

100 DÍAS
POR BOGOTÁ

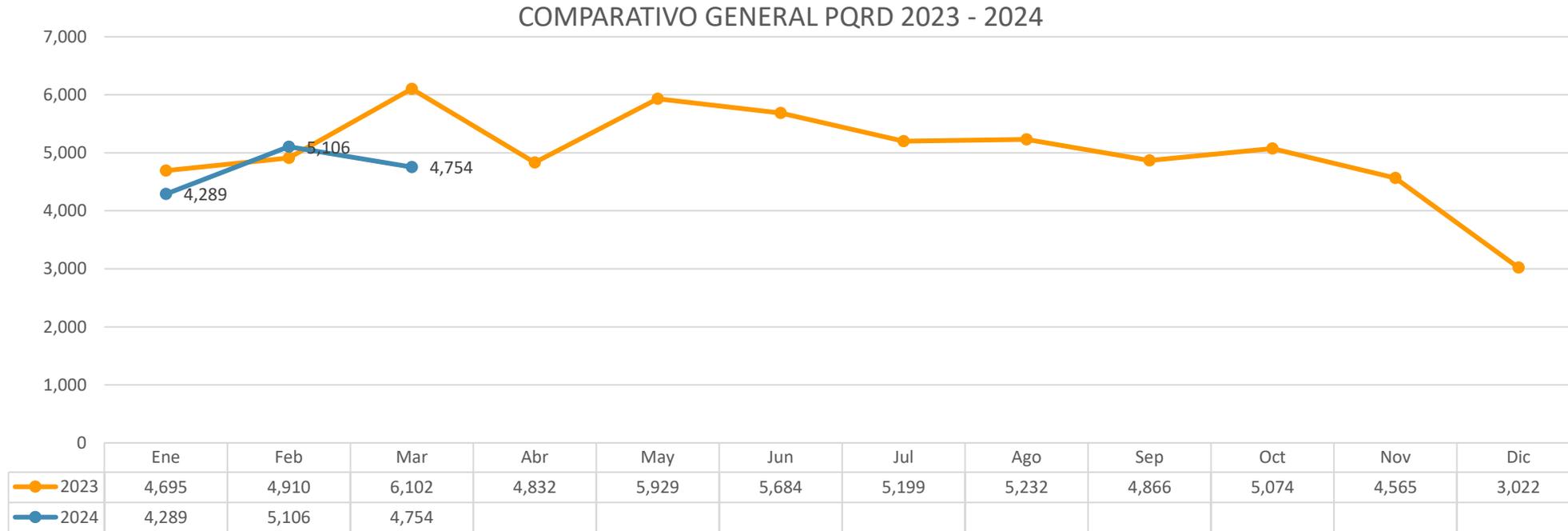


PQRD PRIMER TRIMESTRE 2024

RADICACIÓN GENERAL 2023-2024



RADICACION COMPARATIVO 2023 – 2024



Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

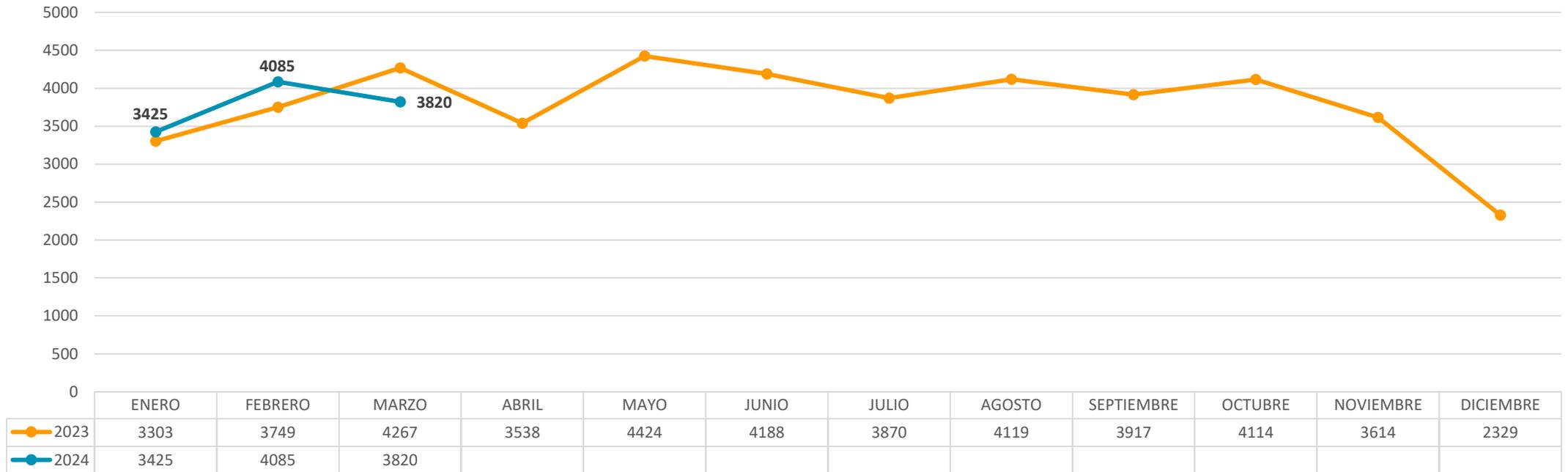
Para el mes de Marzo de 2024 la radicación disminuyó un 7% frente al mes anterior y un 22% frente al mismo mes del año anterior (2023).

RADICACIÓN SUPERSALUD 2023 - 2024



RADICACION COMPARATIVO SUPERSALUD 2023 – 2024

RADICACION GENERAL SUPERSALUD 2023 - 2024

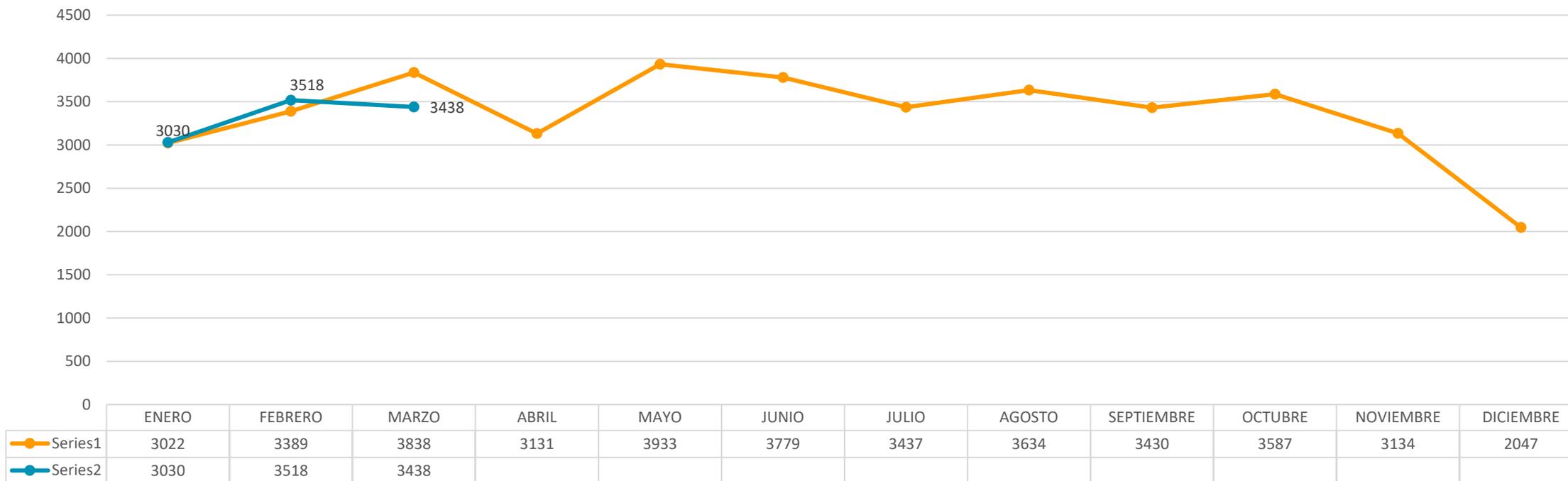


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud, para el mes de MARZO de 2024 se presentó una disminución del 6% en comparación con el mes anterior y 10% con el mismo mes del año 2023.

RADICACION BOGOTA SUPERSALUD 2023 – 2024

SUPERSALUD BOGOTA 2023 - 2024

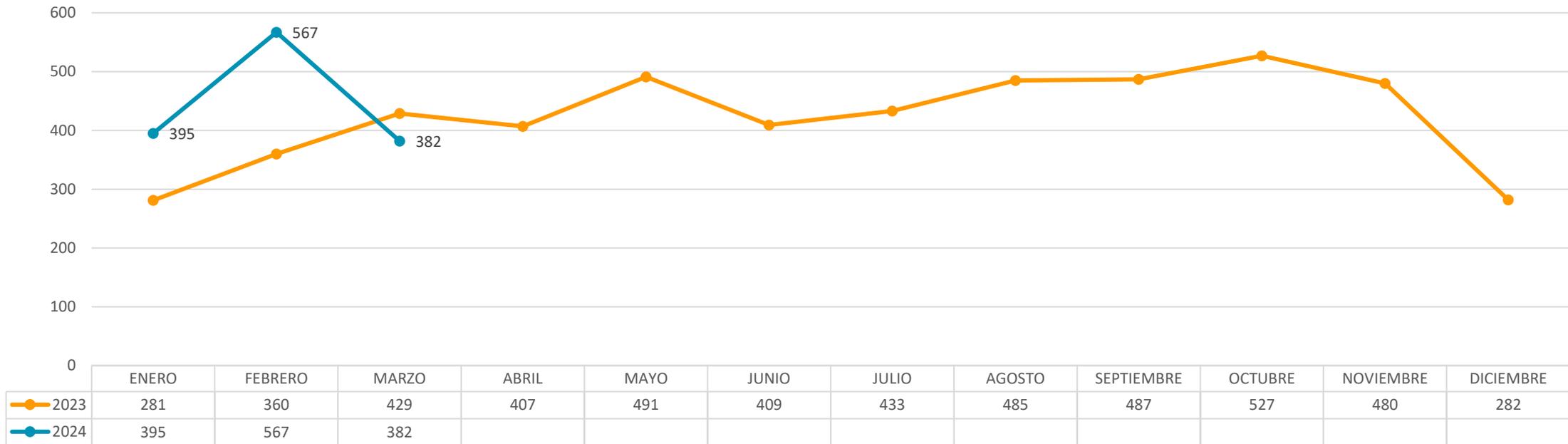


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de marzo de 2024 la radicación Supersalud Bogotá disminuyó un 2% frente al mes anterior y un 10% frente al mismo mes del 2023.

RADICACION META SUPERSALUD 2022 - 2023 – 2024

SUPERSALUD META 2023 - 2024

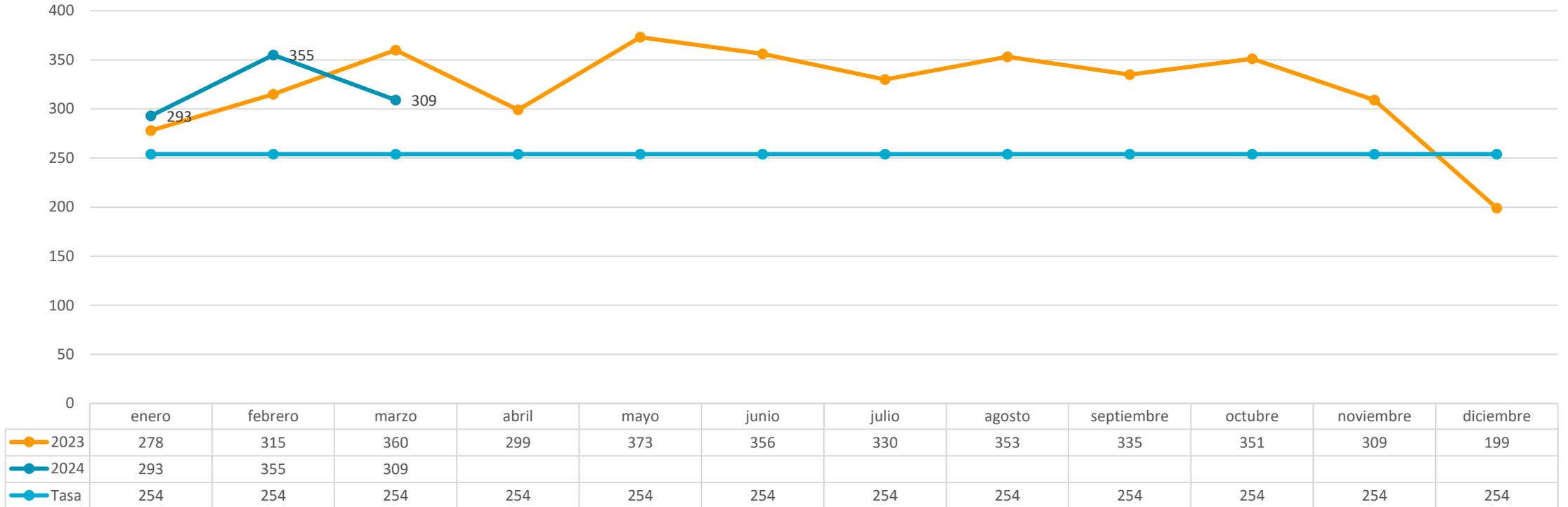


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de marzo 2024 la radicación Supersalud Meta disminuyó un 33% frente al mes anterior y un 11% frente al mismo mes de 2023.

TASA SUPERSALUD 2023 – 2024

TASA SUPERSALUD - PQRD



Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de marzo de 2024, la tasa de radicación Supersalud se encuentra en 309 PQRD radicadas por cada 100.000mil afiliados encontrándose por encima de la meta establecida.

PQRD GENERAL 2023 - 2024



RADICACION COMPARATIVO 2024

RADICACION PQRD BOGOTA - META – SOACHA 2024

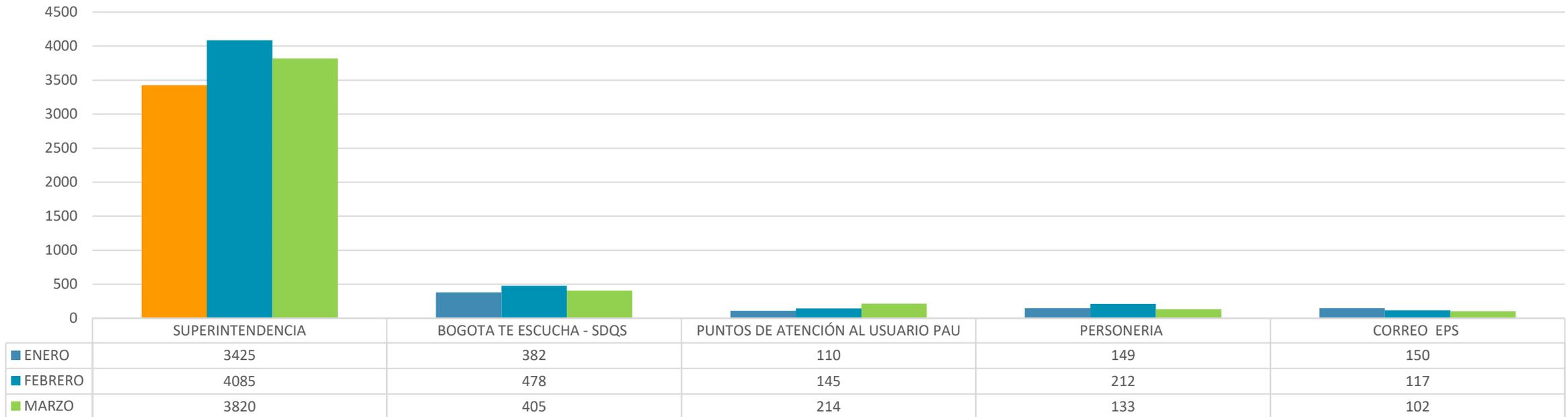


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de marzo de 2024 . La Sucursal Bogotá representa el 91% (4343) del total de PQRD recibidas, el 8% (408) corresponde a sucursal Meta y un 0.1% corresponden a la sucursal Soacha. Es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal. **Bogotá disminuyó un 4% en comparación con el mes anterior - Meta disminuyó un 31% en comparación con el mes anterior, frente a la radicación.**

PARTICIPACION ENTE RADICADOR GENERAL 2024

PARTICIPACION POR ENTE RADICADOR GENERAL

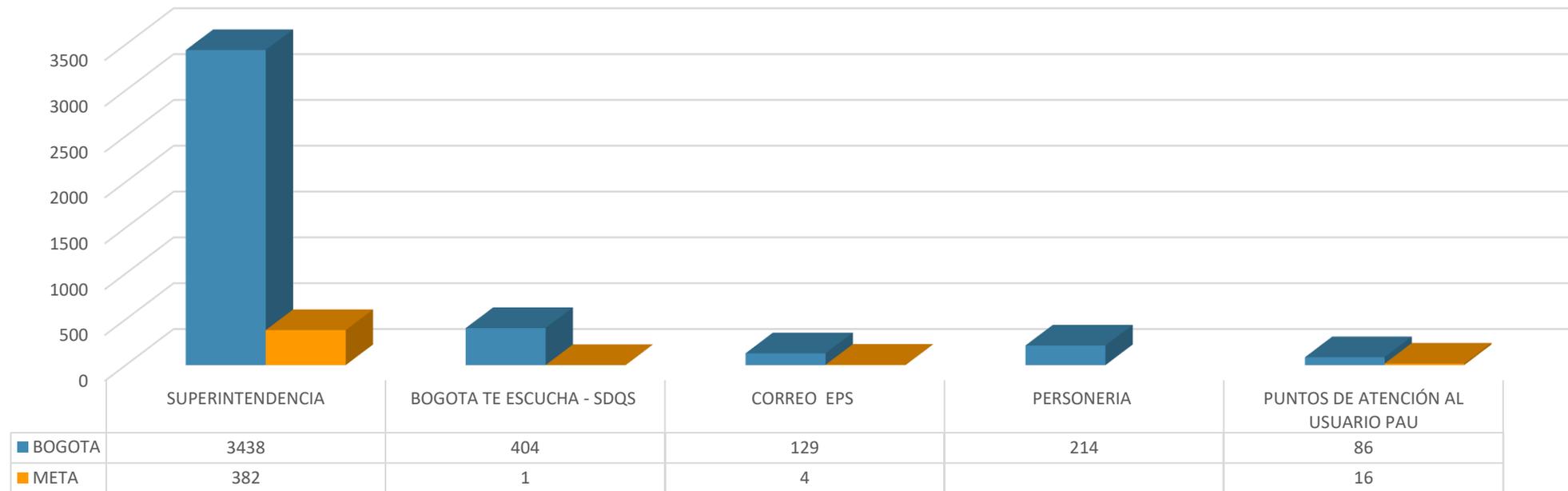


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de Marzo de 2024 los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia de Salud con un 80%, el cual disminuyó un 6% en comparación con el mes anterior. En segundo lugar, se encuentra Bogotá te Escucha con un 9% y el cual disminuyó un 15%.

PARTICIPACION ENTE RADICADOR POR SUCURSAL 2024

PARTICIPACION ENTE RADICADOR POR SUCURSAL

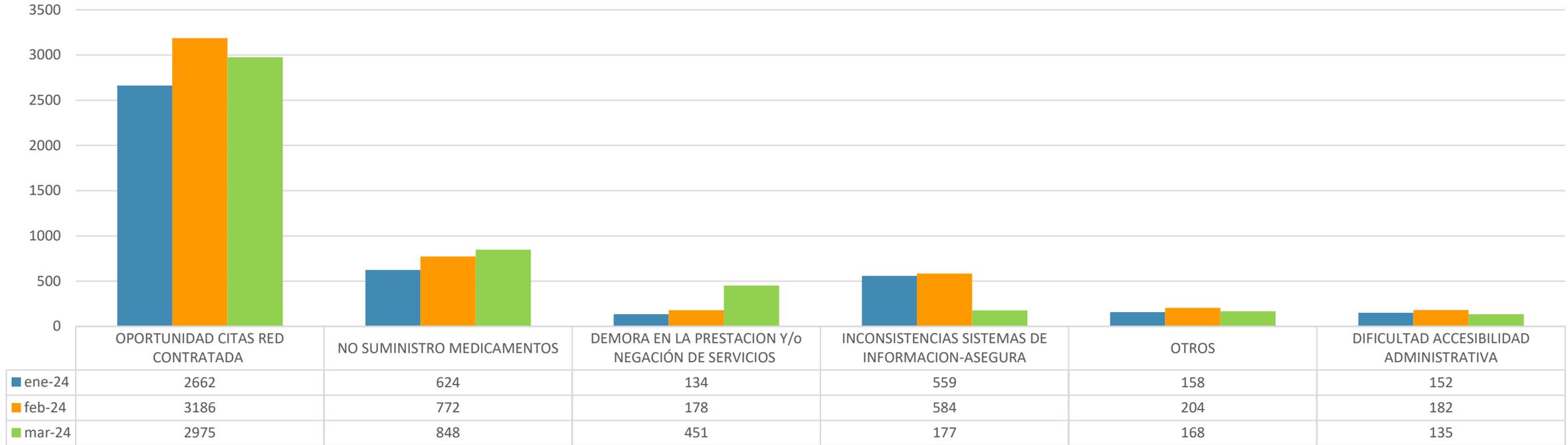


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de Marzo de 2024 se evidencia que el mayor ente radicador en las sucursales es Supersalud seguido de Bogotá te escucha para la sucursal Bogotá y punto de atención para el Meta.

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2024

PRINCIPALES MOTIVOS

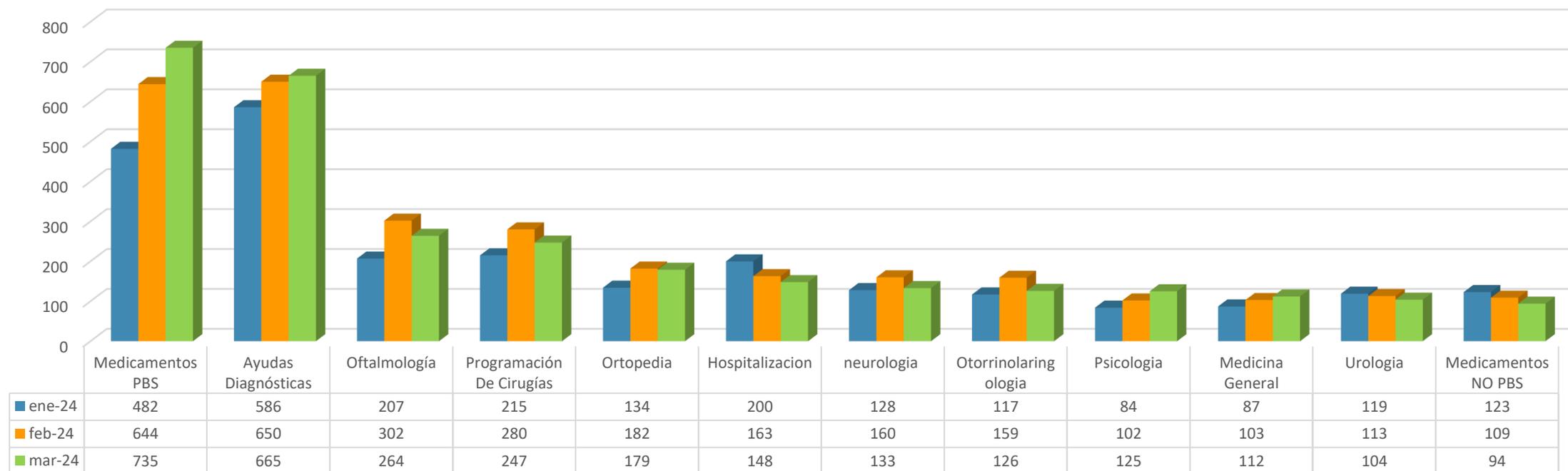


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de marzo de 2024 , el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 63% de participación seguido de entrega de medicamentos con un 18%. Se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presento una disminución del 7% en comparación con el mes anterior y no suministro de entrega de medicamentos del 10% en comparación con el mes anterior.

CAUSA GENERAL 2024

CAUSA GENERAL 2024

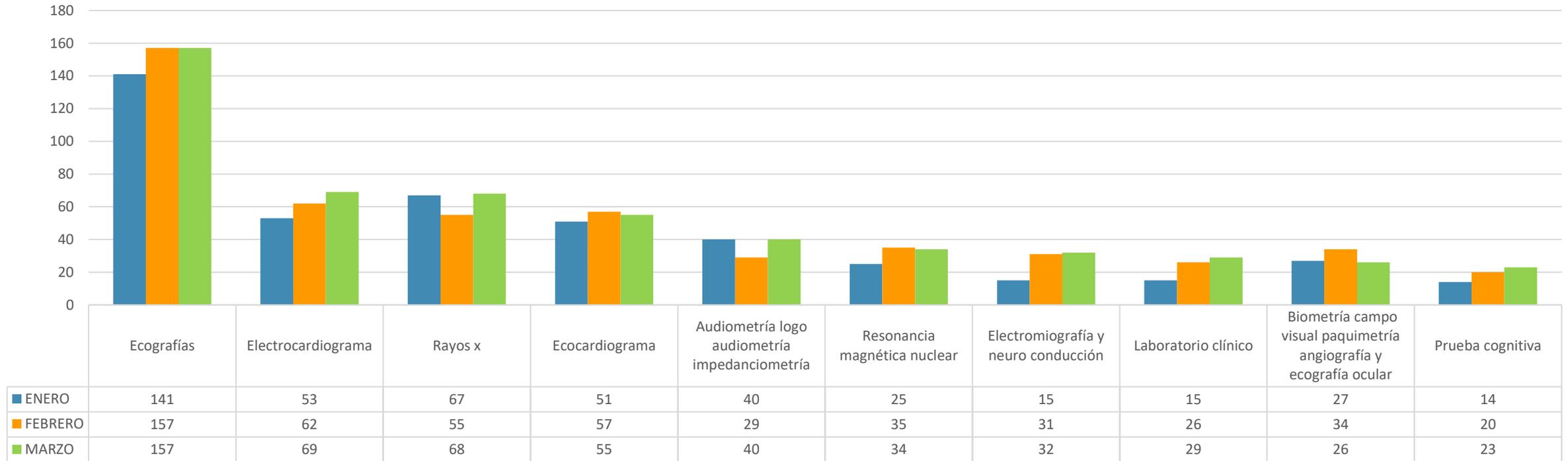


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de marzo 2024. La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a **Medicamentos PBS** , seguida de **ayudas diagnósticas**, **Oftalmología**, **Programación de Cirugía**, **Ortopedia** , **para medicina general se evidencia que se ocupa dentro de los primeros 10 causales**.

CAUSA GENERAL AYUDAS DIAGNOSTICAS 2024

CAUSA GENERAL AYUDAS DIAGNOSTICAS

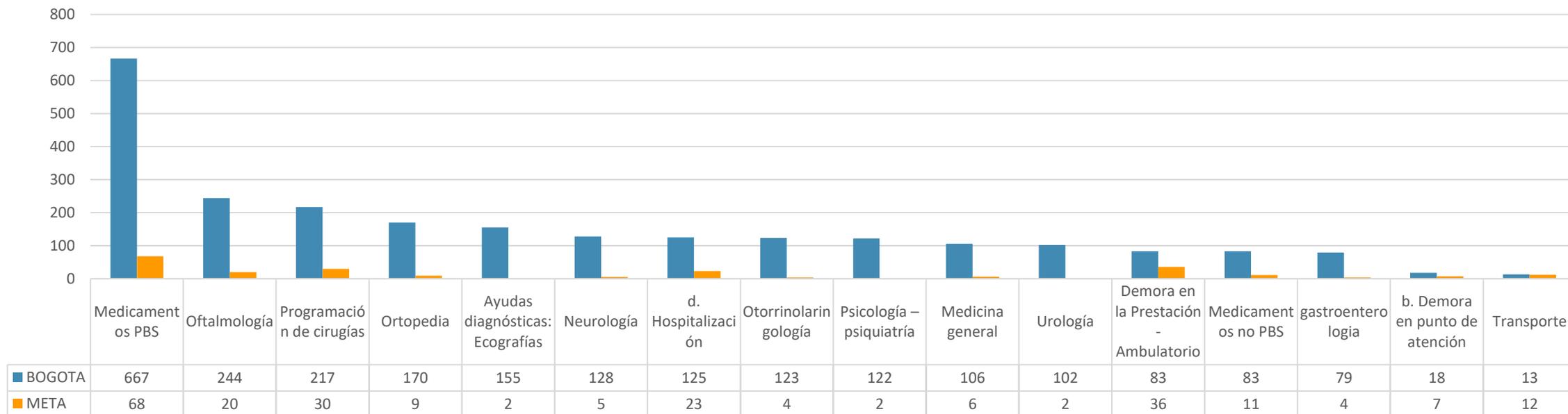


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de marzo la primera causa de PQRD correspondientes ayudas diagnosticas obedece a: ecografías seguidos de electrocardiogramas, rayos x . Para este mes se reporta un aumento del 2% frente a la radicación del mes anterior.

COMPARATIVO CAUSA GENERAL BOGOTA Y META 2024

CAUSA GENERAL POR SUCURSAL



Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

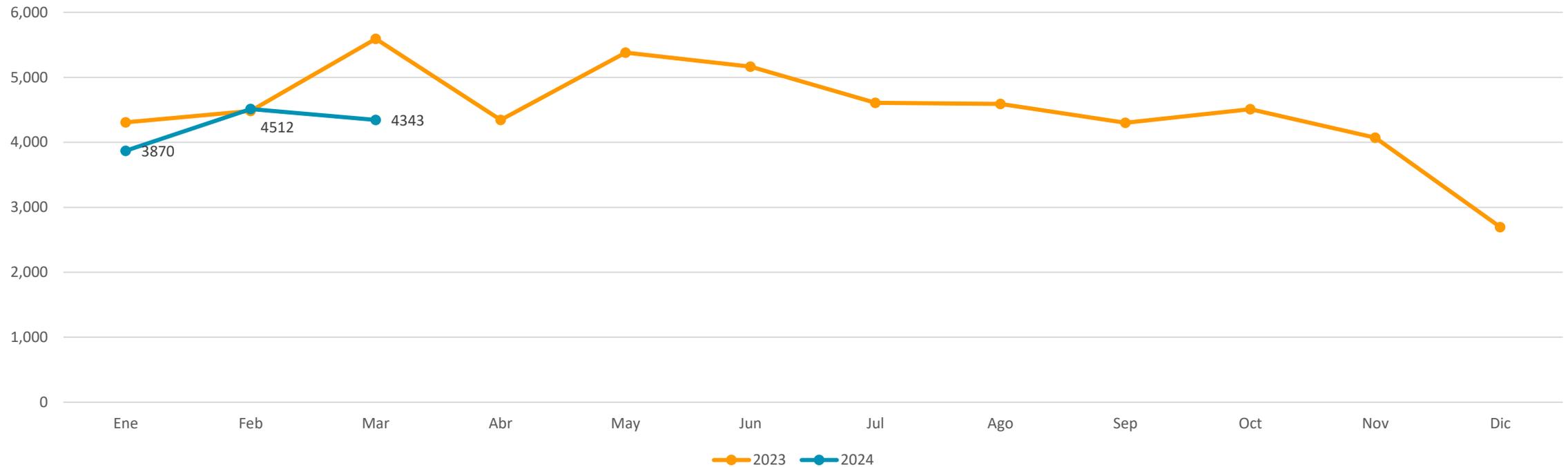
Para el mes de marzo 2024, frente al comparativo de mayores causales de PQRD se identifica que para la sucursal de Bogotá se encuentra en primer lugar Medicamentos, seguido de oftalmología y programación de cirugía. Para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos, seguido de Demora en la prestación de servicios ambulatorios y programación de cirugía.

RADICACION BOGOTA 2024



RADICACION BOGOTA 2024

RADICACION GENERAL BOGOTA - COMPARACION 2023 - 2024

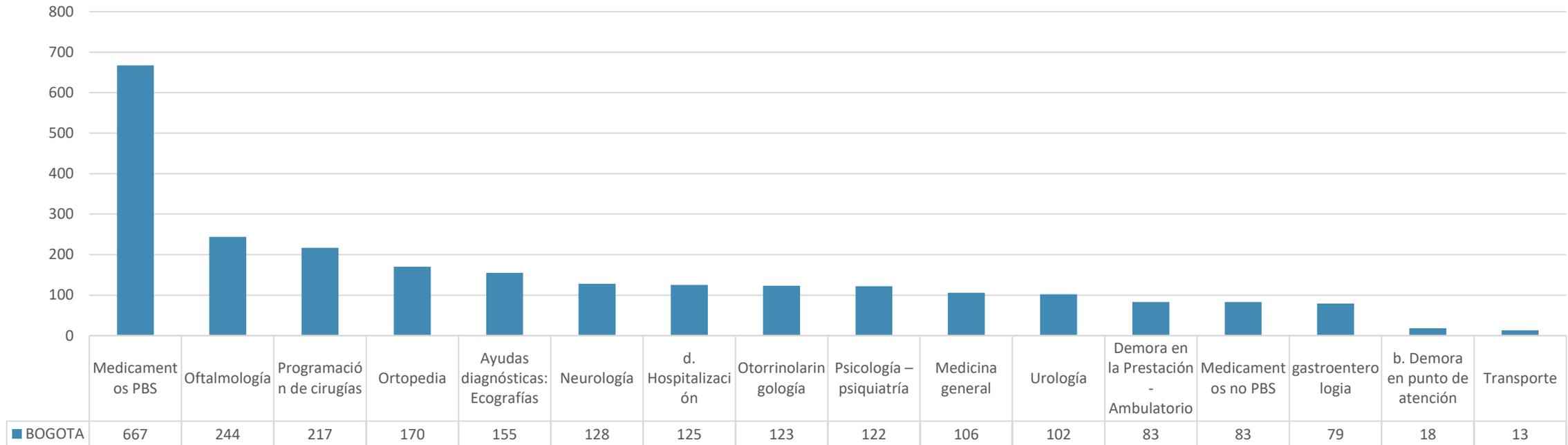


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

Para el mes de Marzo 2024 la radicación Bogotá disminuyó un 4% frente al mes anterior y un 22% frente al mismo mes del año anterior (2023).

BOGOTA CAUSAS PRINCIPALES

CAUSA GENERAL POR SUCURSAL

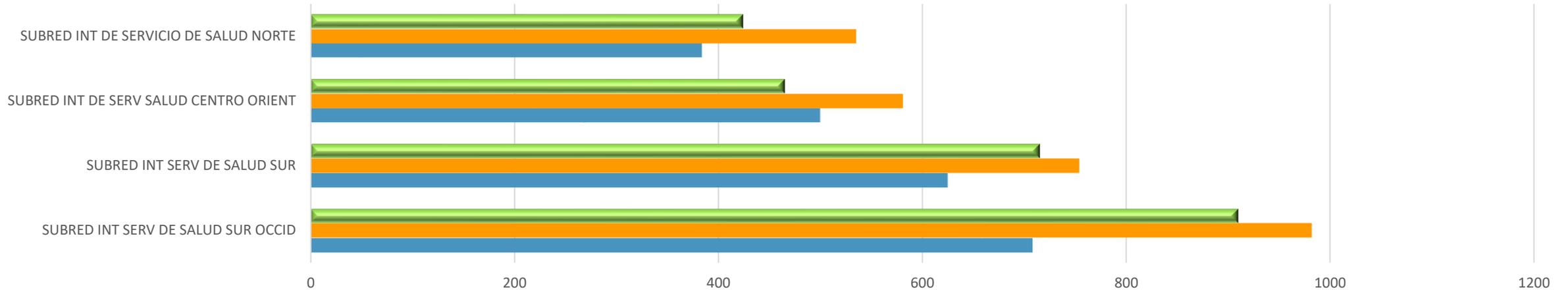


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, Marzo 2024

En el total general de causales para (Bogotá) , se evidencia que el servicio de medicamentos PBS se encuentra en primer lugar , seguido de oftalmología , programación de cirugía. Para el caso de ayudas diagnosticas entre las primeras causas se encuentran (ecografía , Rx y electrocardiograma).

PRIMER MOTIVO BOGOTA - OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA

COMPARATIVO MES RADICACION PQRD SUBREDES

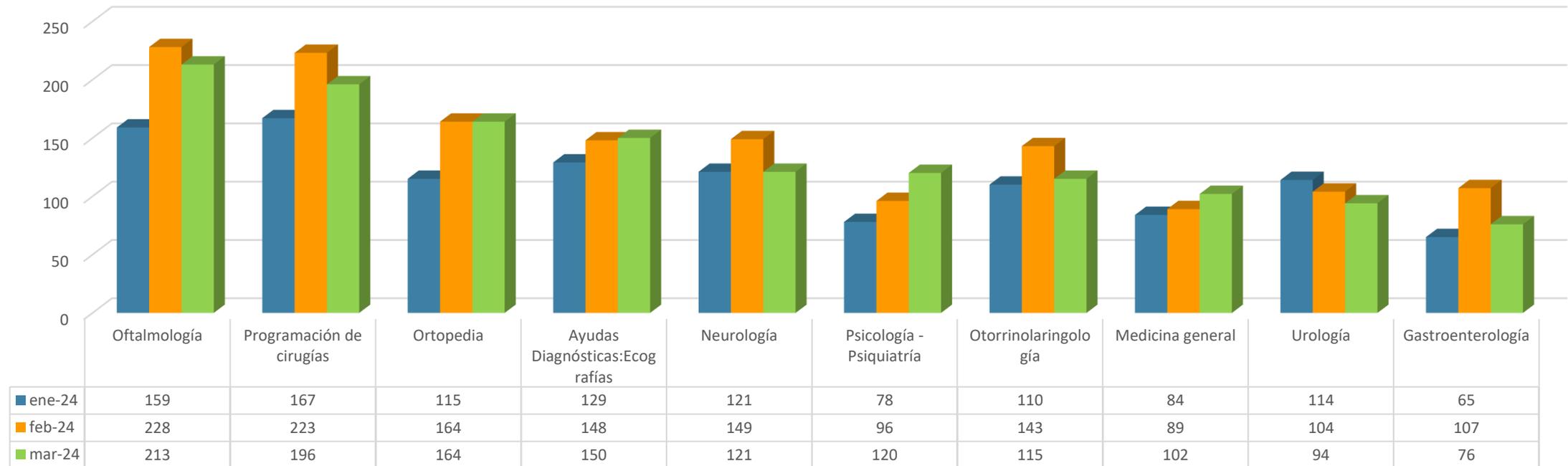


	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
mar-24	910	715	465	424
feb-24	982	754	581	535
ene-24	708	625	500	384

Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de marzo , 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%.

COMPARATIVO SUBREDES BOGOTA CAUSAS

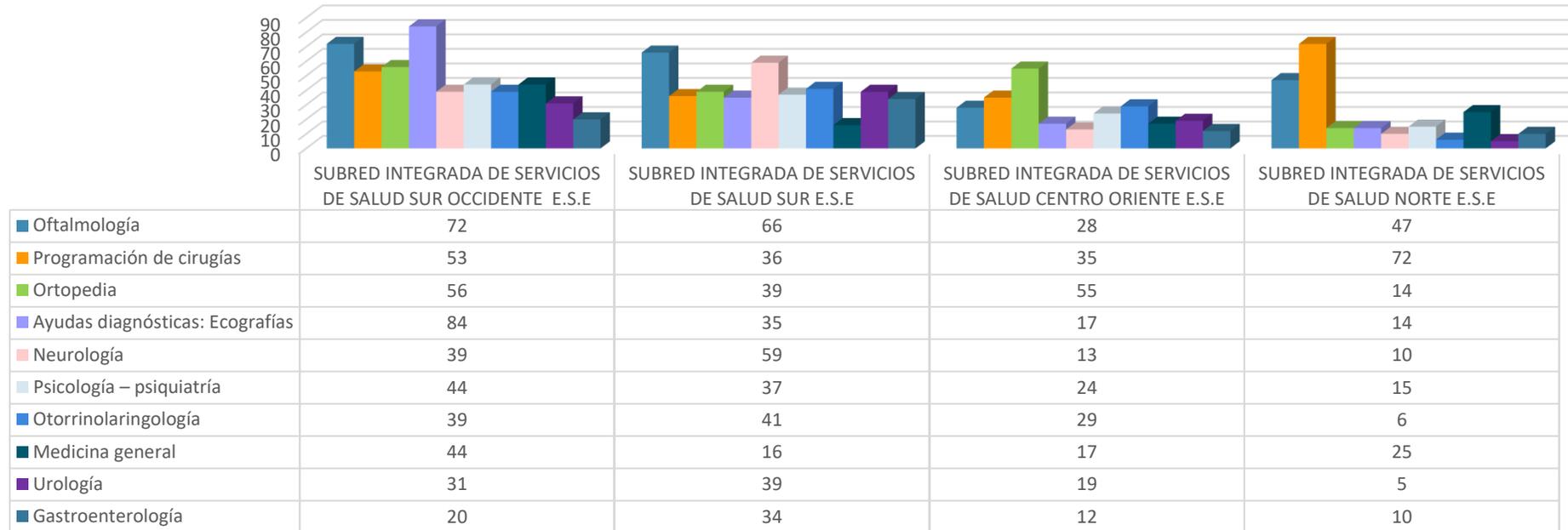
COMPORTAMIENTO RADICACION PQRD BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES



Realizando el comparativo por causa subredes, se identifica los servicios de Oftalmología y Programación de Cirugía se encuentran en primer lugar, seguido de ortopedia, para el mes de marzo medicina general se encuentra dentro de las primeras 10 causales.

CAUSALES POR SUBRED – MARZO 2024

CAUSALES POR SUBRED – MARZO 2024



Para el mes de marzo de 2024. En cuanto al comportamiento de las subredes se encuentra que:

Subred Centro oriente: Ortopedia – Programación Cx

Subred Norte: Programación Cx - Oftalmologia

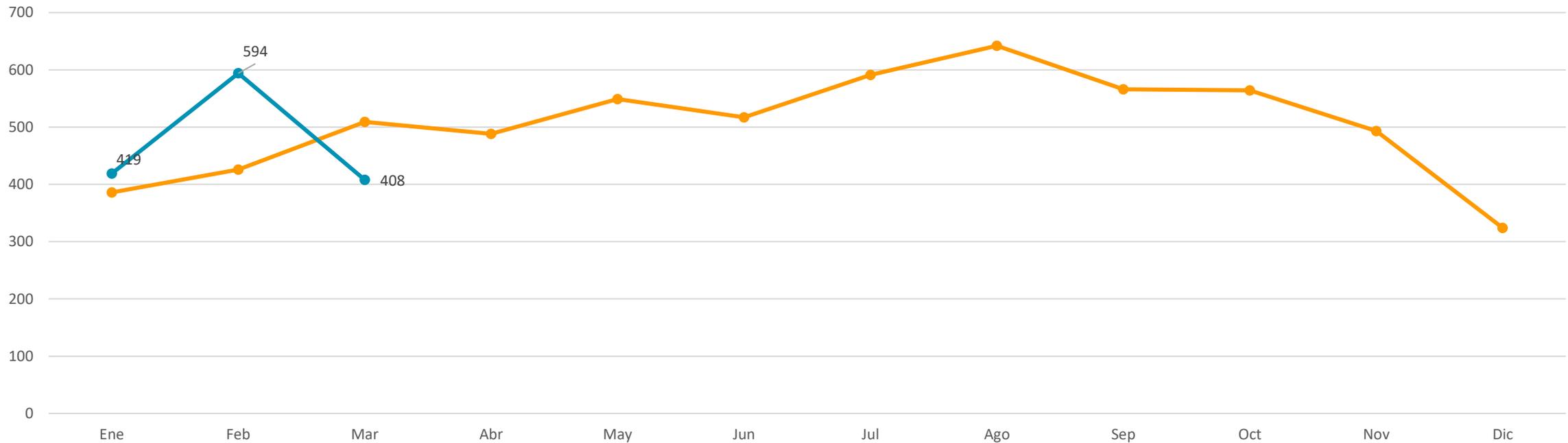
Subred Sur: Neurología – Oftalmología

Subred Sur Occidente: Ecografias - Oftalmologia

RADICACION META 2024



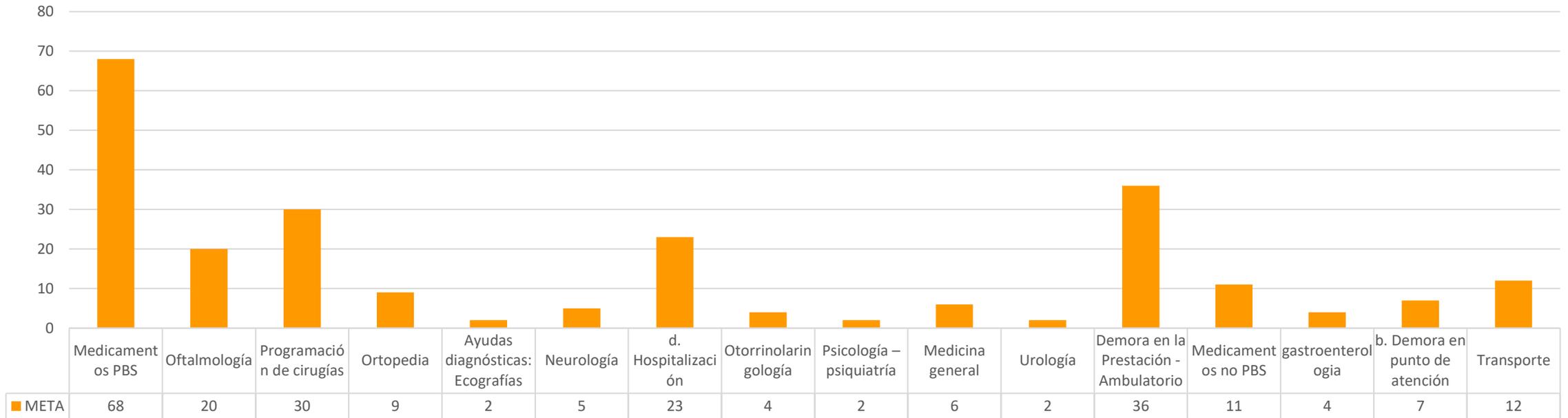
RADICACION META 2024



Para el mes de marzo 2024 la radicación en Meta disminuyó un 31% y un 20% frente al mismo mes del año anterior (2023).

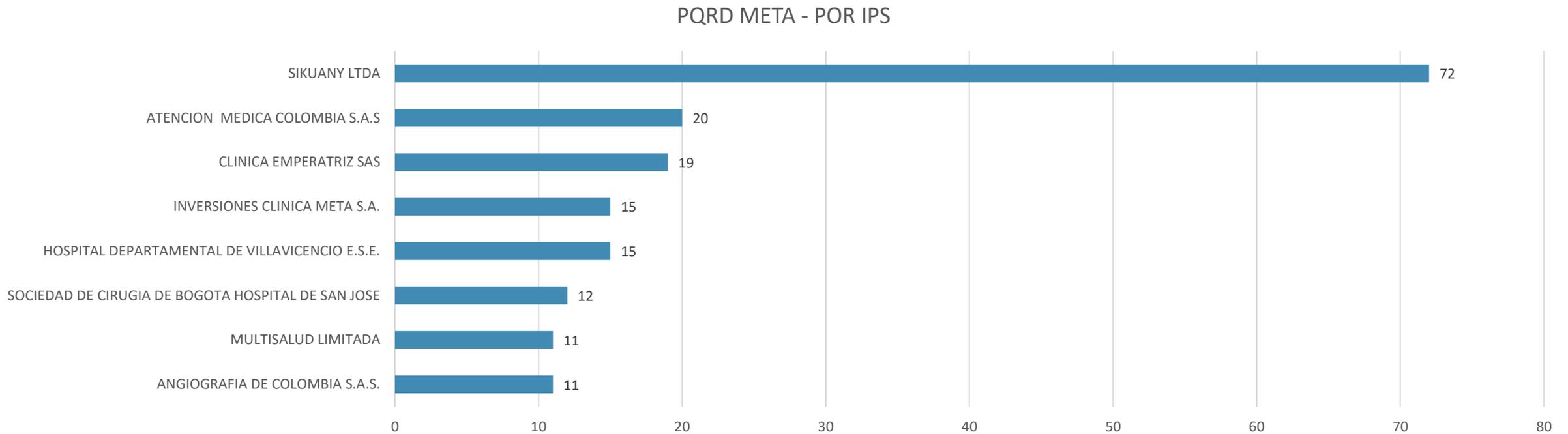
CAUSA GENERAL 2024

CAUSA GENERAL META



En el mes de Marzo 2024, para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de Demora en la Prestación de servicios Ambulatorios , programación de cirugías.

COMPARATIVO PQRD POR IPS - META MARZO 2024



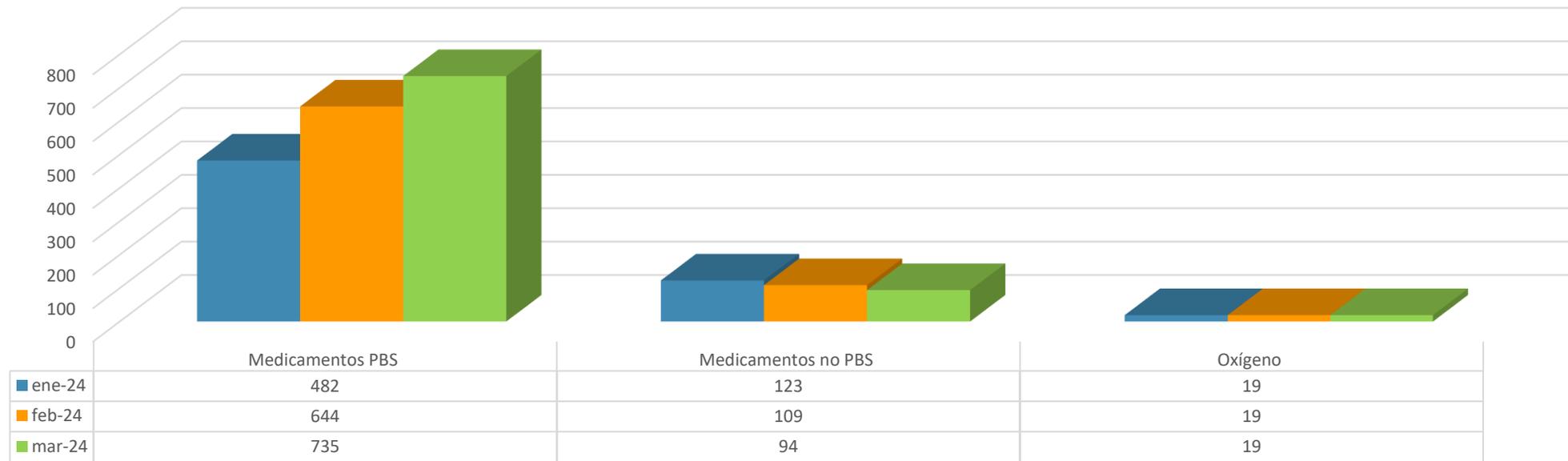
Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany. Atencion Medica Colombia, Clínica Emperatriz , Clinica Meta y E.S.E Villavicencio, se refleja que es constante las PQRD para estas IPS , adicionalmente teniendo en cuenta la salida en operación del nuevo sistema se identifican (25 PQRD por demora en Punto de atención al usuario).

MOTIVOS GENERALES 2024



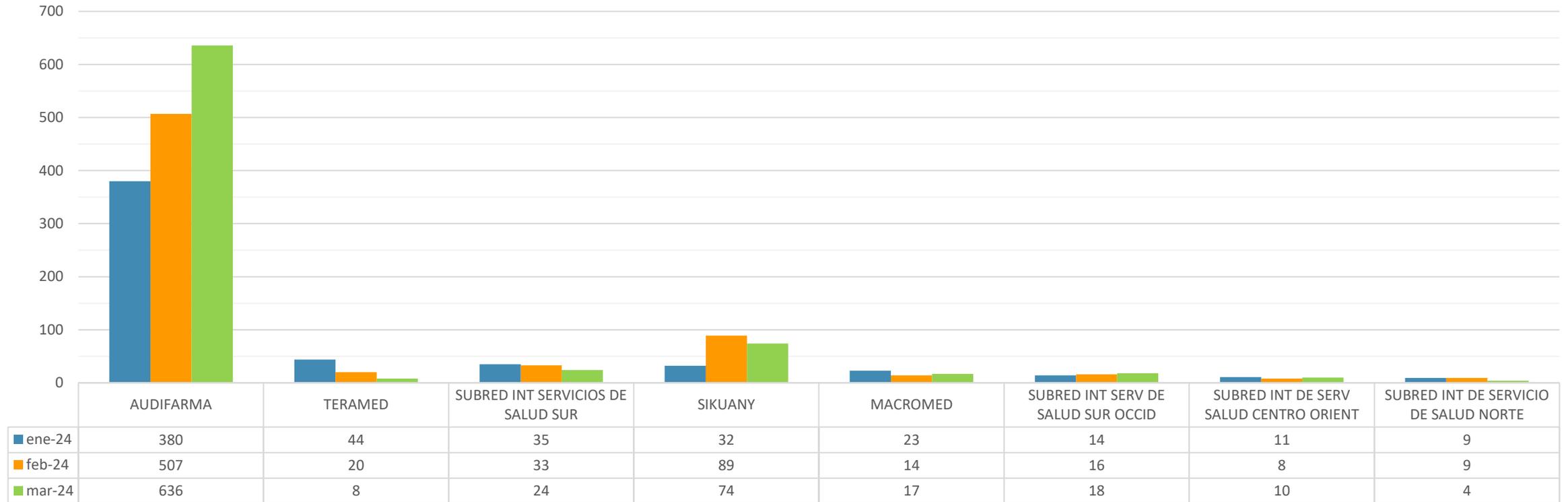
2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



La segunda causa de PQRD corresponde al **No Suministro Medicamentos** el cual representa el 18% del total del PQRD, para el mes de marzo presenta un aumento del 10 % en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS, en la mayor parte por desabastecimiento o descontinuados. **Bogotá: 769 PQRD Meta:79 PQRD**

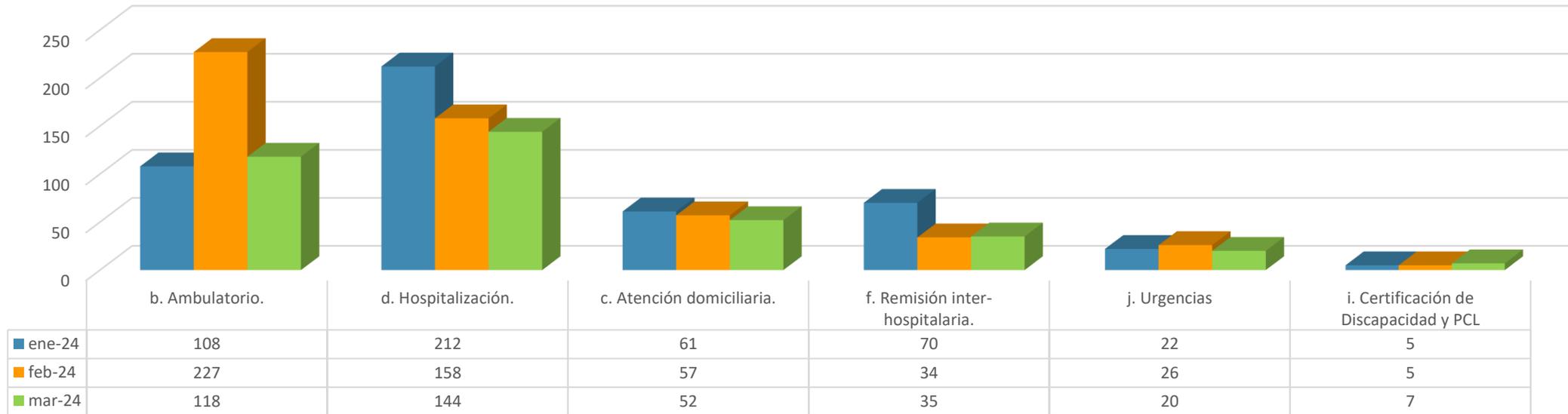
NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – IPS



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 –la Subred Sur – Sur Occidente y Macromed

3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

DEMORA EN LA PRESTACION

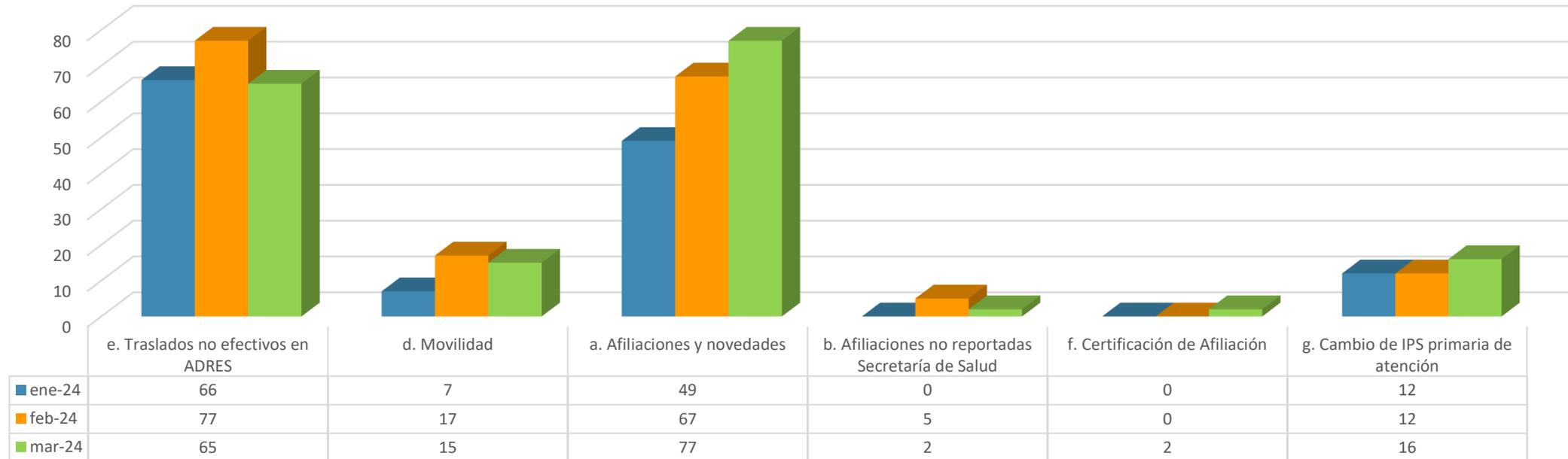


El tercer motivo general está relacionado con la **Demora en la Prestación de los Servicios**, la cual representa el 9% del total de las PQRD. Para el mes de marzo se registra una disminución del 23% en comparación con el mes anterior. La mayor inconformidad se presenta por demora en de Hospitalización (que hacen referencia a las demoras presentadas en la remisión de pacientes ocasionado por la no oportunidad de camas en la red hospitalaria), servicios ambulatorios y atención domiciliaria.

Bogotá: 334 PQRD - Meta: 117 PQRD

4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



Representa el cuarto motivo general con un 4 % del total de las PQRD y la causa más representativa obedece a afiliación y novedades (cambio sistema de información), seguido traslados no efectivos (de Capital Salud EPSS a otras entidades) . **Bogotá 167 - Meta 9,**

GRACIAS

