



# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia (PQRS) 2° Trimestre año 2022

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

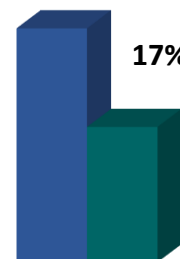
# CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS

72% 79%



27%

17%



0% 2%



1,0% 1%



0% 0,5%



0% 0,3%



0,11% 0,2%



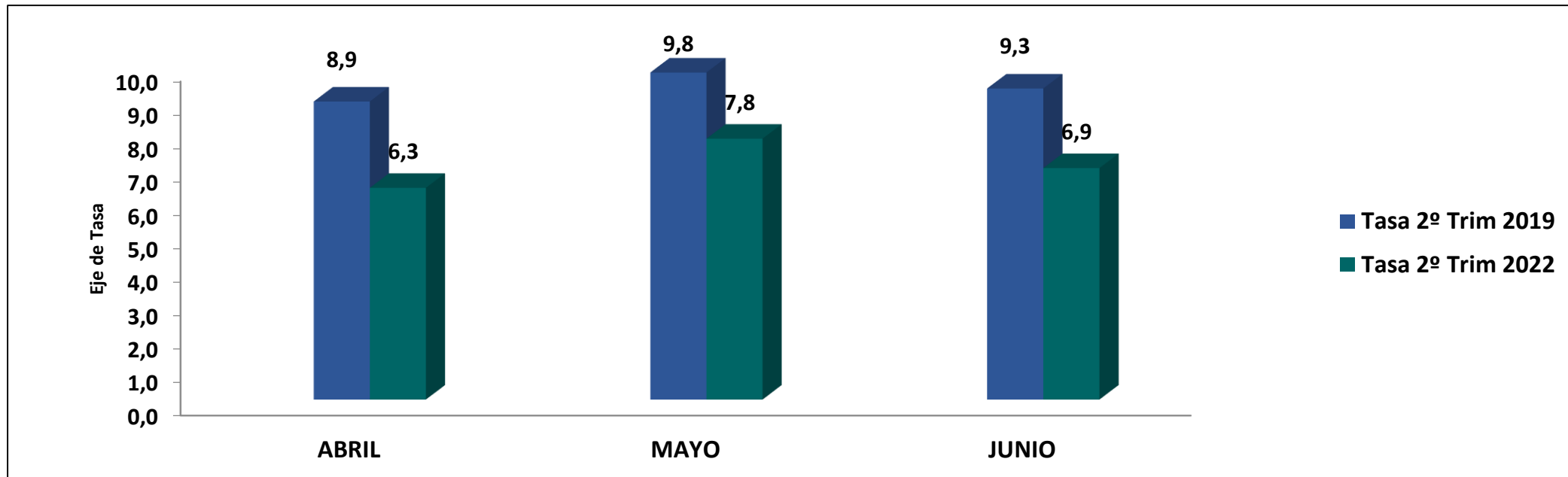
	BUZON	BOGOTA TE ESCUCHA	RENDICION DE CUENTAS	PRESENCIAL	ESCRITO	REDES SOCIALES	EMAIL	
■ PQRS 2° Trim Año 2019	1352	503	0	18	0	0	2	Total Trimestre: 1.875
■ PQRS 2° Trim Año 2022	1356	291	38	13	8	5	4	Total Trimestre: 1.715

El presente informe se compara con el periodo 2019, teniendo en cuenta que durante los años 2020 y 2021, hubo disminución pacientes en los servicios de consulta externa, como resultado del aislamiento ocasionado por el COVID-19.

Por consiguiente, es el 2019 el periodo de comparación ya que la ciudadanía acudió con normalidad a los centros de salud.

En la vigencia 2022 se recibieron 160 peticiones menos, que en el 2019.

# NUMERO Y TASA DE PETICIONES

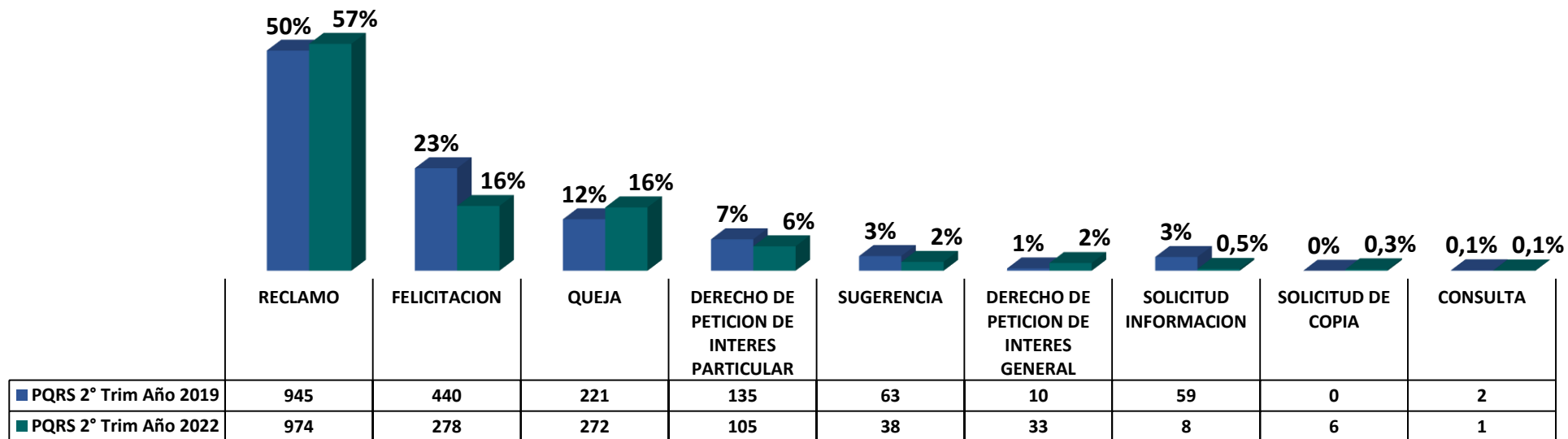


PQRS 2º Trim Año 2019	Población Atendida	Tasa 2º Trim 2019	PQRS 2º Trim Año 2022	Población Atendida	Tasa 2º Trim 2022
1.875	200.510	9,4	1.715	243.116	7,1

En la vigencia 2022 del periodo de análisis, la entidad tuvo una tasa de manifestaciones de 7,1 por cada 1.000 usuarios atendidos.

El periodo con mayor proporción fue junio, mes en el cual por cada 1.000 usuarios atendidos 7,8 interpusieron una manifestación, sin embargo **se evidencia disminución** de 2,3 con relación al periodo de comparación.

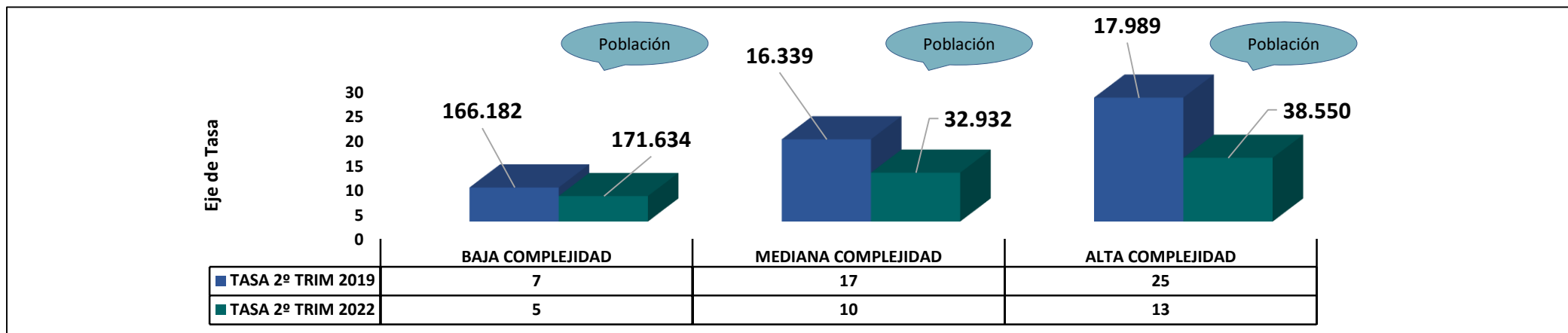
# PETICIONES POR TIPOLOGÍAS



Las 3 principales tipologías son los **Reclamos, Felicitación y Quejas**, donde en los Reclamos influyen variables como:

- ✓ **NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS:** Consultas Externa, Urgencias, Servicios de Hospitalización, Quirúrgicos.
- ✓ **TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCION:** En consulta externa principalmente.
- ✓ **INADECUADA ORIENTACIÓN:** de pacientes hospitalizados, durante consultas, de agendas, de tramites administrativos, de pertenencias perdidas de pacientes hospitalizados.
- ✓ **SOLICITUDES DE MEDICAMENTOS:** Principalmente Losartan (En desabastecimiento Nacional.)

# TASA DE PETICIONES DISCRIMINADAS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD



**Vigencia 2019:** Población total 2º trimestre **200.510** pacientes.

**Vigencia 2022:** Total 2º trimestre **1.875** peticiones.

En los servicios de alta complejidad fue donde la tasa presentó mayor proporción, por cada 1.000 usuarios atendidos se recibieron 13 peticiones, sin embargo disminuyó considerablemente respecto al año 2019.

## NUMERO DE SEDES POR NIVEL DE COMPLEJIDAD

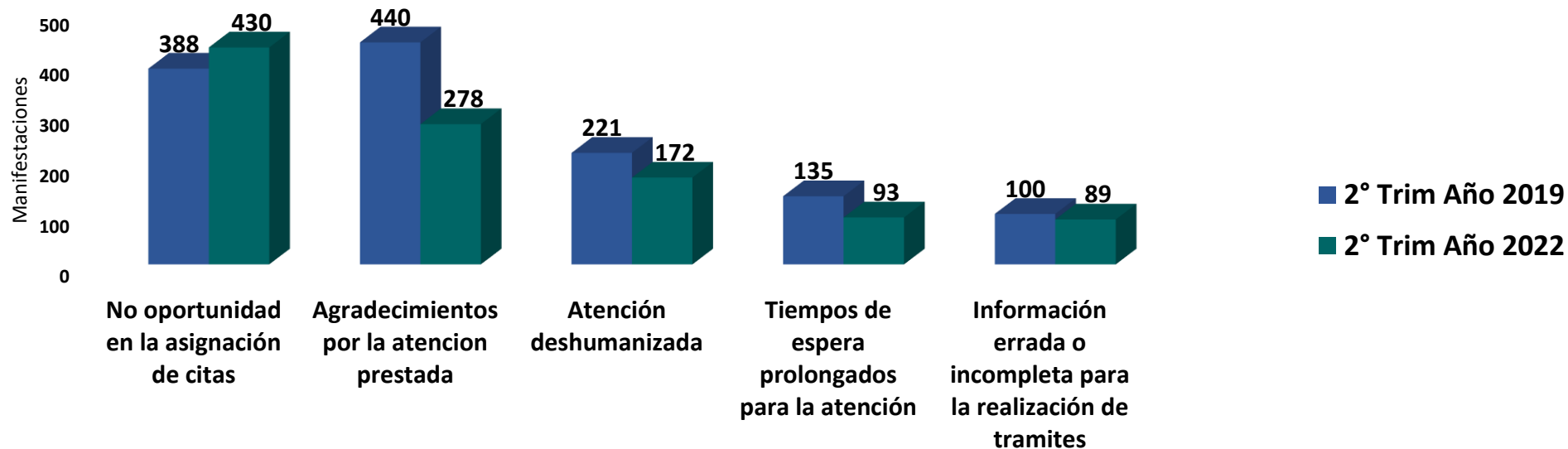


Baja complejidad: **36 sedes de atención**

Mediana complejidad: **5 Sedes de atención**

Alta complejidad: **1 Sedes de atención**

# TOP 5, PRINCIPALES CAUSAS DE MANIFESTACIONES ENTIDAD



La principal causa de manifestaciones en las 2 vigencias fue la no oportunidad en la asignación de citas. La cifra de peticiones por esta causa alcanzó los **430 casos** en el presente periodo, que equivale al 25% del total (1.715) de requerimientos. En el segundo lugar se ubican los agradecimientos a la atención, con 278 felicitaciones, el tercer motivo fue atención deshumanizada, con un porcentaje del 10% equivalente a 172 casos.

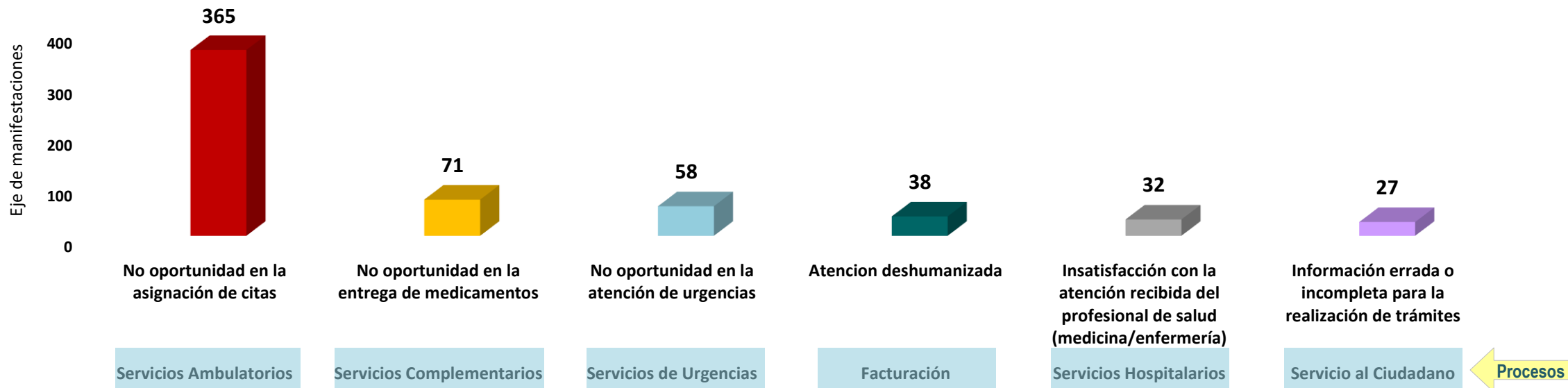
En conclusión la mayoría de variables presentó disminución respecto a la vigencia 2019, excepto en la causa principal.

# COMPARATIVO DE CAUSA PRINCIPAL NIVEL DE COMPLEJIDAD



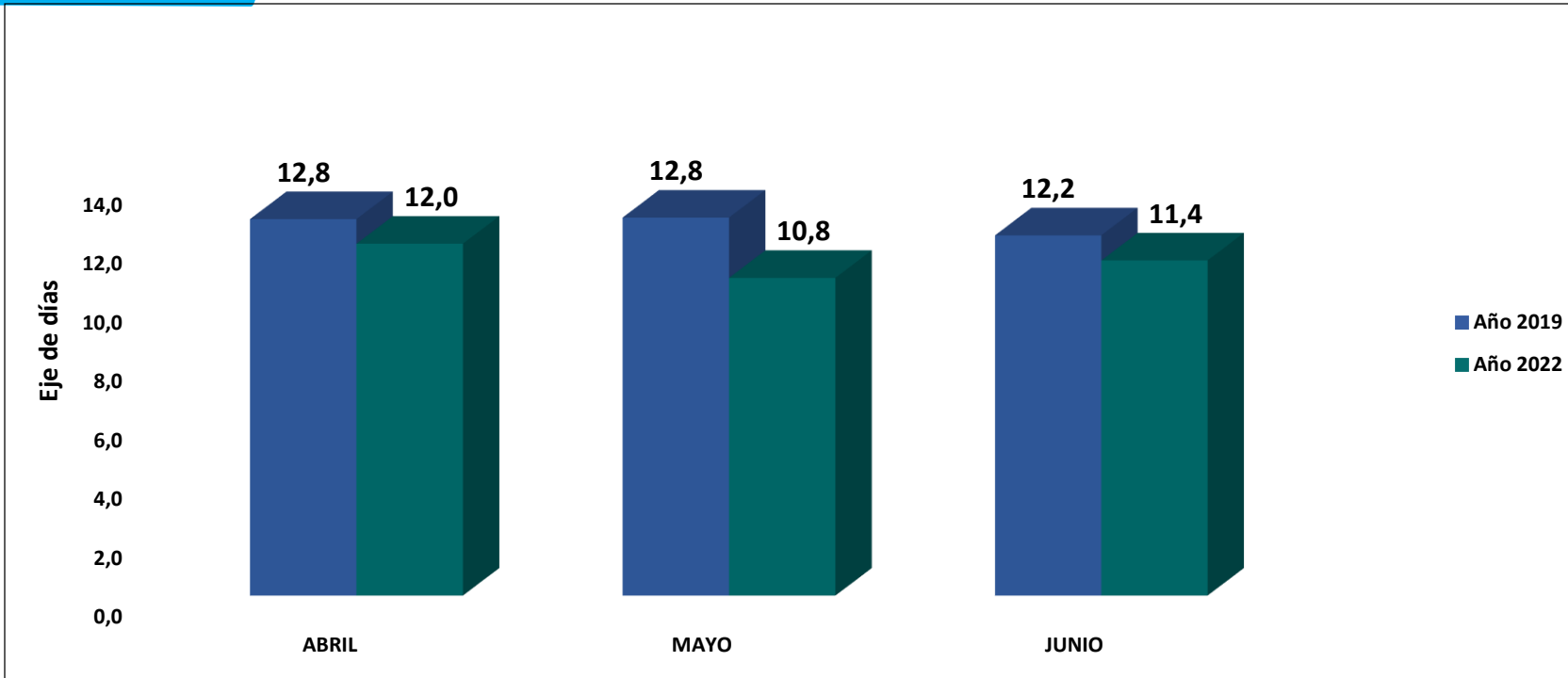
En servicios de baja complejidad se presenta el índice mas alto de manifestaciones por solicitud de citas, sin embargo el aspecto a tener en cuenta de este resultado es que en este nivel de complejidad se agrupa el mayor numero de sedes, 36 sedes en total. De alta complejidad solo es la Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy y mientras que de mediana complejidad son 5 sedes descritas en el portafolio de servicios.

# CAUSA PRINCIPAL DE CADA PROCESO





# PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA



El presente gráfico permite ver el cumplimiento a la Ley por parte de la Entidad, en relación a la oportunidad en que se emiten las respuestas de las peticiones a la ciudadanía.



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud

**Sur Occidente E.S.E.**

# Gracias



***“Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio”***



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SALUD

