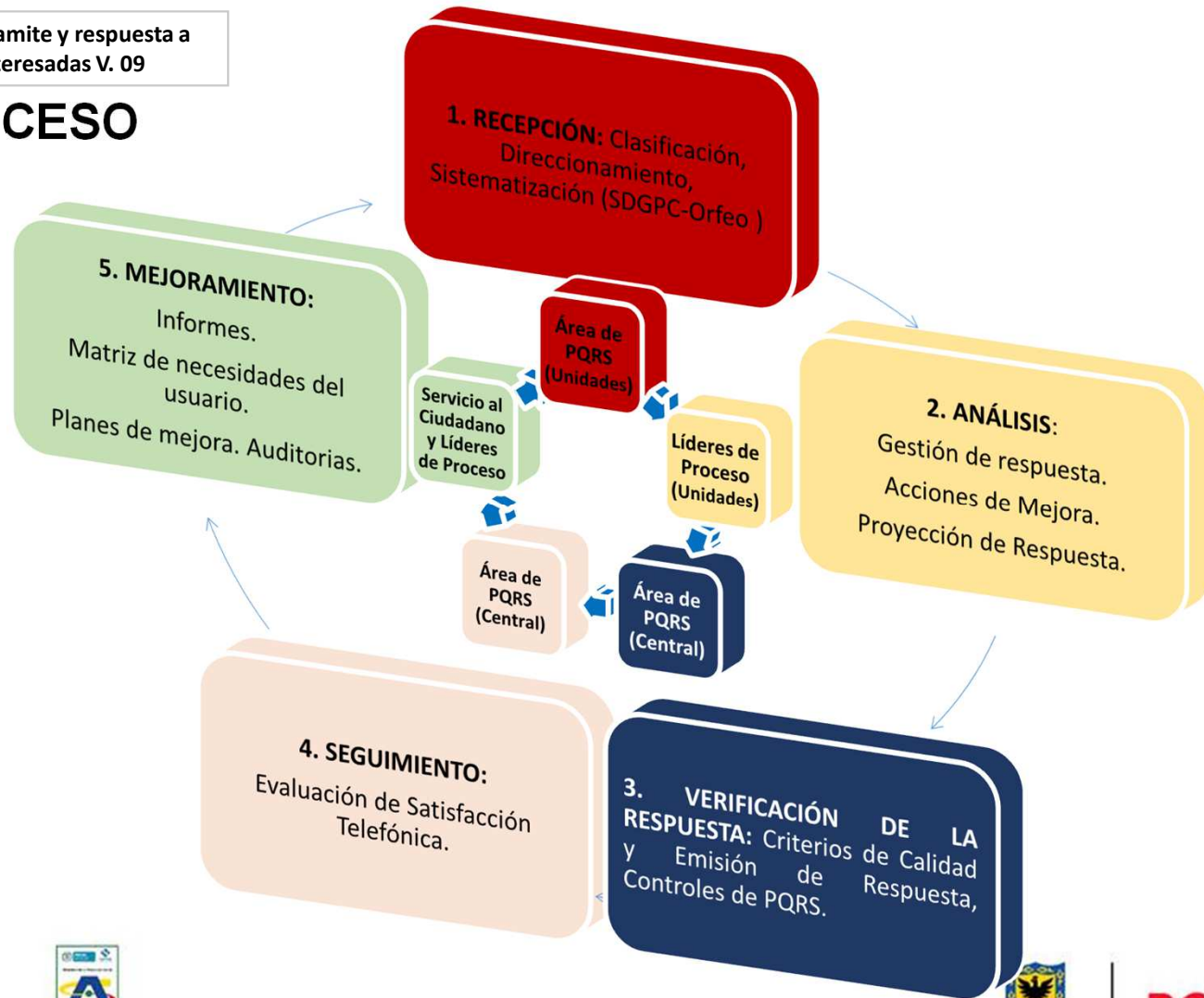




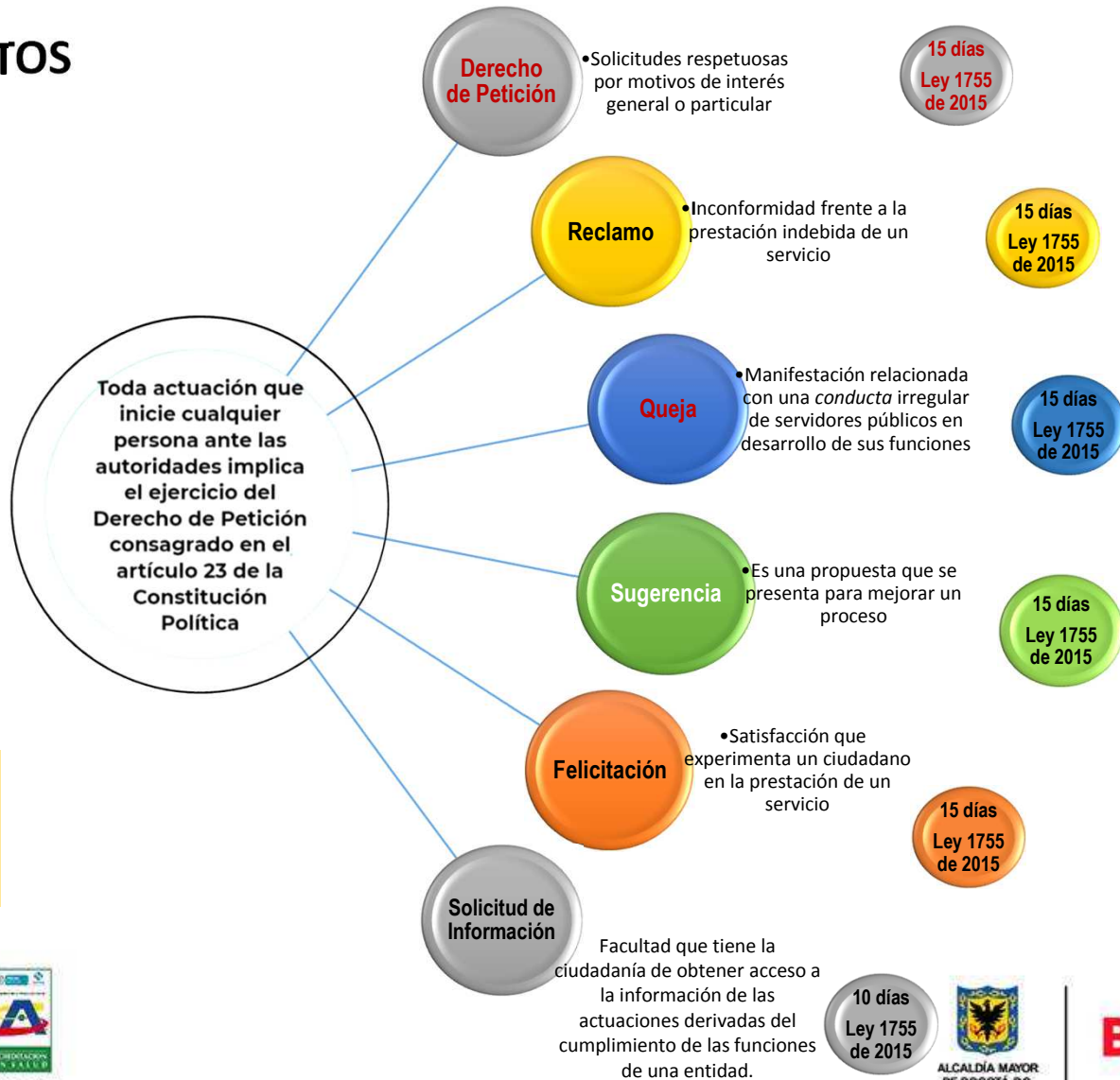
# OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE PQRS 3° TRIMESTRE 2021

## CICLO DEL PROCESO



# TIPOS DE REQUERIMIENTOS



**Decreto 491 de 2020**  
 Extiende el término respuesta a 30 días, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

# CANALES DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS

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

Para la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son importantes sus PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) y para ello contamos con los siguientes mecanismos de escucha:

- BUZÓN: UNIDADES DE SALUD**
- LINK BOGOTÁ TE ESCUCHA:**  
<https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
- ESCRITO**  
(Ventanilla de correspondencia)
- RENDICIÓN DE CUENTAS**
- EMAIL:**  
[contactenos@subredsuoccidente.gov.co](mailto:contactenos@subredsuoccidente.gov.co)
- PRESENCIALES:**  
Unidades de Salud
- REDES SOCIALES**
- TELEFÓNICO: 439 9090**  
Extensión 2503

**Medio de RECEPCIÓN DE PQRS MECANISMOS DE ESCUCHA**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

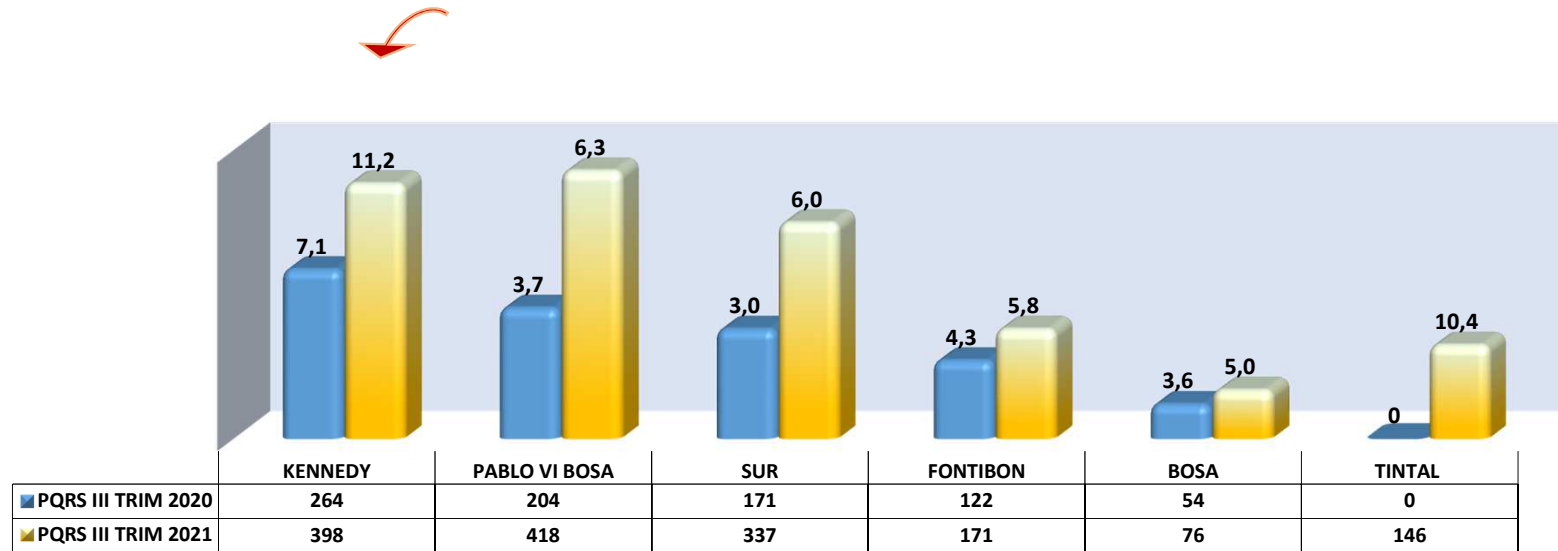
CANAL	3° Trim AÑO 2020	3° Trim AÑO 2021
BUZONES DE SUGERENCIAS	587	1078
APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA	207	432
ESCRITO (VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA)	4	12
EMAIL: <a href="mailto:contactenos@subredsuoccidente.gov.co">contactenos@subredsuoccidente.gov.co</a>	12	12
PRESENCIAL: Oficinas de Servicio al Ciudadano	4	8
REDES SOCIALES: Facebook, Twitter, Instagram	1	0
TELEFONICO	0	4
<b>Total</b>	<b>815</b>	<b>1.546</b>

## NUMERO Y TASA DE PETICIONES 3° Trimestre



En el III Trimestre 2021 la cifra de peticiones **tuvo un aumento del 89%** frente a la vigencia 2020, se estima que con la reactivación económica a mayor presencia de usuarios en los centros de salud. **La tasa de peticiones mas alta se presentó en el mes de Agosto, teniendo en cuenta que por cada 1.000 usuarios atendidos 7 interpusieron petición.**

## PETICIONES DISCRIMINADAS POR UNIDADES 3° Trimestre

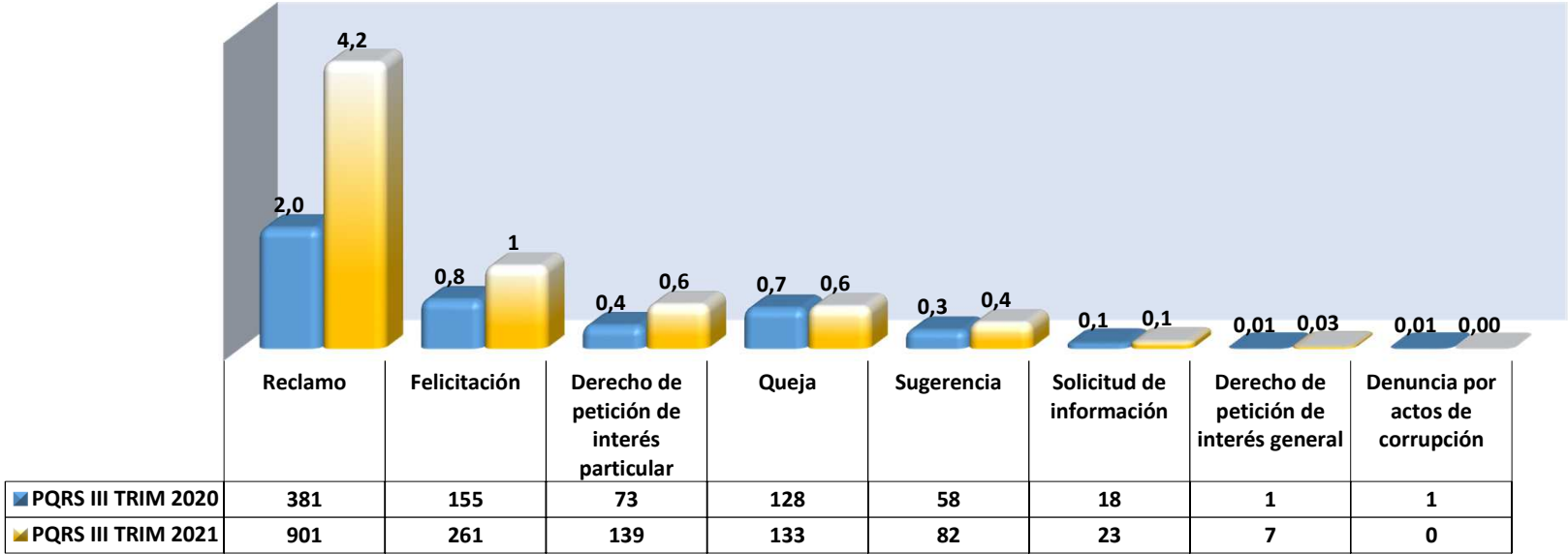


La Unidad de Servicios de Salud Pablo VI, fue donde mayor número de peticiones se gestionaron. Sin embargo la tasa de peticiones mas alta se presenta en Kennedy con 11,2 por cada 1.000 usuarios atendidos, esto se debe a que el numero de población atendida en Kennedy es menor que en pablo VI.

En la vigencia 2020 la Unidad de Servicios de Salud Tintal registra en 0, toda vez que para dicha vigencia esa sede hacia parte de la Unidad de Kennedy y por tanto las peticiones fueron incluidas en la cifra de la Unidad de Kennedy.

# PETICIONES POR TIPOLOGÍAS - TASA

## 3° Trimestre

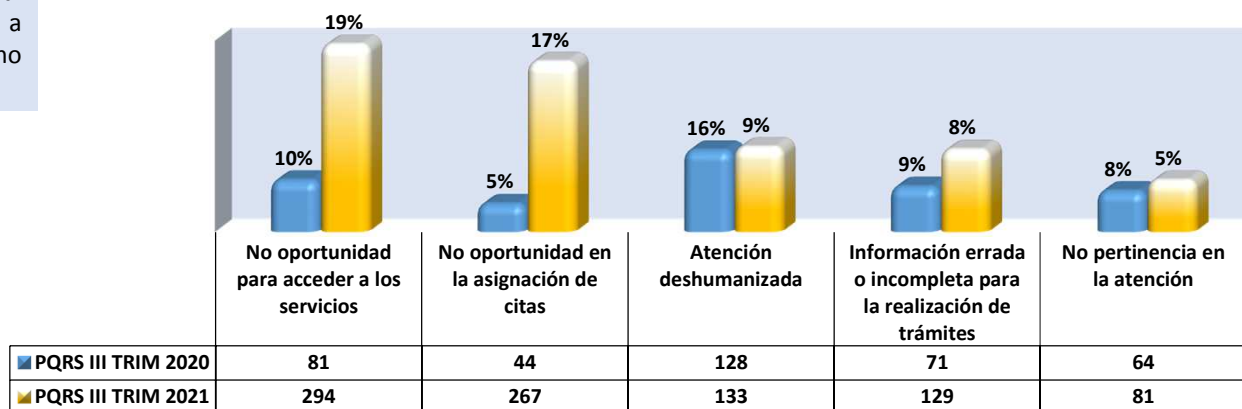


Las 3 principales tipologías son los **Reclamos, Felicitaciones y Derechos de Petición**, donde en los Reclamos influyen variables como:

- ✓ **INADECUADA ORIENTACIÓN:** de pacientes hospitalizados, durante consultas, de agendas, de tramites administrativos, de pertenencias perdidas de pacientes hospitalizados.
- ✓ **NO OPORTUNIDAD DE SERVICIOS:** Consultas Externa, Urgencias, Servicios de Hospitalización, Quirúrgicos.

## TOP 5, PRINCIPALES CAUSAS DE MANIFESTACIONES Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. 3° Trimestre

En el III Trimestre de 2021 la causa principal es la no oportunidad para acceder a servicios con un 19%, seguida de la no oportunidad de citas médicas.



**No oportunidad para acceder a los servicios:** Camas Hospitalarias, Exámenes, interconsultas tardías, cuidados asistenciales de enfermería, referencia y contrarreferencia, Etc.

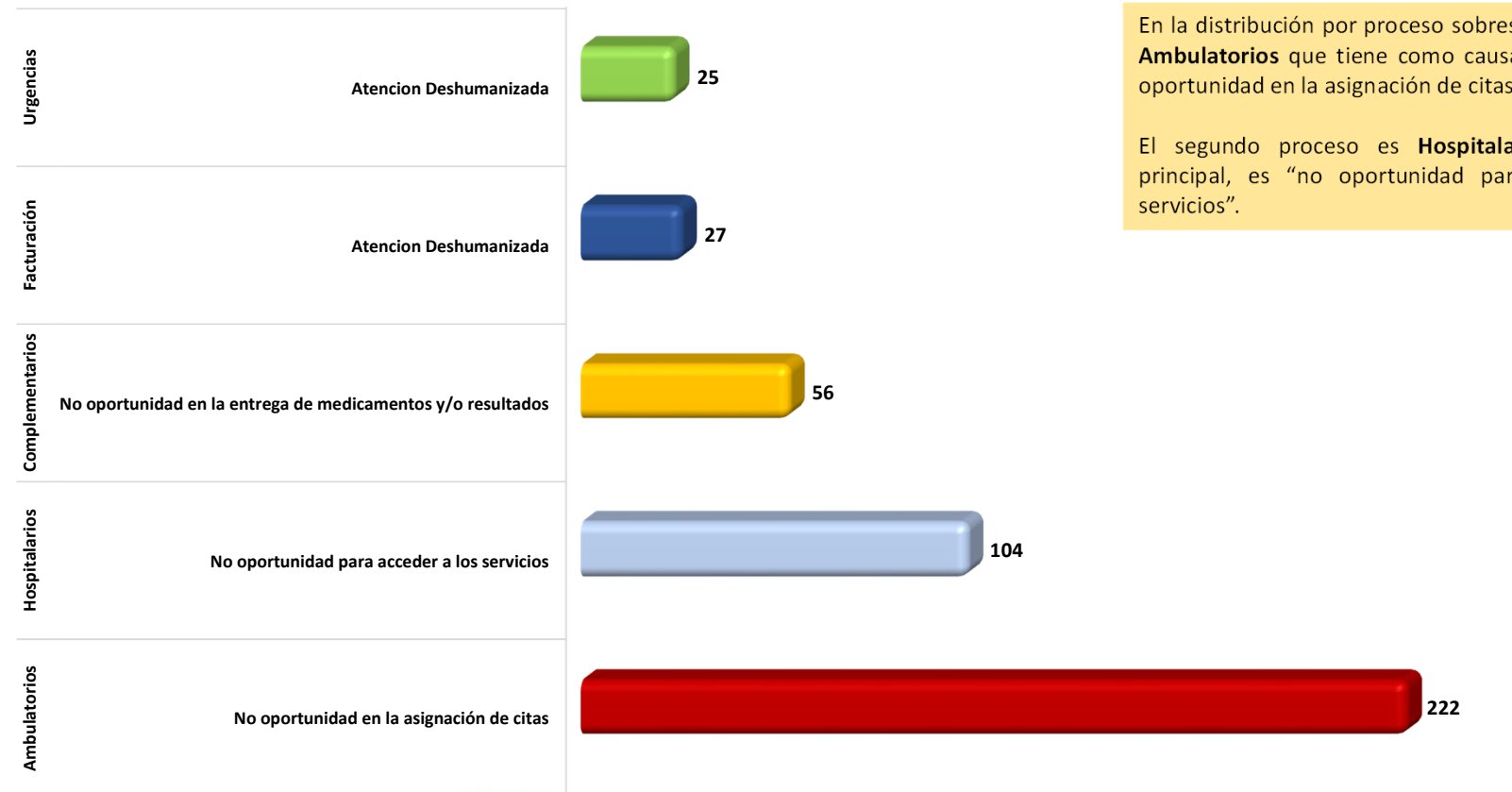
**No pertinencia:** Son casos donde el paciente considera que los servicios prestados fueron limitados y/o insuficientes para los síntomas o necesidades de su estado de salud.

**Información errada o incompleta para la realización de tramites:** de pacientes hospitalizados, durante consultas, de agendas, tramites administrativos, de pertenencias de pacientes hospitalizados.



# CAUSA PRINCIPAL DE CADA PROCESO, AÑO 2021

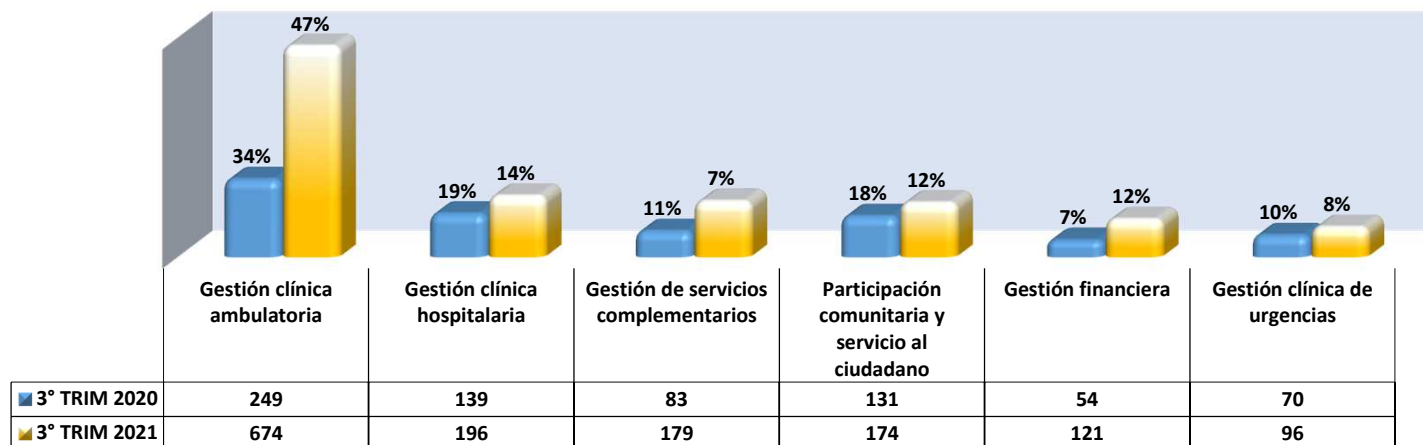
## 3° Trimestre



En la distribución por proceso sobresale el proceso de **Ambulatorios** que tiene como causa principal la “No oportunidad en la asignación de citas”.

El segundo proceso es **Hospitalarios** y la causa principal, es “no oportunidad para acceder a los servicios”.

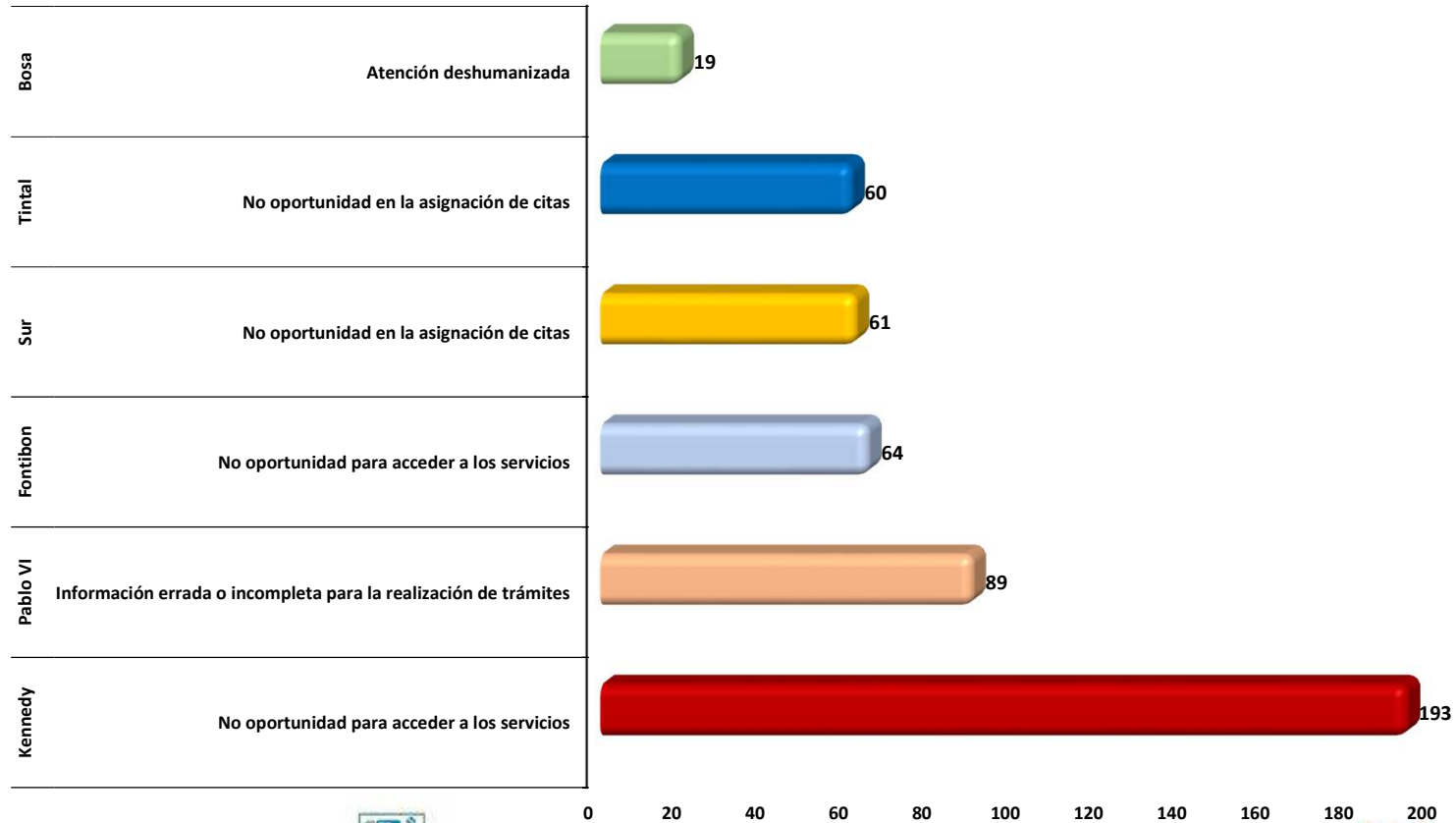
## PETICIONES POR PROCESOS DE PRIMERA LÍNEA 3° Trimestre



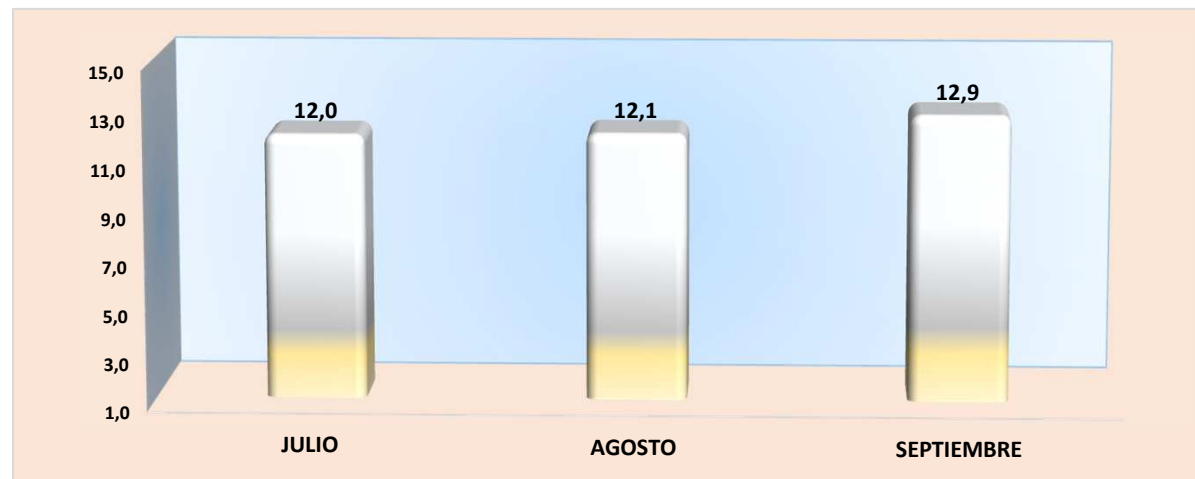
Gestión Clínica Ambulatoria (consulta externa) es el proceso que mayor numero de peticiones recibió con el 47%, seguido de Gestión Clínica Hospitalaria con el 14% y en tercer lugar Gestión de Servicios Complementarios 7%.

# COMPARATIVO DE CAUSA PRINCIPAL DE CADA UNIDAD

## 3° Trimestre



## PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA 3° Trimestre 2021



**El promedio acumulado son 12 días hábiles**  
Cumpliendo con la norma



**¡JUNTOS LO  
HACEMOS MEJOR!**

**GRACIAS**



Secretaría de Salud  
Subred Integrada de Servicios de Salud

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



**BOGOTÁ**  
Subred Sur Occidente