



OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

PQRS 1° TRIMESTRE AÑO 2022

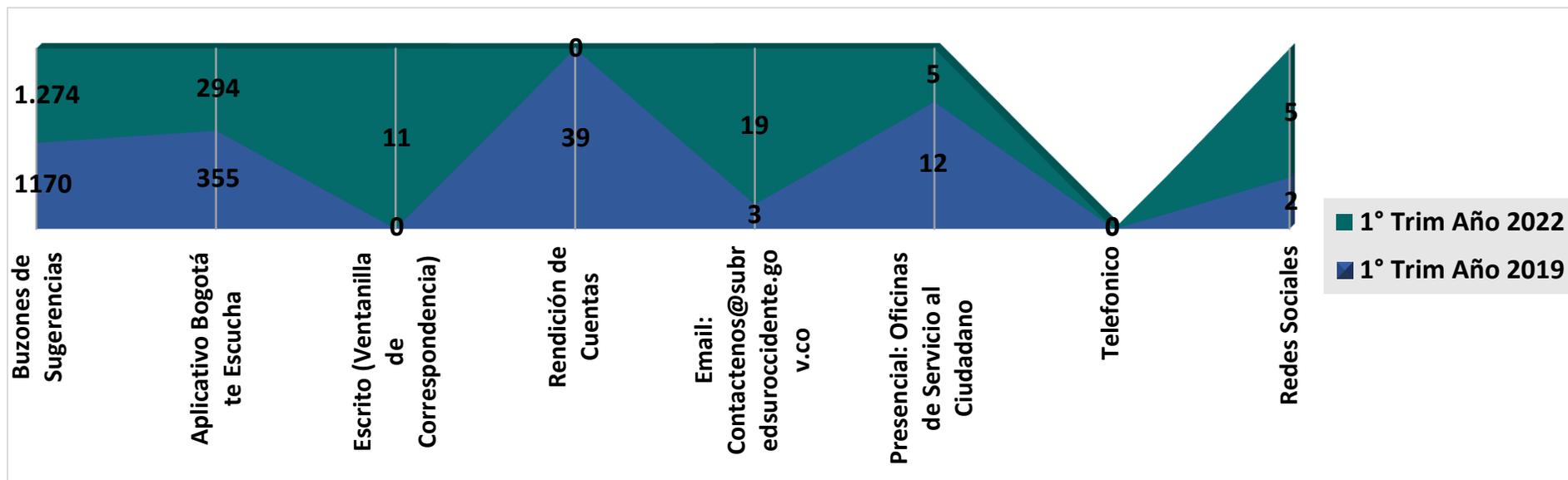


Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E.



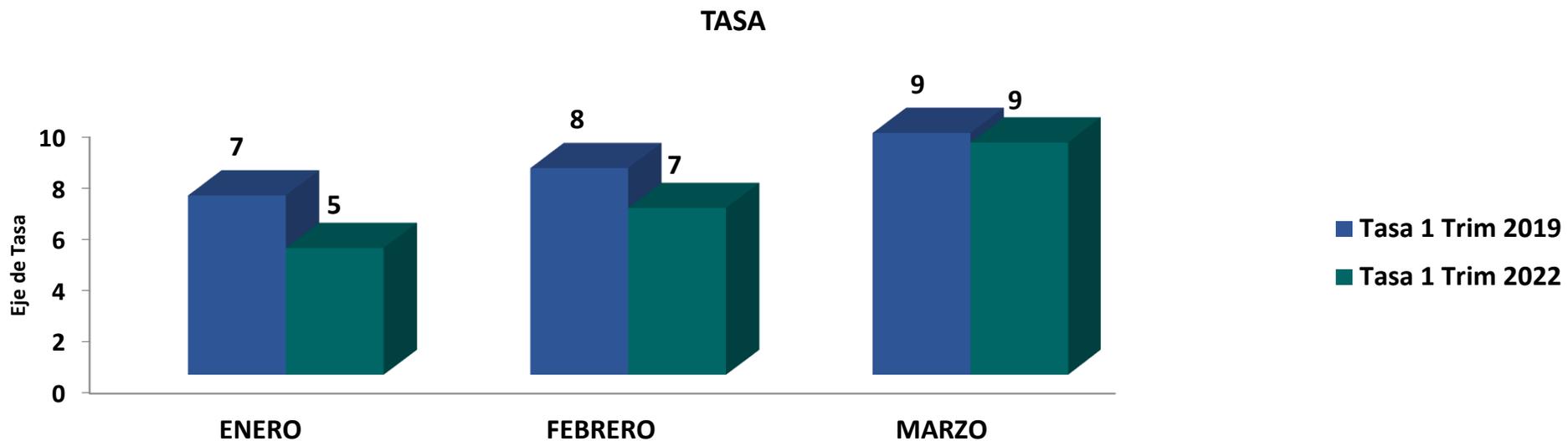
CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS



Total 2022: 1.608

Total 2019: 1.581

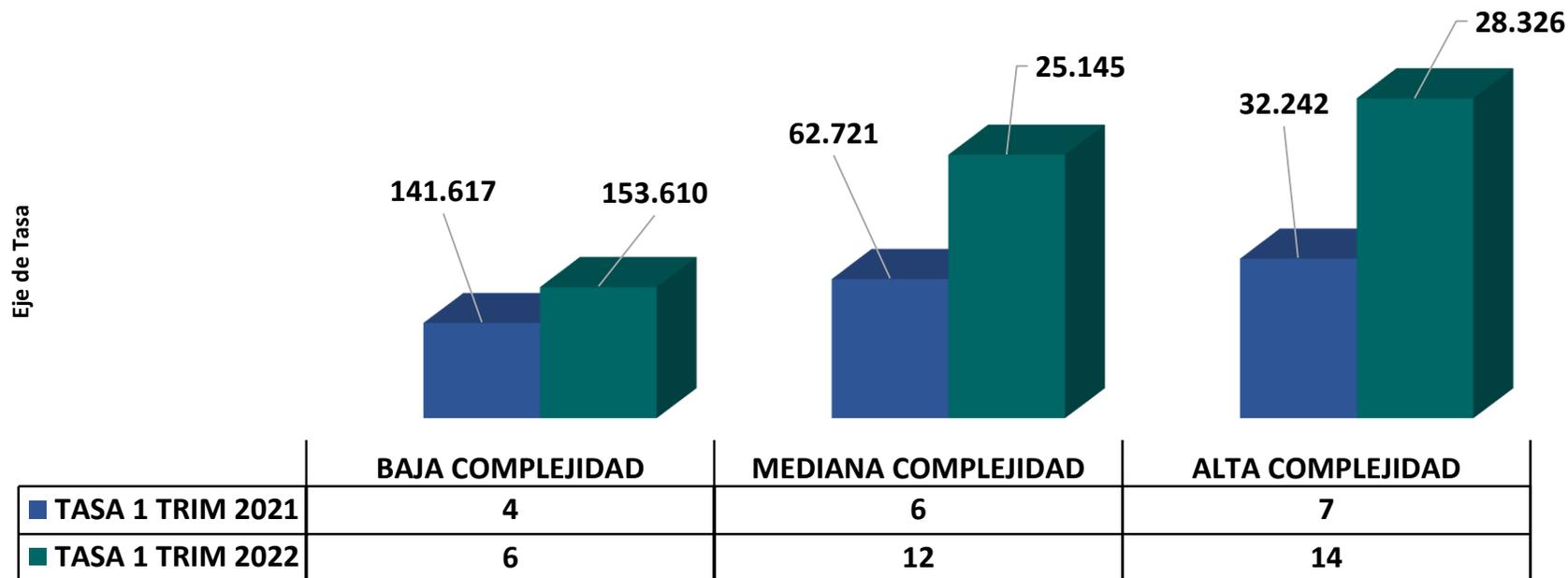
NUMERO Y TASA DE PETICIONES



Tasa por cada mil usuarios

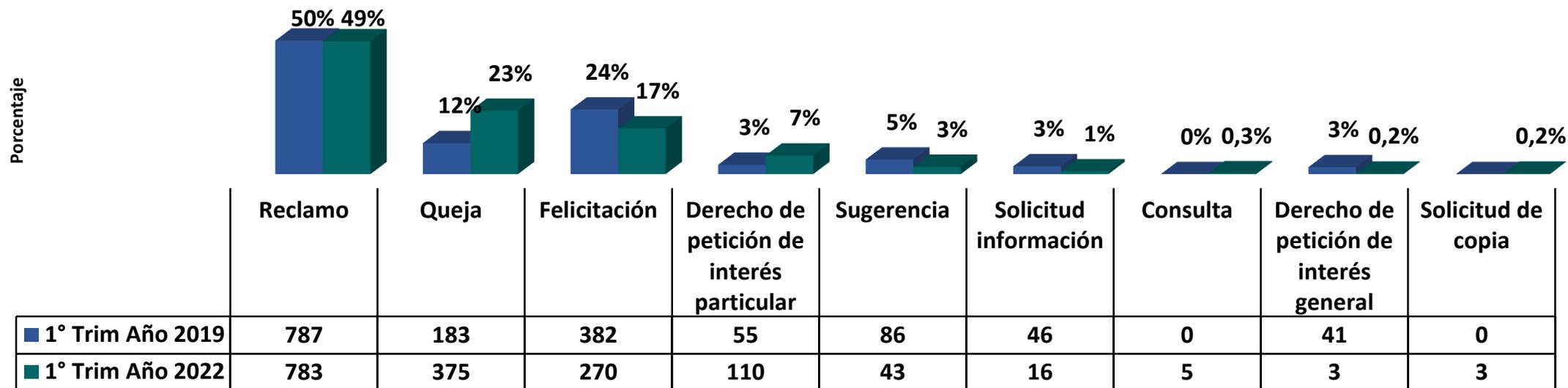
TOTAL	PQRS 1° Trim 2019	Población Atendida 1 Trim 2019	Tasa 1° Trim 2019	PQRS 1° Trim 2022	Población Atendida 1° Trim 2022	Tasa 1° Trim 2022
	1.581	192.669	8	1.608	231.127	7

TASA DE PETICIONES DISCRIMINADAS POR NIVEL DE COMPLEJIDAD



En la alta complejidad es donde la tasa presentó mayor proporción, por cada 1.000 usuarios atendidos se reciben 14 peticiones

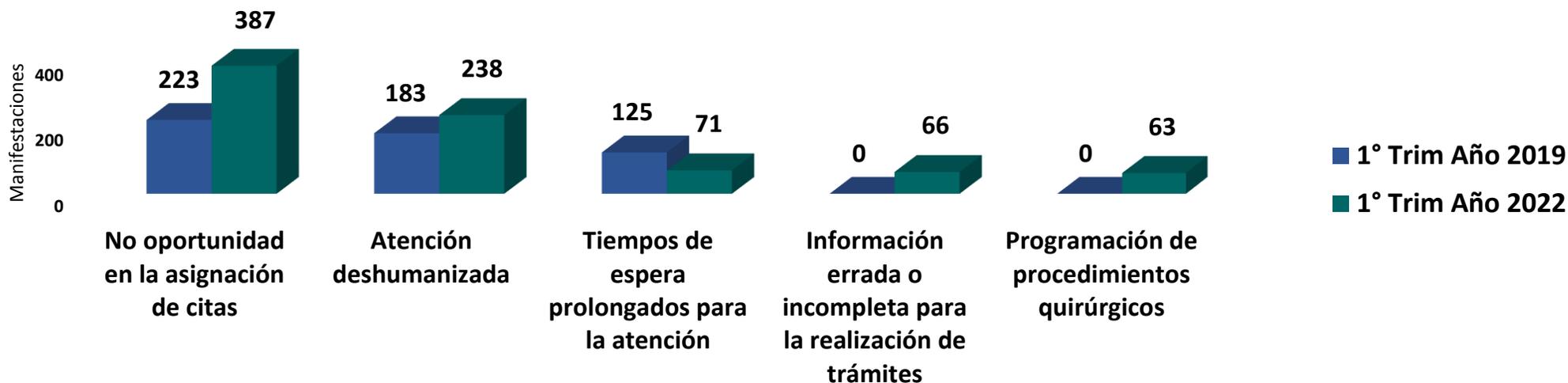
PETICIONES POR TIPOLOGÍAS



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.
- ✓ **NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y/O RESULTADOS:** Principalmente Losartan (En Desabastecimiento Nacional.)
- ✓ **INADECUADA ORIENTACIÓN:** de pacientes hospitalizados, durante consultas, de agendas, de tramites administrativos, de pertenencias perdidas de pacientes hospitalizados.

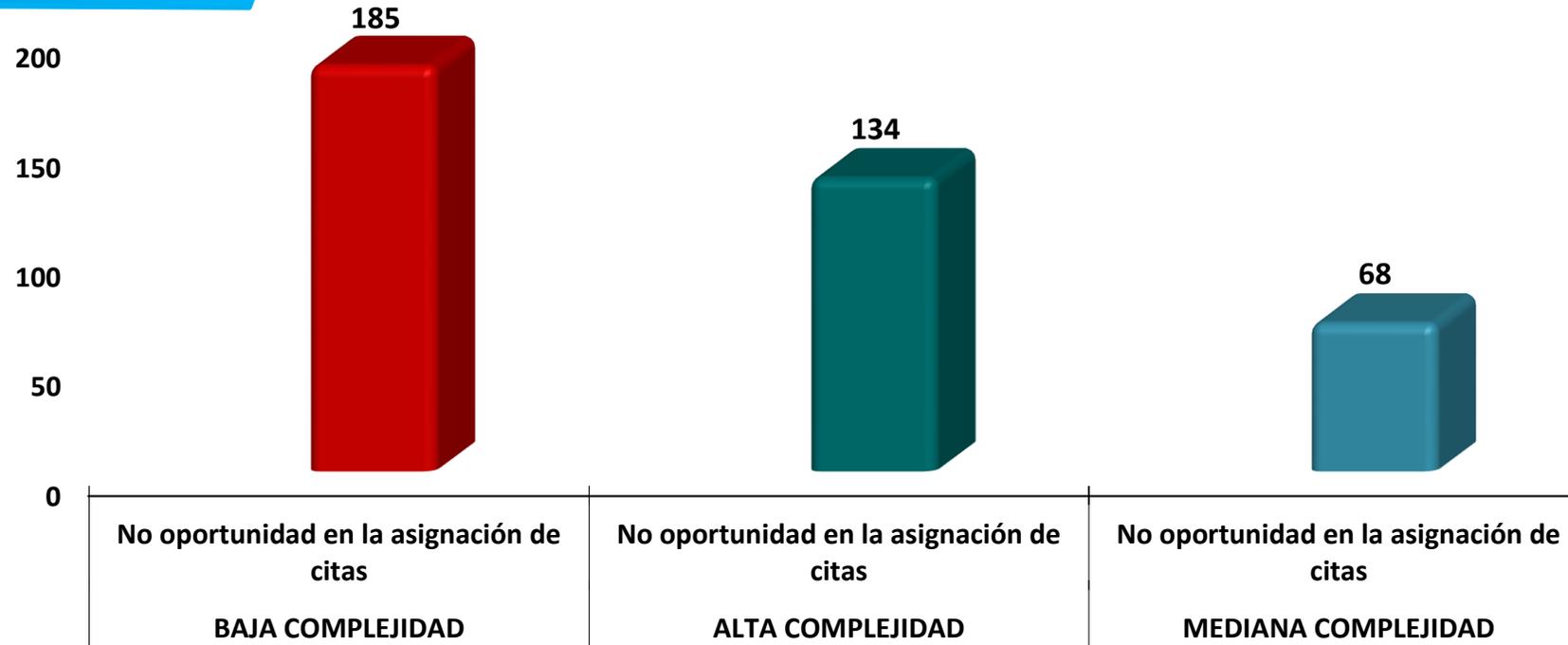
TOP 5, PRINCIPALES CAUSAS DE MANIFESTACIONES ENTIDAD



En el 2022 la causa principal es la no oportunidad en la asignación de citas con un 387 casos que equivale al 24%, **de un total de 1.608 requerimientos**, seguida de atención deshumanizada con 238 casos que representa el 15%.

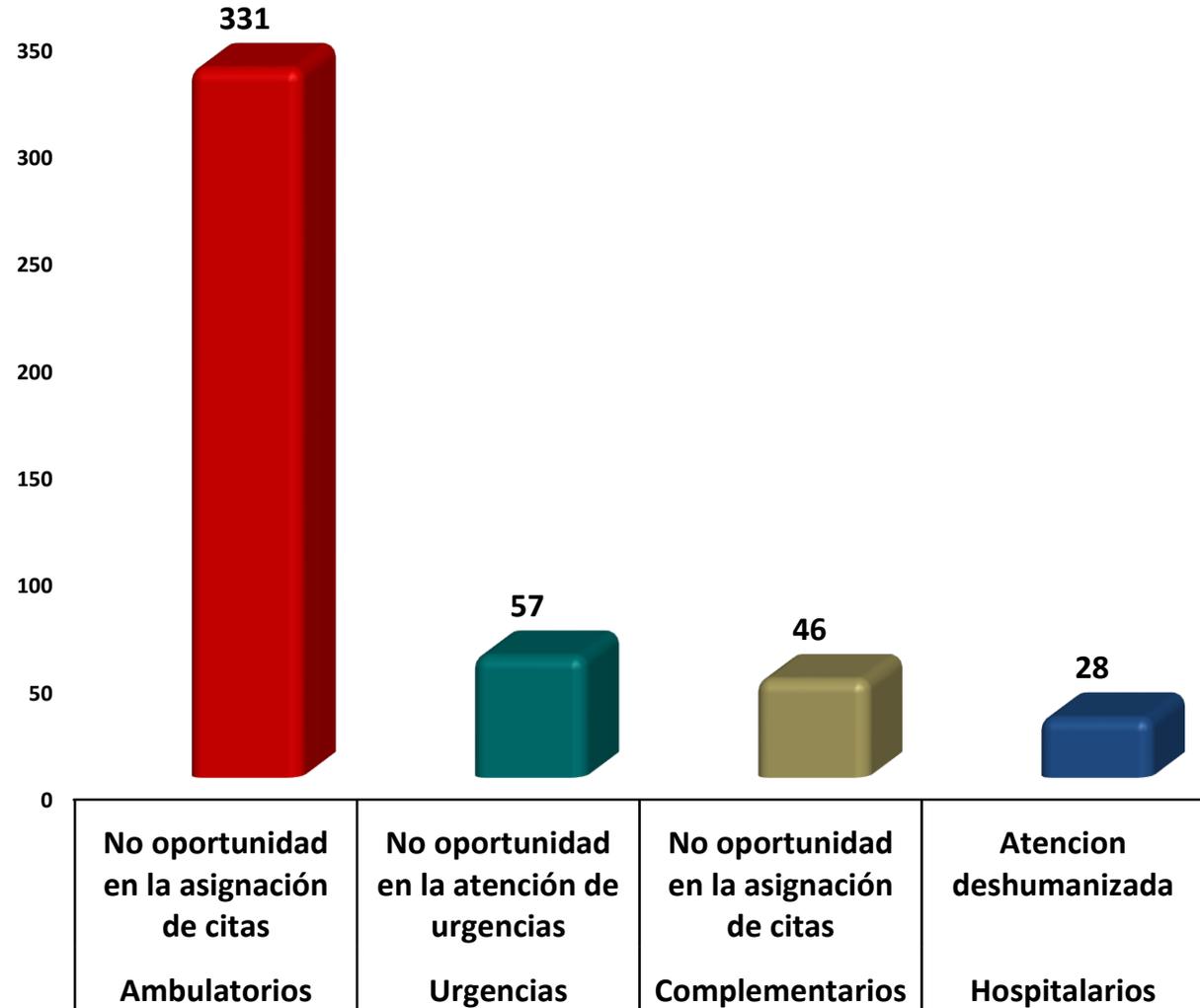
COMPARATIVO DE CAUSA PRINCIPAL NIVEL DE COMPLEJIDAD

TOTAL 2022



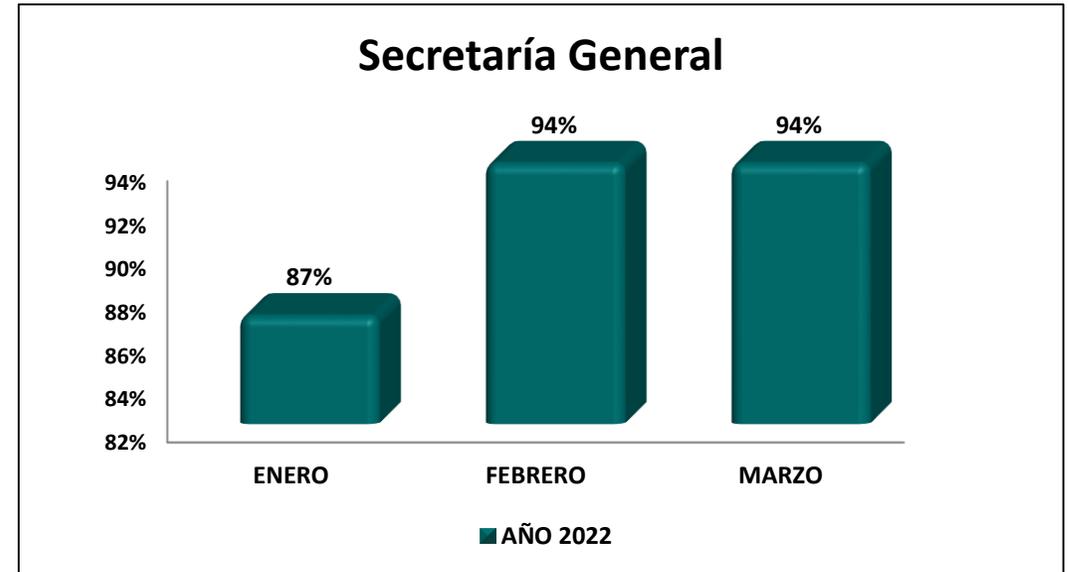
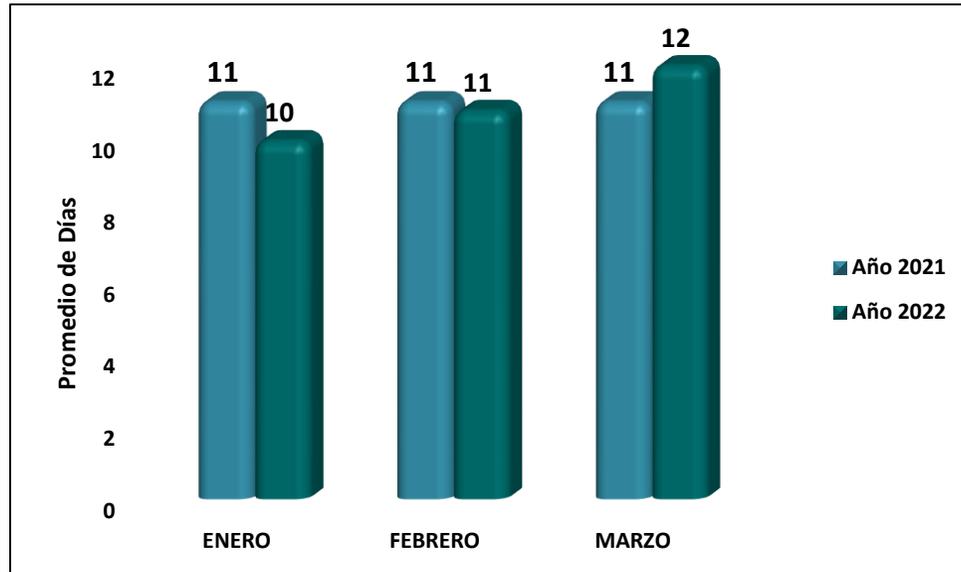
CAUSA PRINCIPAL DE CADA PROCESO

TOTAL 2022



PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA

MEDICIÓN EXTERNA A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS





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

