

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Total de Peticiones.....	4
2. Tipología de Requerimientos.....	4
3. Mecanismos de Escucha	7
4. Número y Tasa de Peticiones	8
5. Motivos de Barrera.....	9
6. Requerimientos por EPS	9

Principales Logros y Conclusiones

Versión:	2
Fecha de aprobación:	12/08/2024
Código:	01-01-FO-0006

INFORME GESTIÓN PQRSD-F ITRIMESTRE 2025

OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E

INTRODUCCIÓN

Las peticiones ciudadanas, son uno de los mecanismos de escucha a través de los cuales la Subred identifica tanto las necesidades, como expectativas de los usuarios, sus familias y la comunidad.

Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, los requerimientos permiten implementar oportunidades de mejora, y fortalecer la importancia de brindar atención intra y extramural con calidad, pertinencia y calidez humana, como pilares para brindar atención con atención con altos estándares de calidad; por cuanto, actualmente la Subred cuenta con Centros de Salud/ Hospitales acreditados.

De acuerdo al Decreto Distrital 371 de 2010, en su Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.

Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

- 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
- 2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
- 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
- 4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con

INFORME DE GESTIÓN

Versión:	2
Fecha de aprobación:	12/08/2024
Código:	01-01-FO-0006

el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

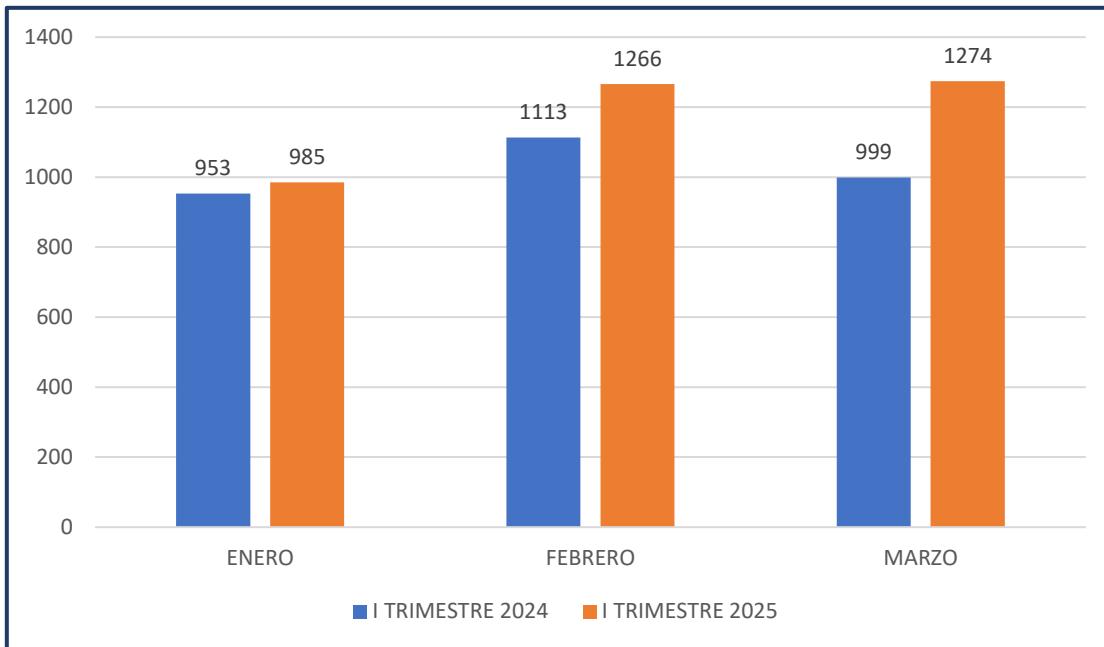
Con base en lo anterior, el presente informe relaciona y compara, el número de peticiones registradas y gestionadas por la Subred; con variables trascendentales como tipología, motivos de barrera, datos de mecanismos de escucha y tasa, correspondiente al I trimestre de las vigencias 2024 – 2025 .

1. TOTAL DE PETICIONES

Para el I trimestre 2024 se registraron un total de 3.065 peticiones, mientras que para la misma vigencia año 2025 se registraron 3.525 peticiones; es decir que se presentó un aumento de 460 manifestaciones.

De igual manera se puede observar que enero 2025 fue el mes con menor registro de peticiones ciudadanas y marzo el mayor con 1.274 registros.

Grafica No. 1. Total peticiones ciudadanas I trimestre 2024 - 2025



Fuente: Matriz de Requerimientos 2024 y 2025

2. TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTOS

Según la tipología establecida en la Ley 1755 de 2015, para la Subred Sur Occidente el mayor número de requerimientos registrados tanto para el año 2024 como 2025 I trimestre, fueron los Derechos de Petición de Interés Particular; para el año 2024, 1135 manifestaciones en su mayoría relacionados con solicitudes dirigidas al área de Salud Pública (concepto sanitario, visita a establecimientos comerciales) y solicitudes para asignación de citas.

Para el año 2025 prevalece el Derecho de Petición de Interés particular como el tipo de requerimiento con mayor registro con 1535 registros, encontrando solicitudes dirigidas a Salud pública, así como al área jurídica y talento humano y para solicitudes para asignación de citas.

En el cuadro No.1, se desagrega la cantidad de requerimientos por tipo y año; es así como se evidencia que el segundo tipo de manifestación ciudadana para las dos vigencias es el reclamo; sin embargo, se observa un aumento para el año 2025 de 152 manifestaciones de este tipo; el tercer lugar encontramos la tipología de las quejas que disminuyeron en 74 frente al 2.024; las felicitaciones en cuarto lugar con una disminución de 22 registros comparado con la vigencia anterior.

En la tipología de Derecho de Petición de Interés General, se evidencia una disminución de 16 manifestaciones frente a la vigencia anterior encontrando 108 para el 2025.

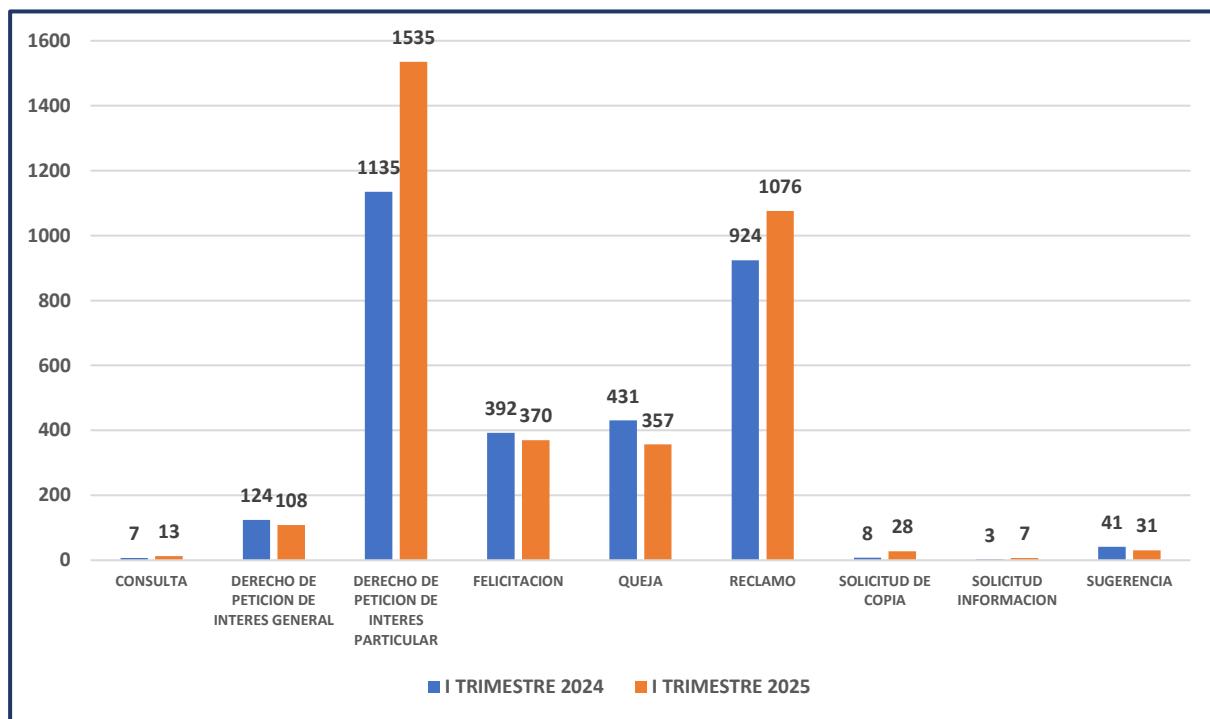
Cuadro No. 1. Total Tipo y Cantidad de Requerimientos I trimestre 2024 - 2025

TIPO DE REQUERIMIENTO	I TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2025
CONSULTA	7	13
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	124	108
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1135	1535
FELICITACION	392	370
QUEJA	431	357
RECLAMO	924	1076
SOLICITUD DE COPIA	8	28
SOLICITUD INFORMACION	3	7
SUGERENCIA	41	31
TOTAL	3065	3525

Fuente: Matriz de Requerimientos 2024 y 2025

Para poder observar el comportamiento de las peticiones por tipología, a continuación, se presenta la Gráfica No. 2, la cual relaciona la cantidad de manifestaciones y nos permite identificar la variación de las mismas para las vigencias 2024 y 2025 del I trimestre.

Gráfica No. 2. Comportamiento de Peticiones por tipología I trimestre 2024-2025



Fuente: Matriz de Requerimientos 2024 y 2025

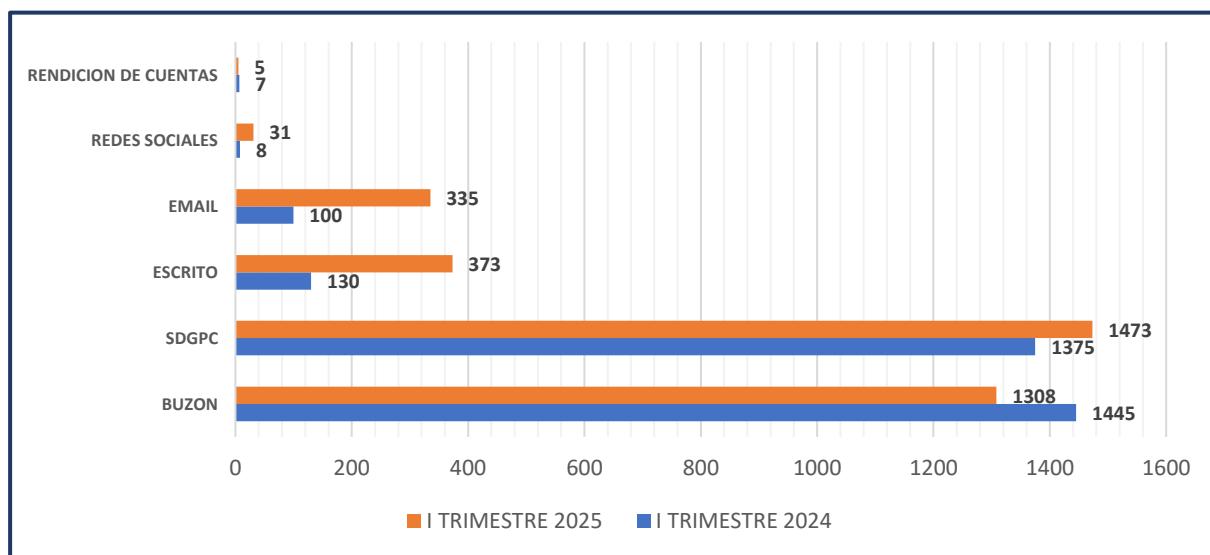
Con base en el comportamiento de los requerimientos y la variación de alguno de ellos; para la vigencia 2025 se continua con el desarrollo de la Mesa Articuladora de PQRS la cual establece una ruta para atender y disminuir las quejas y sobre todo aquellas que desde la Subred están clasificadas como “Deshumanizadas”.

Se continua el desarrollo de estrategias para lo relacionado a los reclamos frente a la No oportunidad en la asignación de citas (principal motivo), donde se retomó la estrategia a tu Servicio con el objetivo de realizar las asignaciones de los usuarios que requieren los servicios.

3. MECANISMOS DE ESCUCHA.

Los Mecanismos de escucha implementados por la Subred, buscan que los ciudadanos cuentan con opciones para comunicarse con la Entidad; es así que se continua con la estrategia de código QR a los Buzones de sugerencias el cual gracias a la tecnología (celulares), los ciudadanos pueden acceder al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones SDGP (Bogotá te Escucha), sistema que entrega un radicado inmediato con el cual los usuarios pueden realizar seguimiento de su petición y acceder a la respuesta emitida a la misma.

Grafica No. 3. Comportamiento de Peticiones por Mecanismos de Escucha
 I trimestre 2024-2025



MÉTODO DE ESCUCHA	I TRIMESTRE 2024	%	I TRIMESTRE 2025	%
BUZON	1445	47,15%	1308	37,11%
SDGPC	1375	44,86%	1473	41,79%
ESCRITO	130	4,24%	373	10,58%
EMAIL	100	3,26%	335	9,50%
REDES SOCIALES	8	0,26%	31	0,88%
RENDICION DE CUENTAS	7	0,23%	5	0,14%
TOTAL	3065	100%	3525	100%

Fuente: Matriz de Requerimientos 2024 y 2025

En la anterior gráfica, se puede evidenciar que el Buzón de sugerencias, tanto para el año 2024 como 2025 fue el mecanismo mas utilizado para registrar los

"ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE ESE, SU IMPRESIÓN SE CONSIDERARA UNA COPIA NO CONTROLADA DEL MISMO, NO SE AUTORIZA SU REPRODUCCIÓN."

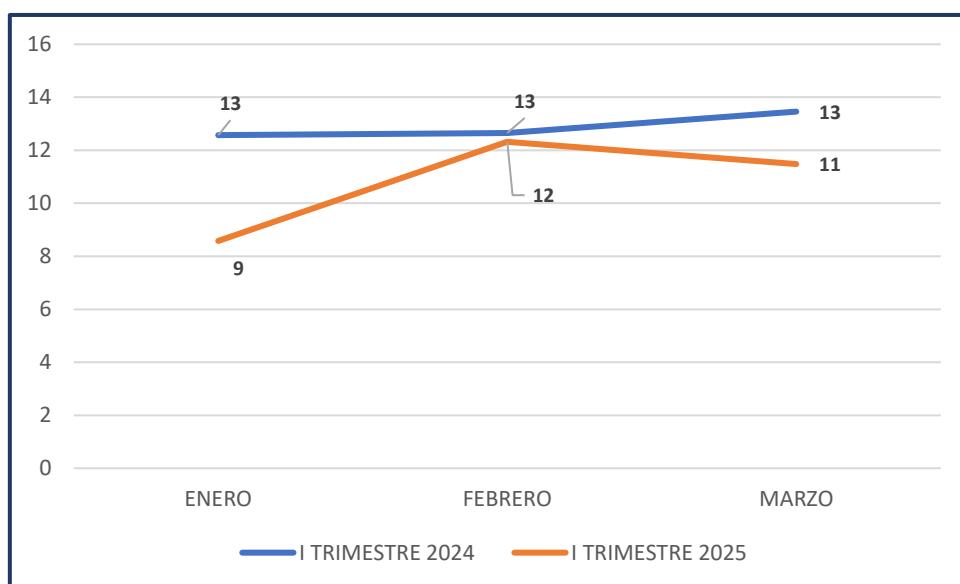
Requerimientos ciudadanos; no obstante, para el año 2025 I trimestre se evidencia una disminución de este mecanismo de 137 manifestaciones y aumento en 98 manifestaciones el Uso del aplicativo Bogotá Te escucha; el uso del canal Escrito aumento considerablemente en el año 2025 pasando del 4.24% en 2024 al 10.58% en el 2025, así como el uso del correo electrónico institucional del 3.26% al 9.50% representando en 235 manifestaciones más por este medio en el 2025.

Igualmente se ve aumento en el registro a través de las redes sociales de 23 registros más en el 2025 en relación a la vigencia anterior. Por Rendición de cuentas se disminuyeron en 2 para el 2025, teniendo 7 para el 2024 y 5 para el 2025.

4. NUMERO Y TASA DE PETICIONES

Frente a la tasa de peticiones por cada mil usuarios atendidos, se puede evidenciar que existe variación en el incremento de requerimientos ciudadanos especialmente en el mes de enero 2.024 frente al mismo mes en 2.025, frente a los usuarios atendidos para el I trimestre 2025 aumentaron frente a la vigencia 2025 como se observa en el cuadro N. 2.

Grafica No. 4. Número y tasa de peticiones IV trimestre 2024-2025



Fuente: Matriz de Requerimientos 2024 y 2025

Cuadro No. 2. Total de usuarios atendidos y de PQRSF I trimestre 2024-2025

<u>MES</u>	<u>USUARIOS ATENDIDOS</u>	<u>PQRS 2024</u>	<u>TASA</u>	<u>USUARIOS ATENDIDOS</u>	<u>PQRS 2025</u>	<u>TASA</u>
ENERO	75.806	953	13	114.821	985	9
FEBRERO	87.948	1113	13	102.760	1266	12
MARZO	74.223	999	13	110.976	1274	11
TOTAL	237.977	3065	13	328.557	3525	11

Fuente: Matriz de Requerimientos 2024 y 2025

Con base en lo anterior, se puede evidenciar que por cada mil usuarios atendidos para el I Trimestre 2024, el promedio de manifestaciones era de 13, mientras que para el I trimestre 2025 por cada 1000 usuarios atendidos 11 interpusieron algún tipo de manifestación.

5. MOTIVOS DE BARRERA

A continuación, se presentan los motivos de Barrera los cuales están directamente asociados a la tipología de Requerimientos; Reclamos y Quejas: es así como, en concordancia se evidencian que las barreras más representativas son: la No oportunidad de servicios, Dificultad accesibilidad administrativa y Atención deshumanizada.

Cuadro No. 3. Motivos barrera de Acceso I trimestre 2025

MOTIVO BARRERA DE ACCESO	CANT.
8.NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	775
2.DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	454
1.ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	101
9.NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	9
7.NEGACIÓN SERVICIOS.	3
10.PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	3
11.PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	3
5.INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO.	2

Fuente: Matriz de Requerimientos 2025

6. REQUERIMIENTOS POR EPS

Finalmente, se presentan los requerimientos ingresados en relación a la EPS del peticionario, como se evidencia en la gráfica siguiente Capital Salud tiene el 39.2% del total de peticiones que ingresaron con 1381 registros, seguido de Famisanar con 149 registros, Sanitas con 97, es importante señalar que se recibieron 1774 sin dato de EPS.



PRINCIPALES LOGROS

- Capacitación funcional y operativa permanente del Aplicativo Bogotá Te Escucha.
- La defensora del Ciudadano revisa y avala el total de las respuestas, garantizando el cumplimiento de los atributos de calidad.
- Cumplimiento de mas del 95% en la calidad de las respuestas y el manejo del Aplicativo BTE.
- Despliegue del Canal de Escucha: WhatsApp de la Defensora de la Ciudadanía, para la recepción, trámite y respuesta de las peticiones ciudadanas.
- Articulación mensual con equipo de profesionales de humanización para análisis y acciones correctivas de aquellas situaciones que conllevan a la queja de los colaboradores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROCESO

- ✚ Cumplimiento al procedimiento denominado “Recepción, trámite y Respuesta a peticiones Ciudadanas V14, el cual fue actualizado, resaltando el Enfoque Diferencia y lenguaje incluyente.
- ✚ Implementación seguimiento al protocolo de Investigación y respuesta a PQRS, el cual brinda elementos para que los responsables de emitir respuestas lo hagan con los atributos de calidad.