

100 DÍAS
POR BOGOTÁ

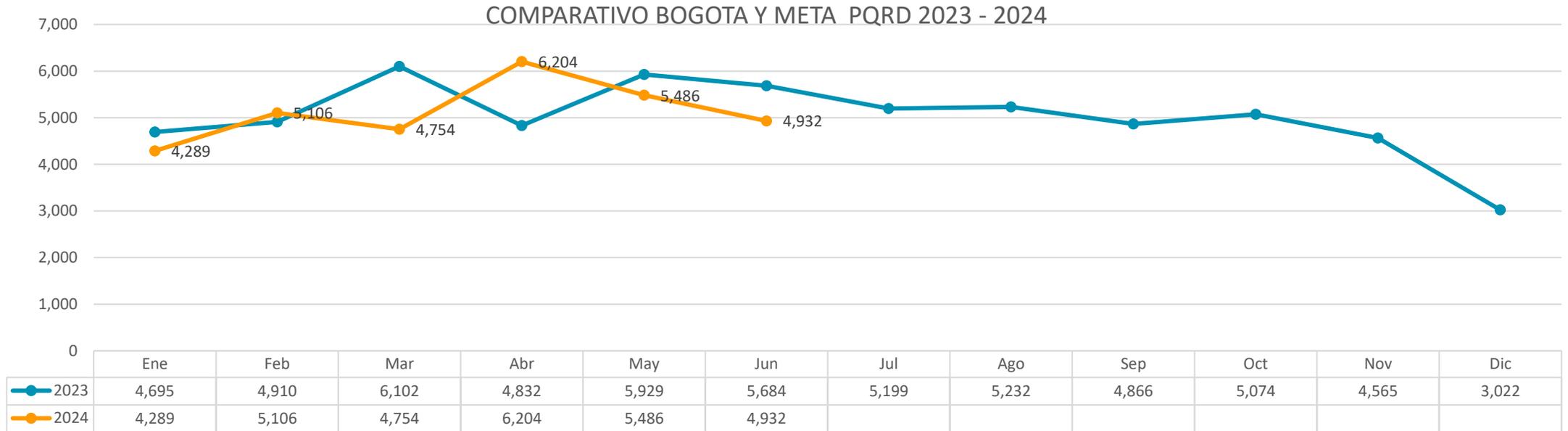


PQRD 2 TRIMESTRE 2024

RADICACIÓN GENERAL 2023-2024



RADICACION COMPARATIVO 2023 – 2024



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

Para el mes de Junio de 2024 la radicación disminuyó un 10% frente al mes anterior y un 13 % frente al mismo mes del año anterior (2023).

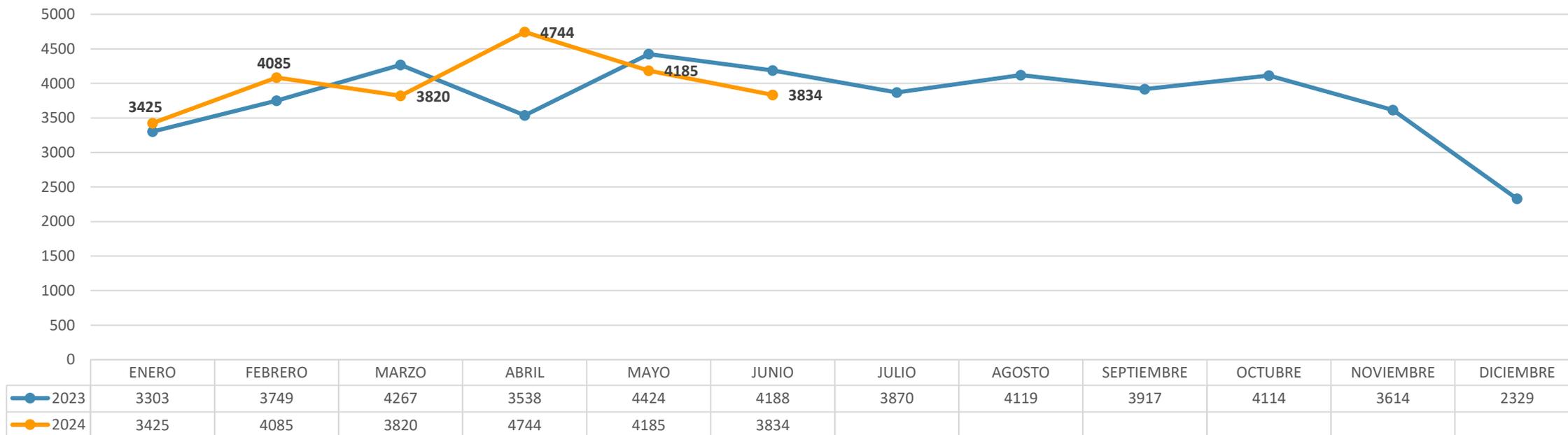
Frente al plan de choque y teniendo en cuenta la línea base (mes de abril 2024) **con corte al mes de junio se disminuyó un 21%**

RADICACIÓN SUPERSALUD 2023 - 2024



RADICACION COMPARATIVO SUPERSALUD 2023 – 2024

RADICACION GENERAL SUPERSALUD 2023 - 2024

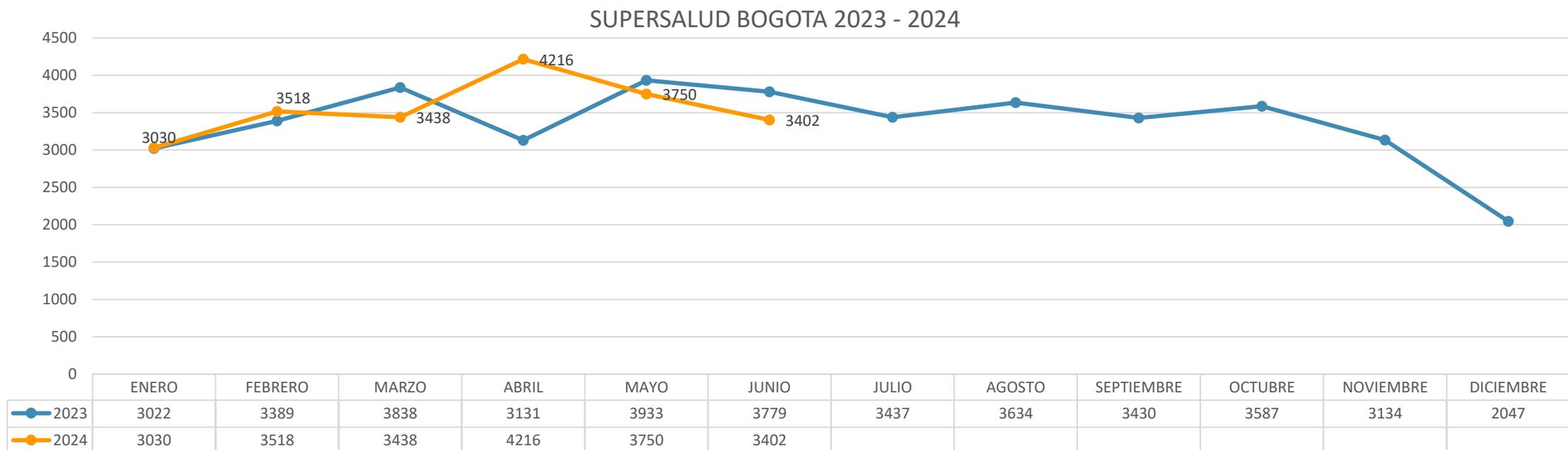


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia Nacional De Salud, para el mes de junio de 2024 se presentó una disminución del 8% en comparación con el mes anterior y con el mismo mes del año 2023.

Frente al plan de choque y teniendo en cuenta la línea base (mes de abril 2024) **con corte al mes de junio se disminuyó un 19%**

RADICACION BOGOTA SUPERSALUD 2023 – 2024



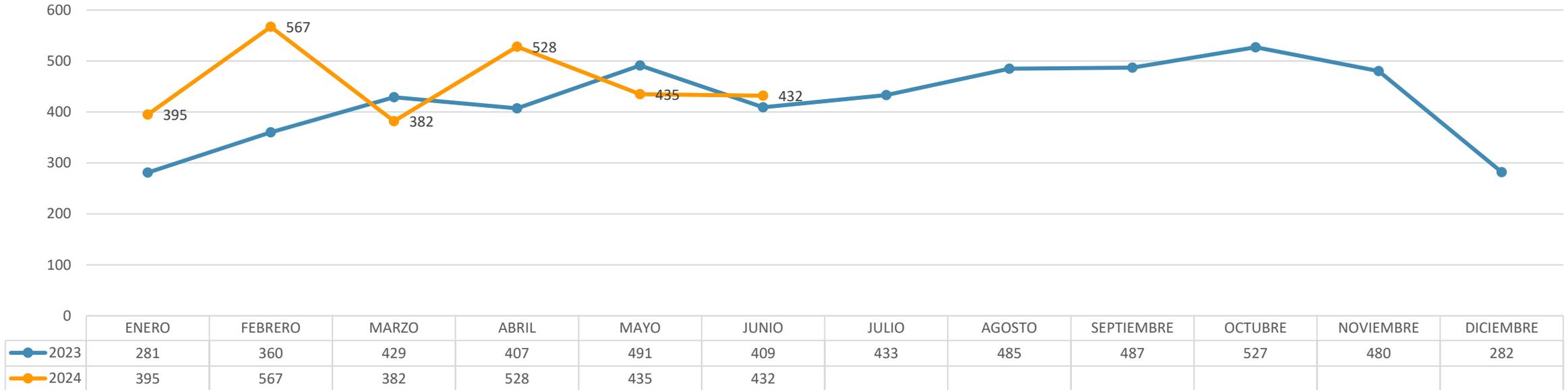
Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Para el mes de JUNIO de 2024 la radicación Supersalud Bogotá disminuyó un 9% frente al mes anterior y un 4% frente al mismo mes del 2023.

Frente al plan de choque y teniendo en cuenta la línea base (mes de abril 2024) **con corte al mes de junio se disminuyó un 19%**

RADICACION META SUPERSALUD 2022 - 2023 – 2024

SUPERSALUD META 2023 - 2024



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

Para el mes de JUNIO 2024 la radicación Supersalud Meta disminuyó un 1% frente al mes anterior y un 6% frente al mismo mes de 2023.

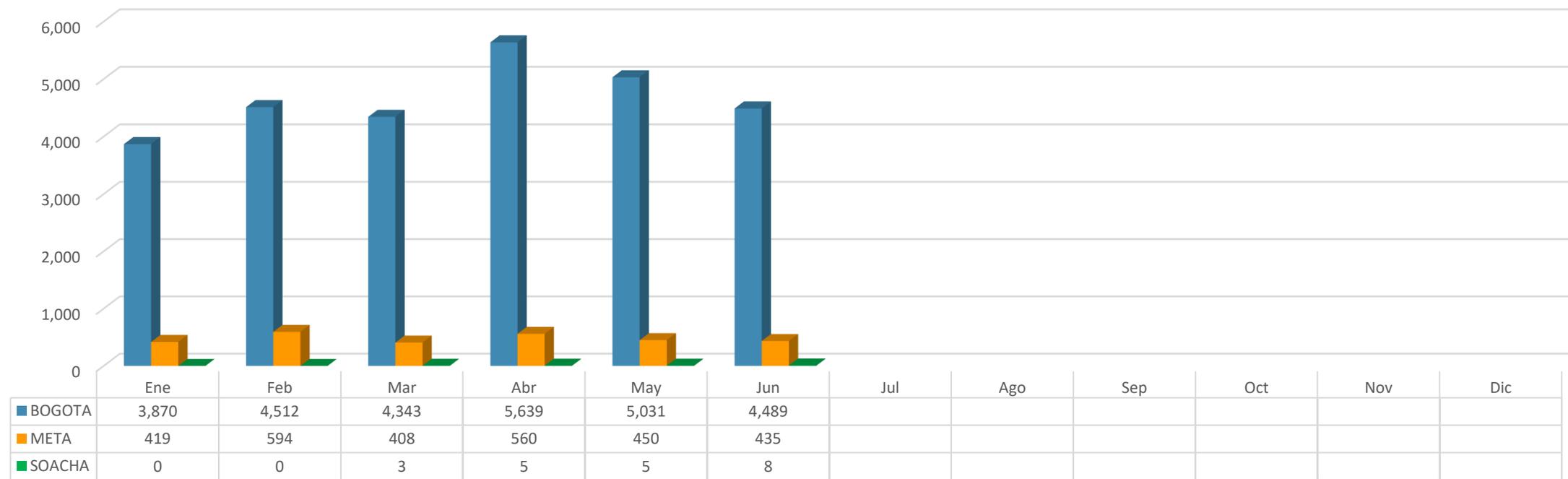
Frente al plan de choque y teniendo en cuenta la línea base (mes de abril 2024) **con corte al mes de junio se disminuyó un 18%**

PQRD GENERAL 2023 - 2024



RADICACION COMPARATIVO 2024

RADICACION PQRD BOGOTA - META - SOACHA

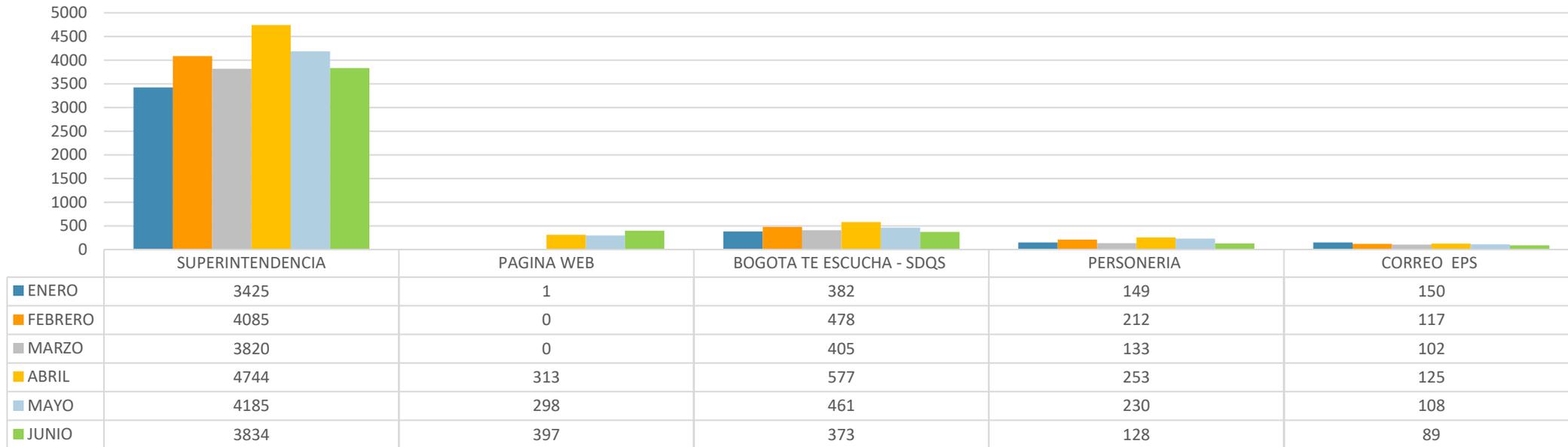


Fuente: Agisalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Para el mes de JUNIO de 2024 . La Sucursal Bogotá representa el 91% (4489) del total de PQRD recibidas, el 9% (435) 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.

PARTICIPACION ENTE RADICADOR GENERAL 2024

PARTICIPACION POR ENTE RADICADOR GENERAL

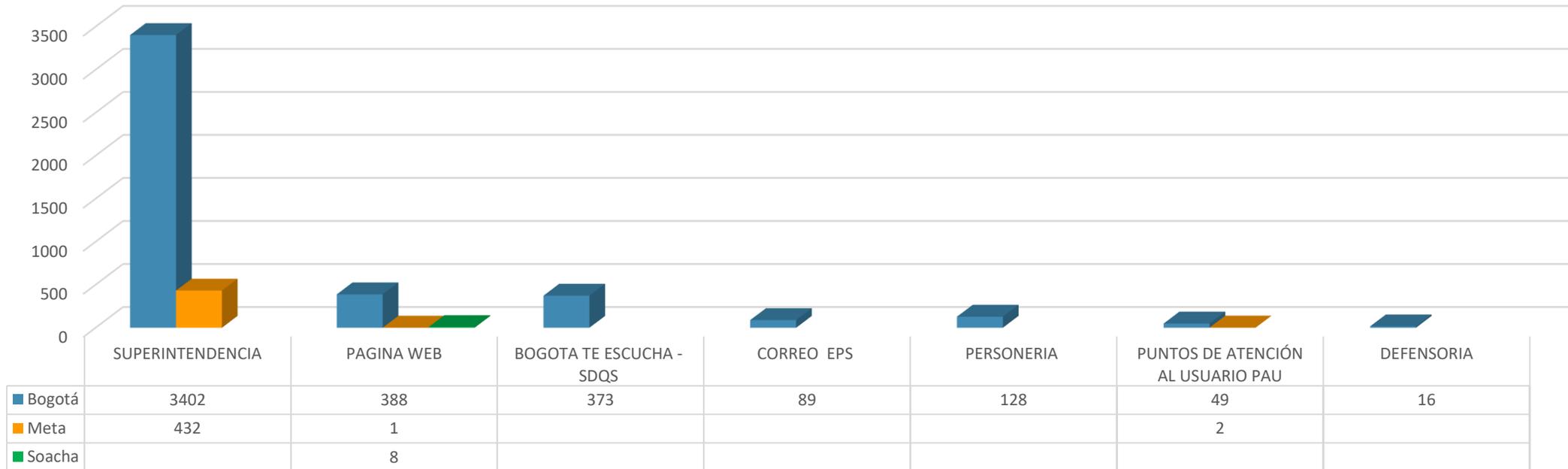


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Para el mes de junio de 2024 los usuarios manifiestan sus inconformidades principalmente en la Superintendencia de Salud con un 78%, el cual disminuyó un 8% en comparación con el mes anterior. En segundo lugar, se encuentra Pagina Web con un 8% de participación y un aumento del 33% en comparación con el mes anterior.

PARTICIPACION ENTE RADICADOR POR SUCURSAL 2024

PARTICIPACION ENTE RADICADOR POR SUCURSAL

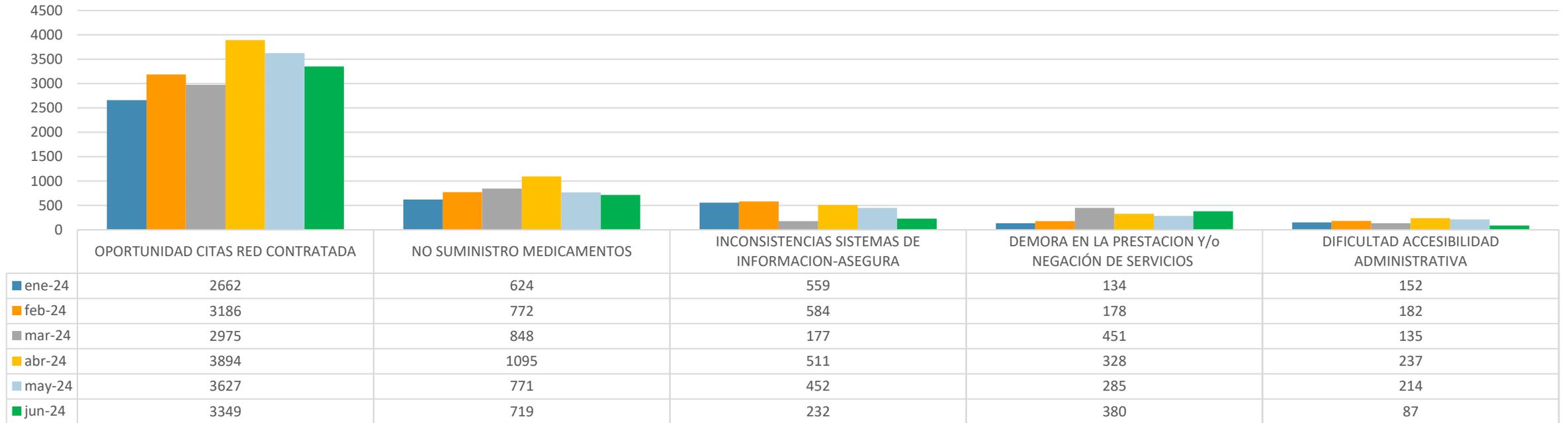


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Para el mes de junio de 2024 se evidencia que el mayor ente radicador en las sucursales es Supersalud seguido de Pagina web.

PRINCIPALES MOTIVOS GENERAL 2024

PRINCIPALES MOTIVOS

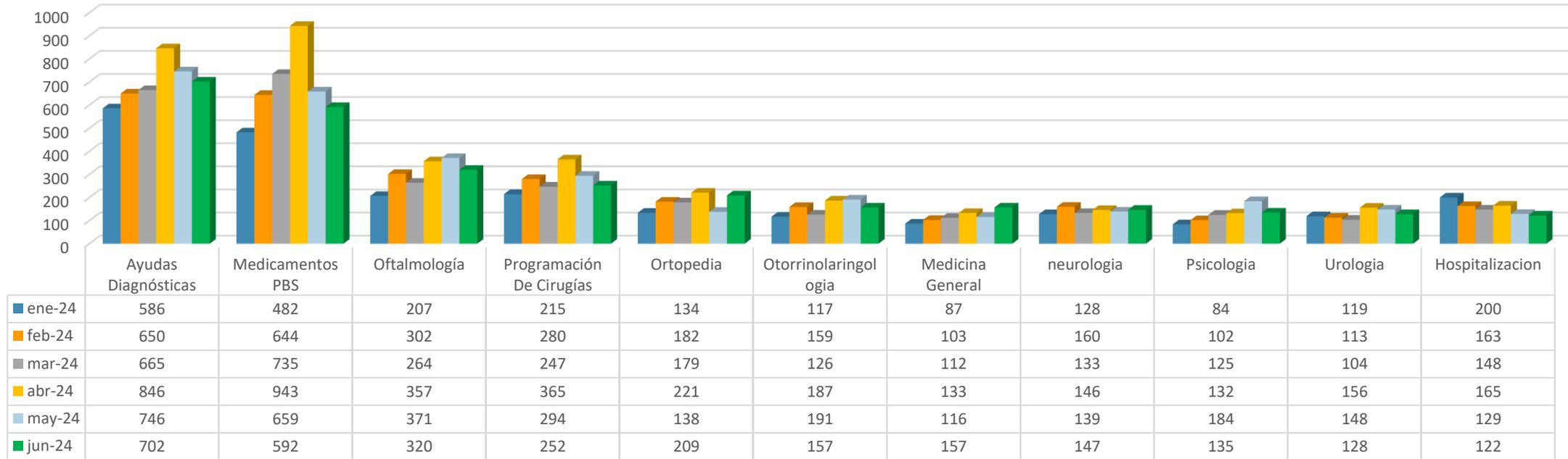


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Al revisar el PARETO de motivos a nivel nacional para el mes de JUNIO de 2024 , el motivo principal obedece a oportunidad de citas médicas con un 68%, de participación seguido de entrega de medicamentos con un 15%. Se evidencia que el motivo **Oportunidad de Cita en Red Contratada** presento una disminución del 8% en comparación con el mes anterior y no suministro de entrega de medicamentos del 7% en comparación con el mes anterior.

CAUSA GENERAL 2024

CAUSA GENERAL 2024

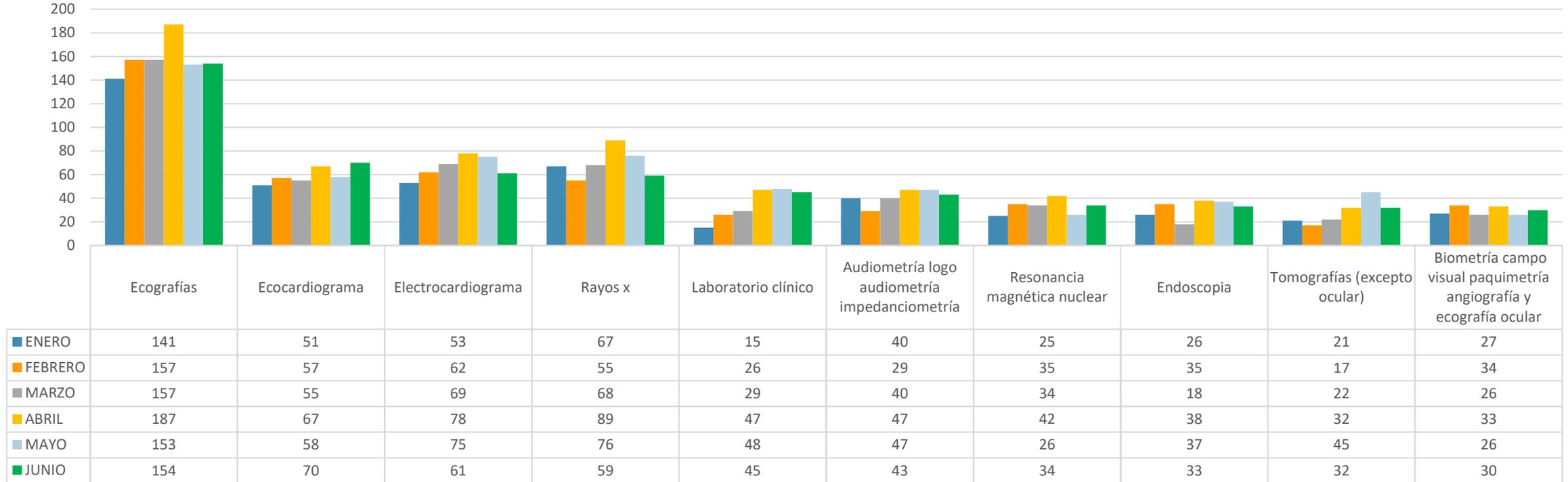


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Para el mes de junio de 2024. La primera causa de PQRD NACIONAL obedece a, **Ayudas diagnósticas**, seguida de **Medicamentos PBS**, **Oftalmología**, **Programación de Cirugía**, **Ortopedia**, para medicina general se evidencia que se ocupa dentro de los primeros 10 causales. Y para este mes sale medicamentos No PBS, sin embargo aparece, Hospitalización.

CAUSA GENERAL AYUDAS DIAGNOSTICAS 2024

CAUSA GENERAL AYUDAS DIAGNOSTICAS



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

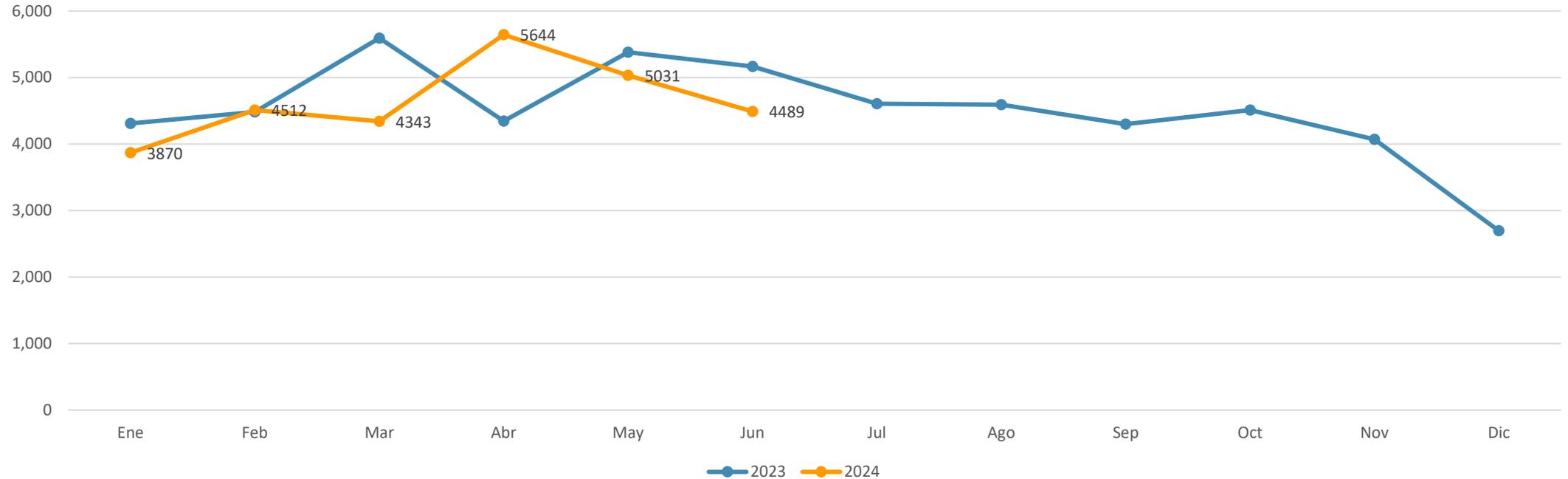
Para el mes de junio la primera causa de PQRD correspondientes ayudas diagnosticas obedece a: ecografías seguidos de ecocardiograma , electrocardiogramas y rayos x . Para este mes se reporta una disminución del 5% frente a la radicación del mes anterior.

RADICACION BOGOTA 2024



RADICACION BOGOTA 2024

RADICACION GENERAL BOGOTA - COMPARACION 2023 - 2024



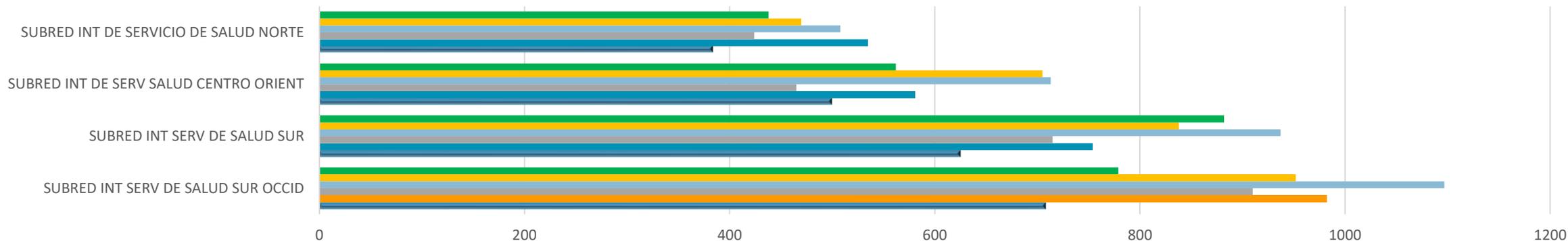
Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

Para el mes de junio 2024 la radicación Bogotá disminuyó un 11% frente al mes anterior y un 13 % frente al mismo mes del año anterior (2023).

Frente al plan de choque y teniendo en cuenta la línea base (mes de abril 2024) **con corte al mes de junio se disminuyó un 20%**

PRIMER MOTIVO BOGOTA - OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA

COMPARATIVO MES RADICACION PQRD SUBREDES



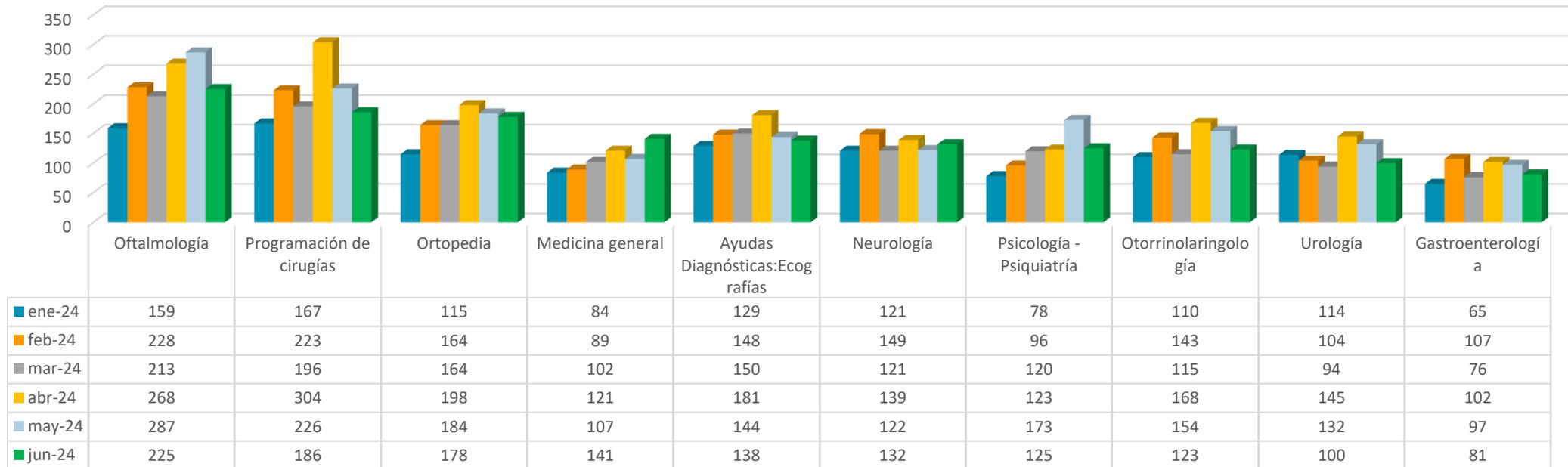
	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR OCCID	SUBRED INT SERV DE SALUD SUR	SUBRED INT DE SERV SALUD CENTRO ORIENT	SUBRED INT DE SERVICIO DE SALUD NORTE
■ jun-24	779	882	562	438
■ may-24	952	838	705	470
■ abr-24	1097	937	713	508
■ mar-24	910	715	465	424
■ feb-24	982	754	581	535
■ ene-24	708	625	500	384

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

Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de junio, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 28% del total radicado, seguido de la Subred Sur occidente con un 25%. Para el mes de junio la radicación de las subredes presenta una disminución del 10 % en comparación con el mes anterior.

COMPARATIVO SUBREDES BOGOTA CAUSAS

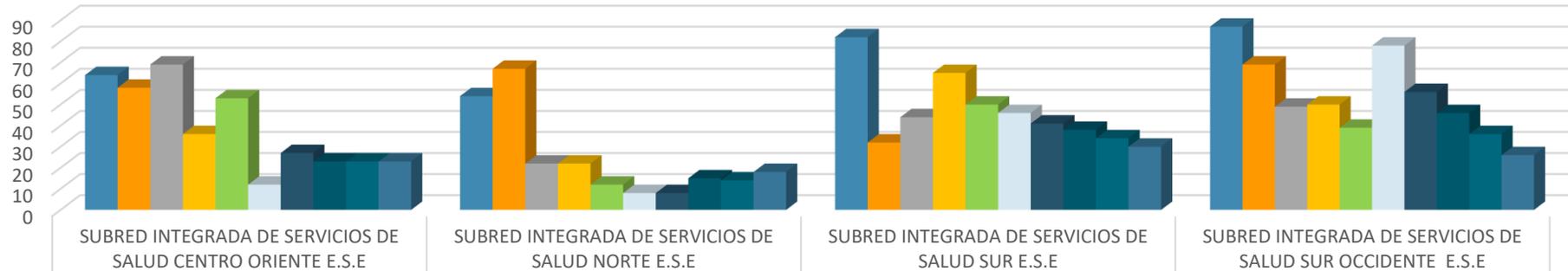
COMPORTAMIENTO RADICACION PQRD BOGOTA - OPORTUNIDAD DE CITAS SUBREDES



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

Realizando el comparativo por causa subredes, se identifica los servicios de Oftalmología se encuentran en primer lugar, seguido de programación de cirugía, ortopedia, para el mes de junio medicina general se encuentra en cuarto lugar .

CAUSALES POR SUBRED – JUNIO 2024



	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E
■ Oftalmología	64	54	82	87
■ Programación de cirugías	58	67	32	69
■ Ortopedia	69	22	44	49
■ Psicología – psiquiatría	36	22	65	50
■ Otorrinolaringología	53	12	50	39
■ Ayudas diagnósticas: Ecografías	12	8	46	78
■ Urología	27	8	41	56
■ Neurología	23	15	38	46
■ Medicina general	23	14	34	36
■ Gastroenterología	23	18	30	26

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

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

Subred Centro oriente: Ortopedia – Ofatlmologia

Subred Norte: Programación Cx - Oftalmologia

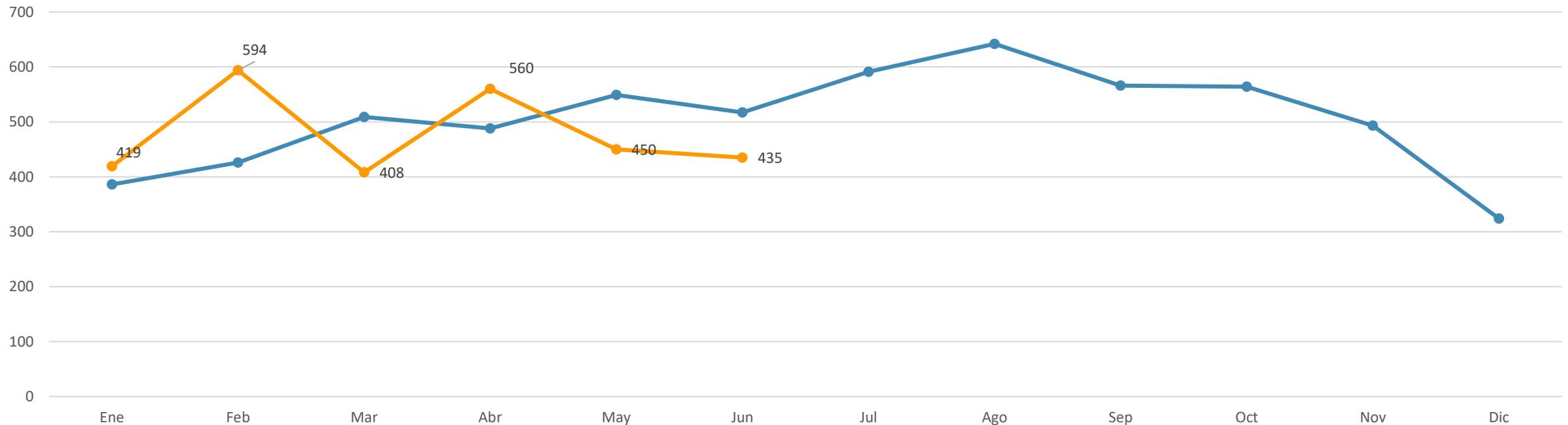
Subred Sur: Oftalmología – Psicología

Subred Sur Occidente: Oftalmología – Ayudas dx Ecografia

RADICACION META 2024



RADICACION META 2024



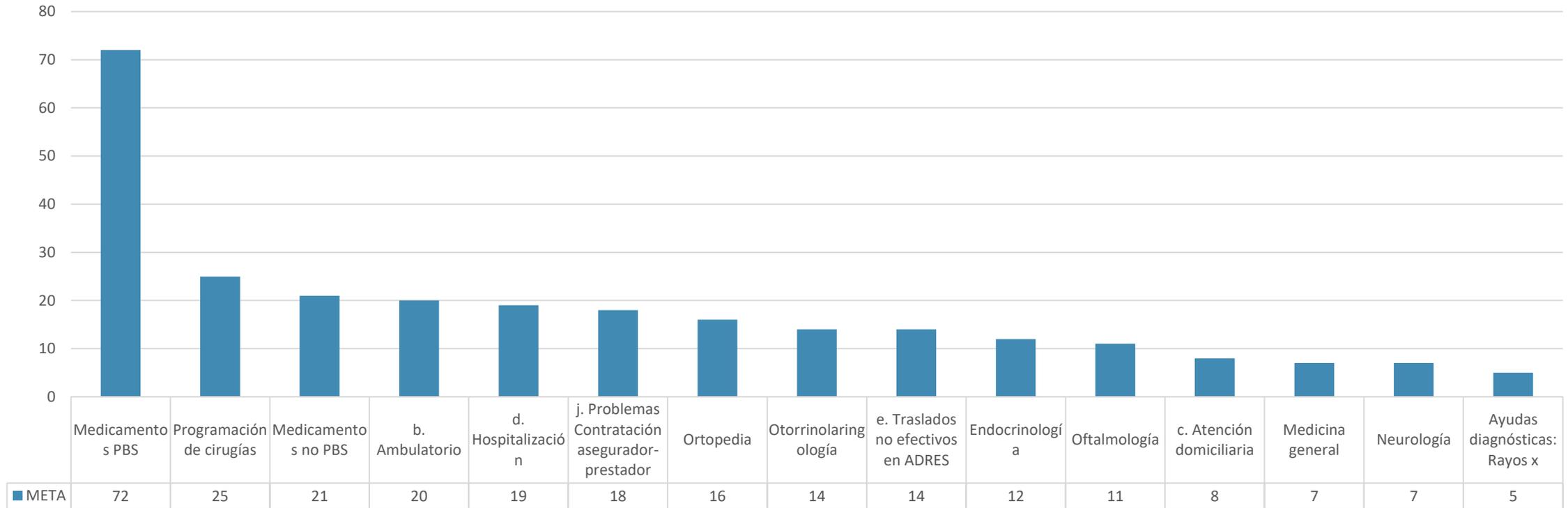
Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, JUNIO 2024

Para el mes de junio 2024 la radicación en Meta disminuyó un 3 % en comparación con el mes anterior y un 16% frente al mismo mes del año anterior (2023).

Frente al plan de choque y teniendo en cuenta la línea base (mes de abril 2024) **con corte al mes de junio se disminuyó un 22%**

CAUSA GENERAL 2024

CAUSA GENERAL POR SUCURSAL - META

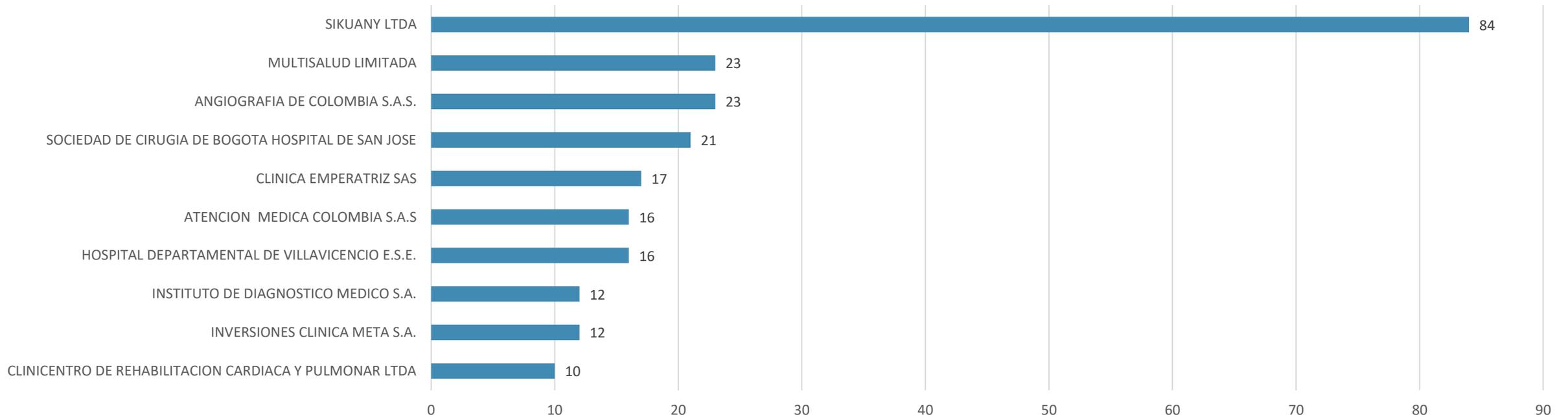


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

En el mes de junio 2024, para la sucursal del meta se encuentra en primer lugar Medicamentos PBS, seguido de programación de cirugías y Medicamentos No PBS.

COMPARATIVO PQRD POR IPS - META JUNIO 2024

PQRD META - POR IPS



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

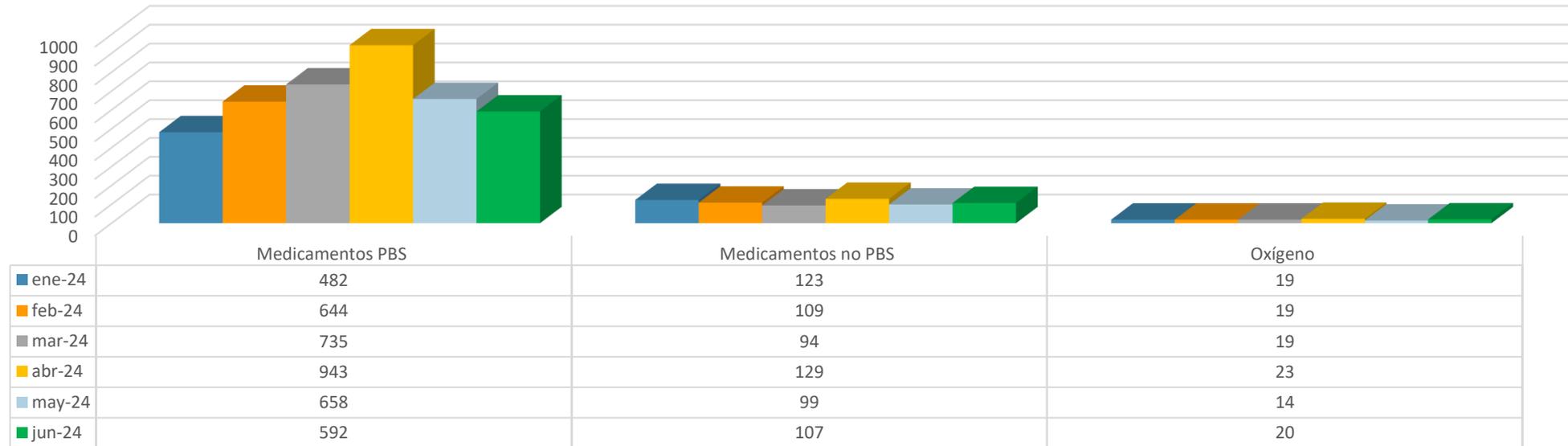
Para la sucursal del meta , la mayor IPS que ocasiona PQRD corresponde a Sikuany. Multisalud, Angiografía de Colombia, se refleja que es constante las PQRD para estas IPS .

MOTIVOS GENERALES 2024



2 MOTIVO- NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS NACIONAL



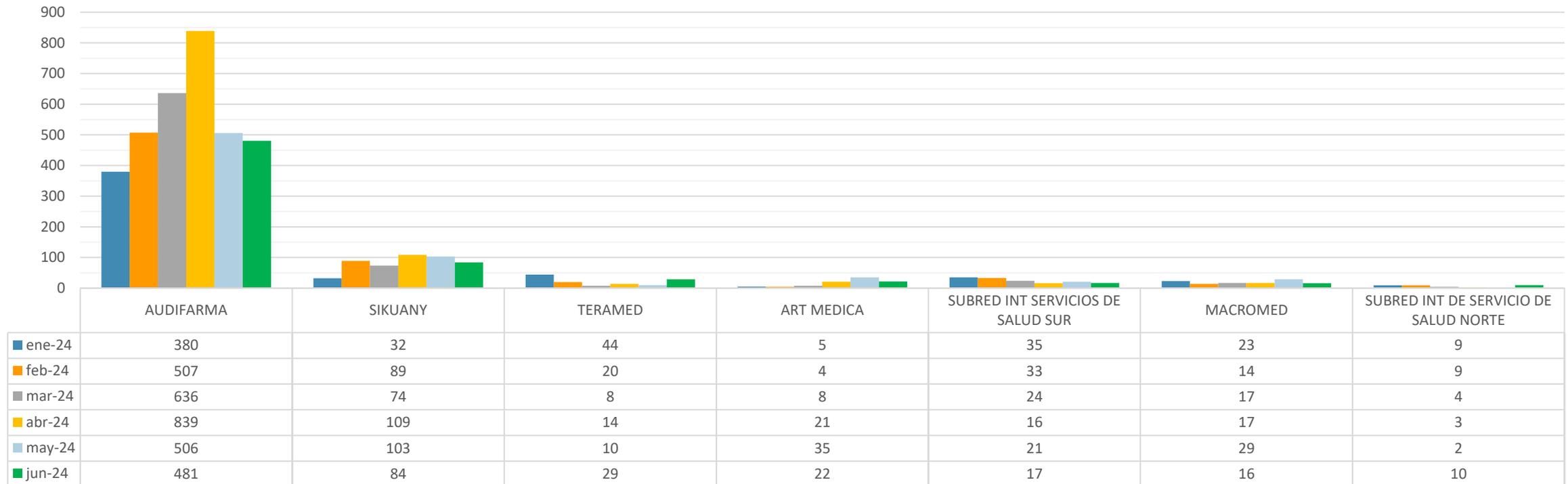
Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, JUNIO 2024

La segunda causa de PQRD corresponde al **No Suministro Medicamentos** el cual representa el 15% del total del PQRD, para el mes de junio, presenta una disminución del 7 % en comparación con el mes anterior. La mayor causa hace referencia al no suministro de medicamentos PBS, en la mayor parte por desabastecimiento o discontinuados.

Frente al plan de choque y teniendo en cuenta la línea base (mes de abril 2024) **con corte al mes de junio se disminuyó un 34%**

NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS – IPS

IPS ORIGINA PQRD - MEDICAMENTOS

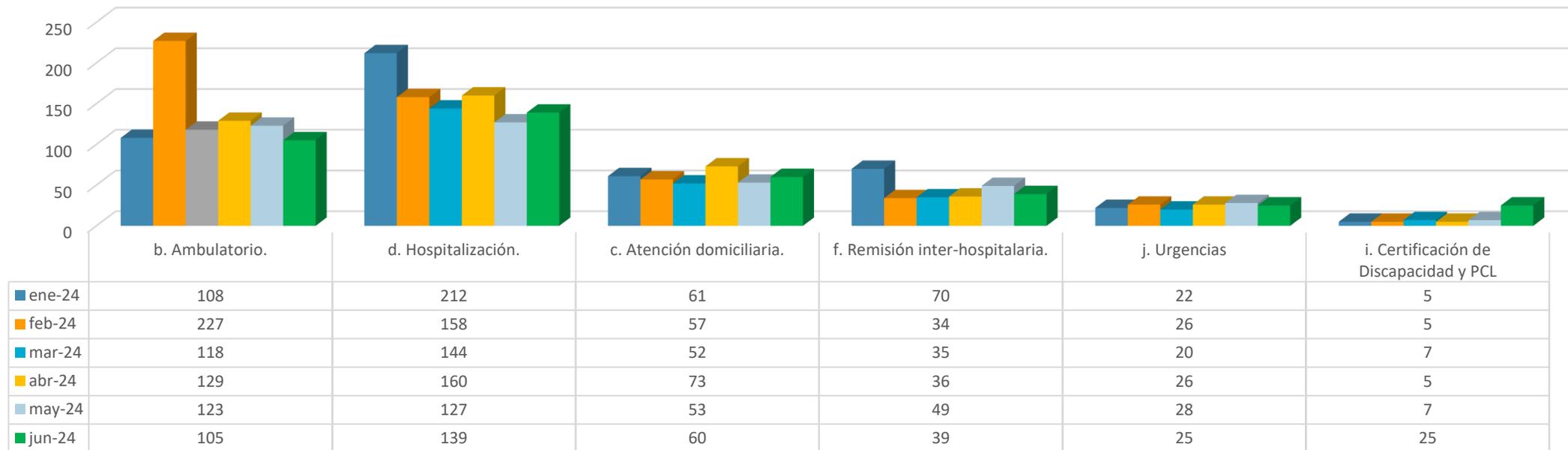


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, mayo 2024

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 – Teramed - Armedical

3 MOTIVO- DEMORA EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

DEMORA EN LA PRESTACION

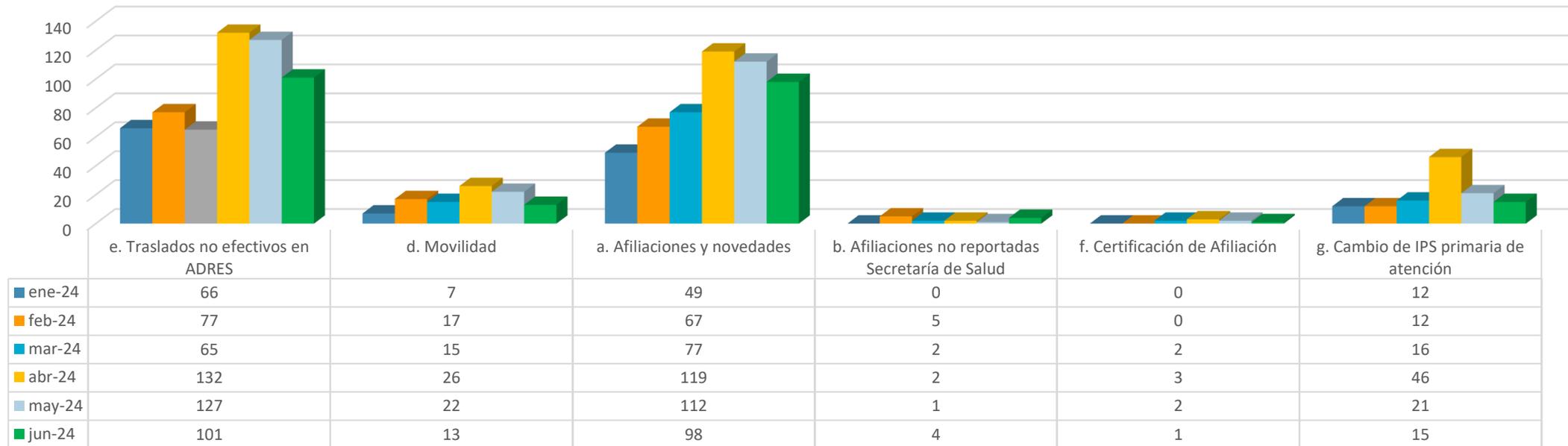


Fuente: Agilsalud- Tablero de control reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, junio 2024

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. Para el mes de junio se registra un aumento del 6% 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.

4 MOTIVO- INCONSISTENCIA INFORMACION ASEGURA

INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA



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

Representa el cuarto motivo general con un 5 % 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) .

GRACIAS

