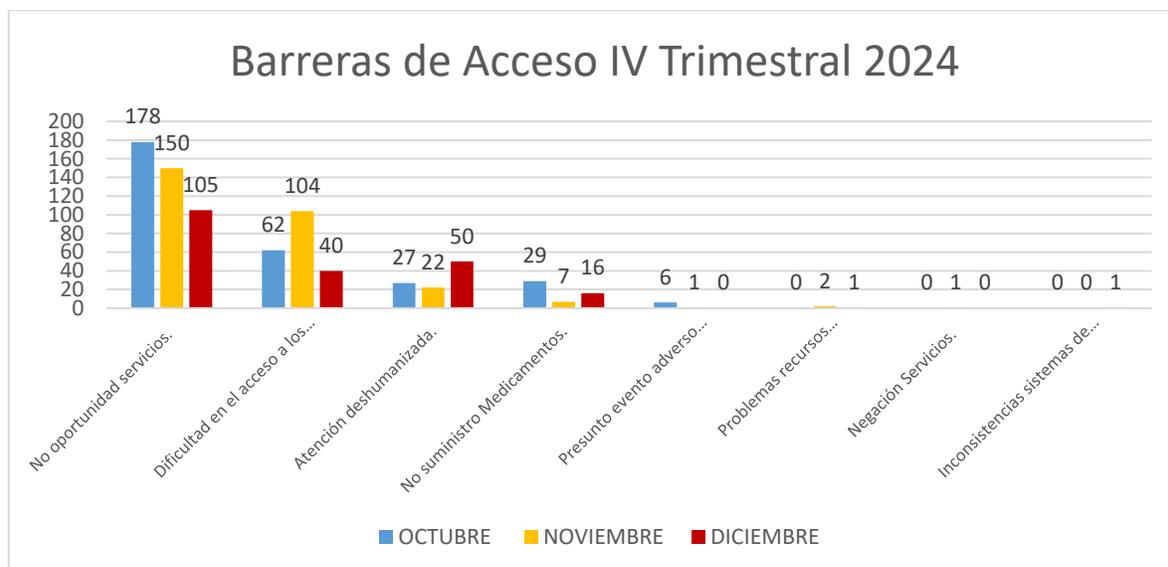
1.5. Barreras de Acceso

Tabla 25. Barreras de acceso IV Trimestre 2024

| BARRERA DE ACCESO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD |
|--|------------|------------|------------|-----------------|--------------------------------|
| No oportunidad servicios. | 178 | 150 | 105 | 433 | 54,06% |
| Dificultad en el acceso a los servicios (administrativa y/o asistencial) | 62 | 104 | 40 | 206 | 25,72% |
| Atención deshumanizada. | 27 | 22 | 50 | 99 | 12,36% |
| No suministro Medicamentos. | 29 | 7 | 16 | 52 | 6,49% |
| Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia). | 6 | 1 | 0 | 7 | 0,87% |
| Problemas recursos económicos. | 0 | 2 | 1 | 3 | 0,37% |
| Negación Servicios. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0,00% |
| Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento. | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,12% |
| TOTAL | 302 | 287 | 213 | 801 | 100% |

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F IV trimestral 2024.

Grafica 23. Barreras de acceso IV Trimestre 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV trimestral 2024

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

| AÑO | | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|---------------------------|--|---------------|---------------|---------------|
| 2023 | No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN | 280 | 299 | 203 |
| | No DE ATENCIONES | 184.275 | 187.598 | 183.651 |
| | TASA *10000 | 15,19 | 15,94 | 11,05 |
| 2024 | No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN | 267 | 276 | 195 |
| | No DE ATENCIONES | 179.518 | 181.256 | 180.683 |
| | TASA *10000 | 14,87 | 15,23 | 10,79 |
| NUMERADOR | | -0,32 | -0,71 | -0,26 |
| DENOMINADOR | | 15,19 | 15,94 | 11,05 |
| RESULTADO VIGENCIA ACTUAL | | -2,12% | -4,46% | -2,36% |

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial IV trimestre 2024.

Para el cuarto trimestre de 2024, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 54,06% (n=433) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.280), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 25,72% con 206 motivos y la atención deshumanizada con el 12,36% (n=99).

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del cuarto trimestre en comparación a la vigencia anterior 2023, por

lo cual se toman las atenciones y la cantidad de manifestaciones por Acceso, Oportunidad y Humanización.

Por lo anterior se realiza la siguiente formula (Tasa PQRS vigencia actual - Tasa PQRS vigencia anterior) /Tasa PQRS Vigencia Anterior *100, el cual el resultado es el -1,06% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el IV trimestre 2024

1.6. Trámites y servicios

Tabla 27. Trámites y servicios registrados IV Trimestre 2024.

| No | TRÁMITE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------|---|------------|------------|------------|------------|
| 1 | EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO | 4 | 6 | 4 | 14 |
| 2 | ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD | 199 | 177 | 134 | 510 |
| 3 | CONCEPTO SANITARIO | 1 | 1 | 7 | 9 |
| 4 | HISTORIA CLÍNICA | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | IMÁGENES DIAGNOSTICAS | 17 | 15 | 11 | 43 |
| 8 | TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES | 10 | 13 | 6 | 29 |
| 9 | DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS | 28 | 12 | 24 | 64 |
| 10 | URGENCIAS | 27 | 22 | 12 | 61 |
| 11 | CERTIFICADO DE NACIDO VIVO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 286 | 247 | 199 | 732 |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 11 Trámites; dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaria General estos no se registrarán en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 26.

2. GESTIÓN DE PQRSD-F

Se dio cumplimiento a la generación de información, basada en la atención de Derechos de Petición y se presentaron mensualmente los informes de Veeduría Distrital para dar cumplimiento al decreto 371 de 2010.

Para el cuarto 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 11 días en promedio.

Para el primer trimestre, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como mecanismos de Escucha PQRSD-F, las redes sociales X, Instagram y Facebook.

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

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

Se socializa información de resultados PQRSD-F a nivel directivo de la Subred Sur y a las formas de participación, dando a conocer los principales motivos de inconformidad de los usuarios y aportando a la formulación de acciones de mejora para disminución de las manifestaciones por las mismas causas.

Acorde a los resultados de gestión de PQRSD-F, se consolida información mensual y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte de las necesidades de información institucional.

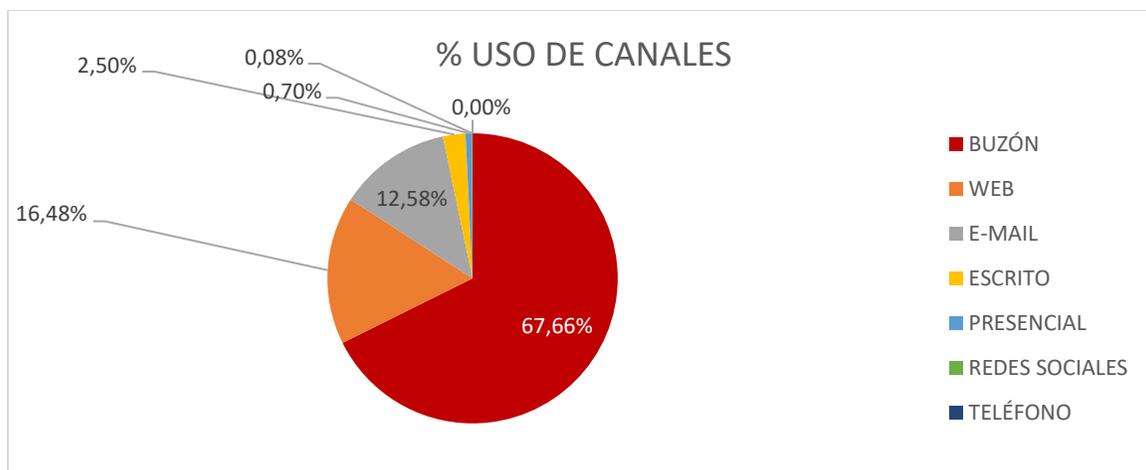
2.1 Mecanismos de Escucha

Tabla 28. Uso de mecanismos de escucha IV Trimestre 2024

| MECANISMOS DE ESCUCHA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE | % USO DE CANALES |
|-----------------------|------------|------------|------------|-----------------|------------------|
| BUZÓN | 292 | 281 | 293 | 866 | 67,66% |
| WEB | 73 | 77 | 61 | 211 | 16,48% |
| E-MAIL | 82 | 56 | 23 | 161 | 12,58% |
| ESCRITO | 10 | 10 | 12 | 32 | 2,50% |
| PRESENCIAL | 7 | 2 | 0 | 9 | 0,70% |
| REDES SOCIALES | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,08% |
| TELÉFONO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 465 | 426 | 389 | 1.280 | 100% |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024.

Grafica 24. Uso de mecanismos IV Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024.

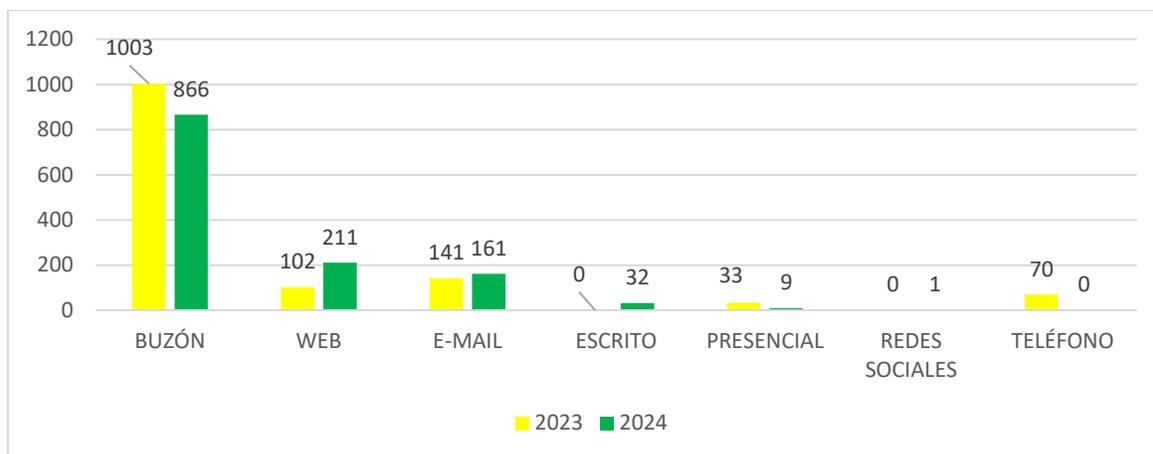
Durante el IV trimestre de 2024, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 67,66% y 866 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del tercer trimestre del 2024 un 9,79%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte 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 16,48% con 211 solicitudes, manteniendo su porcentaje en comparación del III trimestre del 2024 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 12,58% con 161 solicitudes disminuyendo el 6,94% en comparación al tercer trimestre.

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

| MECANISMOS DE ESCUCHA | 2023 | 2024 |
|-----------------------|--------------|--------------|
| BUZÓN | 1003 | 866 |
| WEB | 102 | 211 |
| E-MAIL | 141 | 161 |
| ESCRITO | 0 | 32 |
| PRESENCIAL | 33 | 9 |
| REDES SOCIALES | 0 | 1 |
| TELÉFONO | 70 | 0 |
| TOTAL | 1.349 | 1.280 |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024.

Grafica 25. Comparativo uso de mecanismos IV Trimestre 2023-2024



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 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 pasando de 102 manifestaciones a 211 derechos de petición, 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 13,66%, directamente relacionado con la disminución de PQRSD-F dicho anteriormente para este periodo

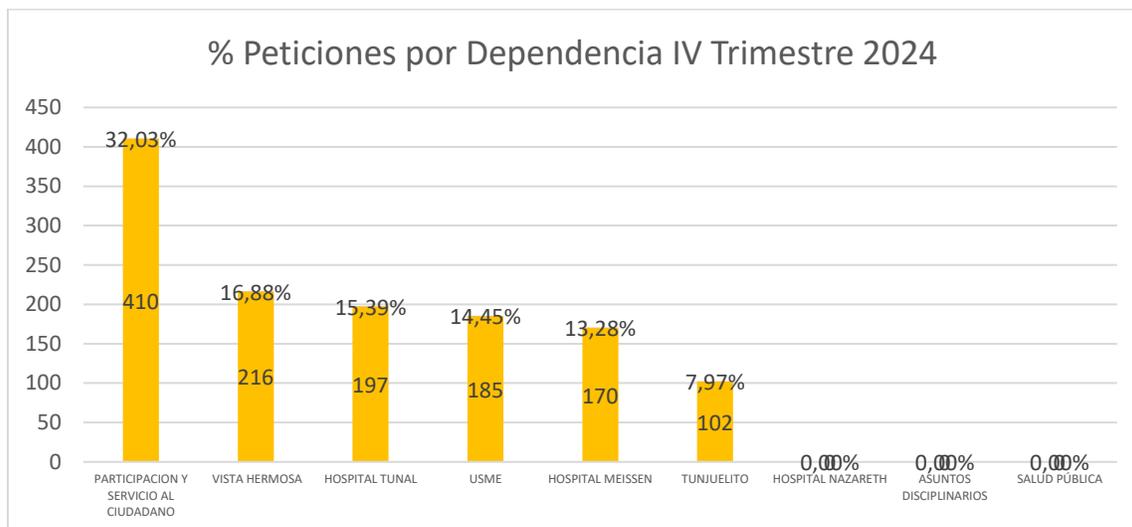
2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 30. Total peticiones por dependencia IV Trimestre 2024

| DEPENDENCIA DE GESTIÓN | PETICIONES POR DEPENDENCIA | # ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN |
|------------------------|----------------------------|----------------|-----------------|
| OFICINA CENTRAL | 410 | N/A | N/A |
| HOSPITAL VISTA HERMOSA | 216 | 168.541 | 0,13% |
| HOSPITAL EL TUNAL | 197 | 74776 | 0,26% |
| HOSPITAL USME | 185 | 170.468 | 0,11% |
| HOSPITAL MEISSEN | 170 | 53234 | 0,32% |
| HOSPITAL TUNJUELITO | 102 | 71258 | 0,14% |
| HOSPITAL NAZARETH | 0 | 3.180 | 0,00% |
| TOTAL | 1.280 | 541.457 | 0,24% |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024.

Grafica 26. Total peticiones por dependencia IV Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024.

Para el cuarto 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 32,03% con 410 solicitudes,

Para este trimestre de 2024 las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 16,88% y 216 solicitudes, manteniendo la cantidad de solicitudes mensuales en comparación al tercer trimestre del 2024 y pasando en el actual periodo al segundo puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

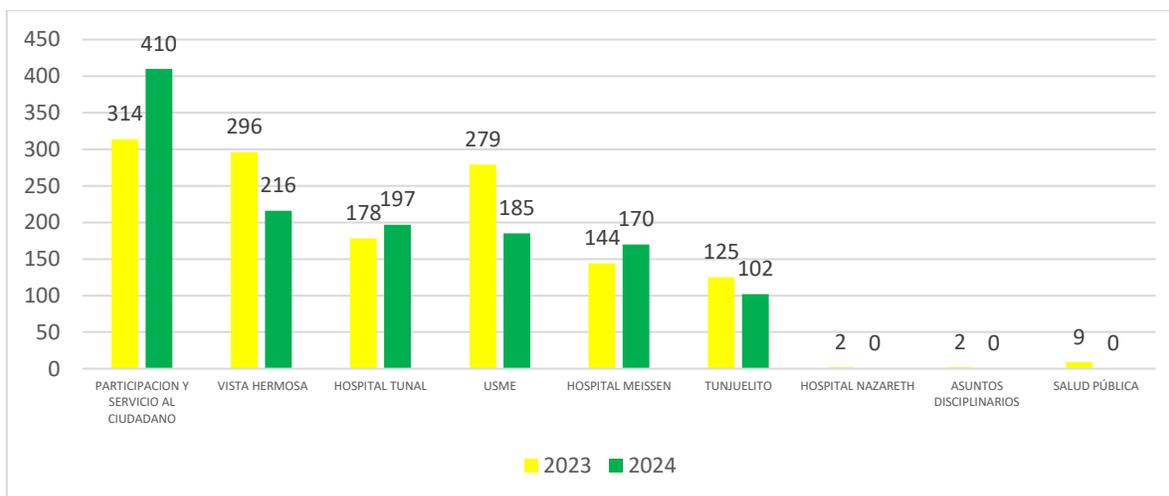
La dependencia que presentó mayor disminución en el periodo fue la del Salud Pública, pasando de 8 solicitudes registradas en el periodo a 0 solicitudes en el actual periodo, debido a la caracterización de solicitudes ciudadanas y la canalización asertiva de los mismos, racionalizando los trámites requeridos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

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

| DEPENDENCIA DE GESTIÓN | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO | 314 | 410 |
| VISTA HERMOSA | 296 | 216 |
| HOSPITAL TUNAL | 178 | 197 |
| USME | 279 | 185 |
| HOSPITAL MEISSEN | 144 | 170 |
| TUNJUELITO | 125 | 102 |
| HOSPITAL NAZARETH | 2 | 0 |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 2 | 0 |
| SALUD PÚBLICA | 9 | 0 |
| TOTAL | 1.349 | 1.280 |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

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



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

Para el cuarto trimestre la dependencia que presenta un aumento representativo es la de Participación y Servicio al ciudadano con un aumento del 30,57% de solicitudes registradas en comparación al cuarto 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 IV Trimestre 2024

| TIPOLOGÍA | Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015 | TIEMPO SUBRED |
|---|----------------------------------|---------------|
| | | TRIMESTRE |
| CONSULTA | 30 días | 24 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 15 días | 9 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 15 días | 10 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 15 días | 10 |
| FELICITACIÓN | 10 días | 7 |
| QUEJA | 15 días | 12 |
| RECLAMO | 15 días | 11 |
| SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN | 15 días | 14 |
| SOLICITUD DE COPIA | 10 días | 7 |
| SUGERENCIA | 15 días | 12 |
| TOTAL GENERAL | | 12 |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

Para el IV 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 12 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 IV Trimestre 2024

| PUNTO DE ATENCIÓN | TIPOLOGÍA | IV TRIMESTRE |
|-------------------|---|--------------|
| VISTA HERMOSA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 13 |
| | RECLAMO | 12 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 12 |
| | SUGERENCIA | 12 |
| | QUEJA | 12 |
| TUNJUELITO | FELICITACION | 8 |
| | RECLAMO | 12 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 12 |
| | SUGERENCIA | 12 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 8 |
| USME | FELICITACION | 3 |
| | RECLAMO | 12 |
| | QUEJA | 11 |
| MEISSEN | FELICITACION | 5 |
| | SUGERENCIA | 15 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 12 |
| | RECLAMO | 12 |
| TUNAL | QUEJA | 12 |
| | FELICITACION | 5 |
| | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 12 |
| | RECLAMO | 12 |
| | QUEJA | 12 |
| | FELICITACION | 4 |

| | | |
|---------------|---------|----|
| NAZARETH | RECLAMO | 12 |
| TOTAL GENERAL | | 10 |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

La tabla 33 presenta el promedio de día por unidad la cual la localidad de Usme genera el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 9 días durante el presente periodo. El punto de atención de Vista Hermosa obtuvo la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 11 días.

2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 34. Total Traslados a otras entidades IV Trimestre 2024

| TRASLADOS | TOTAL REQUERIMIENTOS | % PARTICIPACIÓN EN PQRS |
|----------------------------------|----------------------|-------------------------|
| CAPITAL SALUD EPS | 97 | 30,22% |
| SECRETARIA DE SALUD | 32 | 9,97% |
| UAESP | 31 | 9,66% |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 29 | 9,03% |
| SUBRED CENTRO ORIENTE | 25 | 7,79% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 21 | 6,54% |
| SUBRED NORTE | 17 | 5,30% |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD | 11 | 3,43% |
| IDPYBA | 10 | 3,12% |
| SECRETARÍA DE AMBIENTE | 10 | 3,12% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 9 | 2,80% |
| ACUEDUCTO - EAB | 6 | 1,87% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 5 | 1,56% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 5 | 1,56% |
| SECRETARIA GENERAL | 4 | 1,25% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 3 | 0,93% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 2 | 0,62% |
| IDIPRON | 1 | 0,31% |
| SECRETARÍA DE HABITAT | 1 | 0,31% |
| IDU | 1 | 0,31% |
| VEEDURIA DISTRITAL | 1 | 0,31% |
| TOTAL | 321 | 100% |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 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 IV Trimestre 2024

Para el cuarto trimestre se registró 1 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información en el mes de octubre; 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 IV 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 RES-PUESTA | TIEMPO DE RES-PUESTA |
|------------|---------------|---|------------------|----------------------|
| 4629622024 | 14/10/2024 | LAURA RODRIGUEZ CC 1022980157 SOLICITA INFORMACIÓN DE DOCUMENTO | 24/10/2024 | 5 DÍAS |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

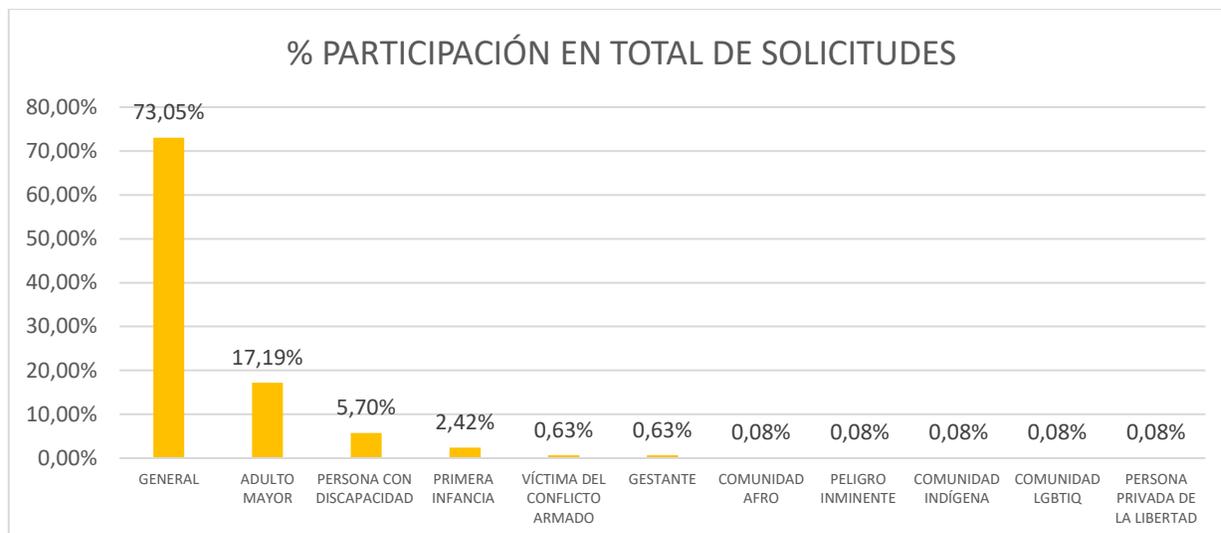
2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

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

| TIPO DE POBLACIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL | % PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES |
|--------------------------------|------------|------------|------------|-------------|---|
| GENERAL | 347 | 310 | 278 | 935 | 73,05% |
| ADULTO MAYOR | 64 | 68 | 88 | 220 | 17,19% |
| PERSONA CON DISCAPACIDAD | 34 | 26 | 13 | 73 | 5,70% |
| PRIMERA INFANCIA | 16 | 11 | 4 | 31 | 2,42% |
| VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO | 2 | 3 | 3 | 8 | 0,63% |
| GESTANTE | 1 | 5 | 2 | 8 | 0,63% |
| COMUNIDAD AFRO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,08% |
| PELIGRO INMINENTE | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,08% |
| COMUNIDAD INDÍGENA | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,08% |
| COMUNIDAD LGBTIQ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,08% |
| PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,08% |
| TOTAL | 465 | 426 | 389 | 1280 | 100% |

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

Gráfica 28. Participación de solicitudes población prioritaria IV Trimestre 2024



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2023 - 2024.

Desde la oficina de Participación Comunitaria y servicio al Ciudadano se realiza una caracterización de nuestros usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. De acuerdo a los anterior se observa que el 17,19% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 220 solicitudes y un promedio de 73 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son las personas con alguna discapacidad con el 5,19% sobre las 1.280 solicitudes en este 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 Otorrinolaringología y Urología en las unidades de Salud El Tunal y Meissen, además de la informalidad con la consulta de medicina general, relacionado con la orientación durante la consulta, demora en la atención, no atención en la consulta y con la información acerca de la asignación.

- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con más reiteraciones fue la oportunidad de entrega de medicamentos y la no oportunidad de asignación de imágenes diagnósticas y RX principalmente en el centro de salud de Candelaria
- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la demora en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general en el hospital de El Tunal.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el IV trimestre de 2024 son las demoras en la atención de Urgencias principalmente en el hospital de Meissen.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la orientación a los usuarios, así como la atención deshumanizada de los facturadores de consulta externa especialmente en la unidad de Meissen y El Tunal.
- En cuanto a Servicio al Ciudadano las causas reiteradas son en la información de los orientadores de consulta externa de la unidad de El Tunal
- La unidad de Meissen es la que mayor reconocimientos por la labor de los colaboradores en la entidad, principalmente en el área de hospitalización adulto y pediátrico.

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 Marichuela, 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: enero 2024