



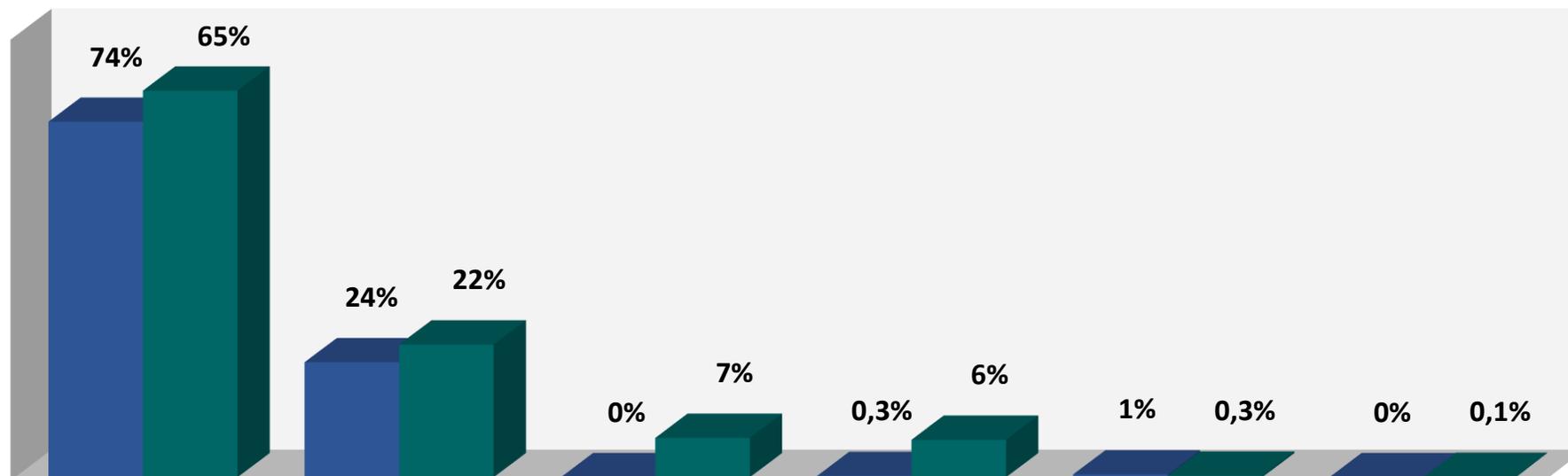
# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia (PQRS) 4° Trimestre año 2022

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

# CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS

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.

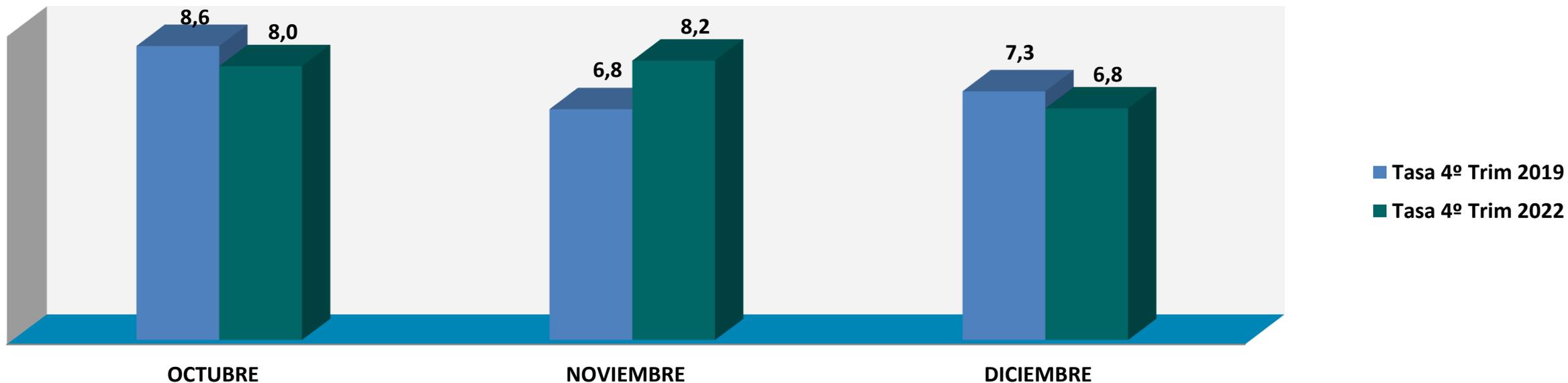
Por consiguiente, es el 2019 el periodo de comparación ya que la ciudadanía acudió con normalidad a los centros de



	BUZON	SDGPC	ESCRITO	EMAIL	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	Total Trimestre
■ PQRS 3° Trim Año 2019	1.129	365	0	4	9	0	1.518
■ PQRS 3° Trim Año 2022	1228	421	125	119	5	1	1.899

En la vigencia 2022 se recibieron 381 peticiones más, que en el 2019.

# NUMERO Y TASA DE PETICIONES

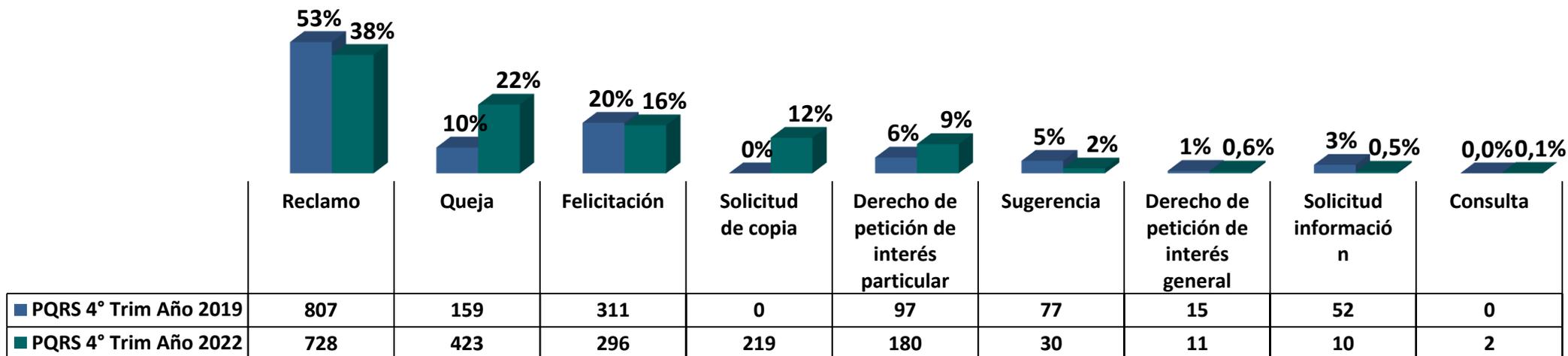


PQRS 4º Trim Año 2019	Población Atendida 2019	Tasa 4º Trim 2019	PQRS 4º Trim Año 2022	Población Atendida 2022	Tasa 4º Trim 2022
1.518	200.283	8	1.899	246.869	8

En la vigencia 2022 del periodo de análisis, la entidad tuvo una tasa de manifestaciones de **8 por cada 1.000 usuarios** atendidos.

El periodo con mayor proporción fue octubre, mes en el cual por cada 1.000 usuarios atendidos 8,6 interpusieron una manifestación, sin embargo con relación al periodo de comparación **no hubo variación**.

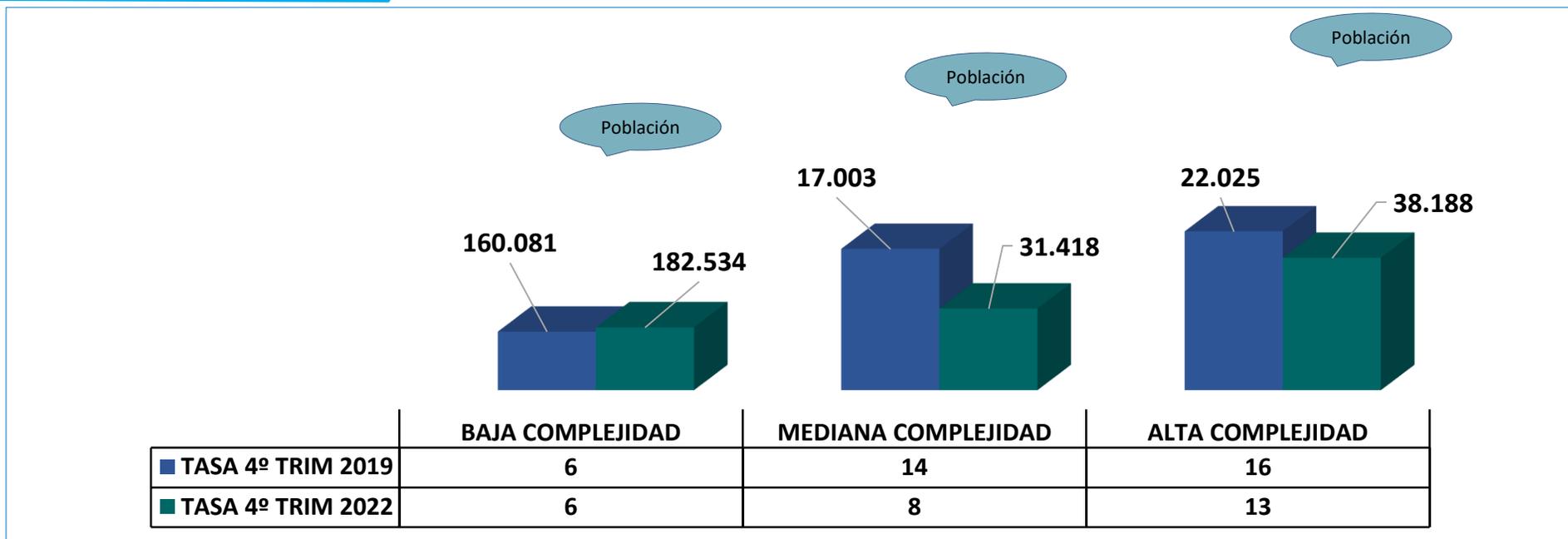
# PETICIONES POR TIPOLOGÍAS



Las 3 principales tipologías son los **Reclamos, Quejas y Felicitación**, 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**

# TASA DE PETICIONES DISCRIMINADAS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD



Total Población 4º trimestre 2022: **252.140 pacientes.**  
 Total PQRS 4º trimestre 2022: **1.899 peticiones.**

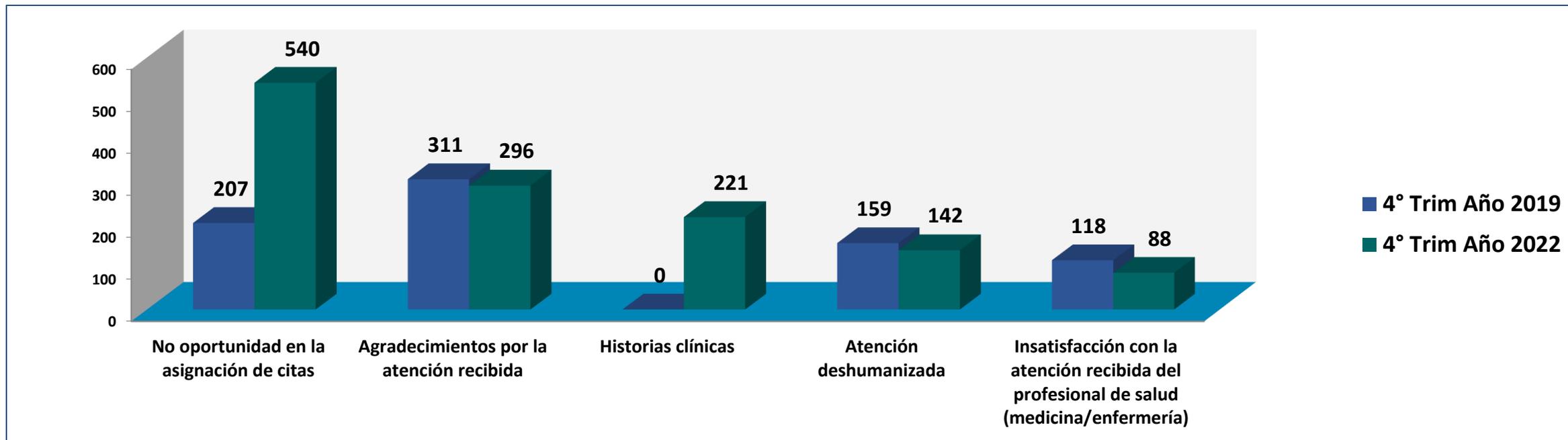
En los servicios de alta complejidad fue donde la tasa presentó mayor proporción, por cada 1.000 usuarios atendidos se recibieron 13 peticiones, sin embargo disminuyó respecto al año 2019.

## 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 fue la no oportunidad en la asignación de citas. La cifra de peticiones por esta causa alcanzó los **540 casos** en el presente periodo, que equivale al 28% del total (1.899) de requerimientos. En el segundo lugar se ubican los agradecimientos a la atención, con 296 felicitaciones. El tercer motivo fue atención solicitudes de Historias Clínicas, con un porcentaje del 12% equivalente a 221 casos.

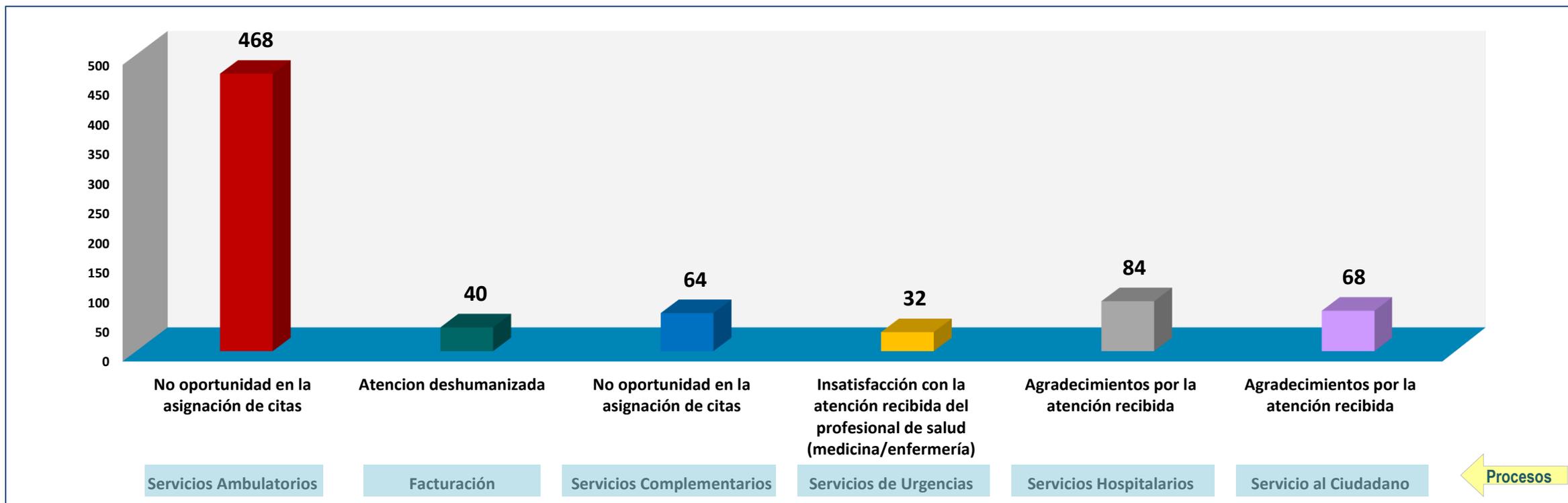
# COMPARATIVO DE CAUSA PRINCIPAL NIVEL DE COMPLEJIDAD

IV Trim. 2022



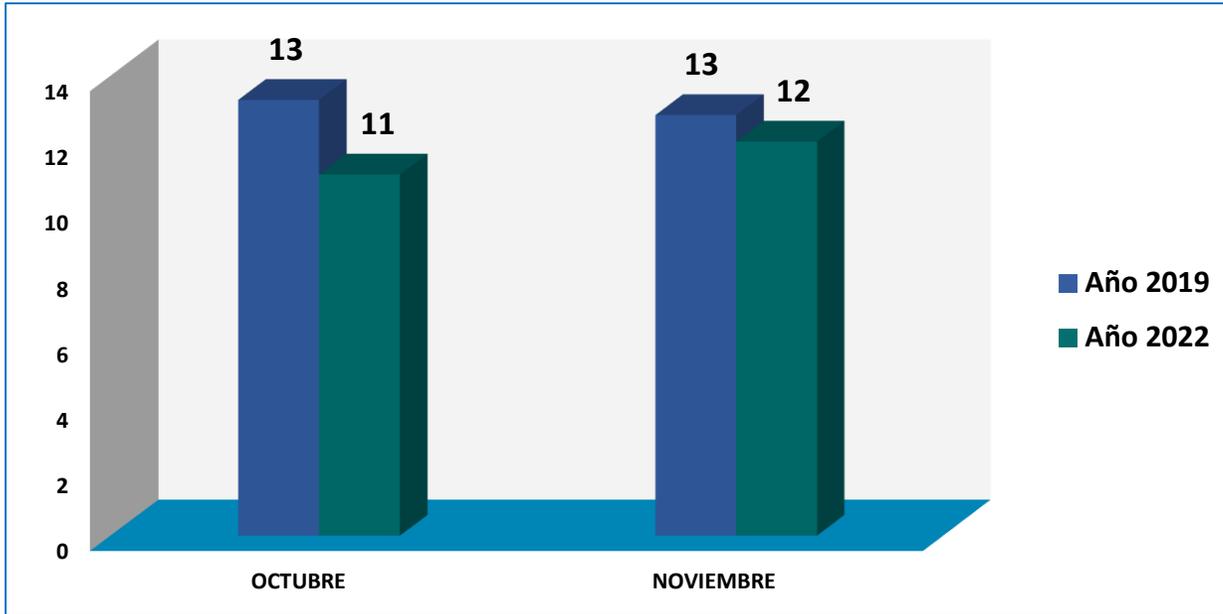
En servicios de baja complejidad se presenta el índice mas alto de manifestaciones por solicitud de citas, sin embargo el aspecto a tener en cuenta de este resultado es que en este nivel de complejidad se agrupa el mayor numero de sedes, 36 sedes en total. De alta complejidad solo es la Unidad de Servicios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

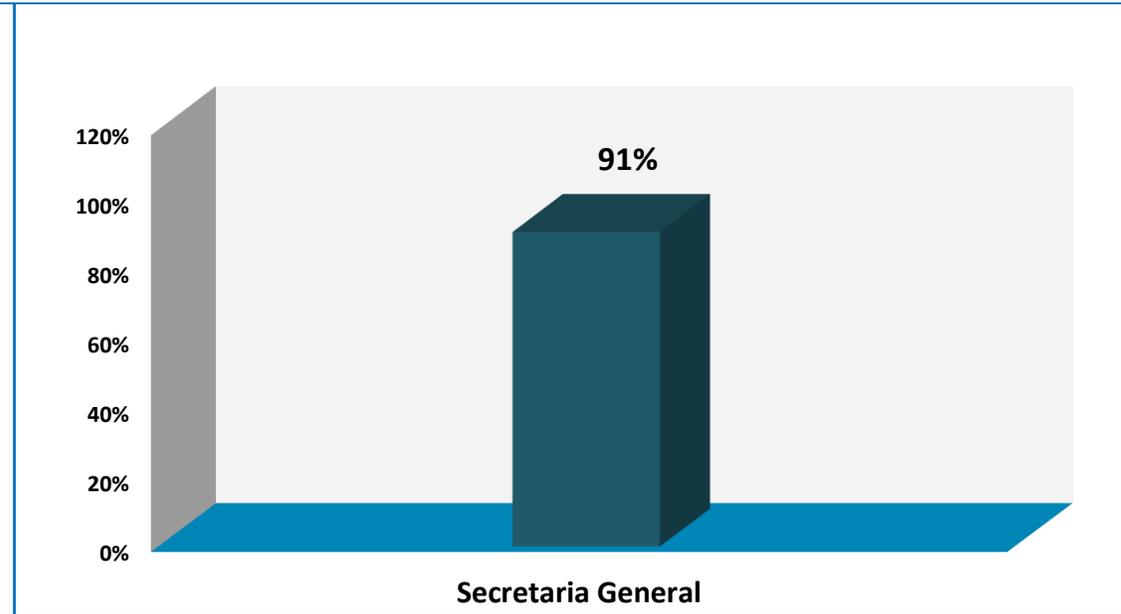


# PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA

# MEDICION EXTERNA A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS



En promedio se dio respuesta a una petición a los 12 días hábiles.



Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad

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.

De igual manera se evidencia el promedio de cumplimiento a los 4 criterios de calidad en el contenido de las respuestas en los meses de Octubre y Noviembre



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

