**PROPOSICIÓN No. 591 DE 2025**

**CUESTIONARIO**

**9. Presente un informe detallado sobre el total de requerimientos radicados por parte de usuarios (PQRS) ante la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, mes a mes, para las vigencias 2023-2025. En este caso precise tipo de requerimiento presentado.**

**TIPOLOGIAS POR AÑO**

**AÑO 2023**

Durante el año 2023, ingresaron 6.103 requerimientos a la subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

De acuerdo con la gráfica anterior, la distribución de los 6.103 requerimientos se presentó así durante los 12 meses del año: 440 requerimientos ingresaron en el mes de enero que corresponde al 7.2% del total, en el mes de febrero ingresaron 534 requerimientos, que son el 8.7%, en el mes de marzo se registraron 565 manifestaciones que representan el 9.3% del total del 2023. Durante abril se recepcionaron 411 peticiones (6.7%), en mayo 572 expresiones (9.4%), junio referencia 552 requerimientos (9.0%), julio lo hace con 574 solicitudes para un 9.4%, el 8.3% corresponde a 505 requerimientos del mes de agosto, para septiembre, la proporción se observa así: 524 expresiones – 8.6%, octubre, noviembre y diciembre, tuvieron el siguiente comportamiento en peticiones vs porcentaje respectivamente, 535 que representa el 8.8%, 440 correspondiente al 7.2% y 451 que representa el 7.4%.

Para el año 2023 a la subred, ingresaron 2.750 reclamos, que representan el 45.1%, del total de los requerimientos recibidos durante este periodo, seguido de 1.623 derechos de petición de interés particular con un 26.6%, el tercer lugar lo ocupan 829 quejas con un 13.6%, le siguen 673 felicitaciones con 11%, en quinto lugar se encuentran las solicitudes de Información (76) con 1.2%, 64 Solicitud de copia , que representan el 1.0%, le siguen 63 Derechos de petición de interés general que constituyen el 1.0%, en noveno lugar, se ubican 19 denuncias que representan un 0.3%, y por ultimo las sugerencias y las Consultas con 3 requerimientos para c/u que les representa el 0,0%.

**AÑO 2024**

Durante el año 2024, ingresaron 6.121 requerimientos a la subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

Fuente: Reporte aplicativo SDGPC Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

De acuerdo con la gráfica anterior, la distribución de los 6.121 requerimientos se presentó así, durante los 12 meses del año: 461 requerimientos ingresaron en el mes de enero que corresponde al 7.5% del total, en el mes de febrero ingresaron 520 requerimientos, que son el 8.5%, en el mes de marzo se registraron 534 manifestaciones que representan el 8.7% del total del 2024. Durante abril se recepcionaron 618 peticiones (10.1%), en mayo 506 expresiones (8.3%), junio referencia 399 requerimientos (6.5%), julio lo hace con 583 solicitudes para un 9.5%, el 8.4% corresponde a 516 requerimientos del mes de agosto, para septiembre, la proporción se observa así: 517 expresiones – 8.4%, octubre, noviembre y diciembre, tuvieron el siguiente comportamiento en peticiones vs porcentaje respectivamente, 573 que representa el 9.4%, 443 correspondiente al 7.2% y 451 que representa el 7.4%.

fuente: Reporte aplicativo SDGPC Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.

Para el año 2024 a la subred, ingresaron 2.321 reclamos, que representan el 37.9%, del total de los requerimientos recibidos durante este periodo, seguido de 2.021 derechos de petición de interés particular con un 33.3%, el tercer lugar lo ocupan 863 quejas con un 14.1%, le siguen 693 felicitaciones con 11.3%, en quinto lugar se encuentran las solicitudes de Información (74) con 1.2%, %, le siguen 67 Derechos de petición de interés general que constituyen el 1.1%, 59 Solicitud de copia , que representan el 1.0%, en octavo lugar, se ubican 12 Sugerencias que representan un 0.2% se recepcionaron 9 Denuncias por posibles actos de Corrupción (0.1%), y por ultimo 1 sugerencia y 1 Consulta que representan el 0,0%.

**AÑO 2025 ENERO A MARZO**

**El informe PQRS del mes de abril, se encuentra en consolidación**

Durante el I trimestre de 2025 ingresaron 1.567 requerimientos a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

Fuente: Reporte aplicativo SDGPC Subred Integrada de Servicos de Salud Centro Oriente

De acuerdo con la gráfica anterior, en el mes de enero ingresaron 404 requerimientos que corresponden al 25.78% del total del I trimestre del año en curso, 577 requerimientos en febrero que corresponden al 36.82% y 586 requerimientos ingresaron durante el mes de marzo que representa un 37.39% del total del período establecido.

El comportamiento de las tipologías para el I trimestre del año 2025, puede observarse en la siguiente tabla y gráfica:

Fuente: Reporte aplicativo SDGPC Subred Integrada de Servicos de Salud Centro Oriente.

Cómo puede observarse en la descripción anterior, para el I trimestre de 2025 del total de requerimientos que ingresaron a la Subred 626 fueron Reclamos que representan el 39.95%, 526 Derechos de Petición de Interés Particular que equivalen al 33.57%, seguido de 229 Quejas con 14.61%, en un cuarto lugar se encuentran 185 felicitaciones equivalentes al 12.6%, posteriormente están 22 solicitudes de información (1.40%) y 21 Derechos de Petición de Interés General (1.34%). Para finalizar, se recepcionaron, además; 19 Solicitudes de copia, correspondientes al 1.21%, 8 sugerencias 0.51; 3 Denuncias por posibles actos de Corrupción (0.19%), %y 1 Consulta para un porcentaje del 0.1

**10. Con respecto al punto anterior, presente un indicador que demuestre la tasa de requerimientos/reclamaciones derivada de las atenciones prestadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.**

**AÑO 2023**

Se presenta el comportamiento de las PQRS en la Subred Centro Oriente durante el año 2023, para lo cual es necesario establecer inicialmente la tasa correspondiente de las atenciones prestadas en la Subred Centro Oriente, durante el período establecido vs el número de requerimientos recibidos durante el mismo momento

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Total** |
| **MES** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** |
| **2023** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ATENCIONES** | **304.470** | **314.018** | **380.221** | **359.127** | **374.651** | **362.090** | **339.271** | **354.195** | **343.610** | **349.467** | **347.392** | **312.557** | **4.141.069** |
|
| **PQRS** | **440** | **534** | **565** | **411** | **572** | **552** | **574** | **505** | **524** | **535** | **440** | **451** | **6.103** |
| **TASA** | **1.4** | **1.7** | **1.4** | **1.1** | **1.5** | **1.5** | **1.7** | **1.4** | **1.5** | **1.5** | **1.3** | **1.4** | **1.6** |
|
|

El gráfico anterior muestra que, durante el año 2023, frente a 4.141.069 atenciones que se prestaron en todas las Unidades de la Subred Centro Oriente, se recepcionaron 6.103 requerimientos por parte de los usuarios de los servicios ofertados, lo cual equivale a una tasa de 1.6 que representa que, por cada 1000 atenciones brindadas, menos de 2 usuarios presentaron sus manifestaciones.

**AÑO 2024**

Se presenta el comportamiento de las PQRS en la Subred Centro Oriente durante el año 2024.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Total** |
| **MES** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** |
| **2024** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ATENCIONES** | **296.543** | **320.003** | **305.850** | **334.303** | **344.452** | **327.314** | **359.772** | **338.731** | **320.887** | **329.704** | **335.556** | **361.315** | **3.974.430** |
|
| **PQRS** | **461** | **520** | **534** | **618** | **506** | **399** | **583** | **516** | **517** | **573** | **443** | **451** | **6121** |
| **TASA** | **1.6** | **1.6** | **1.7** | **1.8** | **1.5** | **1.2** | **1.6** | **1.5** | **1.6** | **1.7** | **1.3** | **1.2** | **1.5** |
|
|

El gráfico anterior muestra que, durante el año 2024, frente a 3.974.430 atenciones que se prestaron en todas las Unidades de la Subred Centro Oriente, se recepcionaron 6.121 requerimientos por parte de los usuarios de los servicios ofertados, lo cual equivale a una tasa de 1.5 que representa que, por cada 1000 atenciones brindadas, menos de 2 usuarios presentaron sus manifestaciones.

**AÑO 2025 ENERO A MARZO**

**El informe PQRS del mes de abril, se encuentra en consolidación**

En la presentación del comportamiento de las PQRS en la Subred Centro Oriente durante el I Trimestre de 2025, requiere establecer la tasa correspondiente de las atenciones prestadas en la Subred Centro Oriente, durante el período establecido vs el número de requerimientos recibidos durante el mismo momento.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** |
| **ATENCIONES** | **313.426** | **340.572** | **323.878** | **977.876** |
| **PQRS** | **404** | **577** | **586** | **1.567** |
| **TASA** | **1.3** | **1.7** | **1.8** | **1.6** |

El gráfico anterior muestra que, durante el I Trimestre de 2024, frente a 977.876 atenciones que se prestaron en todas las Unidades de la Subred Centro Oriente, se recepcionaron 1.567 requerimientos por parte de los usuarios de los servicios ofertados, lo cual equivale a una tasa de 1.6 que representa que, por cada 1000 atenciones brindadas, menos de 2 usuarios presentaron sus manifestaciones.