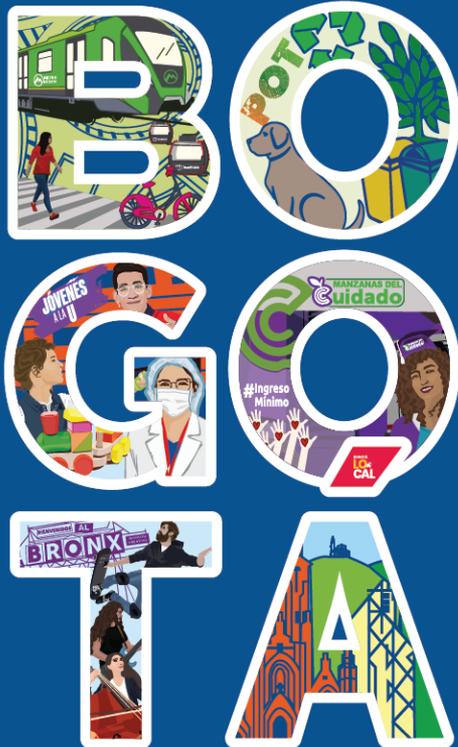


La



que estamos  
construyendo

# PQRD TERCER TRIMESTRE 2023

# PQRD GENERAL 2022-2023

## COMPARATIVO BOGOTA Y META PQRD 2022 - 2023

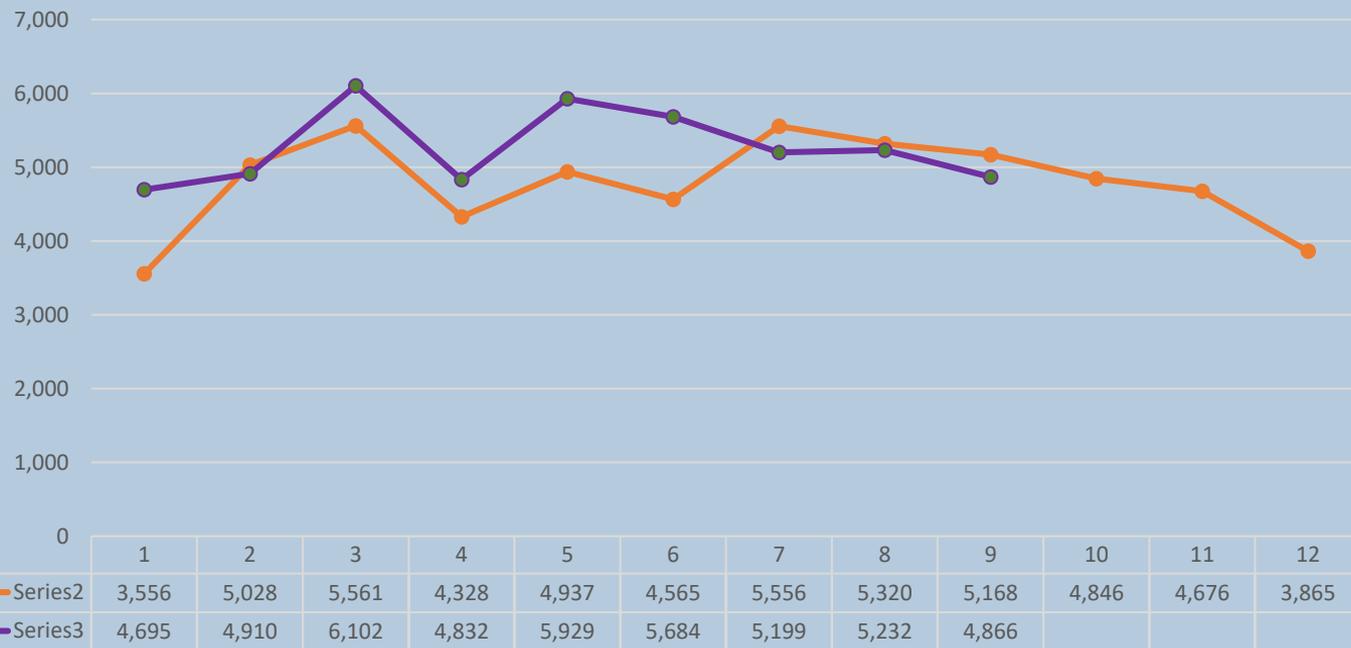


Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

Con corte al mes de septiembre del 2023 la radicación disminuyó un 7% frente al mes anterior y disminuyó 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 SEPTIEMBRE del 2023. La Sucursal Bogotá representa el 88% (4299) del total de PQRD recibidas y el 11% (566) corresponde a sucursal Meta, Para este mes la sucursal Soacha recibió 1 PQRD. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal. **Bogotá disminuyó en radicación en un 6% , meta disminuyó 12% en comparación con el mes anterior.**

# PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2023

## PRINCIPALES MOTIVOS 2023

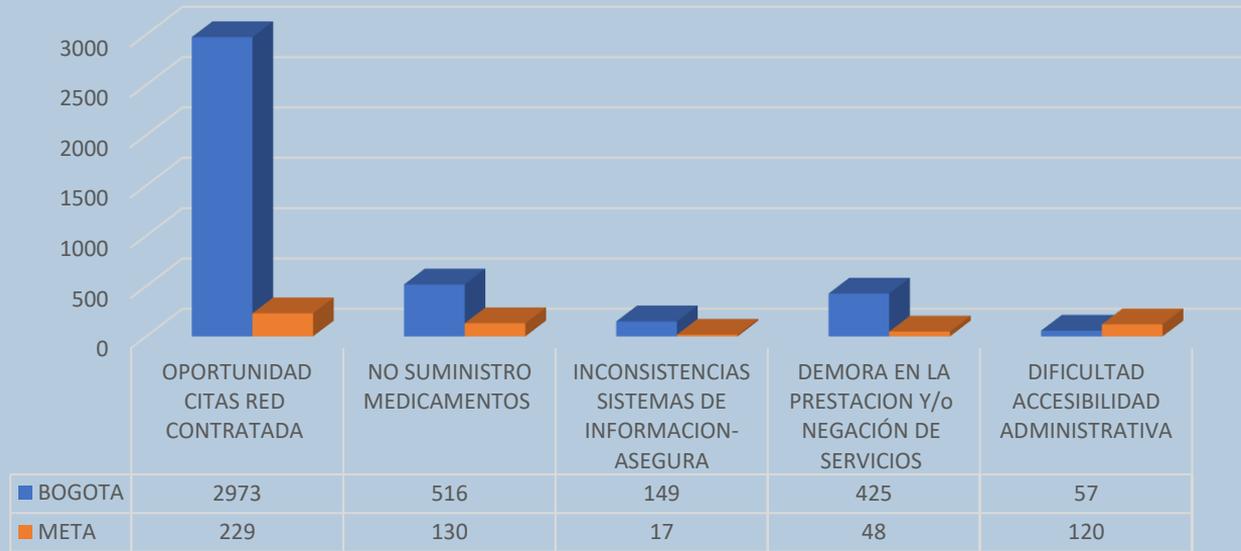


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de Septiembre de 2023, el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 66% de participación seguido de entrega de medicamentos con un 13% se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presento una disminución del 5% en comparación con el mes anterior y no suministro de entrega de medicamentos, presento una disminución del 23 %

# PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA - META

## PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA Y META

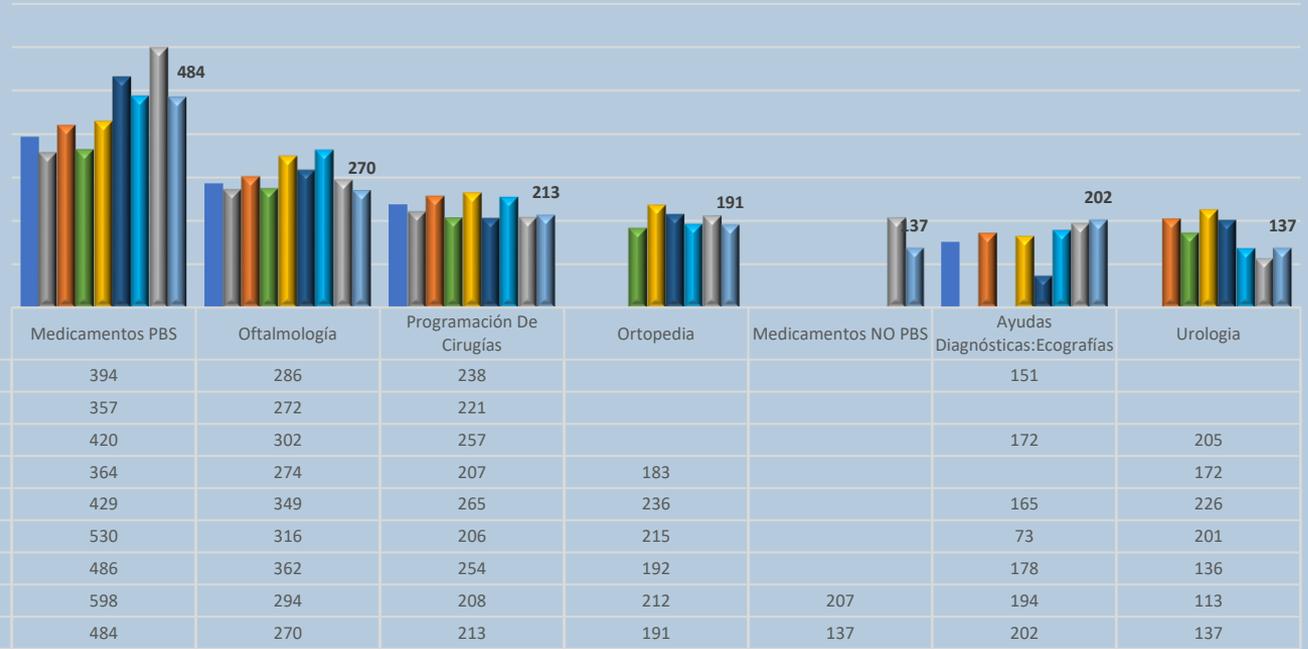


Para el mes de Septiembre , en la sucursal **Bogotá** se observa que los principales motivos corresponden a Oportunidad de Cita y No suministro de Medicamentos, al igual que para la sucursal del meta.

# CAUSA GENERAL

CAUSA GENERAL BOGOTA Y META

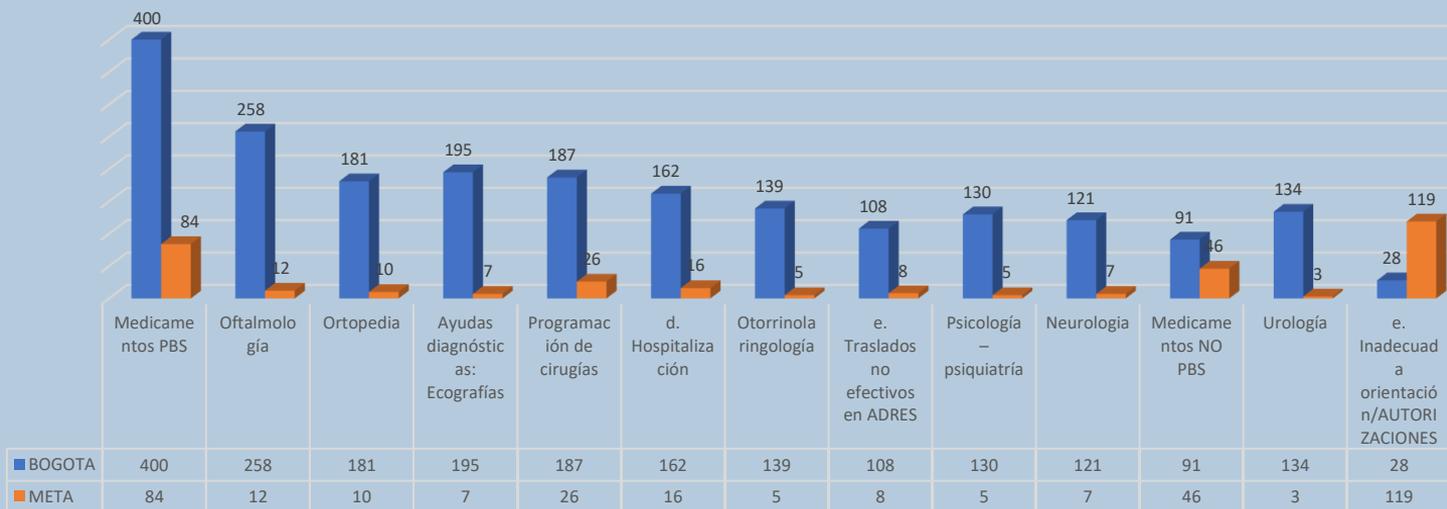
MANZANAS DEL CUIDADO



La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a (***dificultad en la entrega de medicamentos PBS , seguido de oportunidad citas red contratada de oftalmología, programación de cirugía, ortopedia medicamentos No PBS .***

# COMPARATIVO CAUSA BOGOTA – META

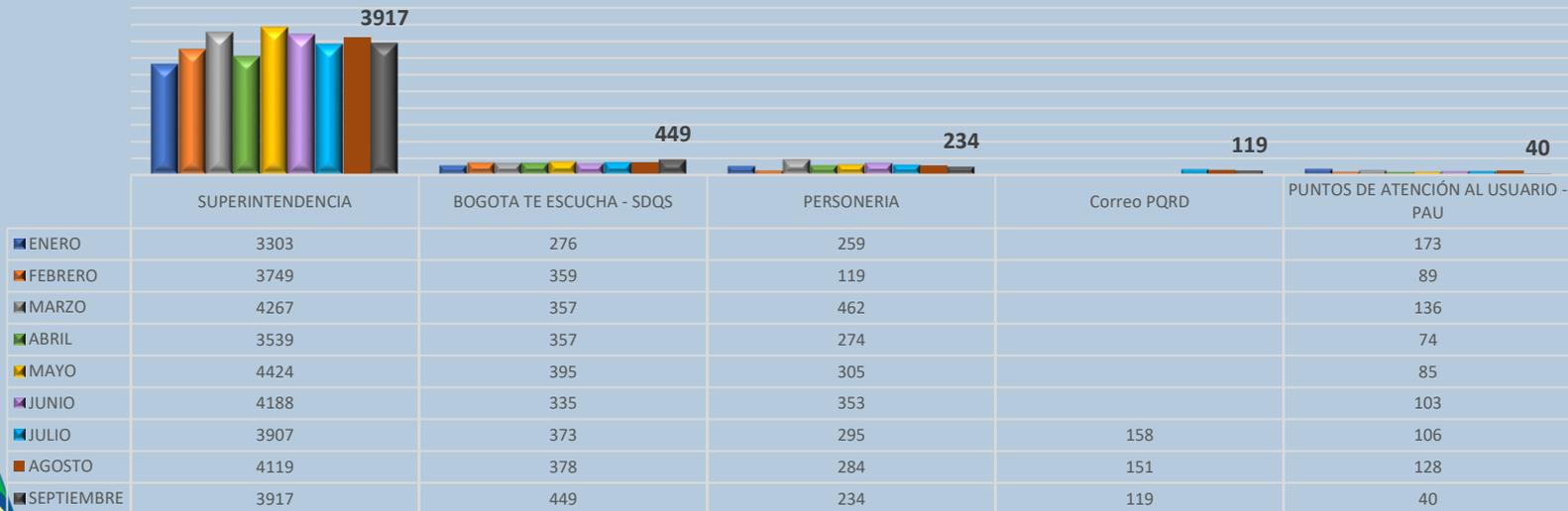
COMPARATIVO CAUSA BOGOTA - META JULIO 2023



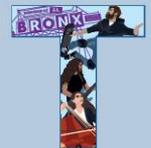
Para el mes de Septiembre de 2023, frente al comparativo de mayores causales de PQRD se identifica que para la sucursal de Bogotá se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de oftalmología, ayudas diagnosticas ecografía. Para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar inadecuada orientación( autorizaciones ) Medicamentos PBS, seguido de Medicamentos No PBS.

# PARTICIPACIÓN POR ENTE RADICADOR

## PARTICIPACION POR ENTE RADICADOR - COMPARATIVO POR MES



Para el mes de Septiembre de 2023 los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia de Salud con un 80%, lo cual disminuyó un 5% en comparación con el mes anterior. En segundo lugar, se encuentran, Bogotá te escucha, personería y correo EPS



# 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 Septiembre de 2023 el 80% de las PQRD Bogotá y Meta, se receptionan por este sitio. Para el mes de septiembre se presentó una disminución de la radicación del 5% en comparación con el mes anterior y un aumento del 9 % en comparación con el año anterior.

# Radicación PQRD - Superintendencia Nacional de Salud Bogotá 2022-2023

SUPERSALUD BOGOTA 2022 - 2023



Con corte al mes de Septiembre del 2023 la radicación Supersalud Bogotá disminuyó un 6% frente al mes anterior y aumentó un 2% frente al mismo mes del año anterior (2022).



# RADICACION BOGOTA



# PQRD GENERAL - BOGOTA 2023

## BOGOTA

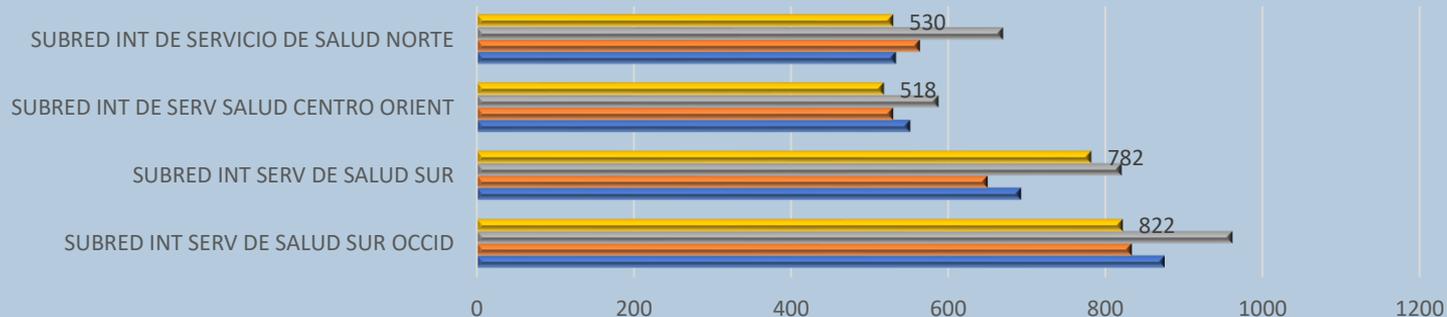


Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

Con corte al mes de Septiembre del 2023 la radicación de PQRD en Bogotá disminuyó un 6% 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
■ septiembre	822	782	518	530
■ agosto	962	821	588	670
■ julio	833	650	530	564
■ junio	875	692	551	533

Fuente 588 - Capital Salud

Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de Septiembre, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 31% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 29%. Para el mes de septiembre se presenta una disminución de las PQRD de las subredes por no asignación de servicios solicitados por los afiliados.

# PRINCIPALES CAUSAS PQRD BOGOTA – 1. OPORTUNIDAD DE CITA

## PRINCIPALES CAUSAS – SUBREDES BOGOTA

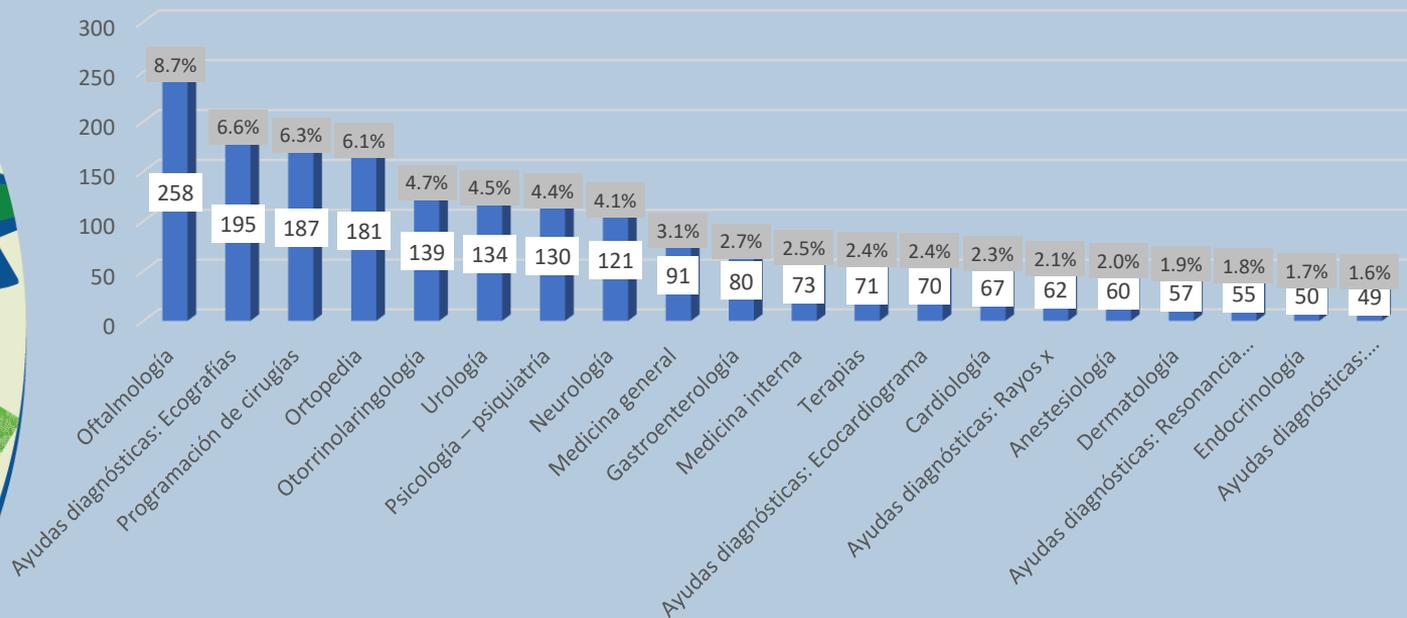


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

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 ecografías, programación de cirugías y ortopedia.

# COMPARATIVO PRINCIPALES CAUSAS PQRD BOGOTA

## 1. OPORTUNIDAD DE CITA

### COMPORTAMIENTO RADICACION PQRD BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES

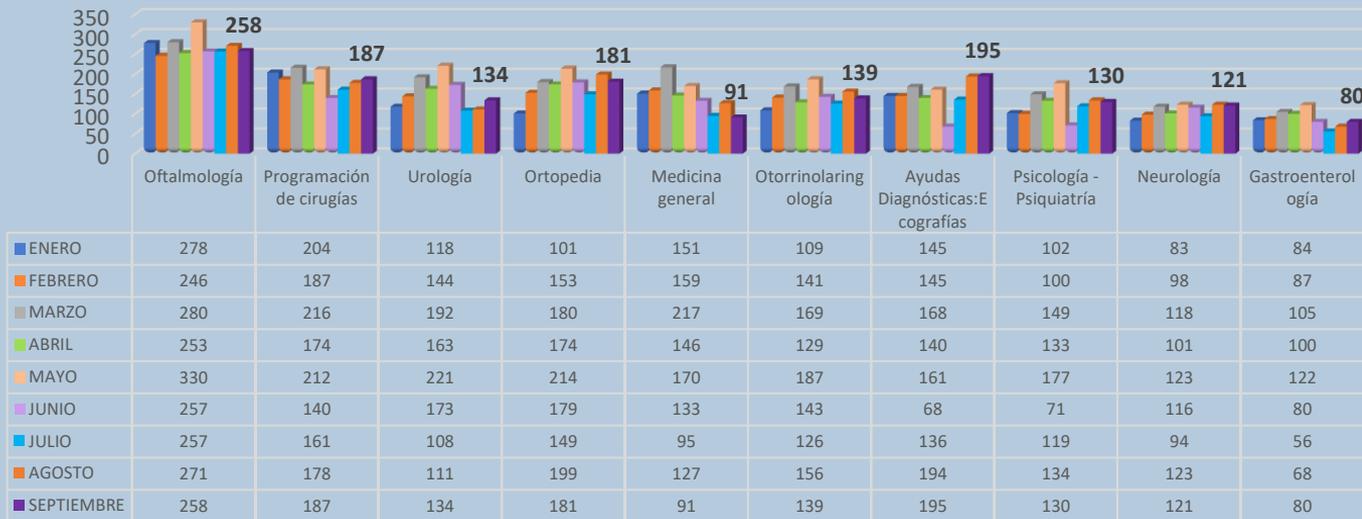
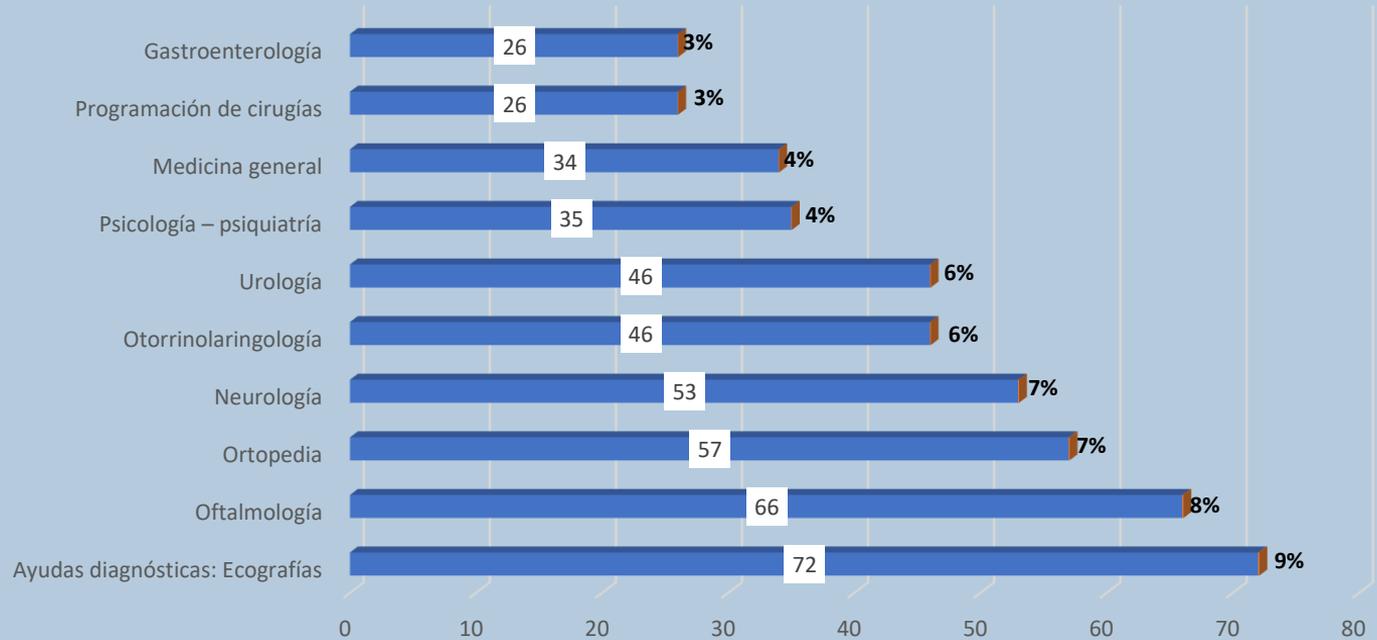


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

Realizando el comparativo por causa ( ene – sept) subredes se identifica que el servicio de oftalmología se encuentra en primer lugar seguido de ayudas diagnosticas ecografía , programación de cirugía, urología. Para el mes de agosto las causas presentaron un aumento, en comparación al mes anterior.

# SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED SUR

## PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR SEPTIEMBRE



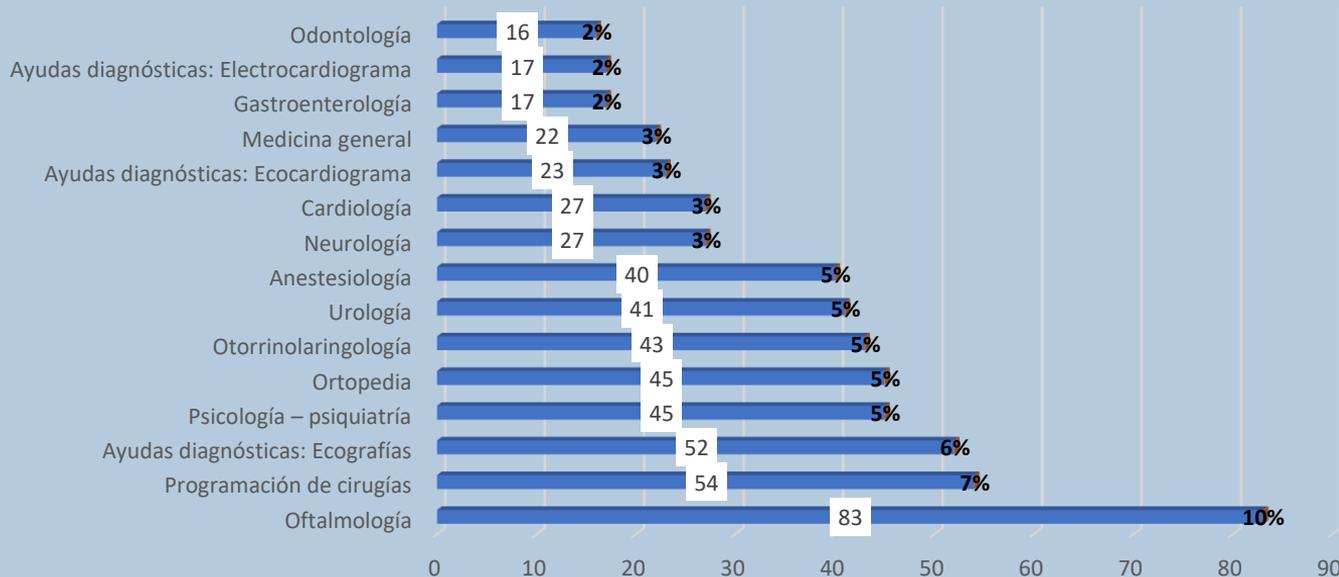
En cuanto a la Subred Sur se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ecografías, oftalmología ortopedia, neurología (en comparación con los meses anteriores Medicina General pasa de un 10 lugar al 8).

# SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED SUR OCCIDENTE

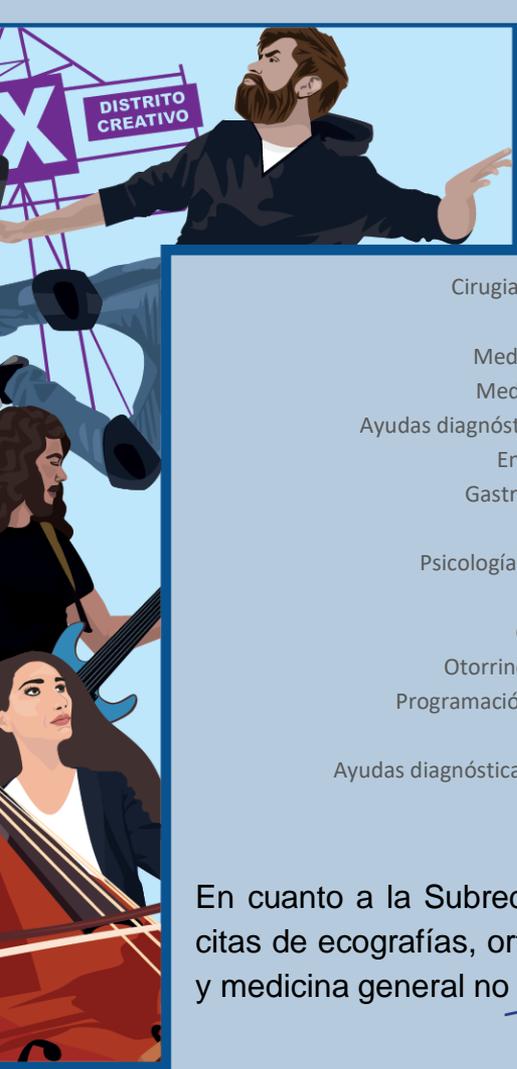
MANZANAS DEL  
CUIDADO



## PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR OCCIDENTE SEPTIEMBRE



En cuanto a la Subred Sur Occidente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, programación cx, ecografía, psiquiatría . Medicina General para este mes no se encuentra ubicada dentro de los 10 primeros motivos.



# SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED CENTRO ORIENTE

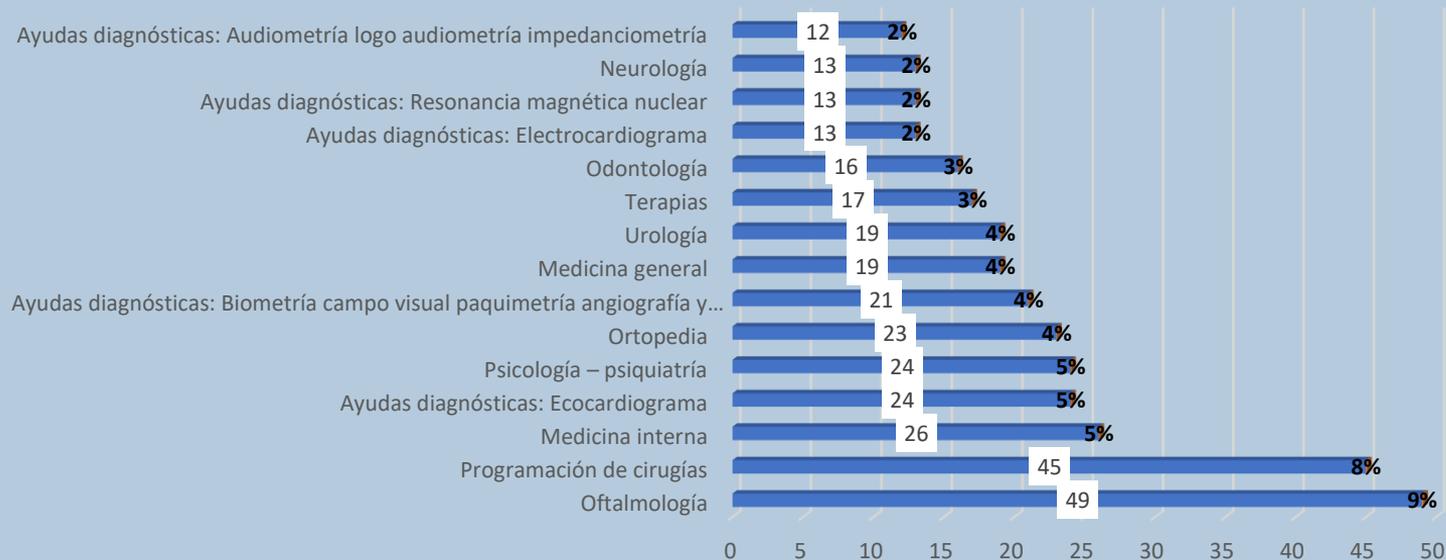
## PARTICIPACION POR CAUSAS SUBRED CENTRO ORIENTE SEPTIEMBRE



En cuanto a la Subred Centro Oriente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ecografías, ortopedia, programación de cx , y otorrino (para este mes oftalmología paso al 5 lugar y medicina general no se encuentra dentro de las 10 primeras causas).

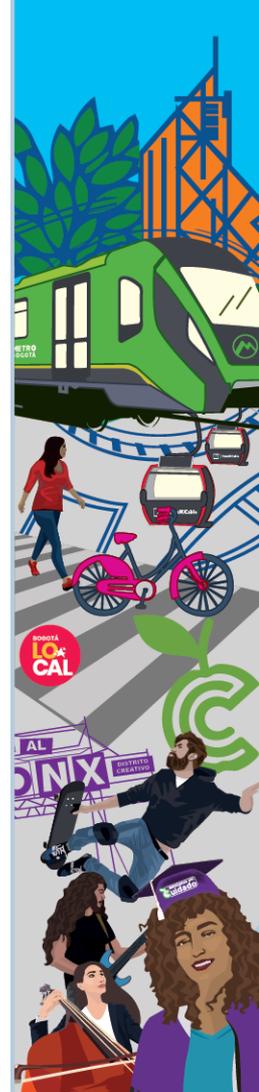
# SUBRED SUR POR CAUSA – SUBRED NORTE

## PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED NORTE SEPTIEMBRE



En cuanto a la Subred Norte se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, programación de cirugías, medicina interna , ecocardiograma y psicología. (para este mes medicina general nuevamente está dentro de las primeras 10 causas).

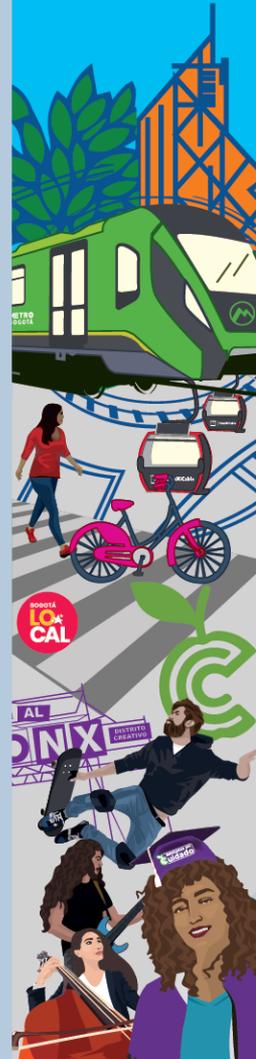
# RADICACION META



# RADICACION META

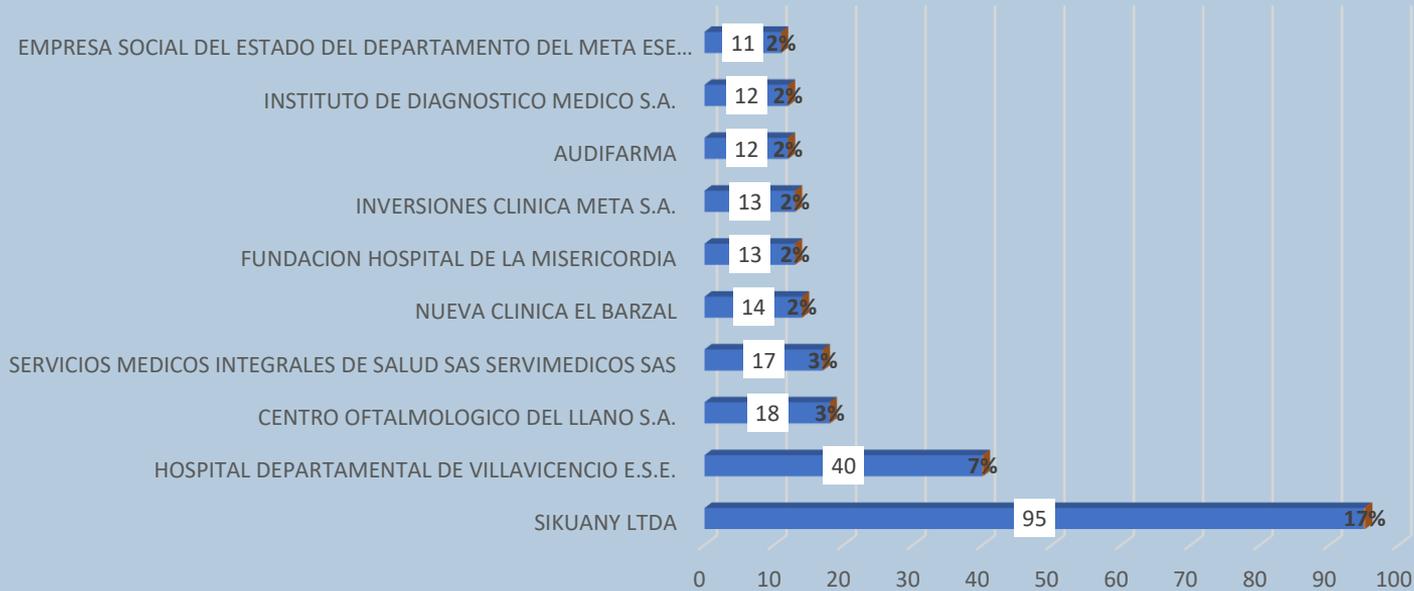


Con corte al mes de Septiembre del 2023 la radicación de PQRD en Meta disminuyó un 12% frente al mes anterior

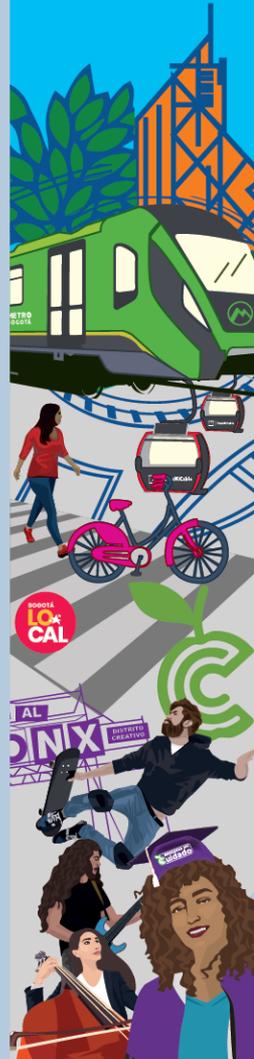


# IPS PQRD- META

## PQRD POR IPS - META JULIO

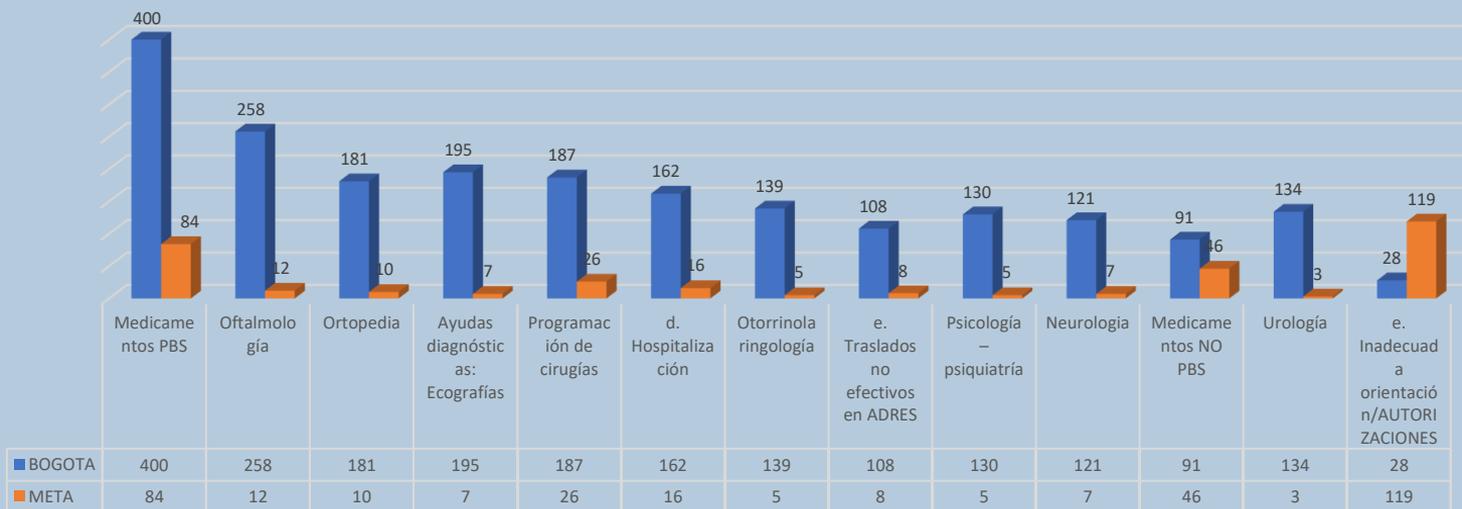


Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany, seguida del hospital departamental de Villavicencio y el centro oftalmológico del llano-



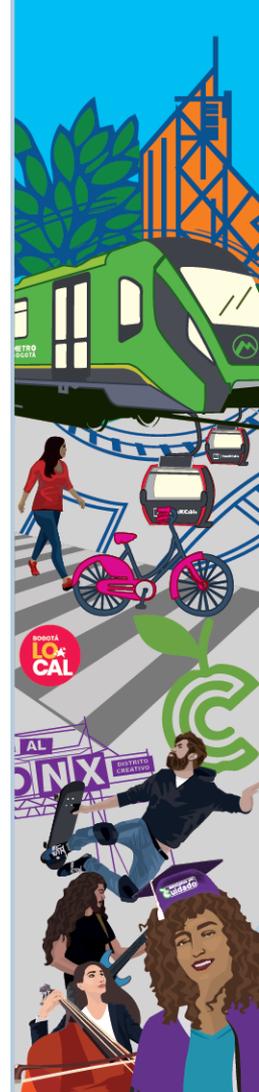
# COMPARATIVO CAUSA BOGOTA – META

COMPARATIVO CAUSA BOGOTA - META JULIO 2023



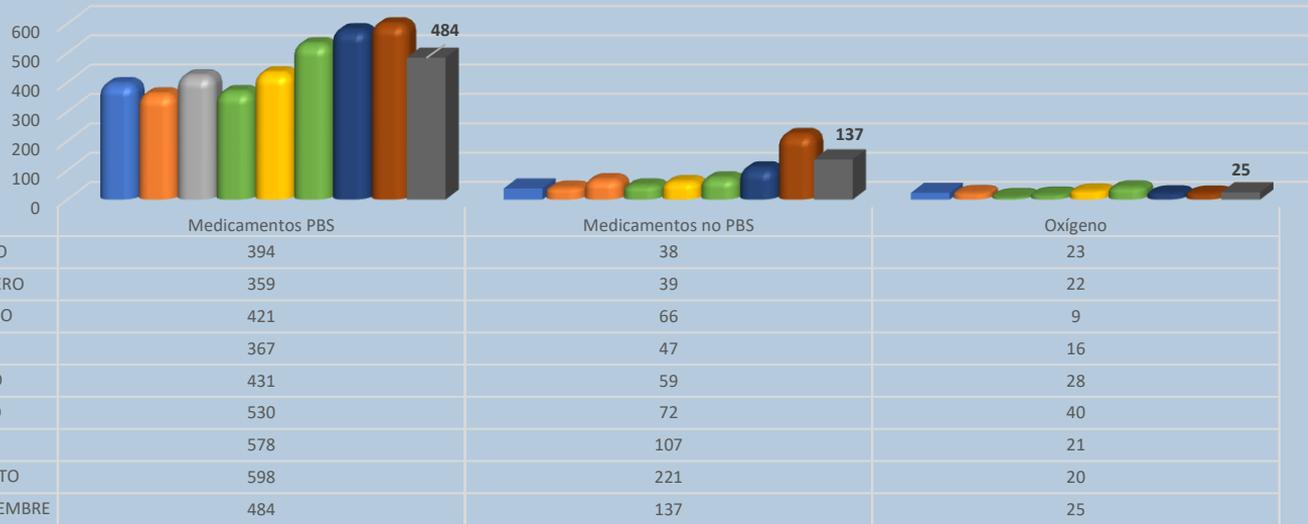
Para el mes de Septiembre de 2023, frente al comparativo de mayores causales de PQRD se identifica que para la sucursal de Bogotá se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de oftalmología, ayudas diagnosticas ecografía. Para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar inadecuada orientación( autorizaciones ) Medicamentos PBS, seguido de Medicamentos No PBS.

# 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: 516 PQRD disminuyo un 16 % frente al mes anterior - Meta:130 PQRD disminuyo un 42 % frente al mes anterior**

# 3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

## DEMORA EN LA PRESTACION

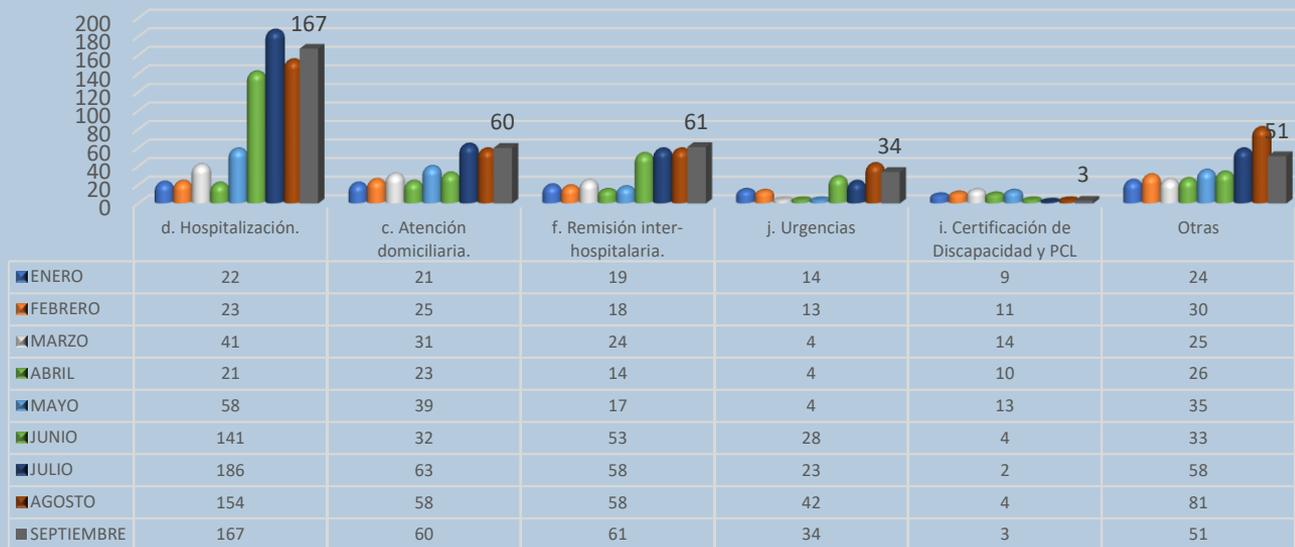


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

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: 425 PQRD se mantuvo en comparación con el mes anterior - Meta: 48 PQRD (disminuyó un 23 % en comparación con el mes anterior.**

# 4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
e. Traslados no efectivos en ADRES	131	175	153	144	129	254	197	168	117
d. Movilidad	18	24	14	12	10	14	6	11	4
a. Afiliaciones y novedades	7	8	5	6	7	29	36	29	35
b. Afiliaciones no reportadas Secretaría de Salud	6	11	13	9	7	8	13	2	1
f. Certificación de Afiliación	4	4	2	4	0	6	20	6	0
g. Cambio de IPS primaria de atención	3	5	6	4	4	4	17	9	9

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 149 , disminuyo un 24 % en comparación con el mes anterior . Meta 17, disminuyo un 39% en comparación con el mes anterior.**



# ¡Gracias!



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

