

La



que estamos
construyendo

PQRD 2 TRIMESTRE 2023

PQRD GENERAL 2022-2023

COMPARATIVO BOGOTA Y META PQRD 2022 - 2023



Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

Con corte al mes de JULIO del 2023 la radicación disminuyó un 8% frente al mes anterior y un 6% frente al mismo mes del año anterior (2022)

COMPARATIVO SUCURSAL 2022-2023

RADICACION PQRD BOGOTA - META - SOACHA

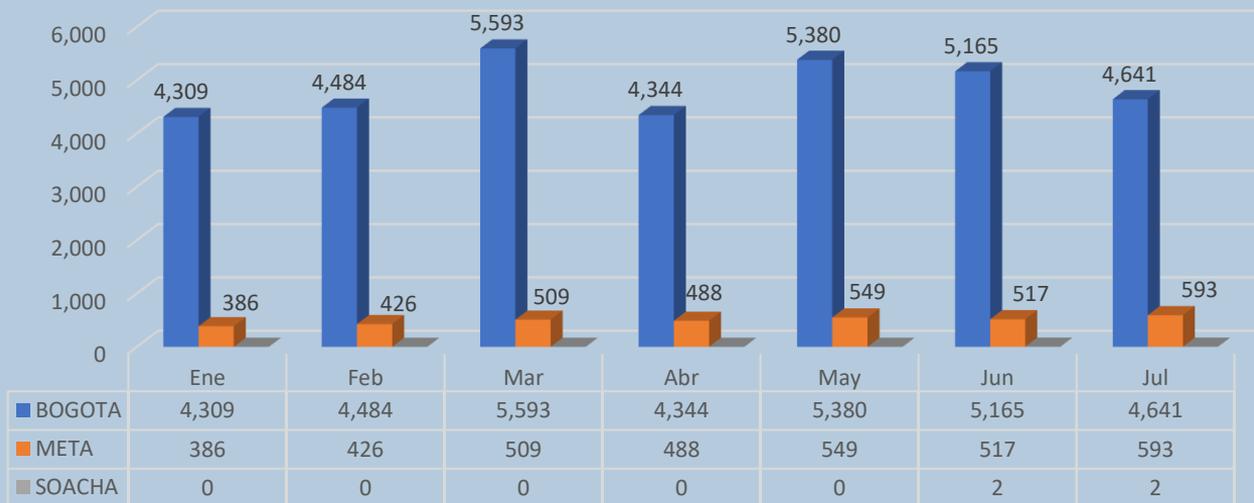


Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

Con corte al mes de JULIO del 2023. La Sucursal Bogotá representa el 90% (4641) del total de PQRD recibidas y el 10% (593) corresponde a sucursal Meta, Para este mes la sucursal Soacha solo recibió 2 PQRD. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2023

PRINCIPALES MOTIVOS 2023

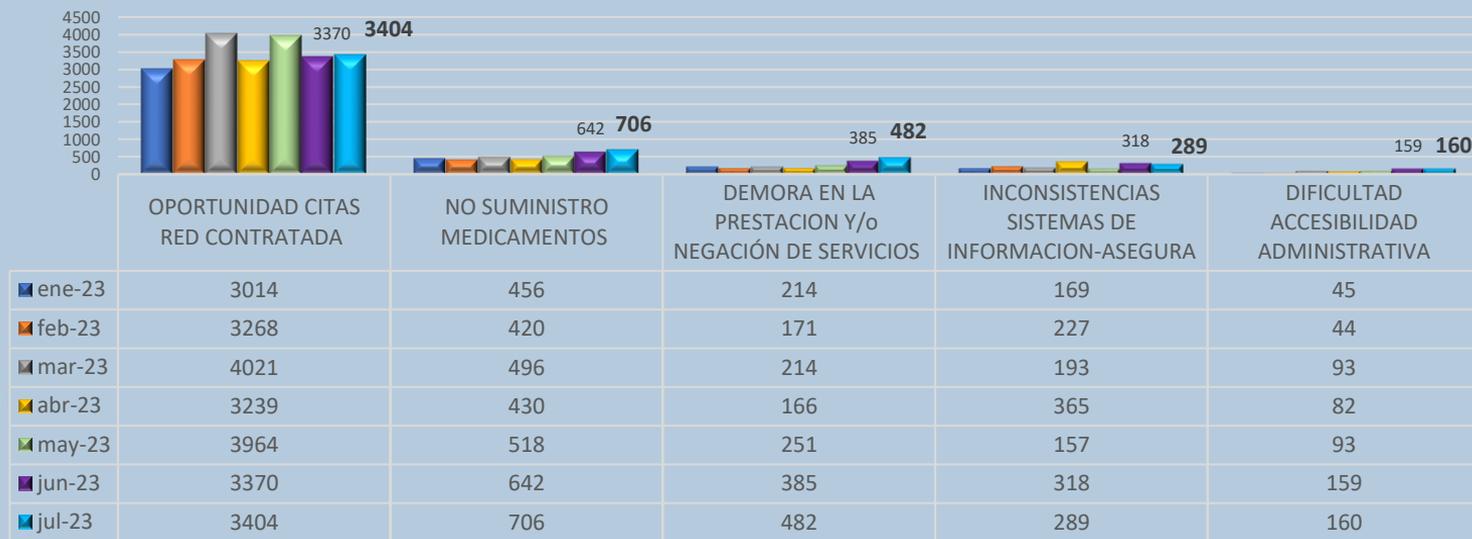
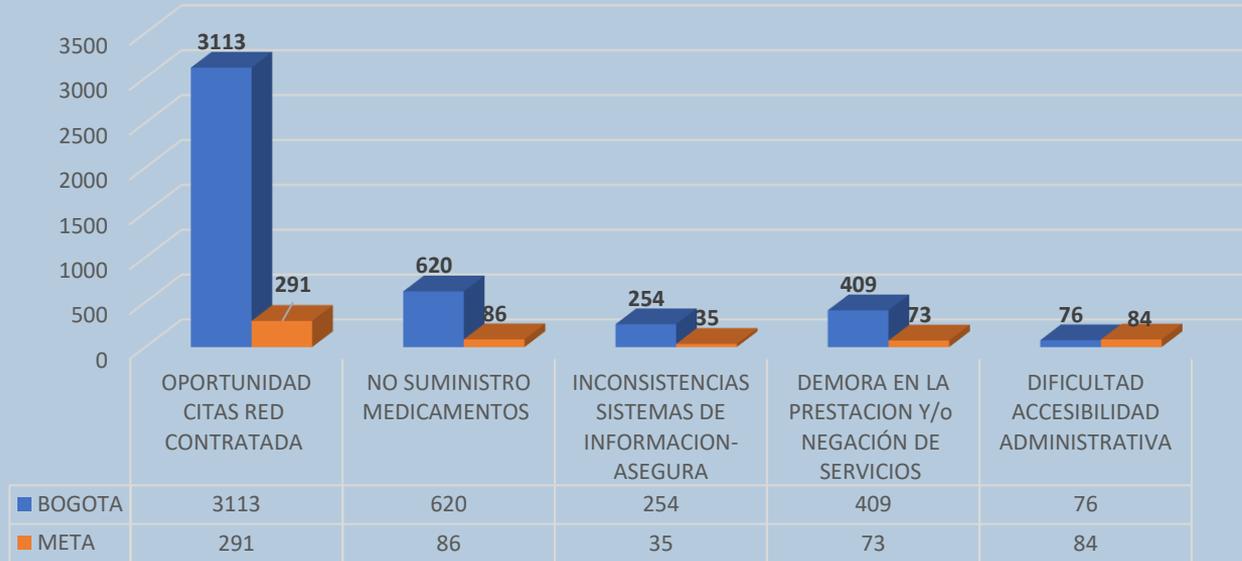


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de Julio de 2023, el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 65% de participación seguido de entrega de medicamentos con un 13% se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presento un aumento del 1% en comparación con el mes anterior y no suministro de entrega de medicamentos, presento un aumento del 10 %

PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA - META

PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA Y META



Para el mes de julio , en la sucursal **Bogotá** se observa que los principales motivos corresponden a Oportunidad de Cita y No suministro de Medicamentos, al igual que para la sucursal del meta.

CAUSA GENERAL

CAUSA GENERAL BOGOTA Y META



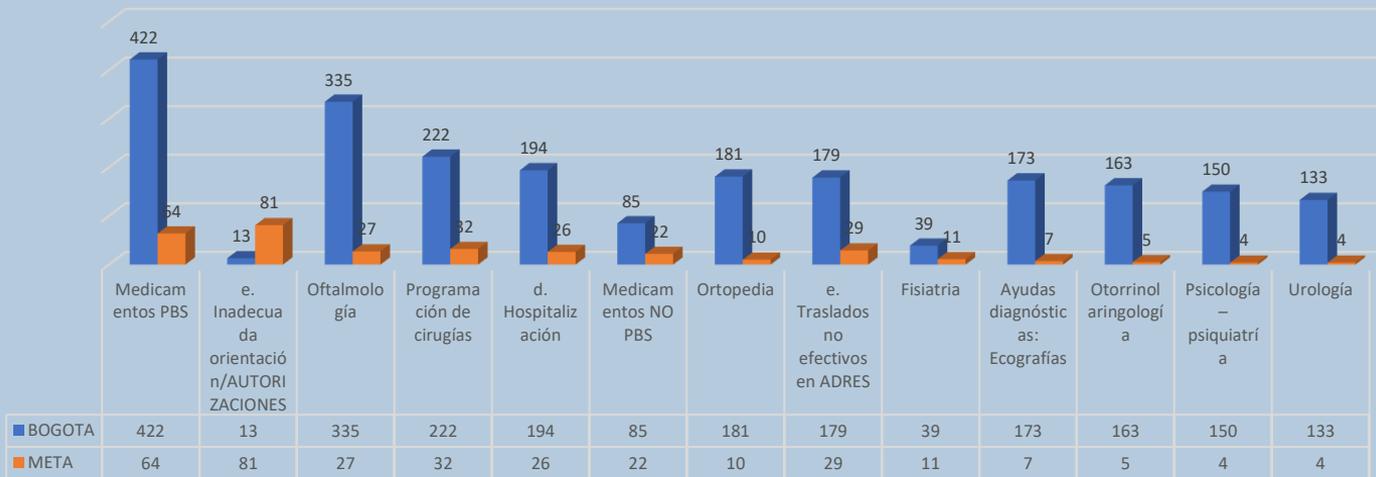
La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a (***dificultad en la entrega de medicamentos PBS , seguido de oportunidad citas red contratada de oftalmología, ortopedia y programación de cirugía, Urología, Medicina General.***

MANZANAS DEL CUIDADO



COMPARATIVO CAUSA BOGOTA – META

COMPARATIVO CAUSA BOGOTA - META JULIO 2023

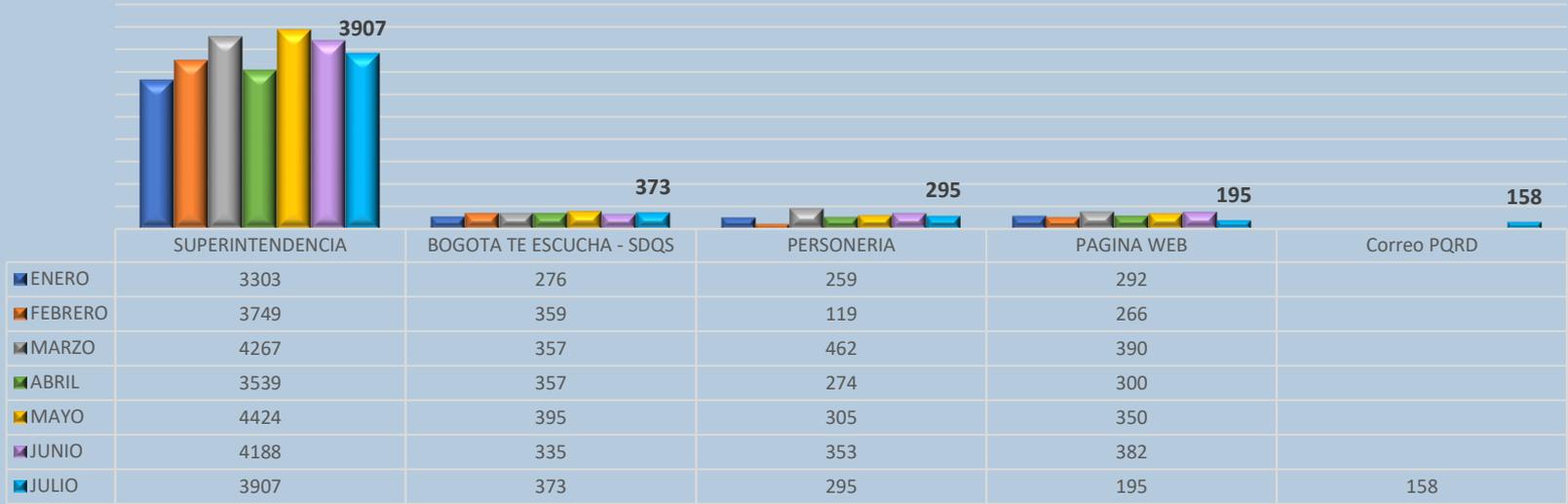


Para el mes de JULIO de 2023, frente al comparativo de mayores causales de PQRD se identifica que para la sucursal de Bogotá se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de oftalmología , programación de cx . Para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS , seguido de Autorización, Programación de Cx y oftalmología.

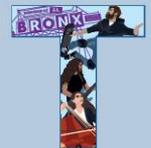


PARTICIPACIÓN POR ENTE RADICADOR

PARTICIPACION POR ENTE RADICADOR - COMPARATIVO POR MES



Para el mes de JULIO de 2023 los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia de Salud con un 75%, cabe anotar un alto porcentaje de los usuarios que interponen la PQRD nunca acudieron a la línea distrital para asignación de citas. En segundo lugar, se encuentran, seguido de Bogotá te escucha, personería y pagina web



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



SECRETARÍA DE
SALUD



Radicación PQRD - Superintendencia Nacional de Salud Bogotá y Meta 2022-2023

SUPERSALUD PQRD RADICADAS 2023



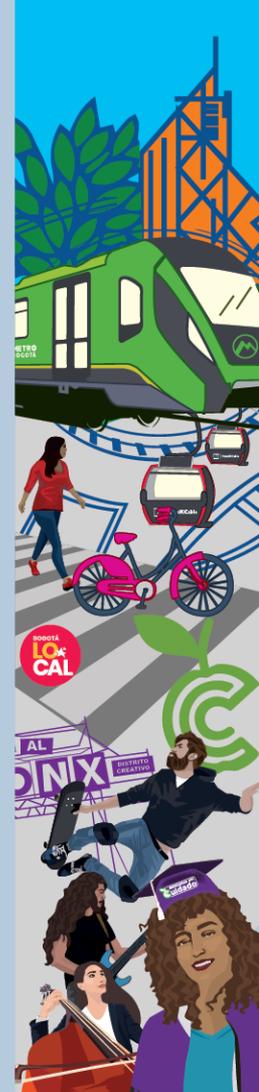
Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud, para el mes de JULIO de 2023 el 75% de las PQRD Bogotá y Meta, se receptionan por este sitio. Para el mes de julio se presentó una disminución en la radicación del 5% en comparación con el mes anterior.

Radicación PQRD - Superintendencia Nacional de Salud Bogotá 2022-2023

SUPERSALUD BOGOTA 2022 - 2023



Con corte al mes de JULIO del 2023 la radicación Supersalud Bogotá disminuyó un 8% y un 7% frente al mismo mes del año anterior (2022).



RADICACION BOGOTA



PQRD GENERAL 2022-2023

BOGOTA

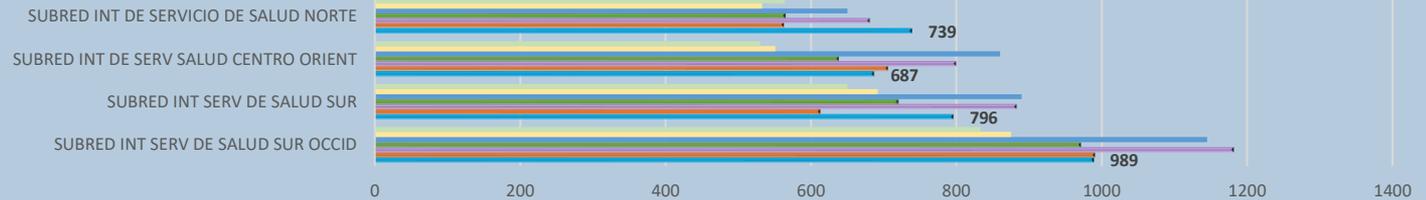


Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

Con corte al mes de JULIO del 2023 la radicación de PQRD en Bogotá disminuyó un 10% frente al mes anterior

PRIMER MOTIVO BOGOTA (1.OPORTUNIDAD DE CITAS)

COMPARATIVO MES RADICACION PQRD SUBREDES



	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
julio	833	650	530	564
junio	875	692	551	533
mayo	1145	890	860	650
abril	971	720	638	565
marzo	1182	883	800	681
febrero	991	613	706	563
enero	989	796	687	739

Fuente 588 - Capital Salud

Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de julio, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 32% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 25%. Es preciso resaltar que se presenta una disminución del 3% de la radicación, teniendo en cuenta la estrategia de listas de espera.

PRINCIPALES CAUSAS PQRD BOGOTA – 1. OPORTUNIDAD DE CITA

PRINCIPALES CAUSAS – SUBREDES BOGOTA

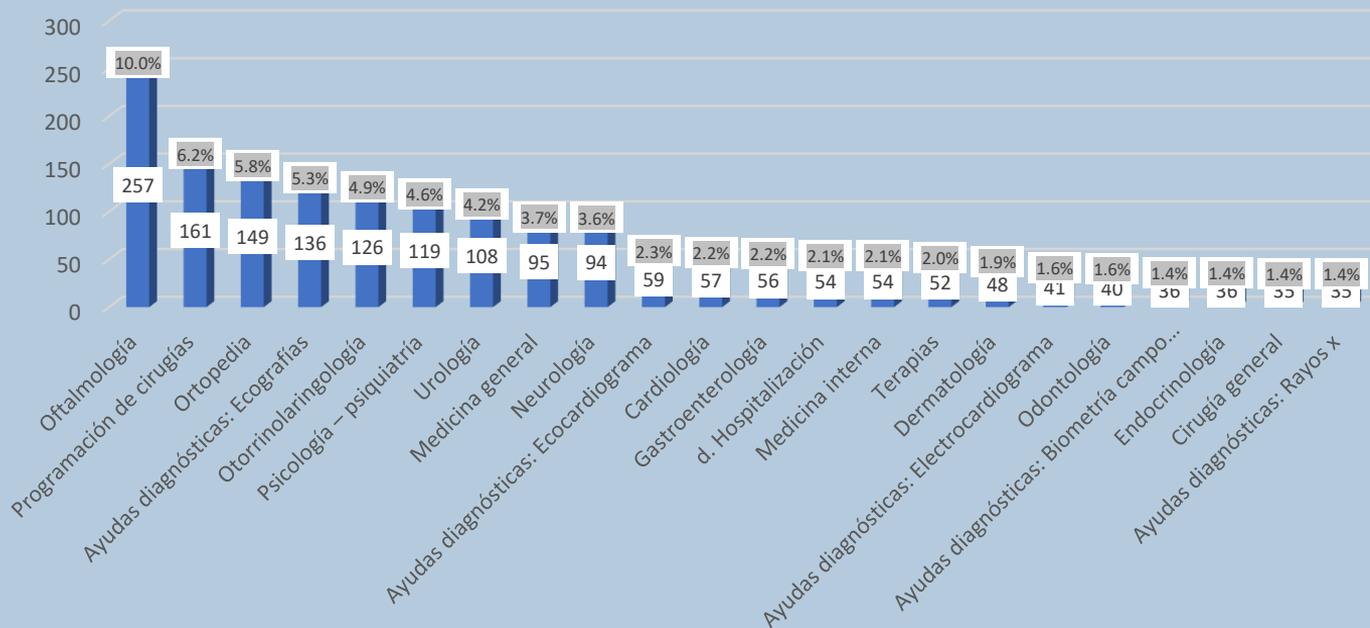


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

En el total general de causales de las subredes (Bogotá), se evidencia que el servicio de Oftalmología se encuentra en un primer lugar, seguido de programación de cirugías, ortopedia, ecografías y otorrino.

COMPARATIVO PRINCIPALES CAUSAS PQRD BOGOTA

1. OPORTUNIDAD DE CITA

COMPORTAMIENTO RADICACION PQRD BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES

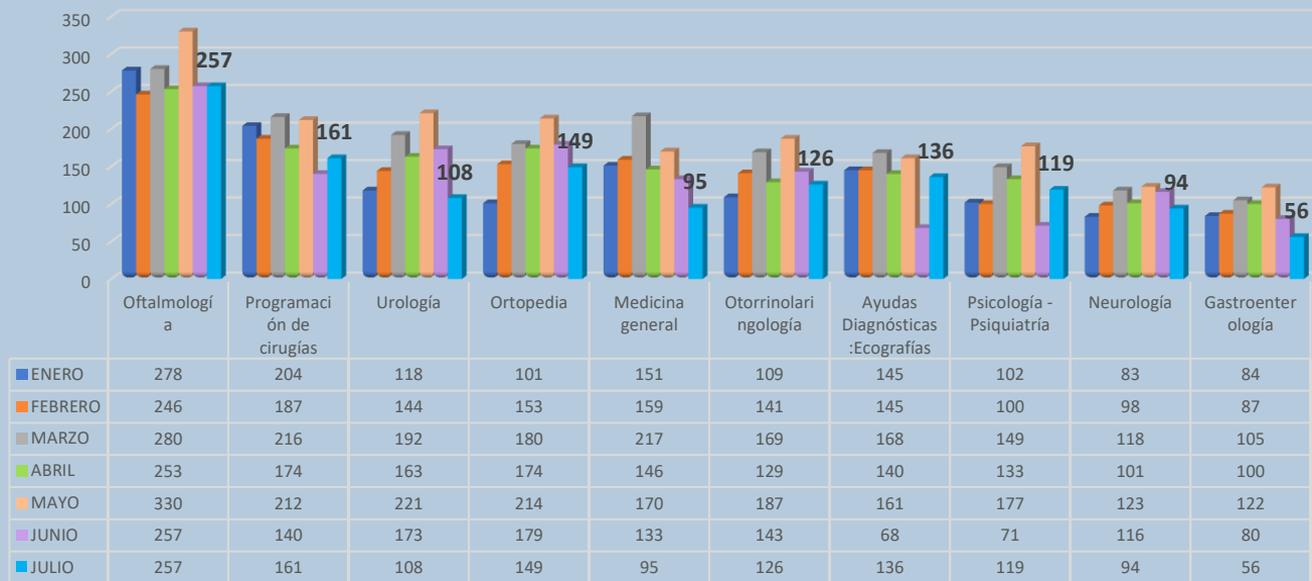
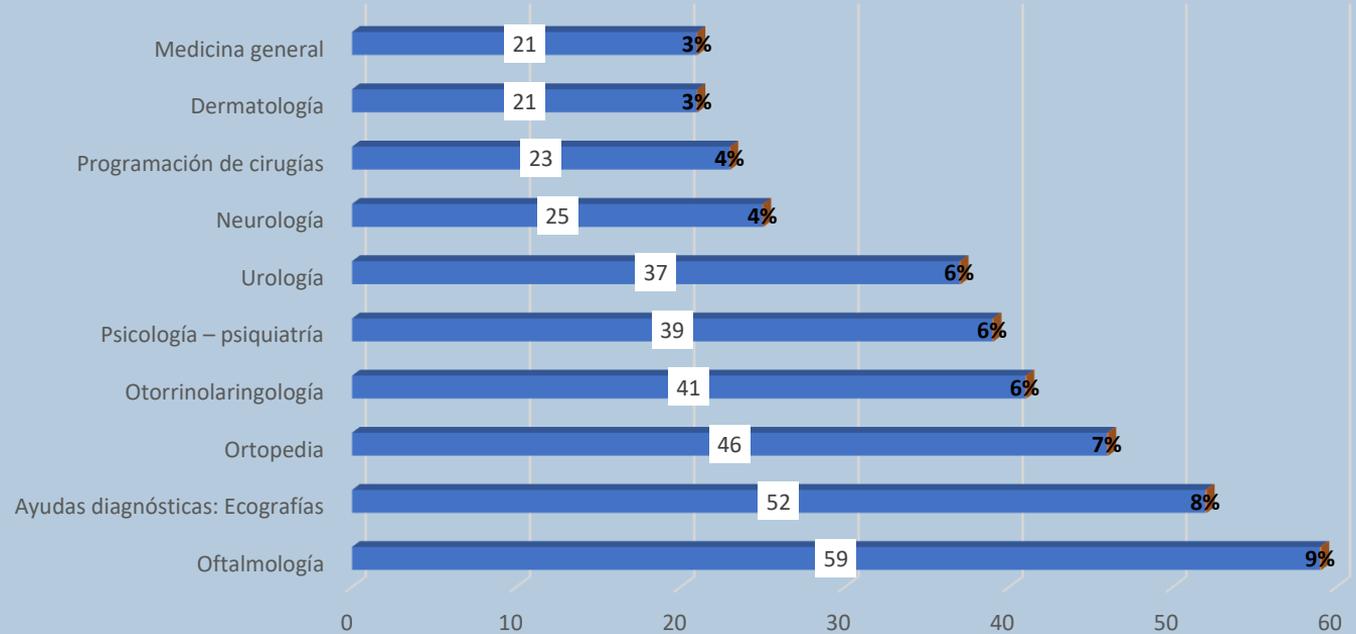


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

Realizando el comparativo por causa (ene – jul) subredes se identifica que el servicio de oftalmología se encuentra en primer lugar seguido de programación de cx , urología , ortopedia. Para el mes de julio las causas presentaron una disminución, teniendo en cuenta el plan de choque y la gestión de listas de espera. La única causa que aumento fue solicitud de ecografías.

SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED SUR

PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR JULIO



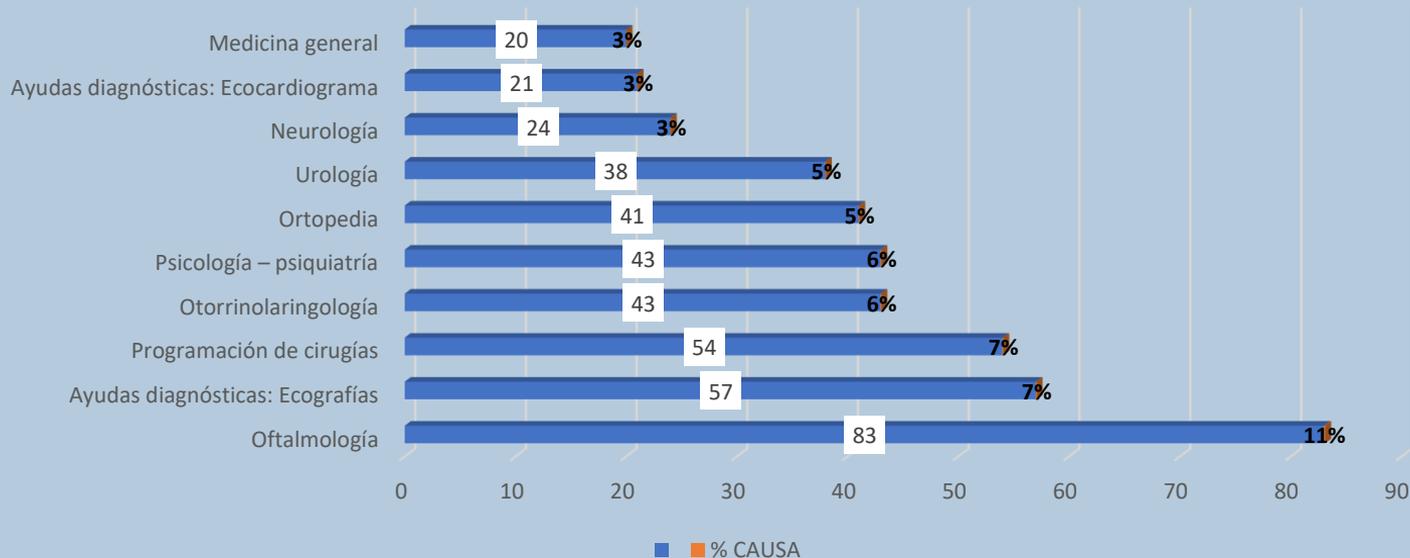
En cuanto a la Subred Sur se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, ecografías, ortopedia, otorrino y psicología. (en comparación con los meses anteriores Medicina General pasa de un 5 lugar al 10).

SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED SUR OCCIDENTE

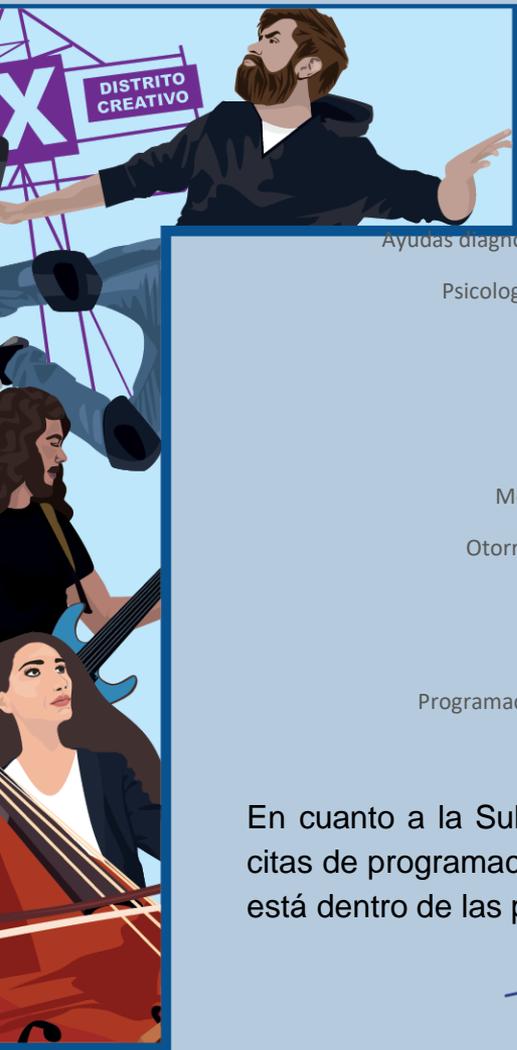
MANZANAS DEL
CUIDADO



PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR OCCIDENTE JULIO

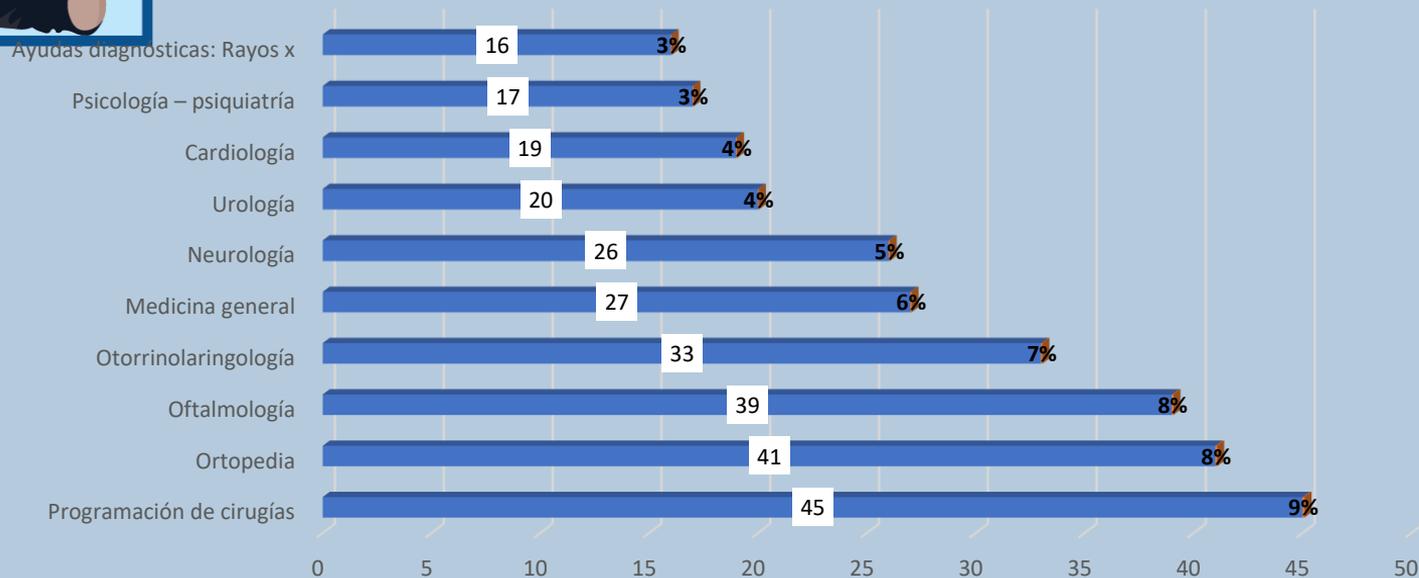


En cuanto a la Subred Sur Occidente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, Ecografía, programación cx, otorrino. (en comparación con los meses anteriores Medicina General pasa de un 6 lugar al 10).



SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED CENTRO ORIENTE

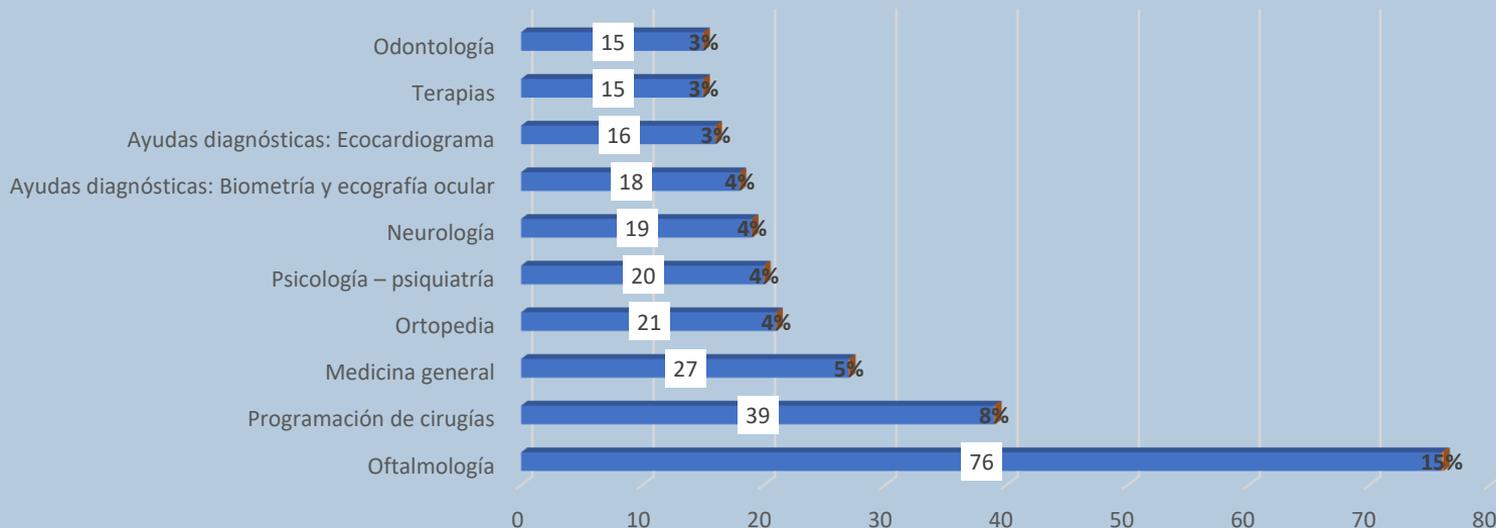
PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED CENTRO ORIENTE JULIO



En cuanto a la Subred Centro Oriente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de programación de cx, ortopedia, oftalmología, otorrino (para este mes medicina general nuevamente está dentro de las primeras 5 causas).

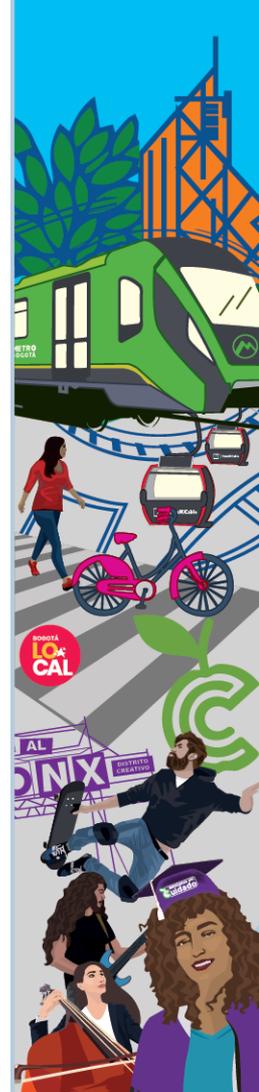
SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED NORTE

PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED NORTE JULIO

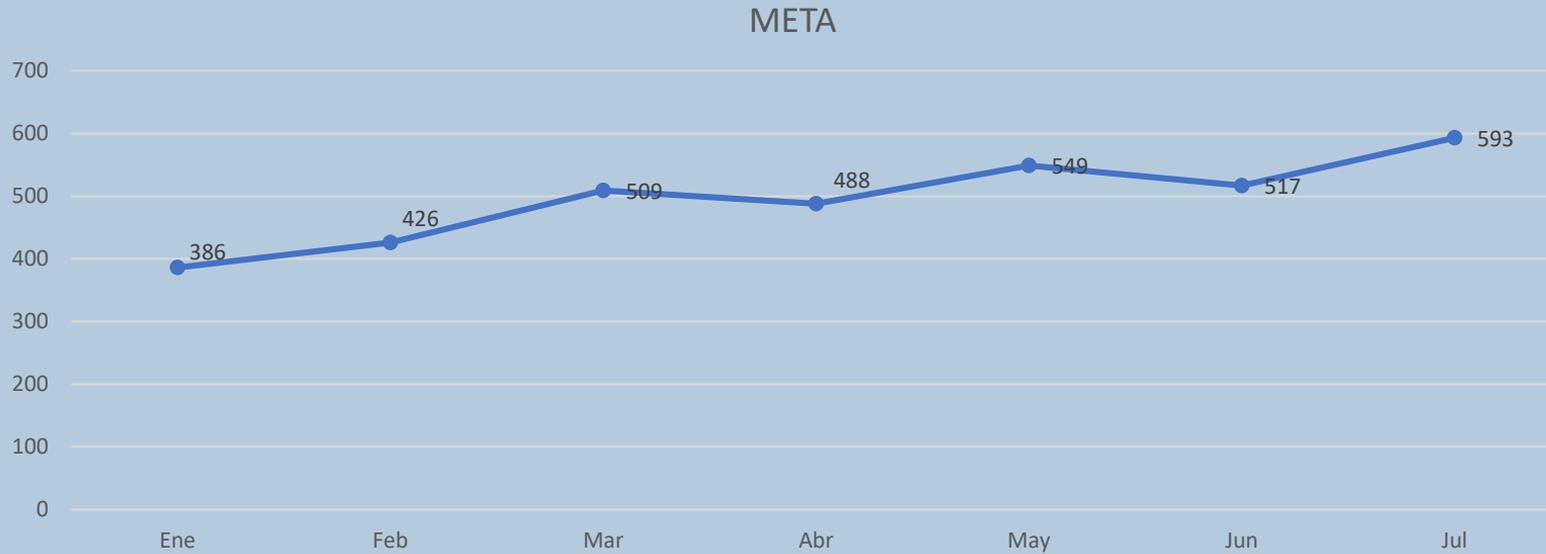


En cuanto a la Subred Norte se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, programación de cirugías, medicina general ortopedia y psicología. (para este mes medicina general nuevamente está dentro de las primeras 5 causas).

RADICACION META



RADICACION META

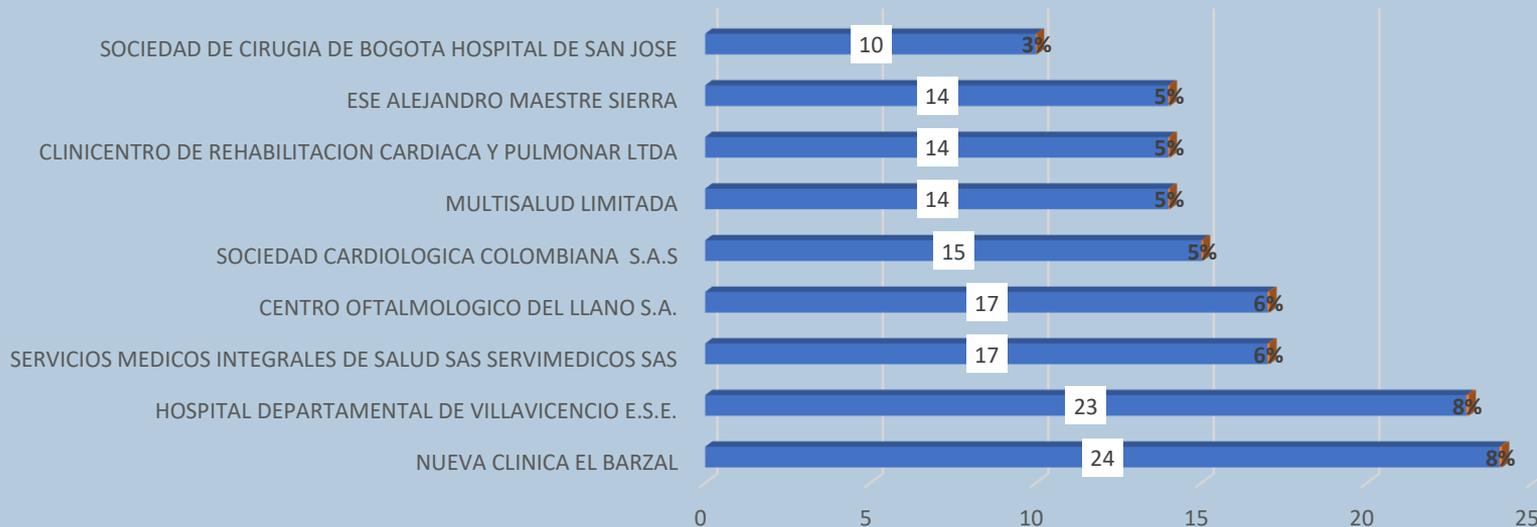


Con corte al mes de JULIO del 2023 la radicación de PQRD en Meta aumento un 15% frente al mes anterior



OPORTUNIDAD DE CITA – META

COMPARATIVO OPORTUNIDAD DE CITA - POR IPS - META JULIO



Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a la Clínica Barzal seguida del hospital departamental de Villavicencio.

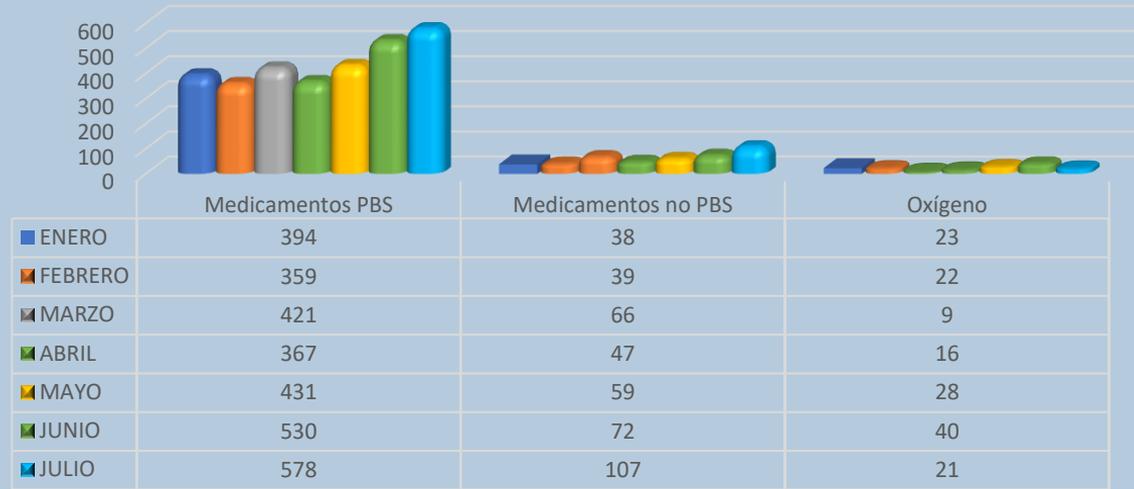


MOTIVOS NACIONAL



2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



Fuente 588 - Capital Salud

La segunda causa de PQRD corresponde al **No Suministro Medicamentos** el cual representa el 13% del total del PQRD, la mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS, en la mayor parte por desabastecimiento o discontinuados. Las IPS generadoras de las solicitudes corresponden: para el caso de la sucursal meta con la IPS Sikuany para la Sucursal de Bogotá con Audifarma y la Subred Sur. **Bogotá: 620 PQRD aumento un 15 % frente al mes anterior - Meta:86 PQRD disminuyo un 17 % frente al mes anterior**

3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

DEMORA EN LA PRESTACION NACIONAL

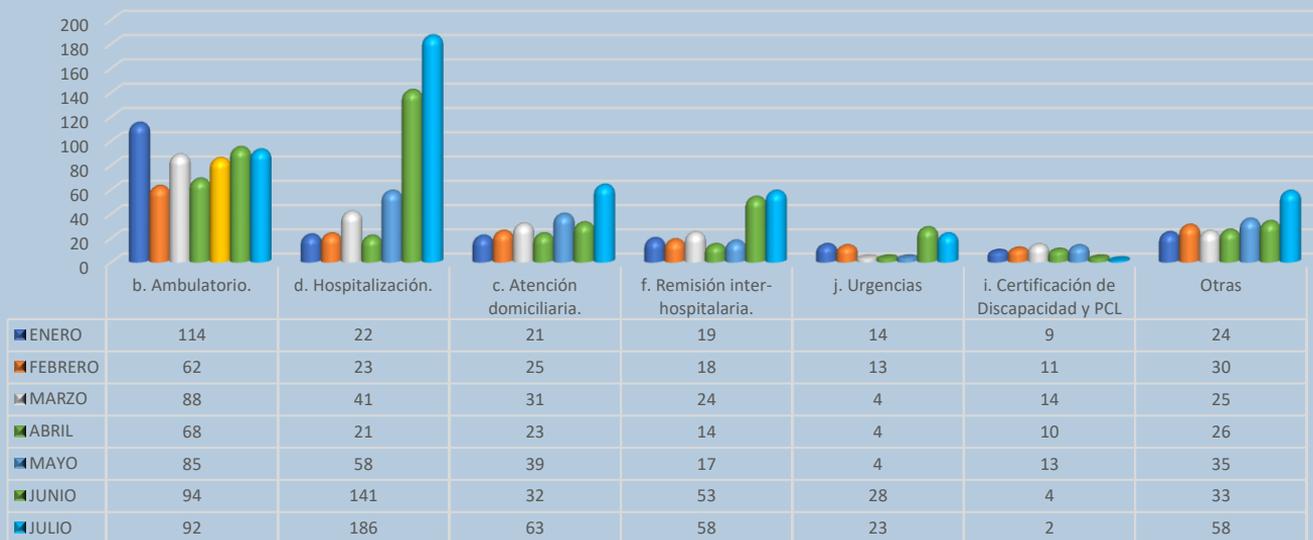


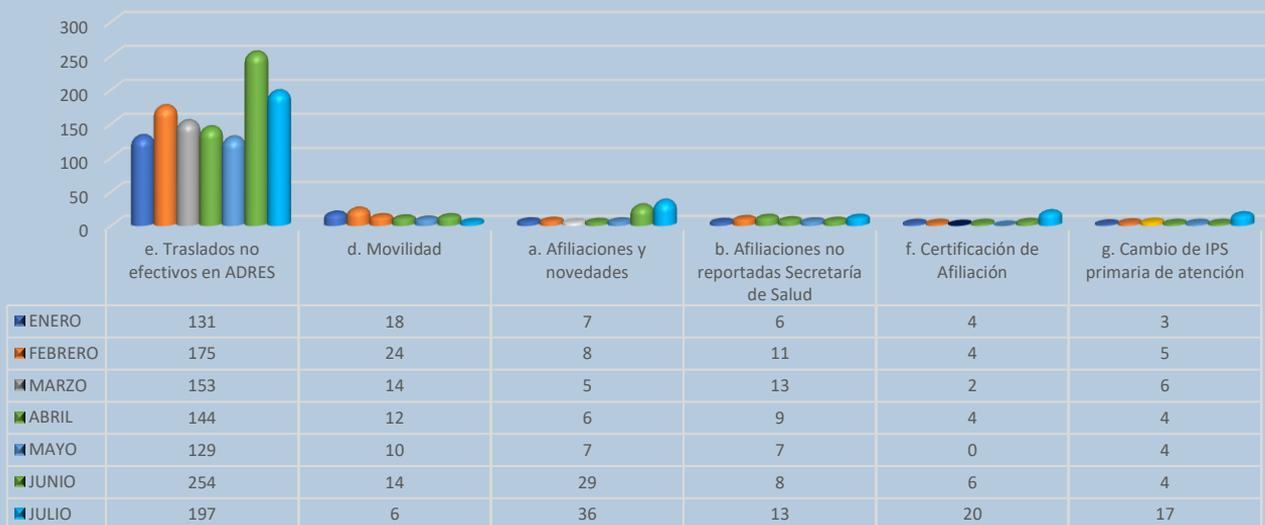
Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

El tercer motivo general está relacionado con la **Demora en la Prestación de los Servicios**, la cual representa el 9% del total de las PQRD, la mayor inconformidad se presenta por servicios de Hospitalización (que hacen referencia a las demoras presentadas en la remisión de pacientes ocasionado por la no oportunidad de camas en la red hospitalaria) seguido de servicios ambulatorios y atención domiciliaria. **Bogotá: 409 PQRD aumento el 18% en comparación con el mes anterior - Meta: 73 PQRD (aumento un 19 % en comparación con el mes anterior.**

4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA



INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



Representa el cuarto motivo general con un 5 %, del total de las PQRD y la causa más representativa obedece a la negación de traslados de Capital Salud EPSS a otras entidades. **Bogotá 254 , disminuyo un 12 % en comparación con el mes anterior . Meta 35, aumento un 4% en comparación con el mes anterior.**