

08/26/2024

Bogotá
tiene mucho que
contar

• PQRD 4 TRIMESTRE 2023 RESULTADO AÑO 2023

Síguenos en:

 Capital Salud Epps  @capitalsalud

 Capital Salud EPS  @capitalsaludeps  Capital Salud

 Capital Salud Eps  @Capitalsalud



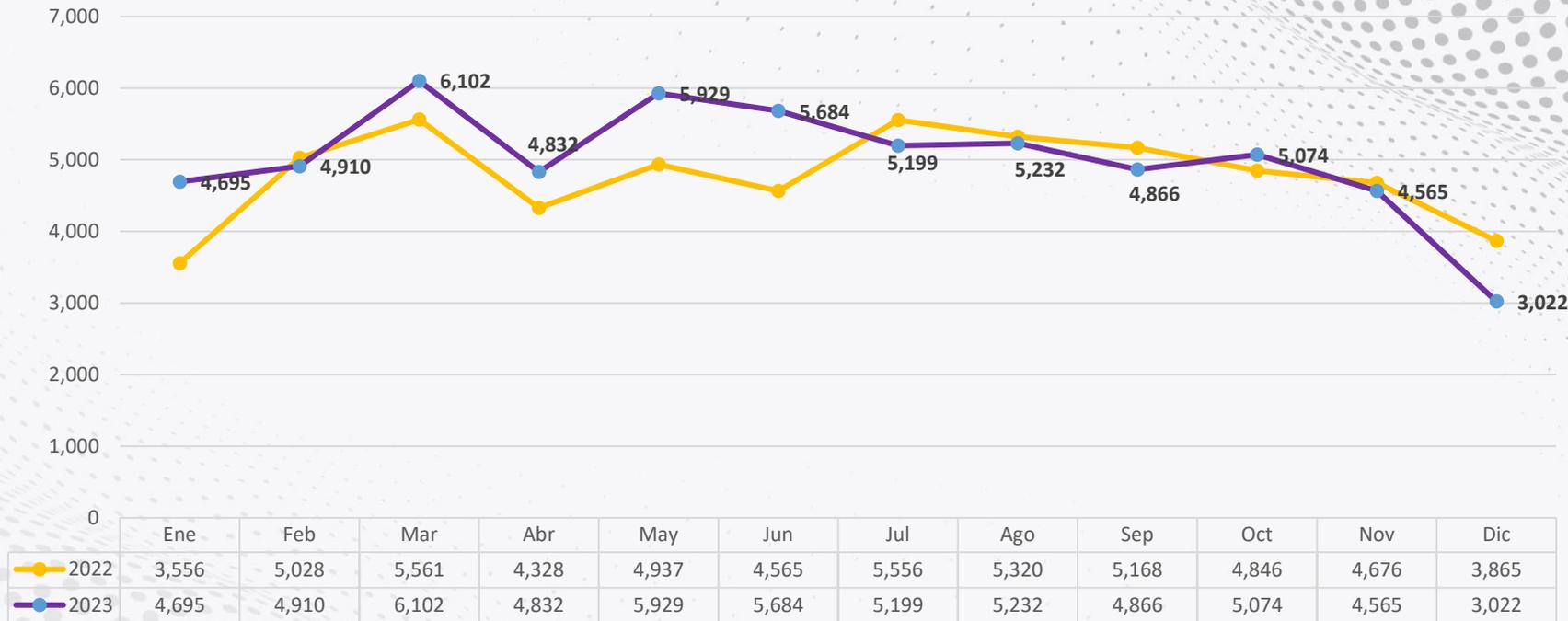
SECRETARÍA DE
SALUD



RADICACIÓN GENERAL 2022 - 2023

COMPARATIVO SUCURSAL - 2023

COMPARATIVO BOGOTA Y META PQRD 2022 - 2023

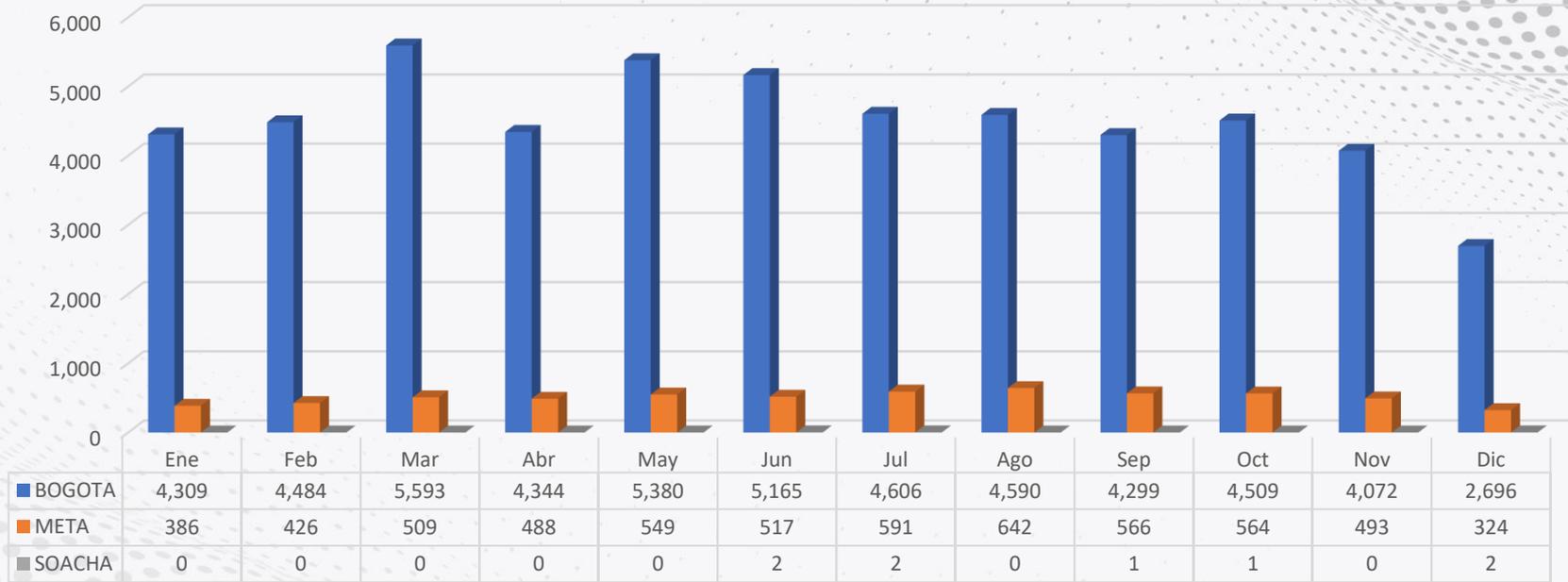


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, diciembre 2023

Con corte al mes de diciembre del 2023 la radicación disminuyó un 34% (1543) frente al mes anterior y un 22% frente al mismo mes del año anterior (2022) -

COMPARATIVO SUCURSAL - 2023

RADICACION PQRD BOGOTA - METÁ - SOACHA



Con corte al mes de Diciembre del 2023. La Sucursal Bogotá representa el 89% (2696) del total de PQRD recibidas y el 11% (324) corresponde a sucursal Meta, Para este mes la sucursal Soacha recibió 2 PQRD. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal. **Bogotá disminuyo un 34% - meta disminuyo 34% en comparación con el mes anterior, frente a la radicación.**

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2023

PRINCIPALES MOTIVOS 2023



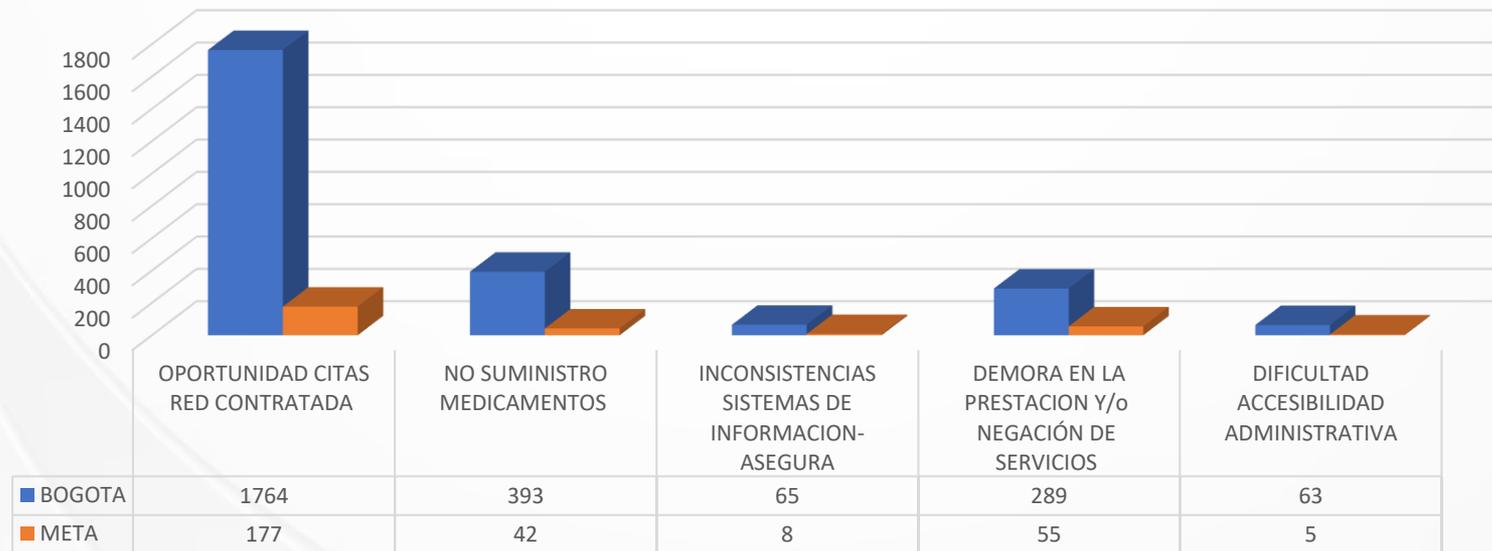
	OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA	NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS	DEMORA EN LA PRESTACION Y/o NEGACIÓN DE SERVICIOS	INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA	DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA
ene-23	3014	456	214	169	45
feb-23	3268	420	171	227	44
mar-23	4021	496	214	193	93
abr-23	3239	430	166	365	82
may-23	3964	518	251	157	93
jun-23	3370	642	385	318	159
jul-23	3404	706	482	289	160
ago-23	3366	839	488	222	119
sep-23	3202	646	166	473	177
oct-23	3422	646	140	505	174
nov-23	3006	702	119	486	90
dic-23	1941	435	73	344	68

Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de diciembre de 2023, el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 64% de participación seguido de entrega de medicamentos con un 14%.

Se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presento una disminución del 35% en comparación con el mes anterior y no suministro de entrega de medicamentos presento una disminución del 38% en comparación con el mes anterior.

PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA - META

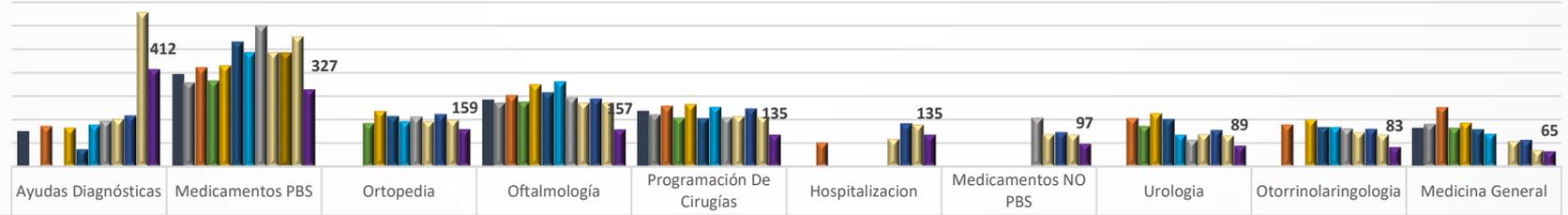
PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA Y META



Para el mes de Diciembre, en la sucursal **Bogotá** se observa que los principales motivos corresponden a Oportunidad de Cita y No suministro de Medicamentos, para la sucursal del meta los principales motivos obedecen a Oportunidad de Cita y Demora en la Prestación, para este mes no suministro de medicamentos pasa a un tercer lugar.

CAUSA GENERAL 2023

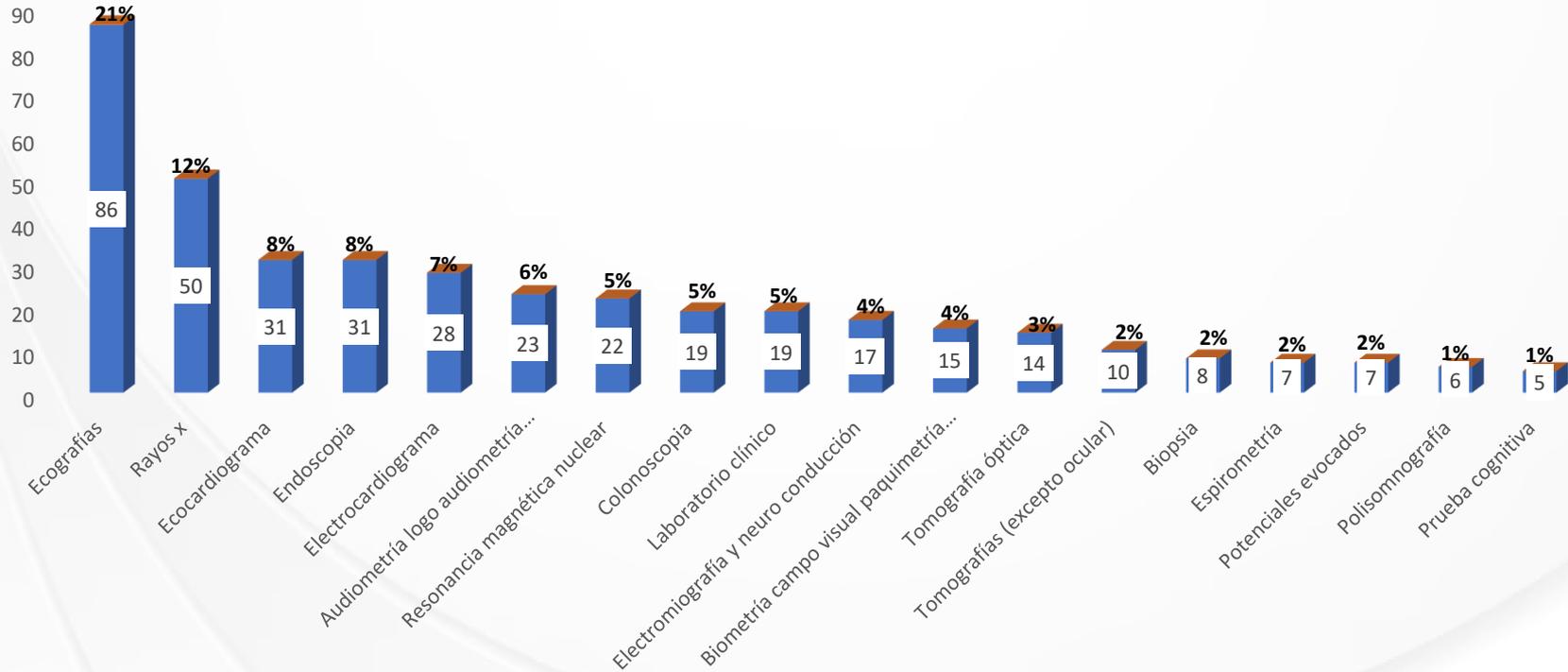
CAUSA GENERAL BOGOTA Y META



La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a **ayudas diagnósticas**, seguida de **medicamentos PBS**, **oportunidad citas red contratada de ortopedia, oftalmología, programación de cirugía**.

Para el mes de diciembre se denota una disminución en pqr relacionadas con oftalmología y programación de cx.

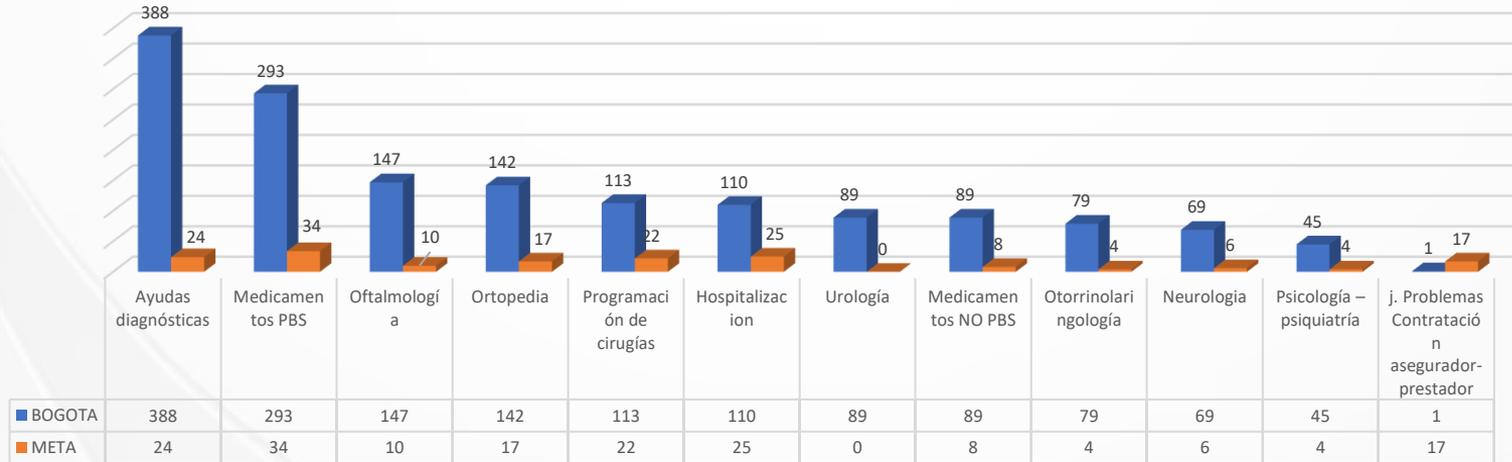
CAUSA GENERAL (Ayudas Diagnosticas 2023)



La primera causa de PQRD correspondientes ayudas diagnosticas obedece a ecografías seguidos de rayos x y ecocardiograma. **(Bogotá: 388) – (Meta 24)**

PRINCIPALES CAUSAS COMPARATIVO (Bogotá – Meta 2023)

COMPARATIVO CAUSA BOGOTA - META 2023



Para el mes de Diciembre 2023, frente al comparativo de mayores causales de PQRD se identifica que para la sucursal de Bogotá se encuentra en primer lugar Ayudas Diagnósticas, seguido de Medicamentos PBS, ayudas diagnósticas, oftalmología, ortopedia. Para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de hospitalización y ayudas diagnósticas.

PARTICIPACIÓN POR ENTE RADICADOR 2023

PARTICIPACION POR ENTE RADICADOR - COMPARATIVO POR MES



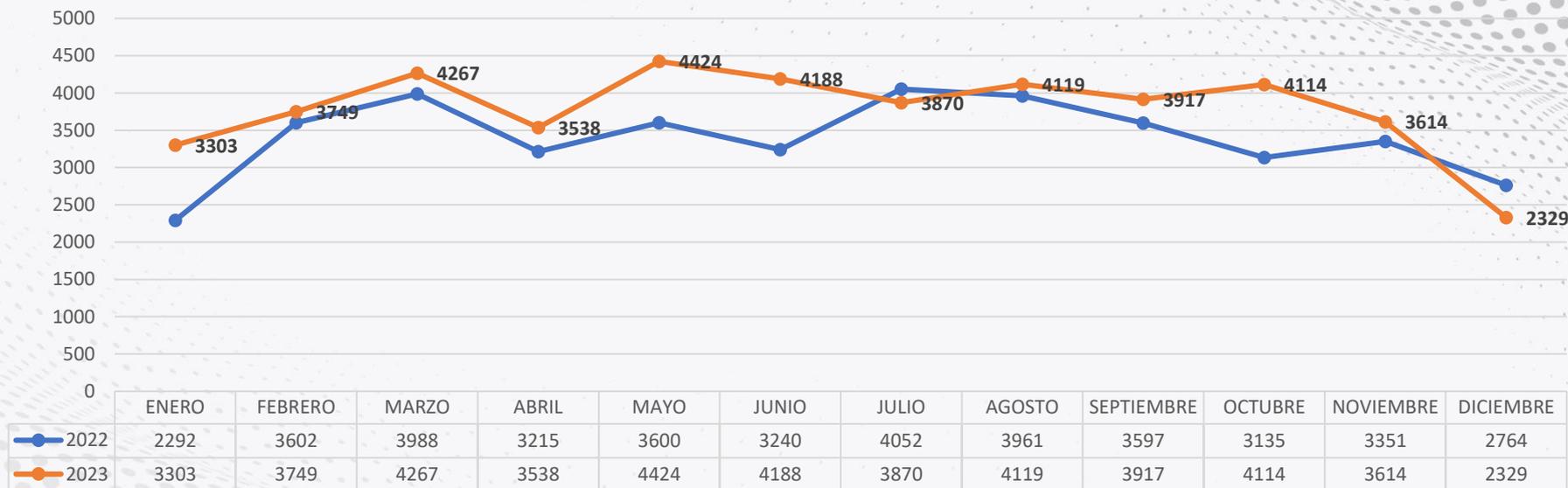
	SUPERINTENDENCIA	BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS	PERSONERÍA	Correo PQRD	PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO - PAU
ENERO	3303	276	259		173
FEBRERO	3749	359	119		89
MARZO	4267	357	462		136
ABRIL	3539	357	274		74
MAYO	4424	395	305		85
JUNIO	4188	335	353		103
JULIO	3907	373	295	158	106
AGOSTO	4119	378	284	151	128
SEPTIEMBRE	3917	449	234	119	40
OCTUBRE	4114	384	289	111	87
NOVIEMBRE	3614	473	242	81	80
DICIEMBRE	2329	283	179	92	61

Para el mes de Diciembre de 2023 los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia de Salud con un 77%, lo cual disminuyó un 36% en comparación con el mes anterior. En segundo lugar, se encuentran, Bogotá te escucha, personería y correo EPS

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

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

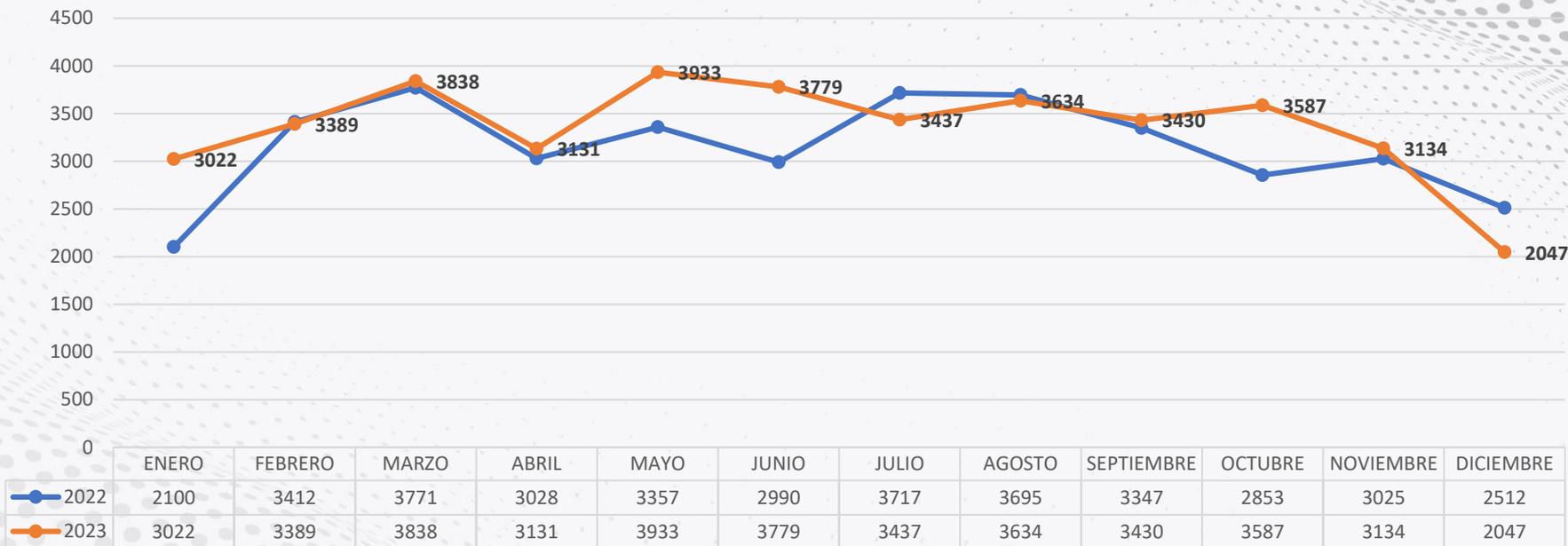
RADICACION SUPERSALUD 2022 - 2023



Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud, para el mes de diciembre de 2023 el 77% de las PQRD Bogotá y Meta, se reciben por este sitio. Para este mes se presentó una disminución de la radicación del 36% en comparación con el mes anterior y una disminución 16% en comparación con el año anterior.

Radicación PQRD - Superintendencia Nacional de Salud Bogotá 2022-2023

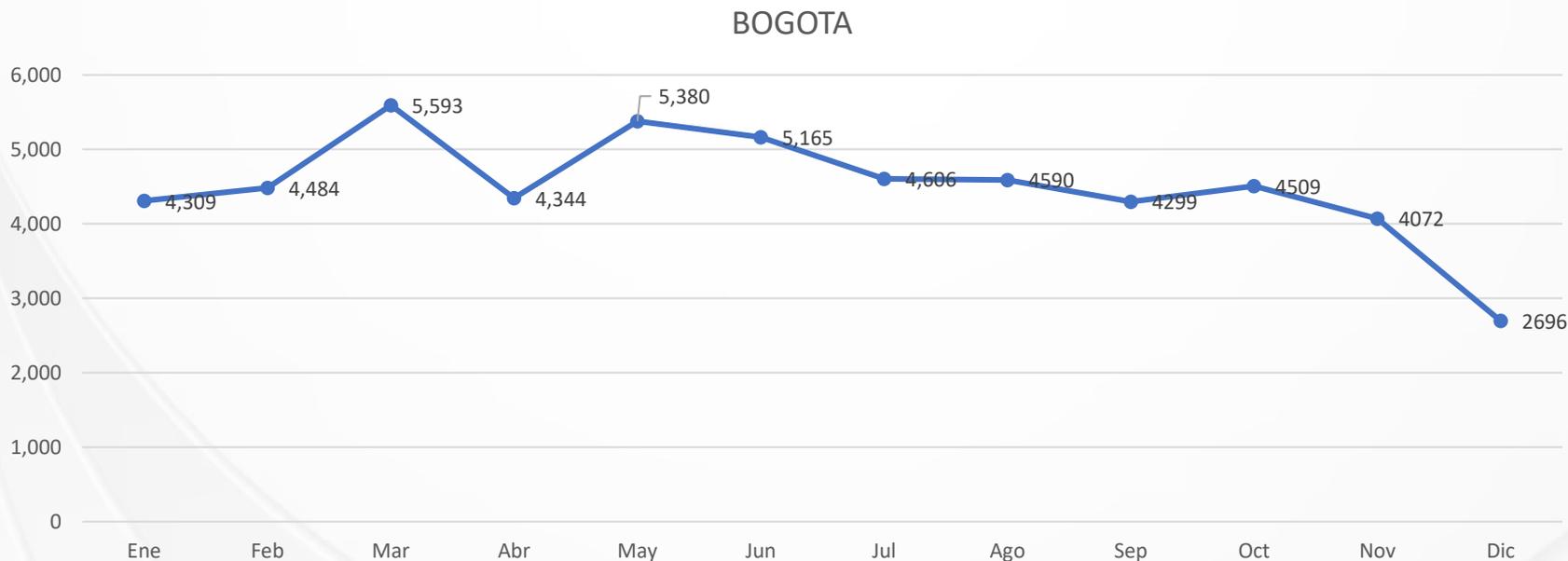
SUPERSALUD BOGOTA 2022 - 2023



Con corte al mes de diciembre del 2023 la radicación Supersalud Bogotá disminuyó un 35% frente al mes anterior y un 19% frente al mismo mes del año anterior (2022).

RADICACION BOGOTA

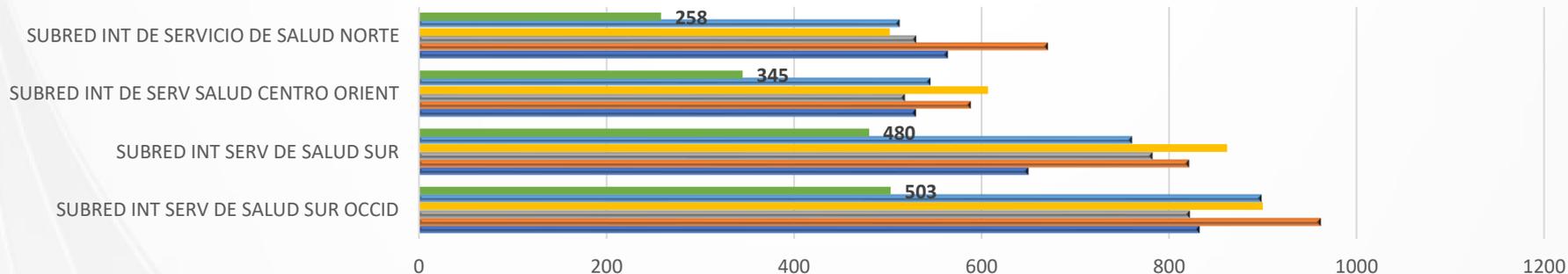
PQRD GENERAL - BOGOTA 2023



Para el mes de diciembre de 2023 se presentaron 2696 PQRD para Bogotá, disminuyo un 34% frente al mes anterior

PRIMER MOTIVO BOGOTA (1.OPORTUNIDAD DE CITAS)

COMPARATIVO MES RADICACION PQRD SUBREDES

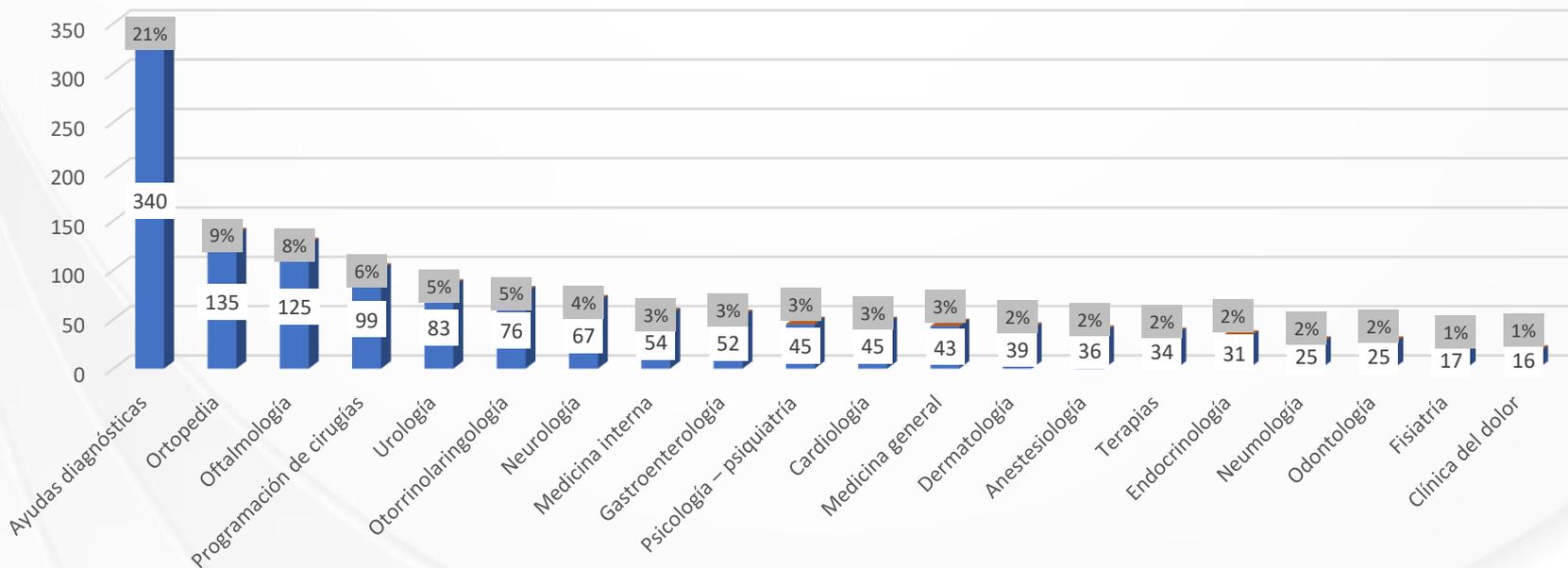


	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
■ diciembre	503	480	345	258
■ noviembre	899	761	546	513
■ octubre	900	862	607	502
■ septiembre	822	782	518	530
■ agosto	962	821	588	670
■ julio	833	650	530	564

Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de Diciembre , 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 30 %. Para el mes de diciembre 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



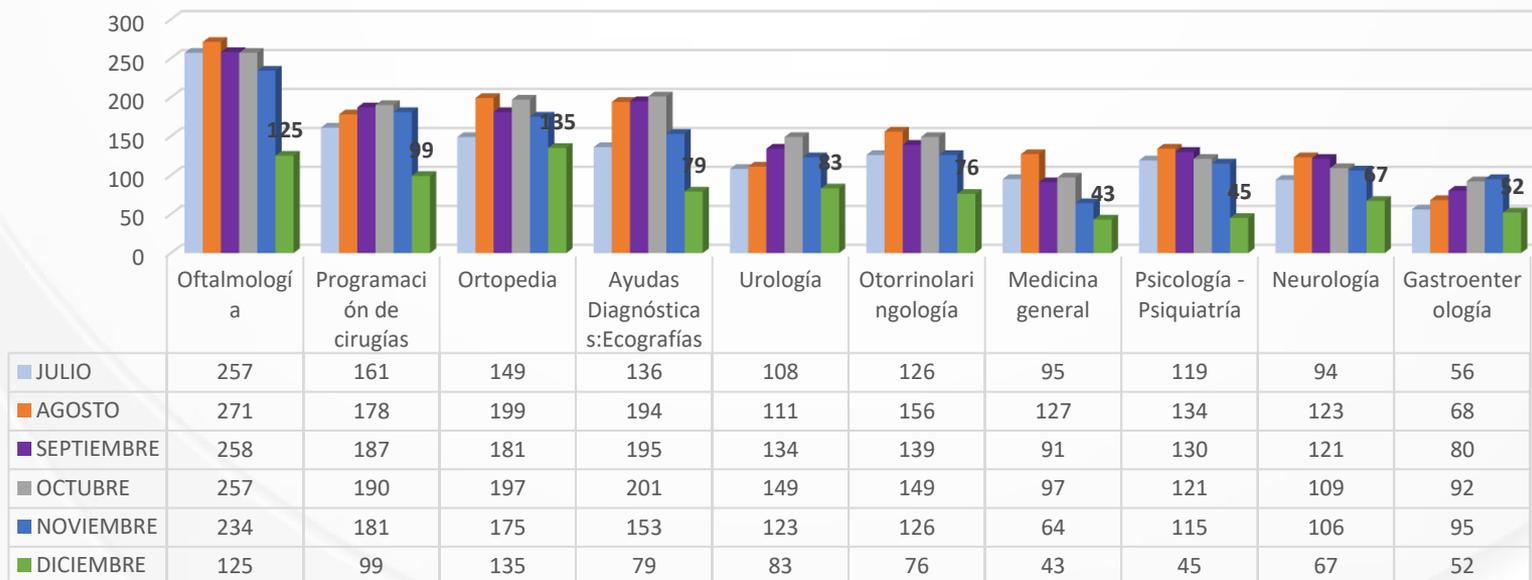
En el total general de causales de las subredes (Bogotá), se evidencia que el servicio de ayudas diagnósticas se encuentra en primer lugar, seguido de Ortopedia, Oftalmología, programación de cirugías, Urología.

Para el caso de ayudas diagnósticas entre las primeras causas se encuentran (ecografía, Rx y ecocardiograma)

COMPARATIVO PRINCIPALES CAUSAS PQRD BOGOTA

1. OPORTUNIDAD DE CITA

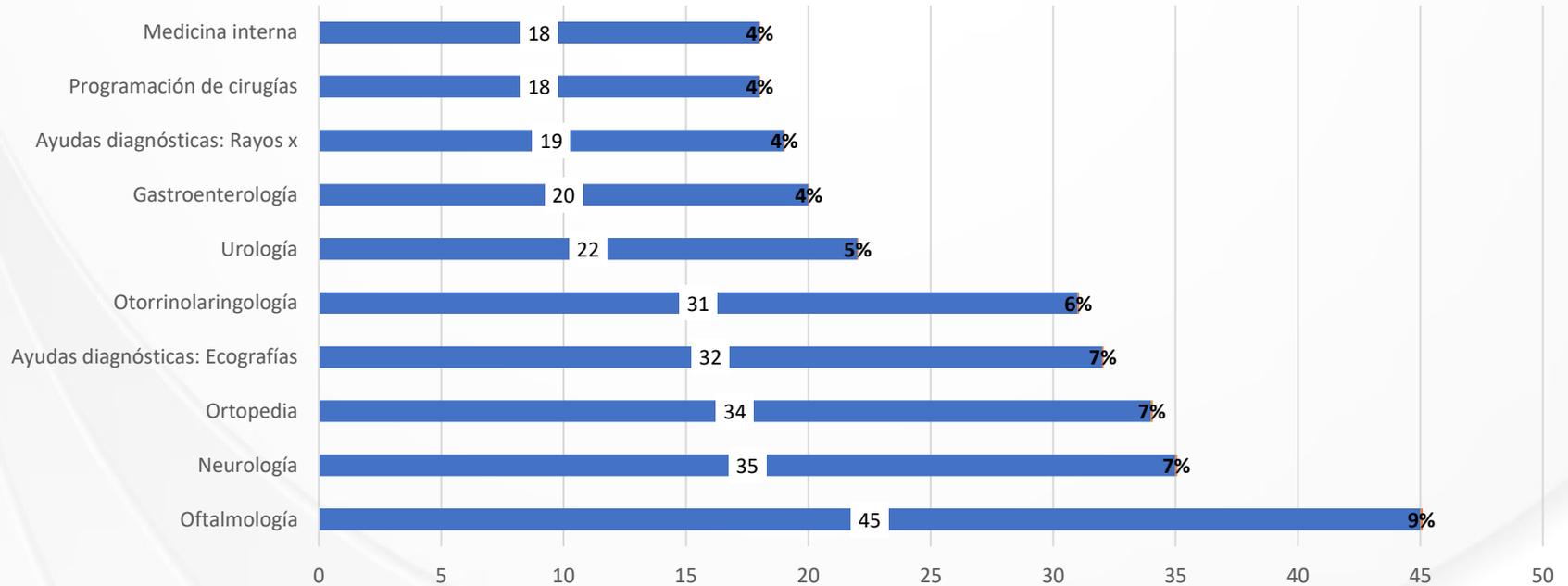
COMPORTAMIENTO RADICACION PQRD BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES



Realizando el comparativo por causa (jun - dic) subredes, se identifica que el servicio de oftalmología se encuentra en primer lugar seguido de programación de cirugía, ortopedia, ayudas diagnósticas, urología. Para el mes de diciembre las causas presentaron una disminución, en comparación al mes anterior.

SUBRED POR CAUSA – SUBRED SUR

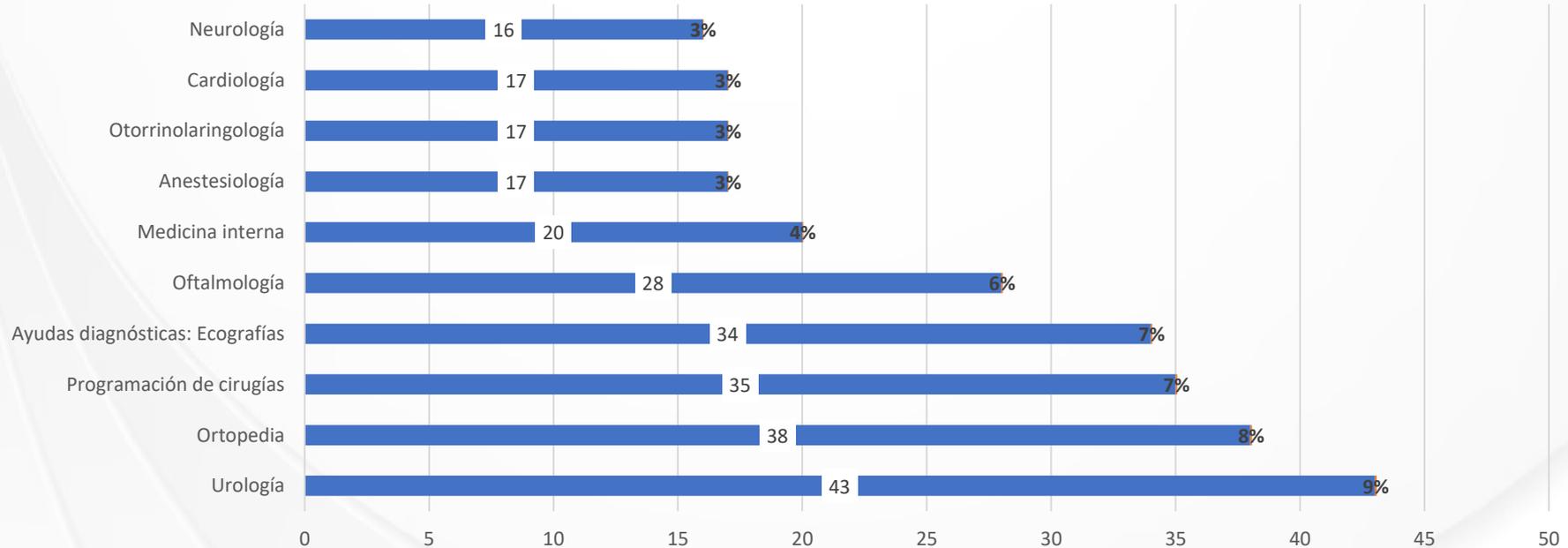
PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR DICIEMBRE



En cuanto a la Subred Sur se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de oftalmología, neurología, ortopedia, ecografía (medicina general no aparece dentro de las 10 primeras causas)

SUBRED POR CAUSA – SUBRED SUR OCCIDENTE

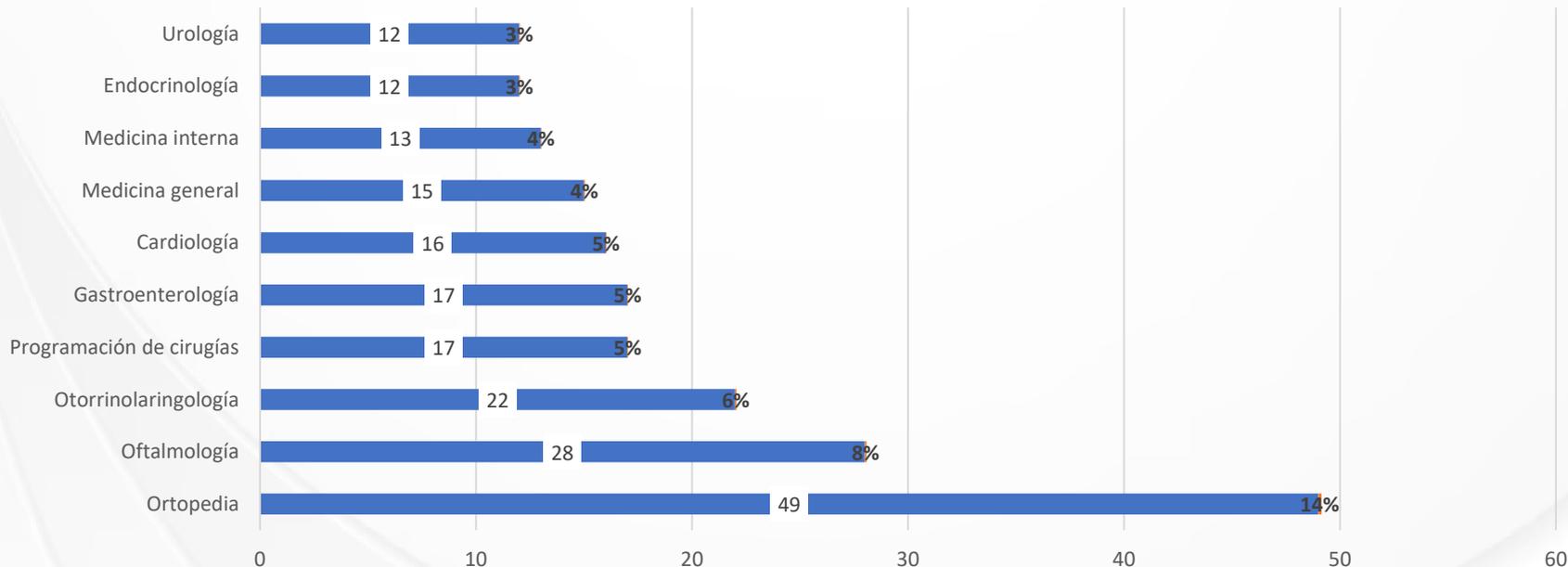
PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR OCCIDENTE DICIEMBRE



En cuanto a la Subred Sur Occidente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de urología, ortopedia, programación de cirugías, ecografías, oftalmología. Medicina General para este mes no se encuentra ubicada dentro de los 10 primeros motivos.

SUBRED POR CAUSA – SUBRED CENTRO ORIENTE

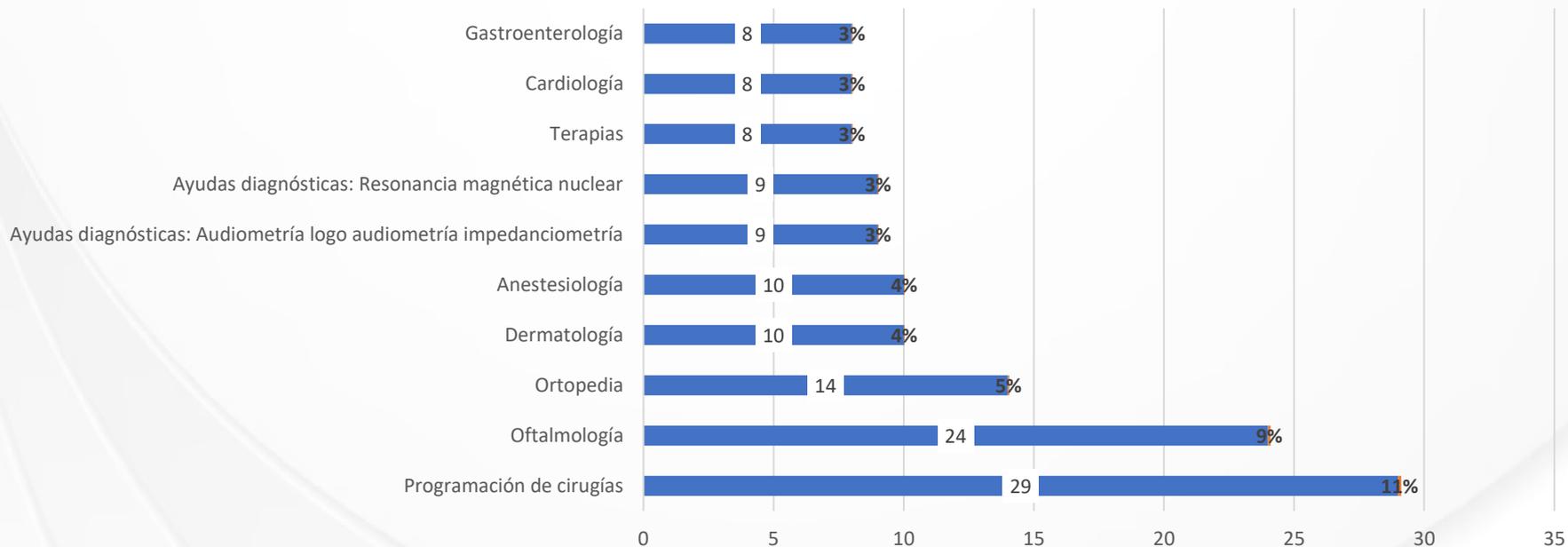
PARTICIPACION POR CAUSAS SUBRED CENTRO ORIENTE DICIEMBRE



En cuanto a la Subred Centro Oriente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ortopedia, oftalmología, otorrino programación de cx (para este mes medicina general se encuentra en 7 lugar).

SUBRED POR CAUSA – SUBRED NORTE

PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED NORTE - DICIEMBRE

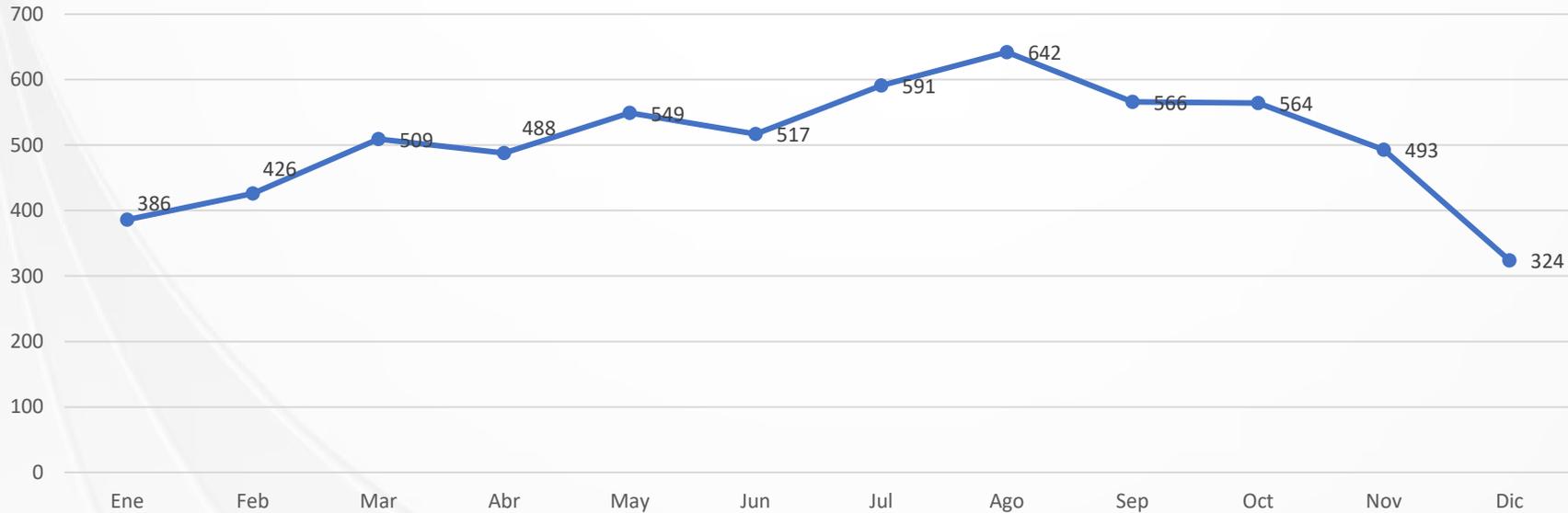


En cuanto a la Subred Norte se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Programación de cirugías, oftalmología, ortopedia,. (para este mes medicina general NO se encuentra dentro de las primeras 10 causas).

RADICACION META

PQRD GENERAL - META 2023

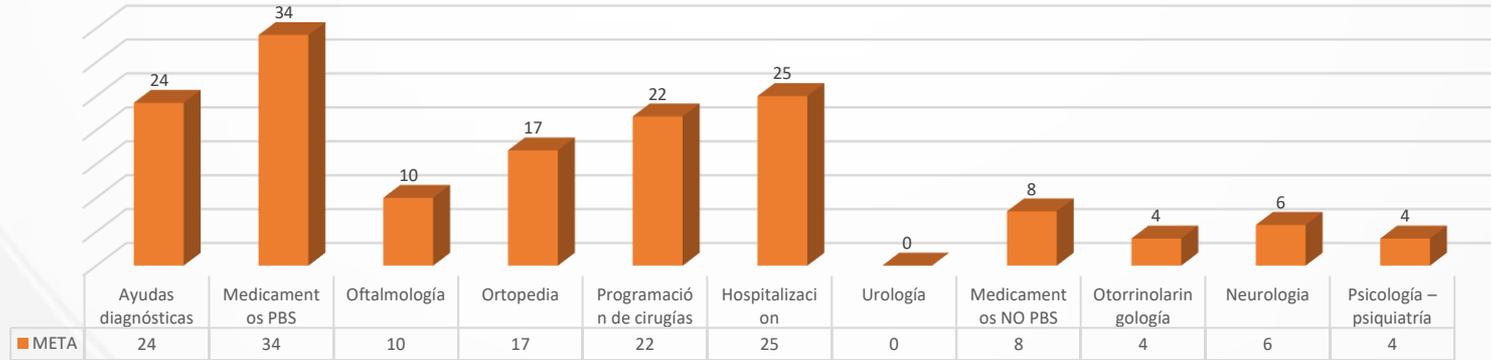
META



Para el mes de diciembre del 2023 la radicación de PQRD en META fue de 324 , disminuyo un 34% frente al mes anterior

PRINCIPALES CAUSAS - Meta 2023

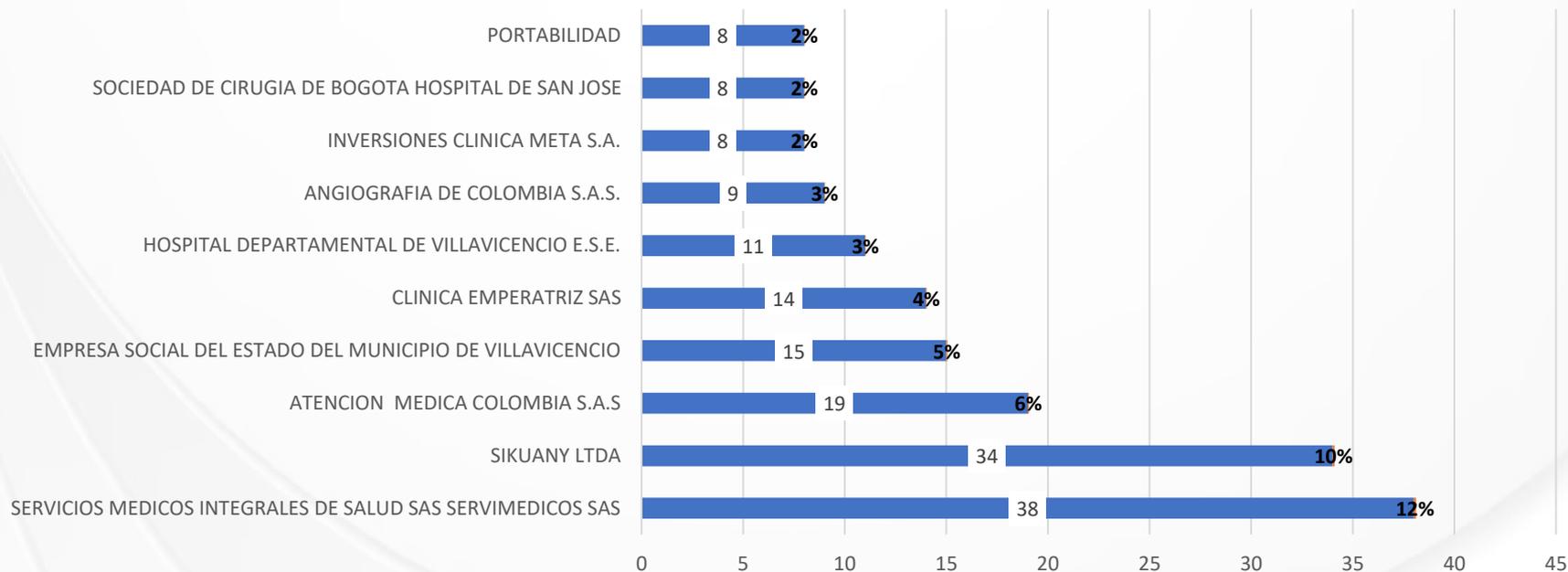
COMPARATIVO CAUSA BOGOTA - META 2023



Para el mes de diciembre de 2023, frente al comparativo de mayores causales de PQRD se identifica que para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de Hospitalización, ayudas diagnósticas.

IPS PQRD Meta 2023

COMPARATIVO PQRD POR IPS - META DICIEMBRE

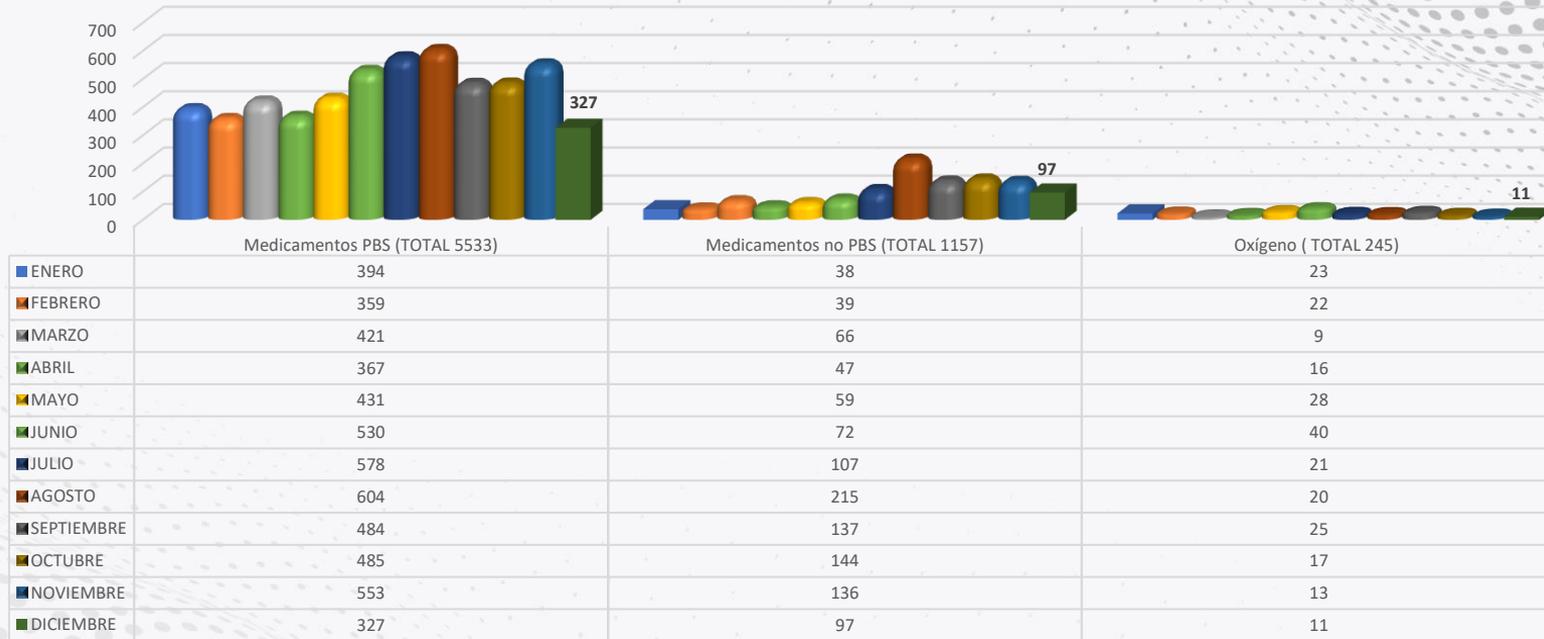


Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Servimedicos , Sikuany. Atencion Medica Colombia, E.S.E Villavicencio, Clínica Emperatriz

MOTIVOS NACIONAL

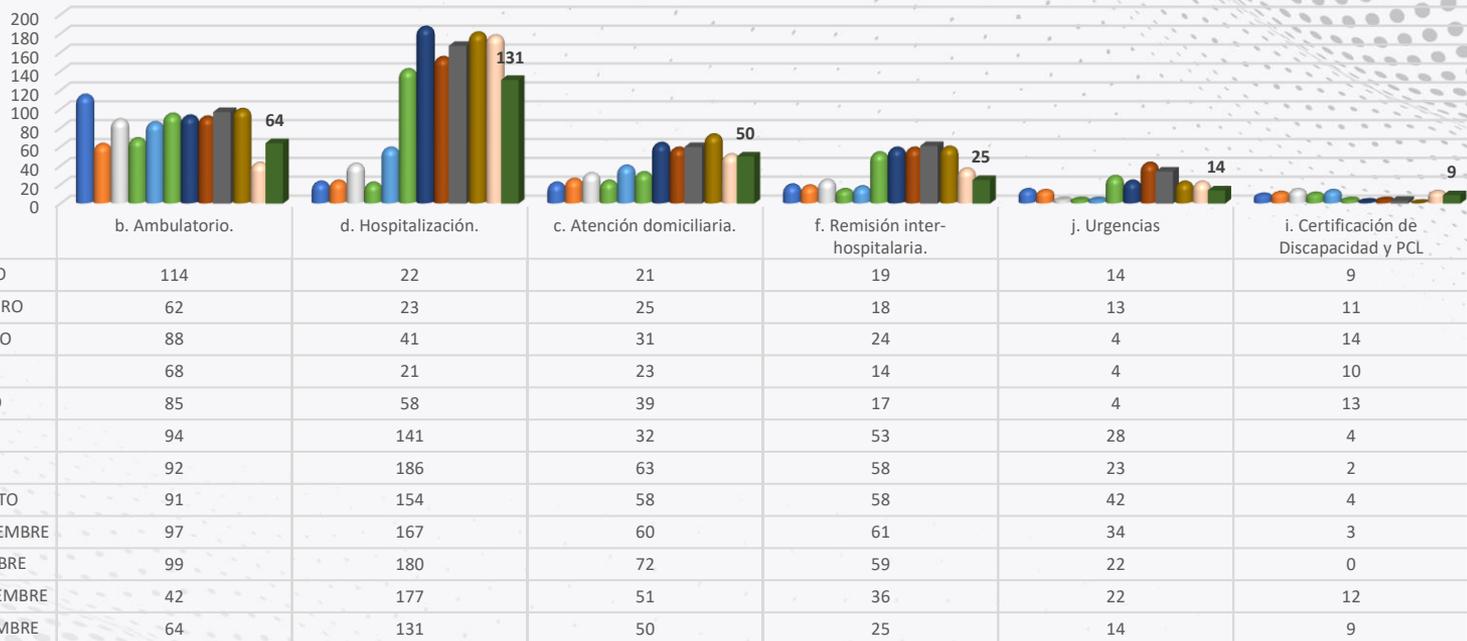
2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



La segunda causa de PQRD corresponde al **No Suministro Medicamentos** el cual representa el 14% 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 Sikuan y para la Sucursal de Bogotá con Audifarma y la Subred Sur. **Bogotá: 393 PQRD disminuyó un 38 % frente al mes anterior - Meta:42 PQRD disminuyó un 36 % frente al mes anterior**

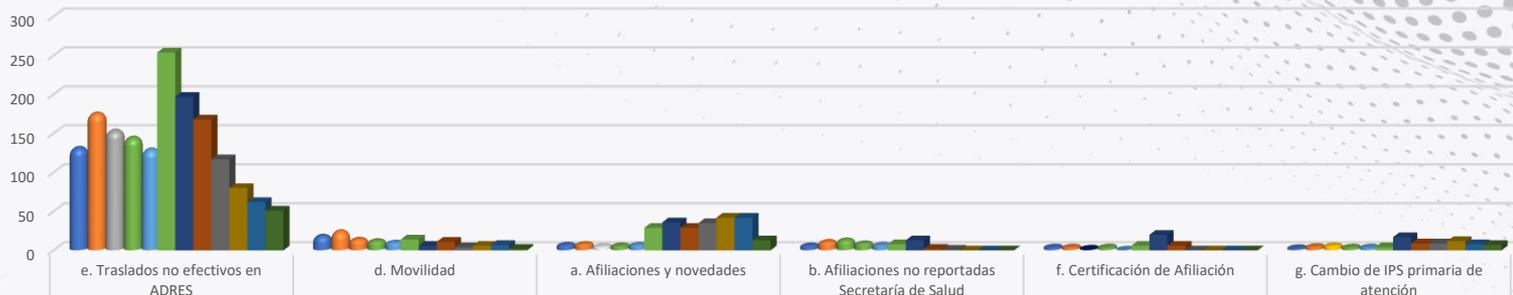
3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS



El tercer motivo general está relacionado con la **Demora en la Prestación de los Servicios**, la cual representa el 8% 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: 289 PQRD disminuyó un 3% en comparación con el mes anterior - Meta: 55 PQRD (disminuyó un 35% en comparación con el mes anterior).**

4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



	e. Traslados no efectivos en ADRES	d. Movilidad	a. Afiliaciones y novedades	b. Afiliaciones no reportadas Secretaría de Salud	f. Certificación de Afiliación	g. Cambio de IPS primaria de atención
■ ENERO	131	18	7	6	4	3
■ FEBRERO	175	24	8	11	4	5
■ MARZO	153	14	5	13	2	6
■ ABRIL	144	12	6	9	4	4
■ MAYO	129	10	7	7	0	4
■ JUNIO	254	14	29	8	6	4
■ JULIO	197	6	36	13	20	17
■ AGOSTO	168	11	29	2	6	9
■ SEPTIEMBRE	117	4	35	1	0	9
■ OCTUBRE	80	6	42	0	0	12
■ NOVIEMBRE	62	7	42	0	0	8
■ DICIEMBRE	51	2	13	0	0	7

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 65** , disminuyo un **40 %** en comparación con el mes anterior . **Meta 8** , disminuyo un **27%** en comparación con el mes anterior.

Bogotá
tiene mucho que
contar

GRACIAS

TEXTO FALSO - TEXTO FALSO - TEXTO FALSO -
TEXTO FALSO - TEXTO FALSO - TEXTO FALSO -
TEXTO FALSO - TEXTO FALSO -

Síguenos en:

 Capital Salud Epps  @capitalsalud

 Capital Salud EPS  @capitalsaludeps  Capital Salud

 Capital Salud Eps  @Capitalsalud



SECRETARÍA DE
SALUD

