



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD



**BOGOTÁ**

# RADICACION PQRD ENERO - MARZO 2023



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

# COMPARATIVO PQRD 2022-2023

COMPARATIVO NACIONAL PQRD 2022 - 2023

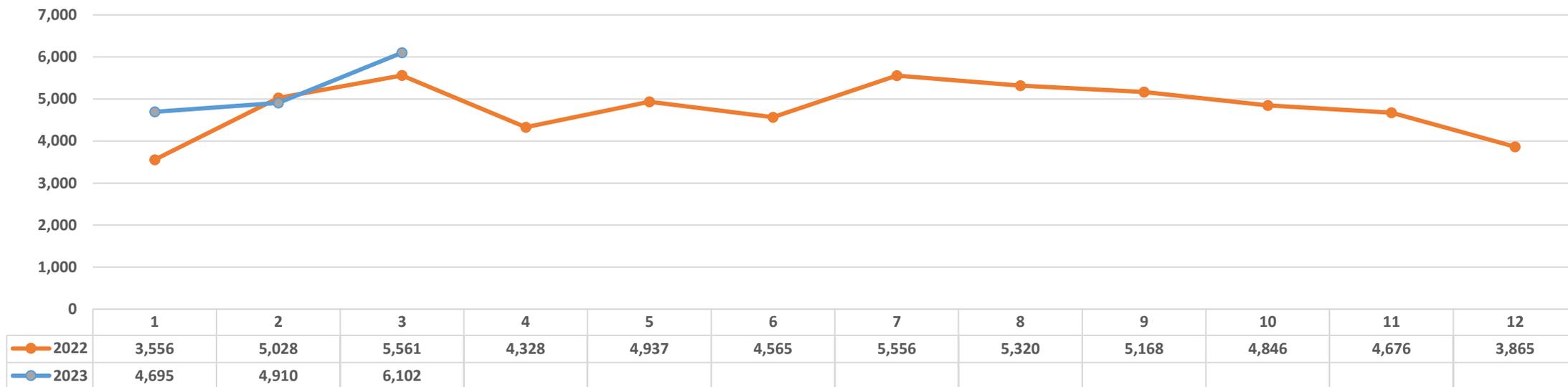


Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

- Con corte al mes de MARZO del 2023 la radicación aumento en un 24% frente al mes anterior y un 9.7% frente al mismo mes del año anterior (2022).
- La Sucursal Bogotá representa el 92% (5593) del total de PQRD recibidas y el 8% (509) corresponde a sucursal Meta, es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.
- La Radicación para el mes de Marzo frente a los usuarios afiliados corresponde a  $4910 / 1.183.555 = 0.4\%$



SECRETARÍA  
DISTRITAL DE SALUD

# RADICACION PQRD SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

## SUPERSALUD PQRD RADICADAS



Gráfico 15 – Fuente Super Argo

Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud, para el mes de Marzo de 2023 el 70% de las PQRD Bogotá y Meta, se reciben por este sitio de recepción.



SECRETARÍA  
DISTRITAL DE SALUD

# PRINCIPALES MOTIVOS

## PRINCIPALES MOTIVOS 2023

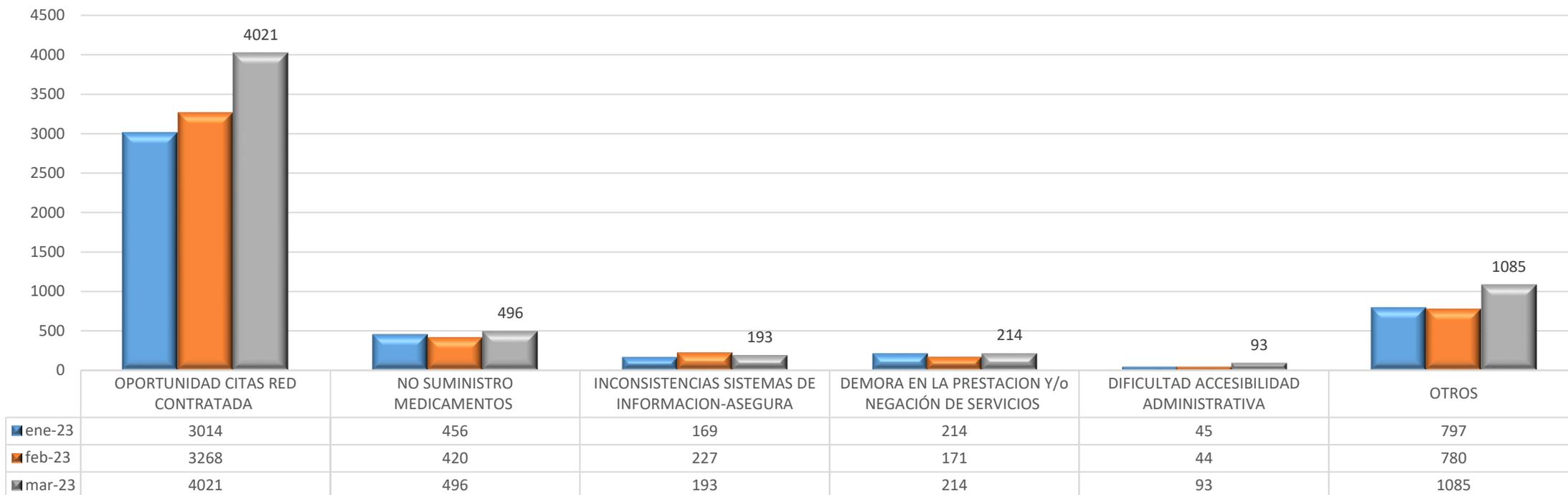


Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

•Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de Marzo de 2023, el motivo principal obedece a oportunidad de citas medicas con un 65.9 % de participación seguido de entrega de medicamentos con un 8% se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presento un aumento de 23% en comparación con el mes anterior.

# PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA - META

PRINCIPALES MOTIVOS BOGOTA Y META MARZO 2023

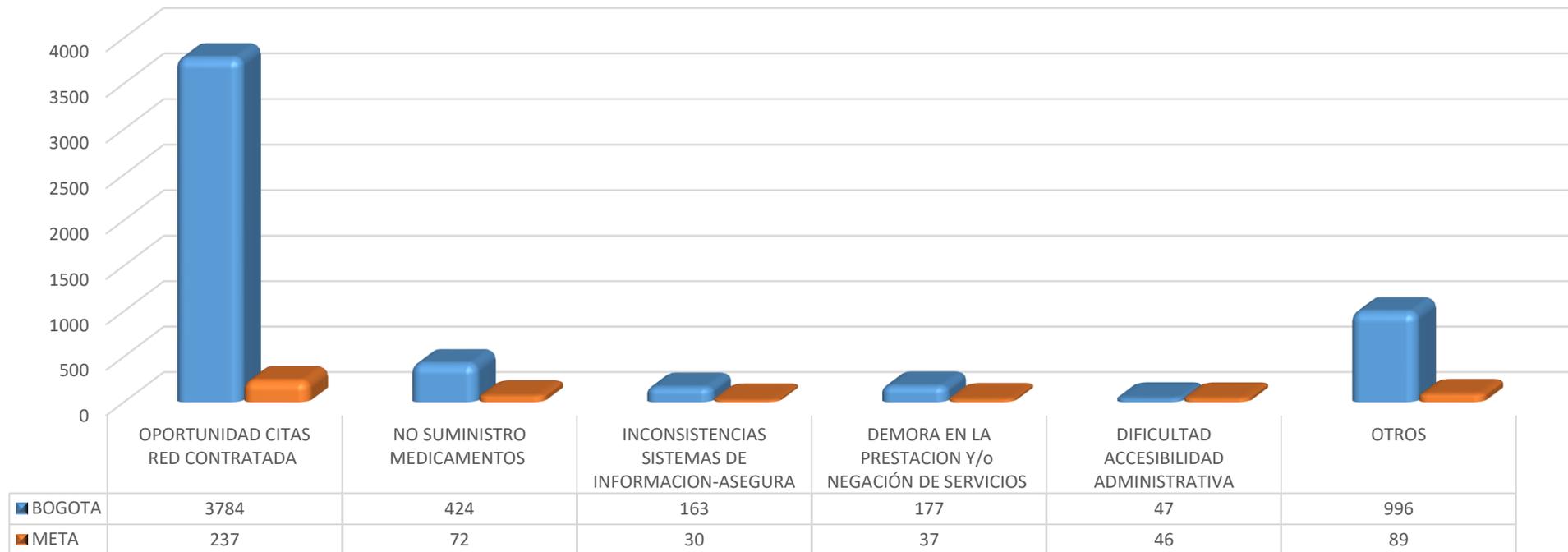


Gráfico 1 – Fuente 588 Capital Salud

•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

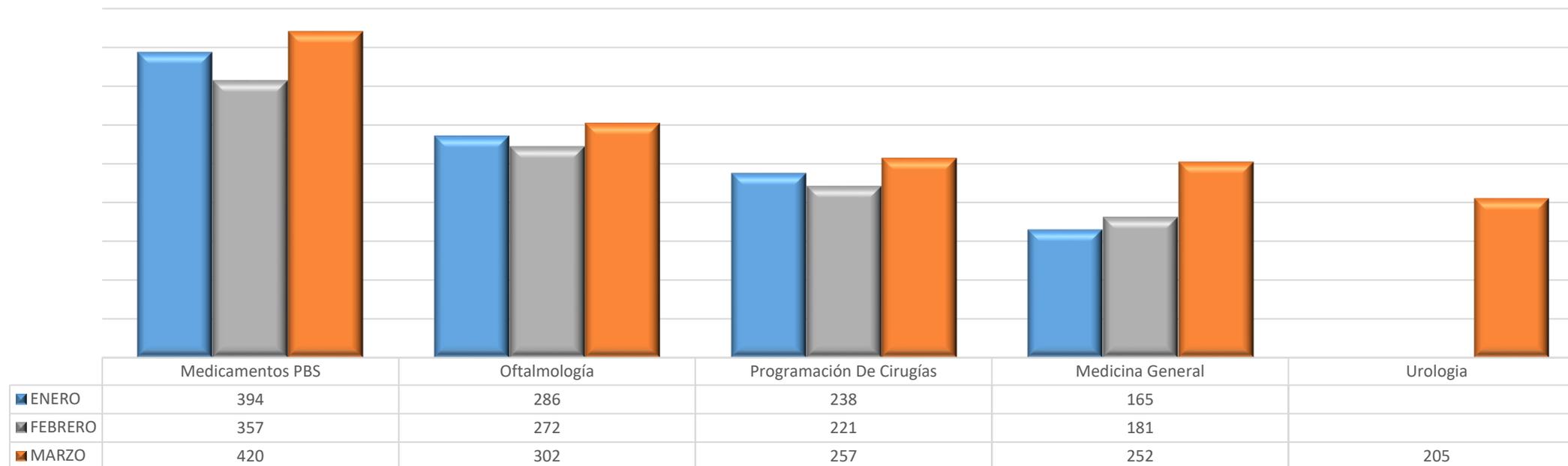


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

•La primera causa de PQRD para Sucursal Bogotá Obedece a (***dificultad en la entrega de medicamentos PBS , seguido de oportunidad citas red contratada de oftalmología, programación de cirugía, medicina general*** Para la Sucursal del Meta la primera causa obedece a ***dificultad en la entrega de medicamentos PBS, medicina general y programación de cirugía.***



SECRETARÍA  
DISTRITAL DE SALUD

# PARTICIPACIÓN POR ENTE RADICADOR

PARTICIPACION POR ENTE RADICADOR - COMPARATIVO POR MES

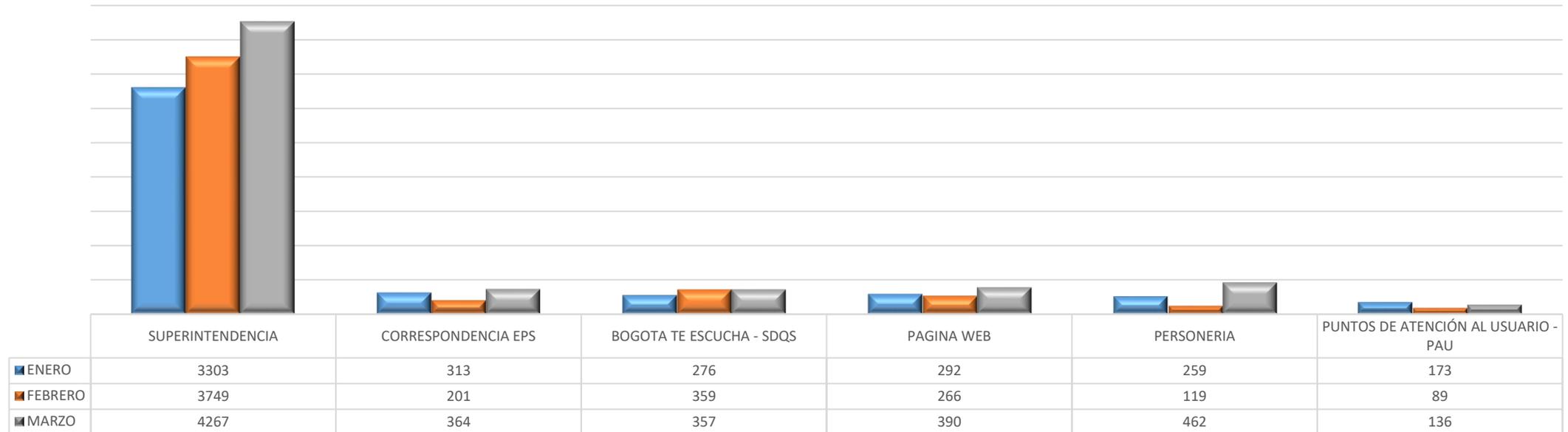
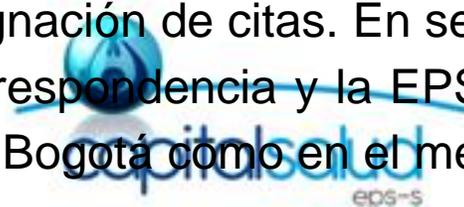


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

• Para el mes de Febrero de 2023 los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia de Salud debido que mencionan que mediante este canal la efectividad es mayor; sin embargo, 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 las solicitudes realizadas directamente por correspondencia y la EPS-S y en tercer lugar el Bogotá Te Escucha SDQS. (tanto en la sucursal de Bogotá como en el meta).



# PARTICIPACIÓN POR ENTE RADICADOR

## PARTICIPACION POR ENTE RADICADOR BOGOTA Y META

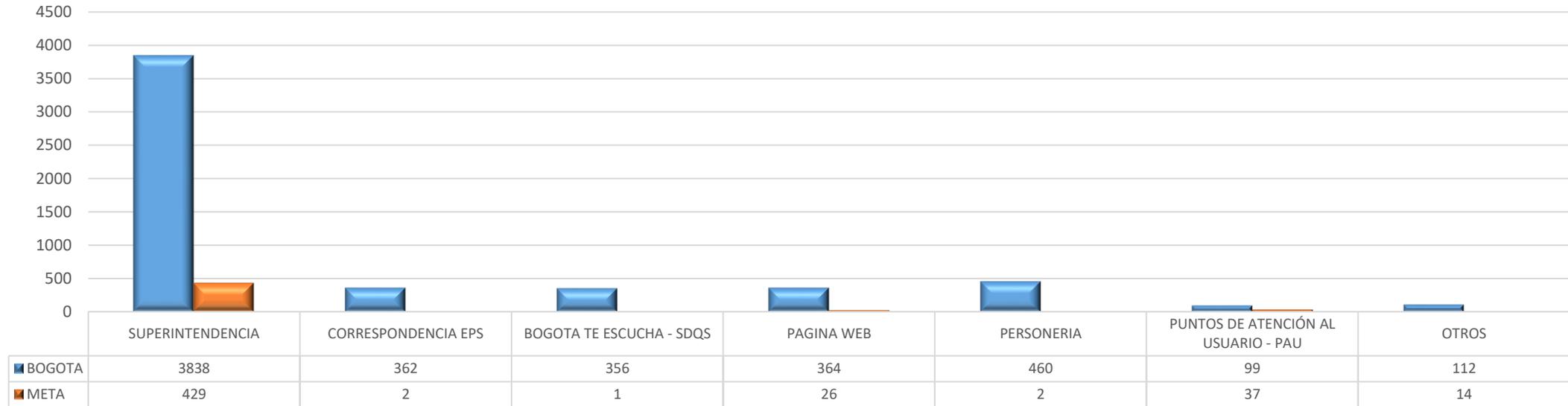


Gráfico 2 – Fuente 588 Capital Salud

•Para el mes de Marzo de 2023 los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia de Salud debido que mencionan que mediante este canal la efectividad es mayor; sin embargo, 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 las solicitudes realizadas directamente por correspondencia y la EPS-S y en tercer lugar el Bogotá Te Escucha SDQS. (tanto en la sucursal de Bogotá como en el meta).

# MOTIVOS BOGOTA Y META



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

# 1. OPORTUNIDAD DE CITAS

PARTICIPACIÓN POR SUBREDES MARZO 2023

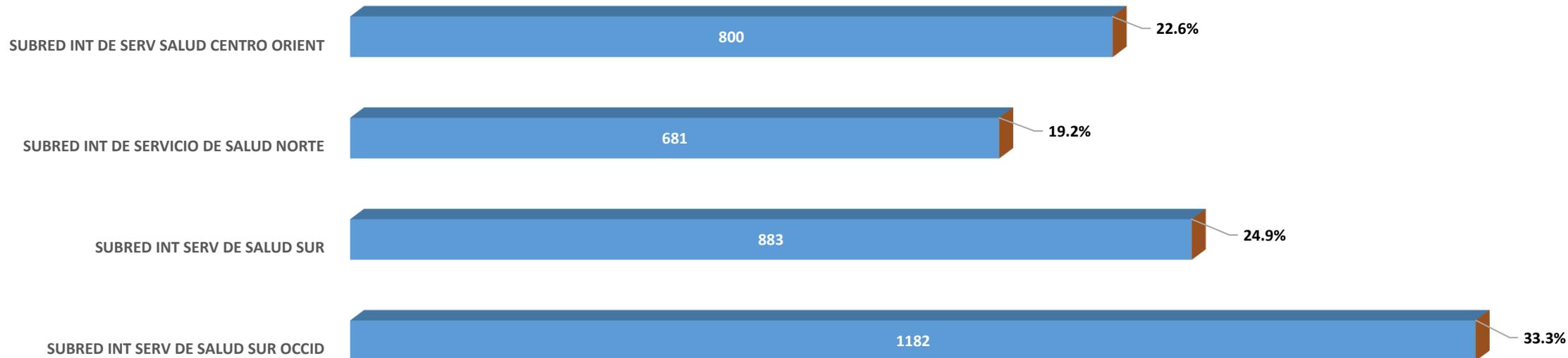


Gráfico 5 – Fuente 588 Capital Salud

*Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 33.3% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 24.9 %*

# 1. OPORTUNIDAD DE CITAS

COMPARATIVO MES RADICACION PQR SUBREDES

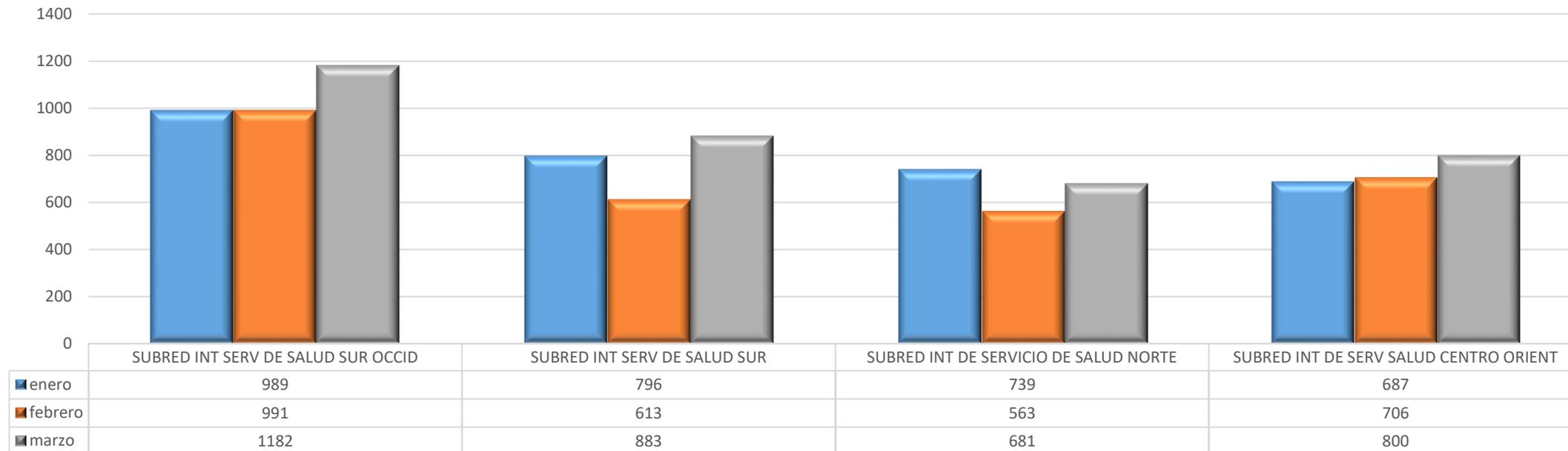


Gráfico 5 – Fuente 588 Capital Salud

*Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR radicadas en el año ubicándose en el primer puesto, seguido de Subred Sur , Subred Centro Oriente y Subred Norte*

# CAUSAS GENERALES SUBREDES

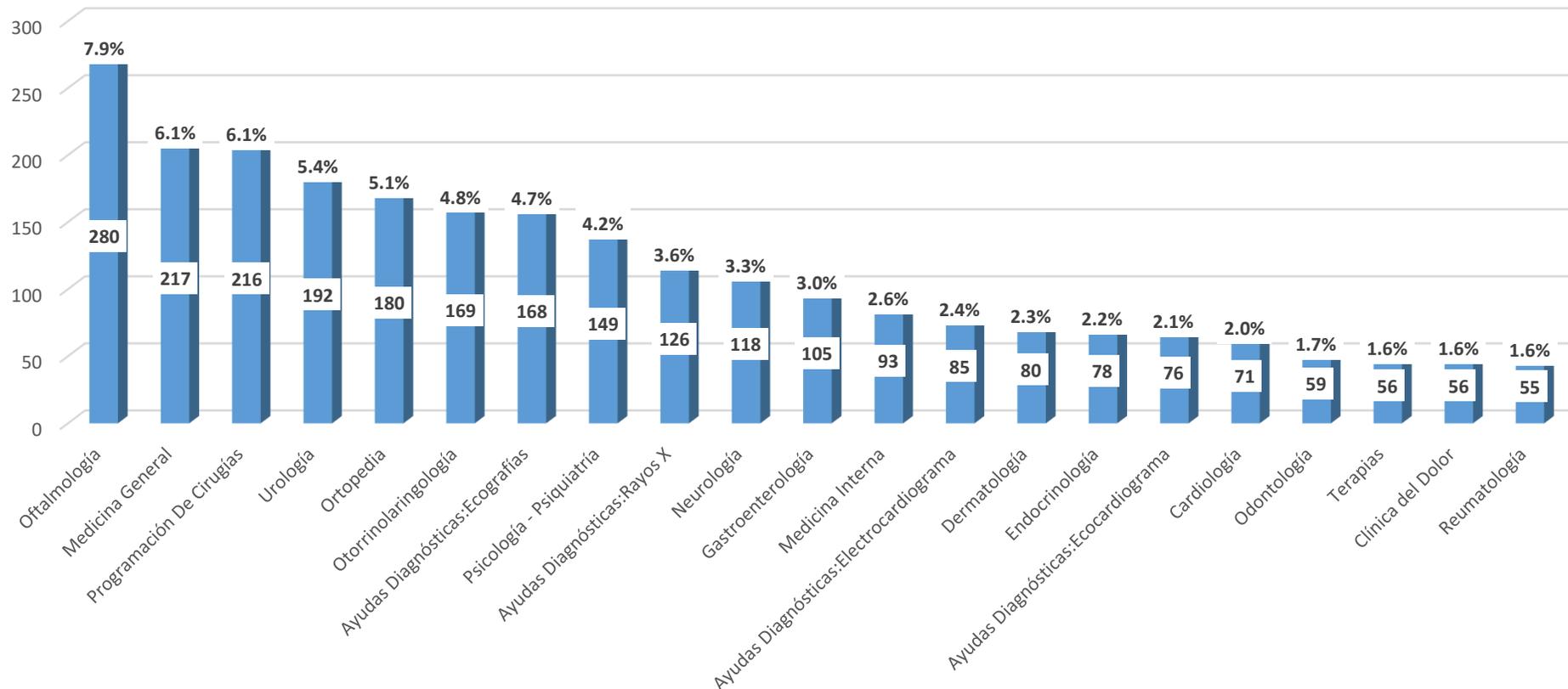


Gráfico 5 – Fuente 588 Capital Salud

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 medicina general , programación de cirugías , urología y ortopedia.

# SUBRED SUR POR CAUSA

## PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR

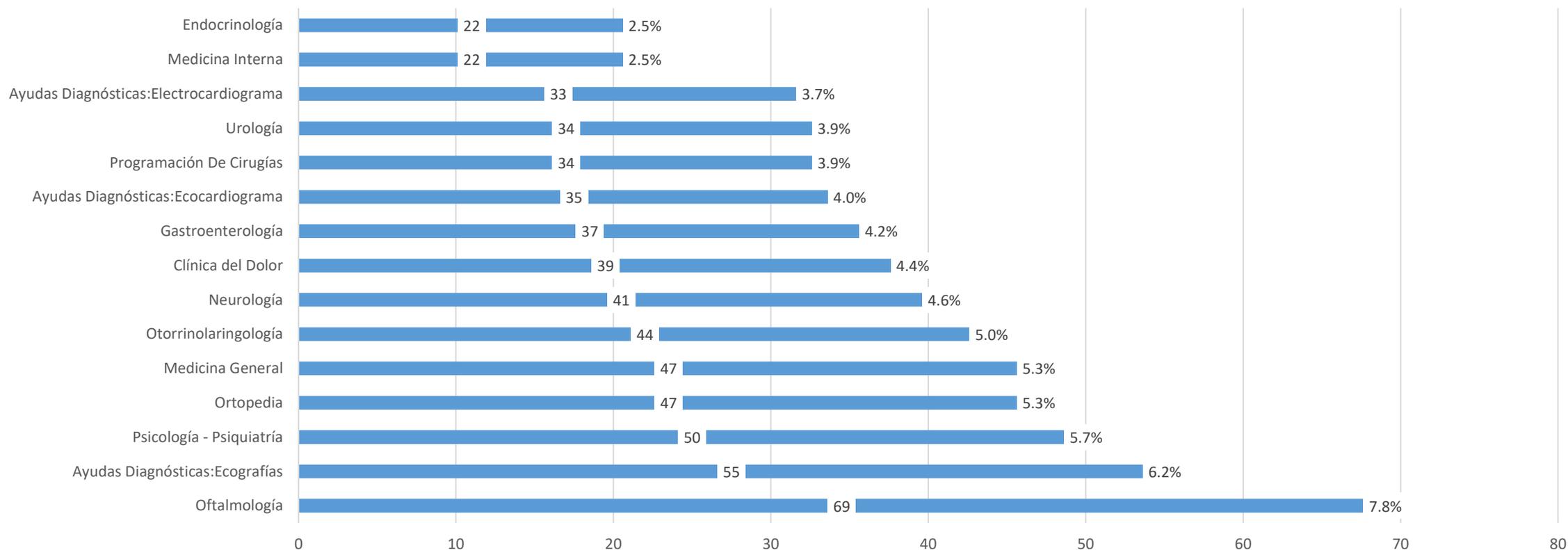


Gráfico 5 – Fuente 588 Capital Salud

En cuanto a la Subred Sur se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, ecografías , salud mental, ortopedia y medicina general.

# SUBRED SUR OCCIDENTE POR CAUSA

## PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED SUR OCCIDENTE

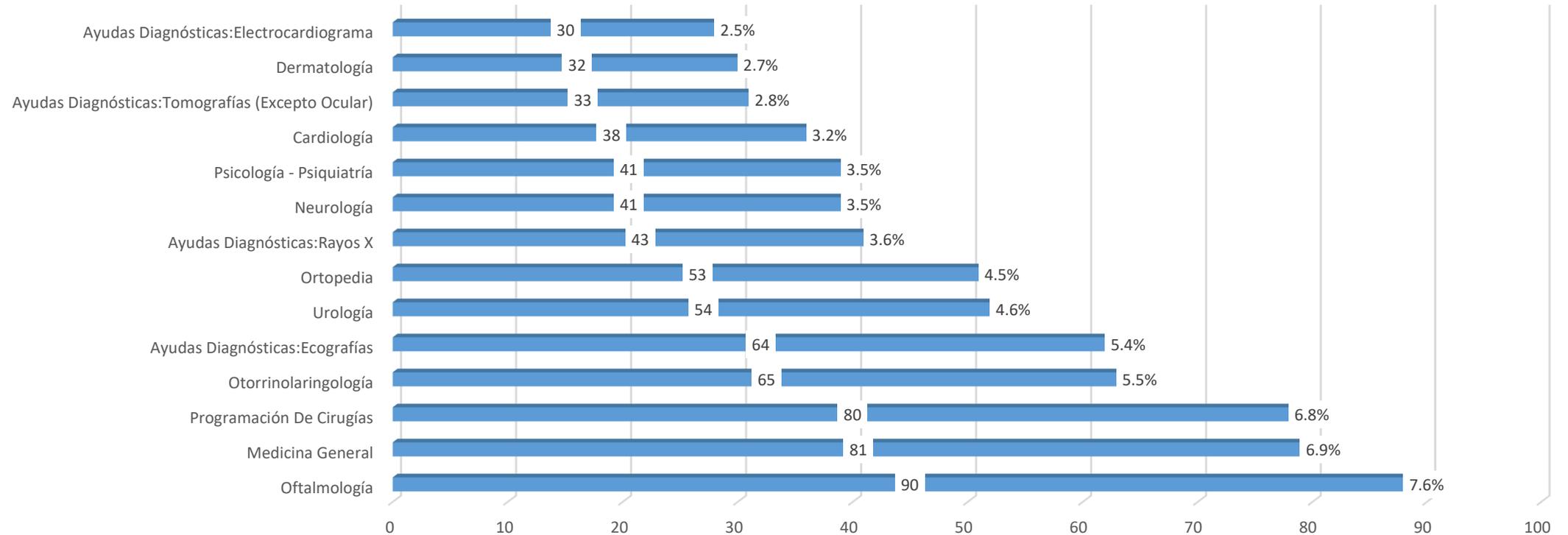


Gráfico 6 – Fuente 588 Capital Salud

En cuanto a la Subred Sur Occidente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, medicina general, programación de cirugía otorrinolaringología y ecografías.

# SUBRED CENTRO ORIENTE POR CAUSA

## PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED CENTRO ORIENTE

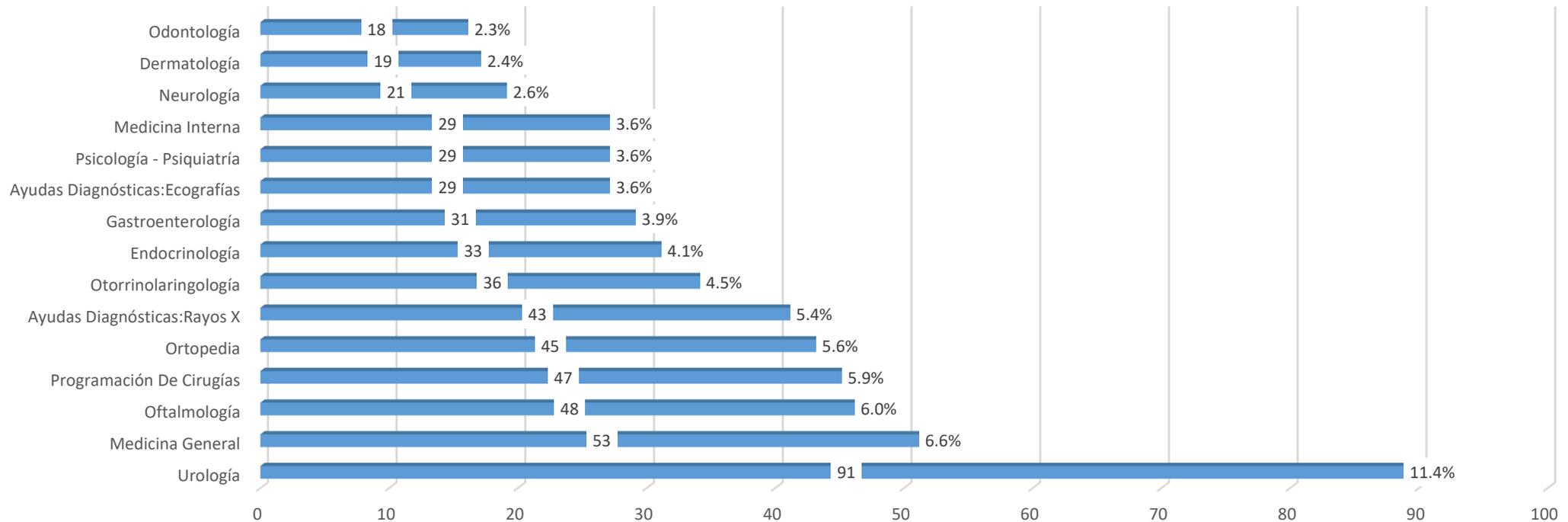


Gráfico 7 – Fuente 588 Capital Salud

En cuanto a la Subred Centro Oriente se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Urología, medicina general, oftalmología, programación de cirugías, ortopedia.

# SUBRED NORTE POR CAUSA

## PARTICIPACION POR CAUSA SUBRED NORTE

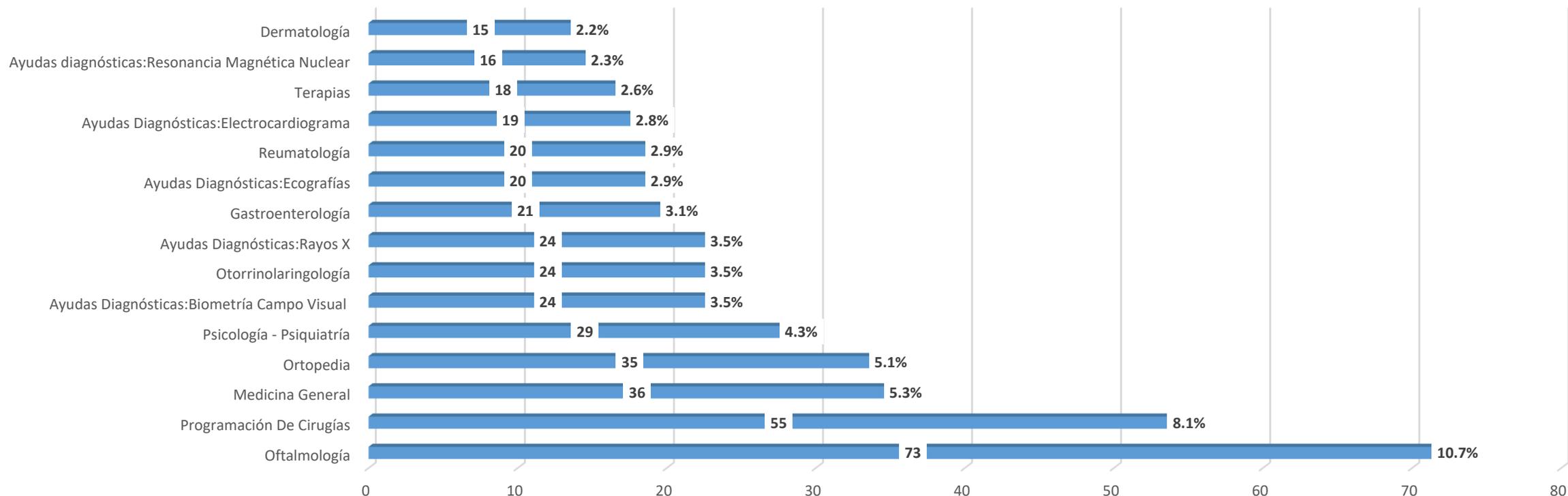


Gráfico 8 – Fuente 588 Capital Salud

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 salud mental

## 2. NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

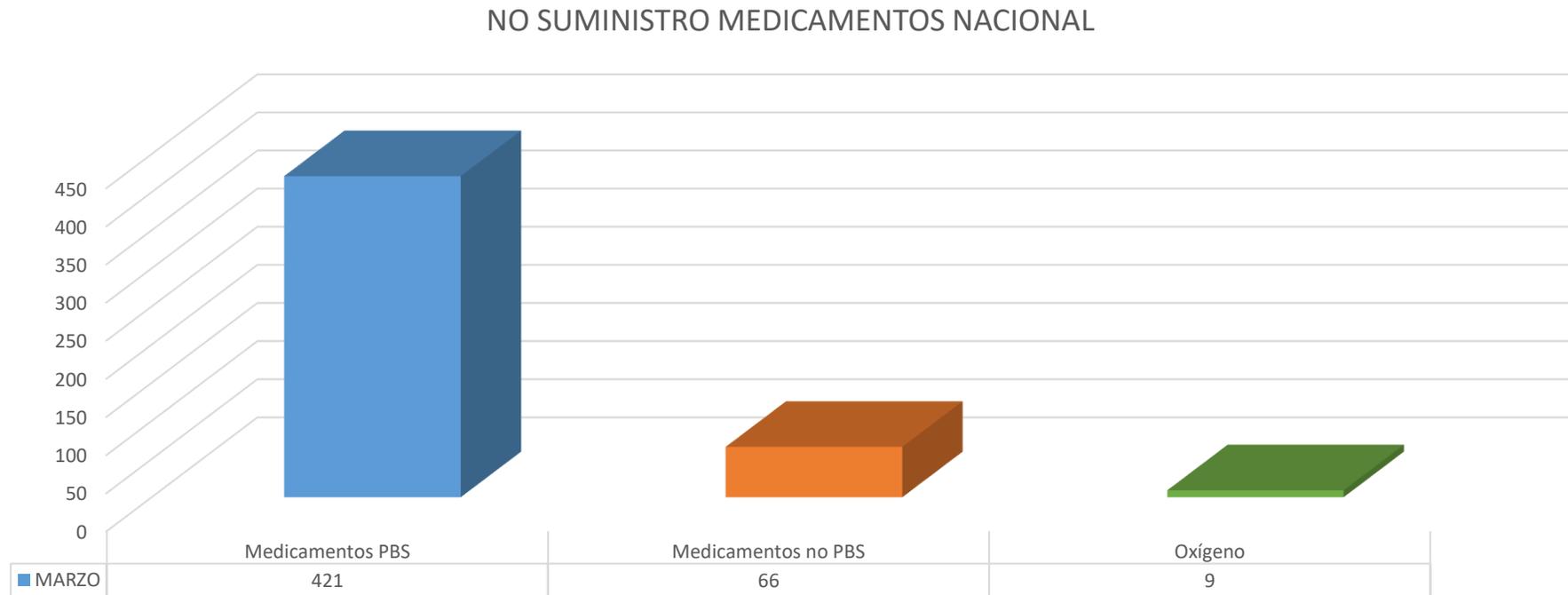


Gráfico 5 – Fuente 588 Capital Salud

La segunda causa de PQRD corresponde al **No Suministro Medicamentos** el cual representa el 8.13 % del total del PQRD, la mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS, en la mayor parte por desabastecimiento o descontinuados. 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.

# 3. DEMORA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

DEMORA EN LA PRESTACION

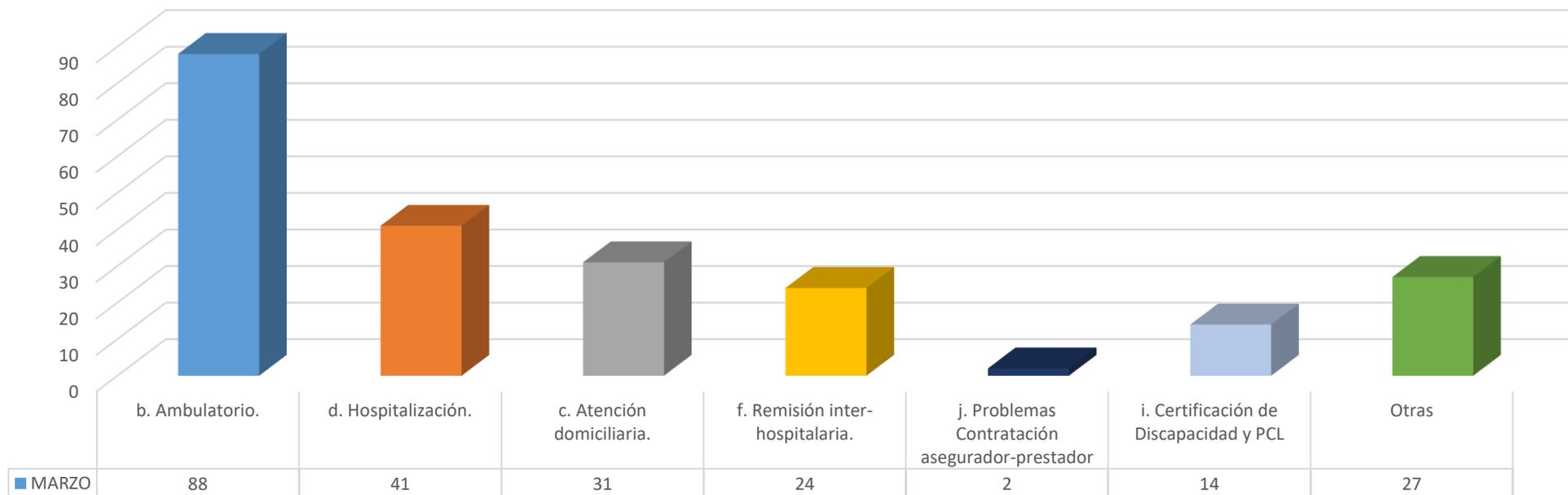


Gráfico 5 – Fuente 588 Capital Salud

El tercer motivo general está relacionado con la **Demora en la Prestación de los Servicios**, la cual representa el 3.5% del total de las PQRD, la mayor inconformidad se presenta por servicios ambulatorios, los cuales hacen referencia a las solicitudes de cotizaciones, seguido Hospitalización que hacen referencia a las demoras presentadas en la remisión de pacientes ocasionado por la no oportunidad de camas en la red hospitalaria, atención domiciliaria.

# 4. INCONSISTENCIAS INFORMACION ASEGURA

## INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



Gráfico 5 – Fuente 588 Capital Salud

Representa el cuarto motivo general con un 3.16 % del total de las PQRD y la causa mas representativa obedece a la negación de traslados de Capital Salud EPSS a otra EPSS.