

**INFORME GESTION PQRSD-F PRIMER TRIMESTRE DE 2025
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F	4
1.1. Comparativo PQRSD-F 2024-2025.....	4
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2025	4
1.3. Total, de PQRSD-F I Trimestre 2025.	7
1.4. Tipologías	8
1.4.1. Reclamos I Trimestre 2025	13
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	14
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	16
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio	18
1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....	20
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.	21
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.	23
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	23
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.	24
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	25
1.4.2. Quejas I Trimestre 2025.....	25
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2025	27
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	28
1.4.2.3. Quejas por servicios	30
1.4.3. Felicitaciones I Trimestre 2025	32
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios	34
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio	36
1.5. Barreras de Acceso.....	39
1.6. Trámites y servicios	40
2. GESTIÓN DE PQRSD-F	41
2.1 Mecanismos de Escucha	42
2.2. Peticiones por Dependencias	44

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	46
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	48
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	48
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública I Trimestre 2025	49
2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.....	49
3. Conclusiones.....	50
4. Recomendaciones.....	51
5. Acciones de mejora.....	52
✓ Estrategias preventivas:.....	54
✓ Estrategias Correctivas:.....	54
✓ Estrategias educativas:.....	55

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano – Necesidades y Expectativas, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD-F y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en los meses de enero, febrero y marzo del 2025, que a través de los mecanismos de escucha se recibieron solicitudes ciudadanas en las diferentes Unidades y/o Dependencias, en las cuales se gestionaron y se clasificaron por tipología.

Se realiza comparativo 2024-2025, para el total de peticiones, mecanismos de escucha, y tipología. Además, se consolida lo correspondiente a las principales tipologías (Reclamos, Quejas y Felicitaciones) discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados, para la vigencia 2025.

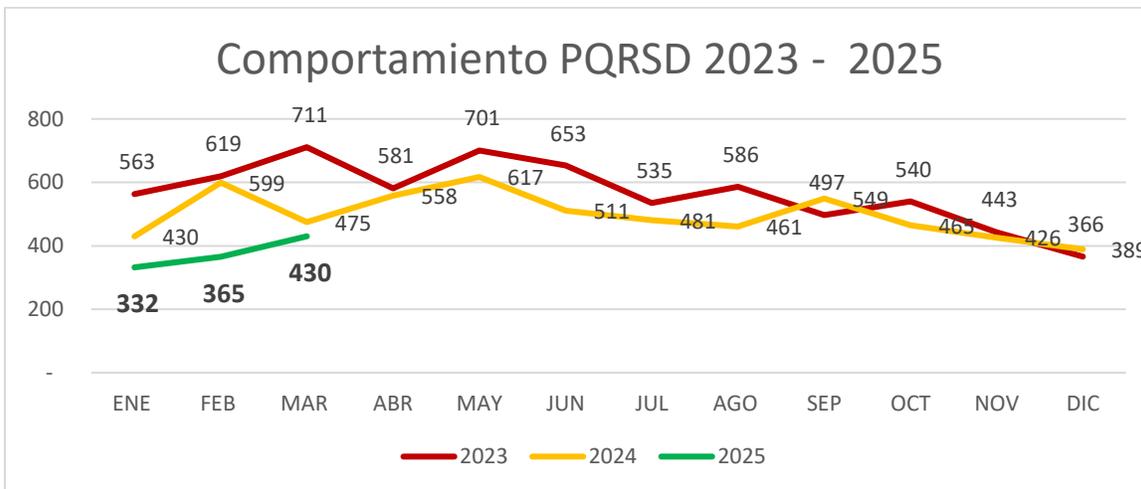
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el primer trimestre 2025 la Entidad cuenta con mecanismos de escucha habilitados, tanto presenciales (Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, de manera Escrito y presencial directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación y de manera virtual por medio del Correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.)

1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

1.1. Comparativo PQRSD-F 2024-2025

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2025

El comportamiento de las PQRSD-F en el primer periodo del 2025 en comparación al periodo del 2023 refleja una disminución del **40,46%**, pasando de 1.893 a 1.127 en el presente año, esto gracias a las diferentes estrategias desarrolladas por las áreas implicadas en los Derechos de Petición en las principales casusas de inconformidad dentro de la institución.

Al comparar los dos años anteriores 2023 y 2024 presenta una disminución progresiva del 16,34%, desde el mes de octubre hasta el mes de diciembre de solicitudes ciudadanas.

El I trimestre del 2025 refleja el descenso de derechos de petición en comparación a los anteriores en los mismos cortes. Sin embargo, para el mes de marzo eleva su cantidad a un 29,52% en comparación del mes de enero del presente año.

1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2025

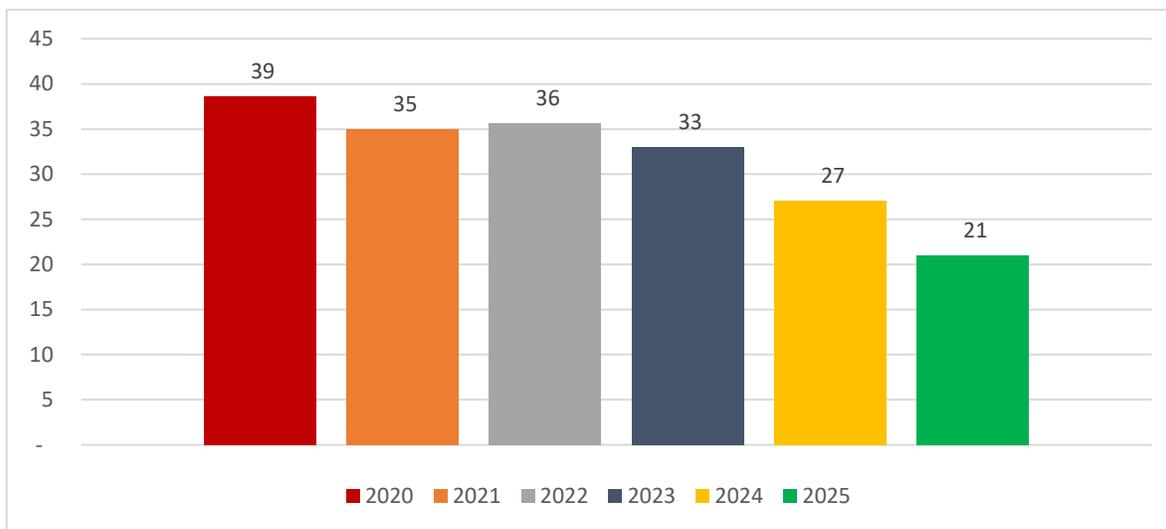
Tabla 1. Tasa De Participación de PQRSD-F 2020-2025

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

2020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	39
2021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	35
2022	27	31	39	39	38	34	38	37	39	37	33	35	36
2023	40	38	39	35	40	37	31	31	26	27	26	22	33
2024	25	32	27	30	32	28	26	26	30	26	24	22	27
2025	19	20	24										21

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2025

Grafica 2. Trazabilidad Tasa de Participación PQRSD-F 2020-2025



Fuente: Reporte SDGPC y Dinámica Gerencial 2023-2025

De acuerdo a la gráfica anterior presenta una tendencia descendente en la tasa de solicitudes de ciudadanos por cada 10.000 atenciones desde el año 2020 hasta el 2025 con corte al primer trimestre. Esto indica que a medida que han pasado los años, ha habido una disminución en la frecuencia con la que los ciudadanos han requerido realizar solicitudes o presentar quejas relacionadas con los servicios de salud.

Para el 2020 se registró la tasa más alta de solicitudes, alcanzando 39 solicitudes por cada 10.000 atenciones. Esto podría indicar un pico en las necesidades o insatisfacciones de los usuarios en ese año para los años 2021 y 2022 se observa una disminución gradual en las tasas, sugiriendo que las medidas implementadas

en respuesta al aumento de solicitudes en 2020 pudieron haber tenido un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios.

La tendencia a la baja continúa en los años 2023, 2024 y 2025 con corte a primer trimestre, con la tasa más baja registrada en 2025. Se evidencia una mejora sostenida en la prestación de los servicios de salud y una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Tabla 2. Participación de PQRSD-F de Acuerdo al Total de Atenciones I Trimestre 2025

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.127	534.297	0,21%

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

De acuerdo al número de atenciones en el primer trimestre de 2025 (n= 534.297) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.127) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,21% por cada 10.000 atenciones presentando una disminución en la tasa de participación de interposiciones ciudadanas frente a los servicios que presta la Subred Sur pasando de 28 peticiones por 10.000 atenciones en el periodo anterior a 21 solicitudes en el primer trimestre.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades disminuyeron un 0,88% en comparación al cuarto trimestre del 2024 pasando de 539.061 a 534.297 atenciones a usuarios.

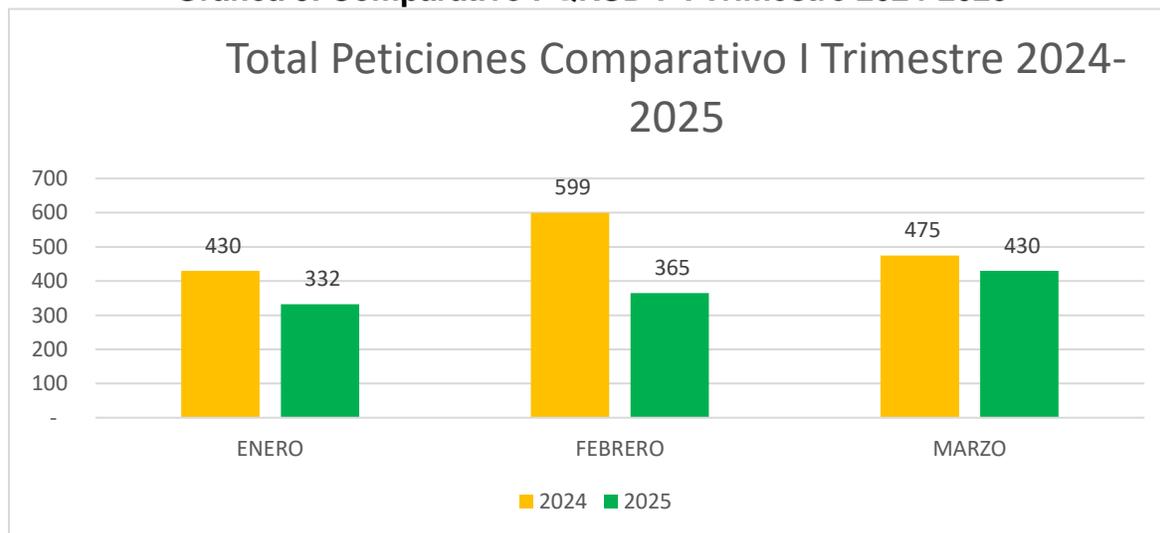
1.3. Total, de PQRSD-F I Trimestre 2025.

Tabla 3. Comparativo PQRSD-F I Trimestre 2024-2025

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2024	430	599	475	1.504
2025	332	365	430	1.127

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

Grafica 3. Comparativo PQRSD-F I Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

La gráfica 3 muestra una comparación del número total de solicitudes realizadas por los usuarios durante el primer trimestre de los años 2024 y 2025. Se puede evidenciar una tendencia general a la disminución del 25,07% en el número total de solicitudes durante estos períodos.

Al realizar un análisis detallado mes por mes se aprecia que en enero hay una disminución en el número de solicitudes en 2025 en comparación con el mismo mes del año anterior. Esto podría indicar un inicio de una tendencia descendente en la demanda de servicios durante el primer trimestre, que se ve relacionada a los nuevos canales dispuestos a la asignación de citas.

El mes con mayor disminución en el trimestre en comparación al mismo periodo es febrero el cual registra una disminución al número de solicitudes. Esta disminución

del 39,07% está asociado con mejoras en factores de causas reiterativas como la oportunidad de agenda especializada y la entrega de medicamentos.

En marzo se presenta una pequeña variación en comparación al 2024, con una disminución del 9,47% en el número de solicitudes en 2025 respecto al mismo mes de 2024. Esto se presenta por una demanda sostenida y barreras de acceso a los servicios de salud para este mes.

1.4. Tipologías

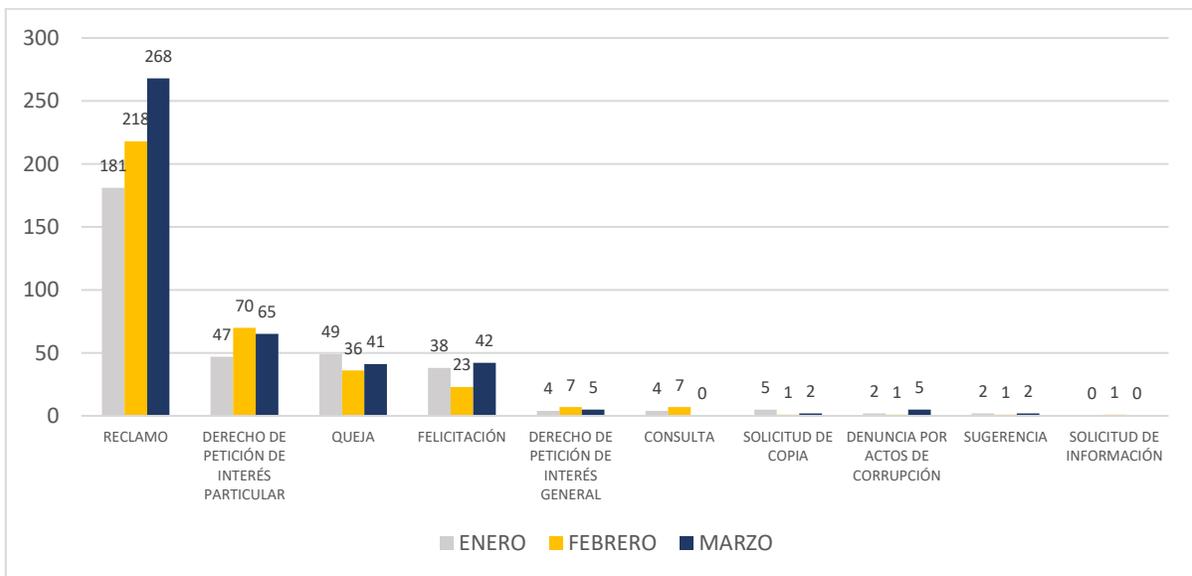
Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 días
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días

QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 días
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 días
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 días
DENUNCIA	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	15 días

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2023-2024

Gráfica 4. Tendencia Tipología I Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC 2025

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas para el año 2025. La gráfica anterior presenta una comparación detallada del número de solicitudes realizadas por ciudadanos durante los meses de enero, febrero y marzo, desglosadas por tipología. Se observa una variabilidad considerable en el número de solicitudes ciudadanas mostrando su principal concentración en los Reclamos, Derechos de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas principalmente en el mes de marzo.

Los Reclamos presentan el número más alto en marzo, realizando una curva creciente mes a mes a consecuencia de la temporada de vacaciones a partir de diciembre del 2024, aumentando paulatinamente la cantidad de interposiciones ciudadanas y evidenciando que los usuarios expresaron sus insatisfacciones de manera más activa a final del período, debido a dificultades en los servicios los cuales se detallaran más adelante en el presente informe.

En cuanto a los Derechos de Petición de Interés Particular muestran una fluctuación a lo largo del trimestre, lo que podría indicar una resolución gradual de las causas recurrentes de esta tipología, recordando que estos requerimientos no presentan barreras de acceso en los servicios, sino solicitudes directamente a la entidad.

Las quejas muestran una tendencia estable en los dos últimos meses del periodo sin embargo en el mes de enero presenta su mayor alza en el periodo y en el año 2025 en general, lo cual indica afectaciones en la calidad de los servicios en cuanto al trato de los profesionales a los usuarios.

En las Felicitaciones se observa una disminución en los satisfactores a comparación de los periodos anteriores pasando del segundo puesto al cuarto en número de manifestaciones. Presentando su mayor afectación en el mes de febrero, el cual se podrá detallar en la sección de Felicitaciones del presente informe.

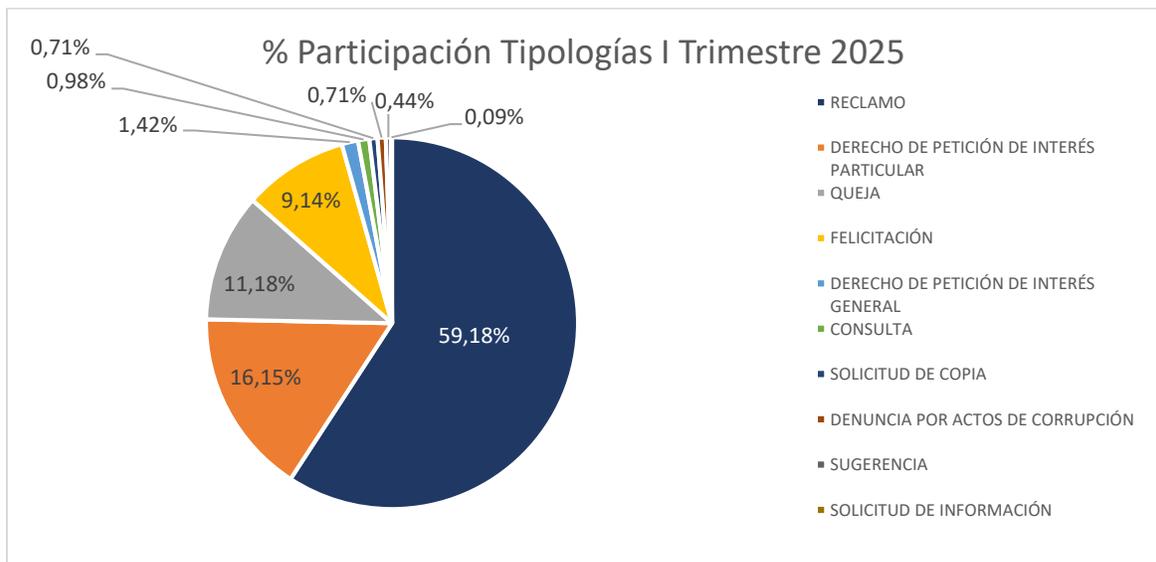
Tabla 5. Tipología De Peticiones I Trimestre 2025

% PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES TRIMESTRE 2025
RECLAMO	181	218	268	667	59,18%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	47	70	65	182	16,15%
QUEJA	49	36	41	126	11,18%
FELICITACIÓN	38	23	42	103	9,14%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	7	5	16	1,42%
CONSULTA	4	7	0	11	0,98%
SOLICITUD DE COPIA	5	1	2	8	0,71%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1	5	8	0,71%
SUGERENCIA	2	1	2	5	0,44%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	1	0	1	0,09%

TOTAL	332	365	430	1127	100%
-------	-----	-----	-----	------	------

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

Grafica 5. Tipología I Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

La gráfica 5 presentada muestra la distribución porcentual de las diferentes tipologías de solicitudes realizadas por usuarios a la Subred Sur durante el primer trimestre de 2025. Esto permite visualizar de manera clara la proporción de cada tipo de solicitud en relación con el total de solicitudes recibidas.

Es importante resaltar que los Reclamos predominan de una manera significativa con relación a las otras tipologías con el 59,18% y un total de 667 solicitudes en el presente periodo evaluado, evidenciando barreras de acceso en los servicios de los diferentes hospitales y centros de salud, los cuales se describen en el apartado de Reclamos que presenta las causales de este porcentaje.

Esta gráfica revela para este periodo las necesidades y las expectativas de los usuarios con relación a los servicios prestados en la Subred Sur y las estrategias que deben tener las diferentes áreas involucradas en las solicitudes de los usuarios su familia y comunidad.

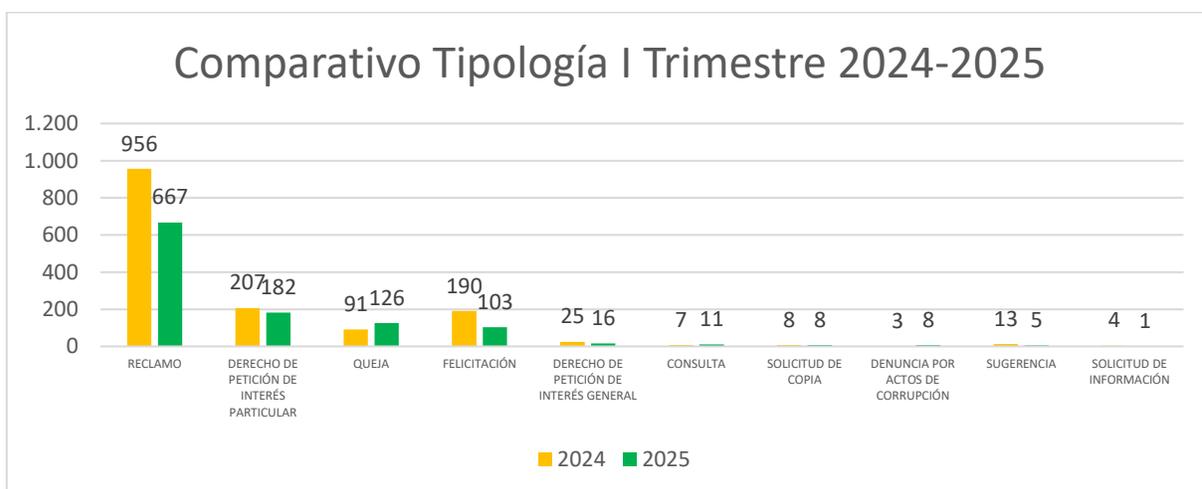
Tabla 6. Comparativo Tipología de PQRSD-F I Trimestre 2024-2025

TIPOLOGIA	2024	2025
RECLAMO	956	667

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	207	182
QUEJA	91	126
FELICITACIÓN	190	103
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	25	16
CONSULTA	7	11
SOLICITUD DE COPIA	8	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	8
SUGERENCIA	13	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	1
TOTAL	1.504	1.127

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

Grafica 6. Tipología Comparativa I Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

En la gráfica anterior presentada ofrece una comparación detallada entre los años 2024 y 2025, mostrando el número de solicitudes de los usuarios desglosadas por tipología. Permite identificar la tendencia y los cambios presentados en las necesidades de los ciudadanos en el periodo evaluado.

Las solicitudes ciudadanas en general disminuyeron un **25,07%** a comparación del mismo periodo 2024, como se mencionó anteriormente los reclamos siguen siendo la tipología que más peticiones recibe, sin embargo, para este periodo presentó una disminución del 30,23% en comparación del primer trimestre del 2024.

En cuanto los derechos de petición de Interés Particular disminuyeron el número de solicitudes de 207 en el 2024 a 182 en el 2025 debido a las solicitudes de trámites como la asignación de cita, conceptos sanitarios y motivos recurrentes

recepcionadas por los distintos mecanismos de escucha tales como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de ruta de la salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaria Distrital de Salud respectivamente oportunamente a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

Las atenciones deshumanizadas para este periodo evaluado aumentaron un 38,46% en comparación con el primer trimestre del 2024

Los reconocimientos por la buena labor a comparación del 2024 disminuyeron un 45,79%.

Actos de Corrupción: De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Control Interno Disciplinario en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, durante el primer trimestre de 2025, se atendieron 8 solicitudes por denuncias por posibles actos de corrupción.

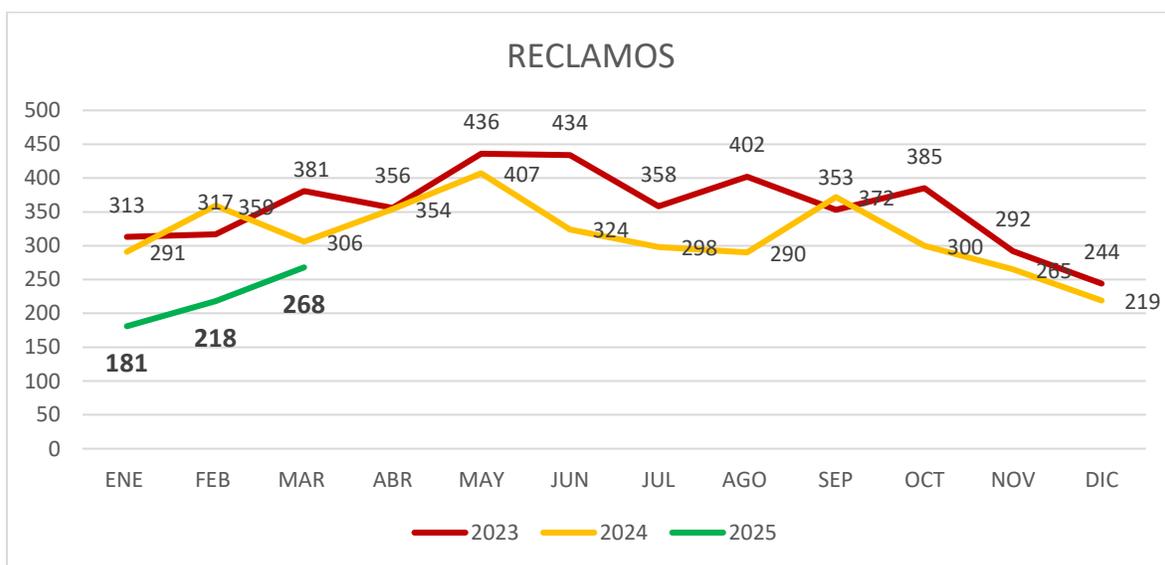
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

1.4.1. Reclamos I Trimestre 2025

“Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.”

Para el primer trimestre se recibieron 667 Reclamos los cuales corresponden al 59,18% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Grafica 7. Comparativo Reclamos I Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2023 - 2025

La gráfica 7 muestra una comparación mes a mes del número de reclamos presentados en la Subred Sur de los años 2023, 2024 y 2025. Se observa una tendencia general a la disminución en el número de reclamos a lo largo del tiempo, con algunos picos a lo largo del año.

Para el 2025 el comportamiento de los reclamos tiene una tendencia al aumento con su mayor pico hasta ahora en el mes de marzo, sin embargo, presenta una disminución en el número total de reclamos a comparación del mismo periodo 2024 del **30,23%** a lo largo del año. Esto indica que existen factores impactan en la satisfacción de los usuarios debido a barreras de acceso en el último mes.

La tendencia de esta tipología en su último mes supera al mes de diciembre de los periodos del 2023 y 2024 los cuales presentaron 244 y 219 reclamos respectivamente. Esta información sirve de insumo para planes de mejora a las áreas involucradas para generar acciones que mitiguen las barreras de acceso que están elevando la cantidad de reclamos.

1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

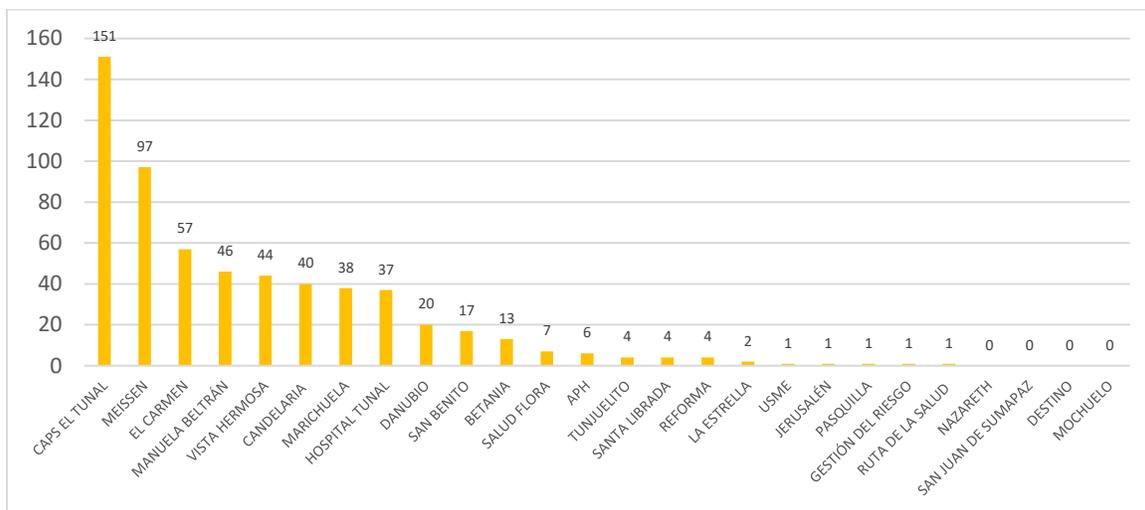
Tabla 7. Total, Reclamos por Unidad de Servicios de Salud I Trimestre 2025

UNIDAD	ENERO	FE- BRERO	MARZO	TOTAL, RE- CLAMOS UNIDAD	% DE PARTICI- PACIÓN EN RE- CLAMOS	NÚMERO DE ATENCI- ONES	% PARTICIPA- CIÓN POR ATENCIONES
CAPS EL TUNAL	42	53	56	151	22,64%	52.845	0,29%
MEISSEN	24	36	37	97	14,54%	52.283	0,19%
CENTRAL PQRS D	22	24	29	75	N/A	N/A	N/A
EL CARMEN	14	17	26	57	8,55%	38.379	0,15%
MANUELA BELTRÁN	13	20	13	46	6,90%	41.103	0,11%
VISTA HERMOSA	11	15	18	44	6,60%	52.531	0,08%
CANDELARIA	13	10	17	40	6,00%	62.203	0,06%
MARICHUELA	5	12	21	38	5,70%	93.343	0,04%
HOSPITAL TUNAL	12	13	12	37	5,55%	19.311	0,19%
DANUBIO	5	3	12	20	3,00%	31.649	0,06%
SAN BENITO	8	1	8	17	2,55%	27.935	0,06%
BETANIA	4	3	6	13	1,95%	25.638	0,05%
SALUD FLORA	1	1	5	7	1,05%	4.633	0,15%
APH	2	3	1	6	N/A	N/A	N/A
TUNJUELITO	1	1	2	4	0,60%	2.393	0,17%
SANTA LIBRADA	1	2	1	4	0,60%	4.705	0,09%
REFORMA	2	2	0	4	0,60%	2.968	0,13%
LA ESTRELLA	0	0	2	2	0,30%	181	1,10%
USME	0	1	0	1	0,15%	10.716	0,01%
JERUSALÉN	0	0	1	1	0,15%	1.607	0,06%
PASQUILLA	1	0	0	1	0,15%	1.656	0,06%
GESTIÓN DEL RIESGO	0	0	1	1	N/A	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	0	1	0	1	N/A	N/A	N/A
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	2.066	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.548	0,00%
DESTINO	0	0	0	0	0,00%	1.357	0,00%

MOCHUELO	0	0	0	0	0,00%	3.246	0,00%
TOTAL	181	218	268	667	100%	534.297	0,12%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025

Grafica 8. Total, De Reclamos Por Unidad I Trimestre 2025



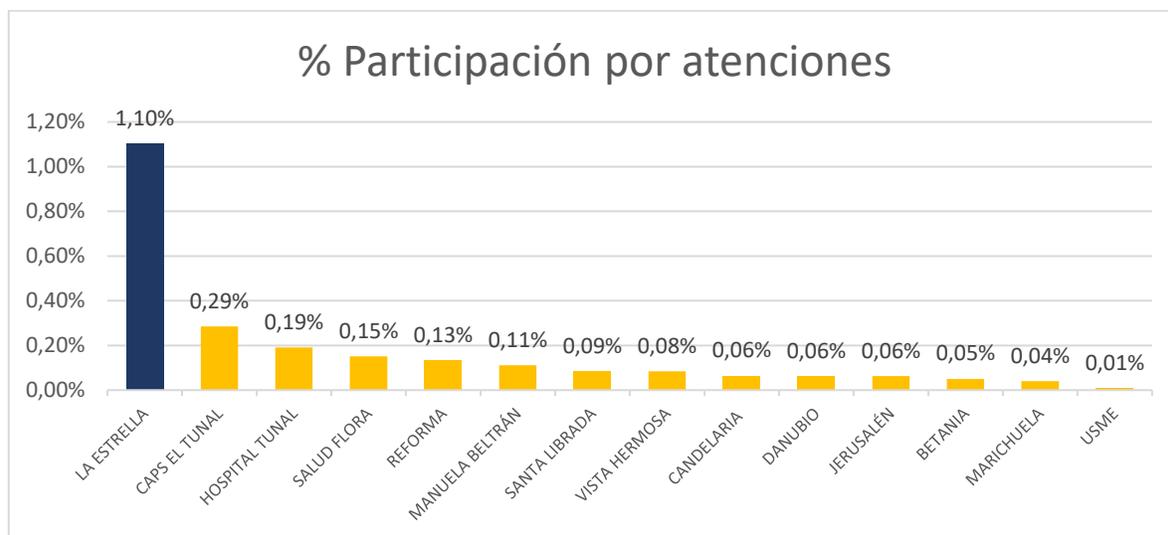
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025

La anterior grafica presenta una distribución de la cantidad de reclamos recibidos por cada Hospital y Centro de Salud. Se observa una gran diferencia entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente mayor de reclamos en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones a las pacientes realizadas durante el periodo evaluado

Es evidente una alta concentración de reclamos en el centro de salud de El Tunal con el 22,64% y Meissen con el 14,54% sobre el total de reclamos recibidos durante el primer trimestre. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un acumulado del 37,18% sobre el total de solicitudes; ahora al observar las unidades de El Carmen, Manuela Beltrán y Vista hermosa se puede evidenciar que a pesar de que son centros de Salud pequeños es donde se presentan la mayor cantidad de barreras de acceso en el servicio que prestan dentro de la Subred Sur acumulando 147 reclamos.

Por otro lado, existe un gran número de centros de salud que reciben una cantidad muy baja o nula de reclamos. Esto podría indicar una mayor satisfacción de los usuarios con los servicios prestados como es el caso de las unidades de la ruralidad

Grafica 9. Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones I Trimestre 2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 1,10% y 181 atenciones en el primer trimestre, ya que fueron registradas 2 solicitudes, debido a la inconformidad en la programación de pacientes para larga estancia en la hospitalización.

Así mismo, se evidencia que el centro de salud El Tunal presenta 151 inconformidades principalmente en el área de consulta externa, dando como resultado un 0.29% de participación en el total de reclamos. Siendo esta la segunda unidad con mayor participación según la cantidad de atenciones

1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

Tabla 8. Total, Reclamos por servicios I Trimestre 2025

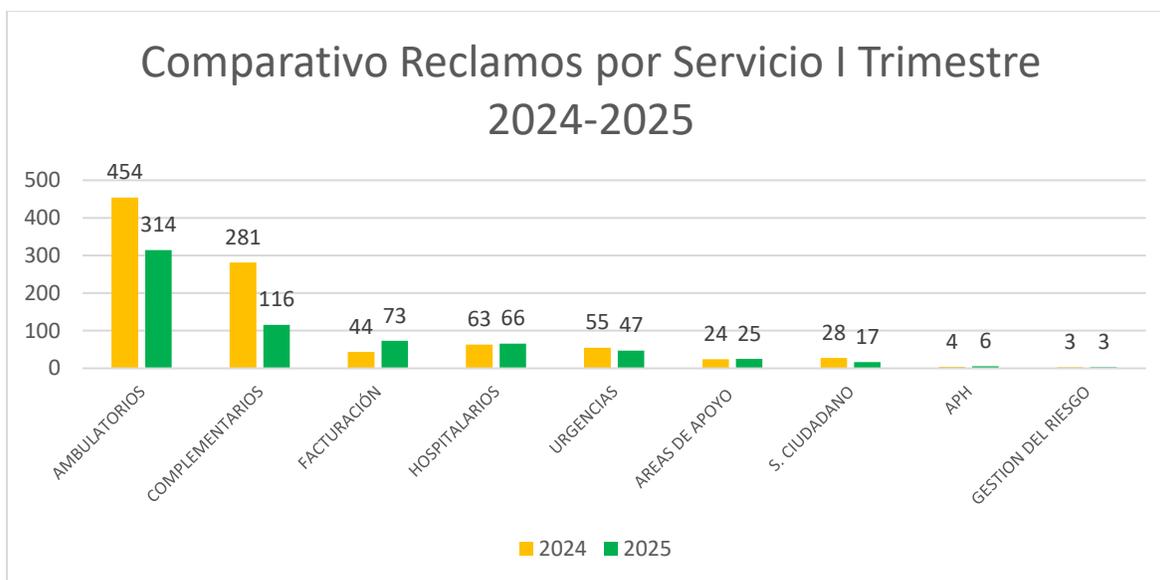
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	89	89	136	314	47,08%
COMPLEMENTARIOS	37	40	39	116	17,39%

FACTURACIÓN	16	25	32	73	10,94%
HOSPITALARIOS	17	22	27	66	9,90%
URGENCIAS	12	17	18	47	7,05%
AREAS DE APOYO	5	11	9	25	3,75%
S. CIUDADANO	3	9	5	17	2,55%
APH	2	3	1	6	0,90%
GESTION DEL RIESGO	0	2	1	3	0,45%
TOTAL	181	218	268	667	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025

Para el primer trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 47,08% y 314 solicitudes, seguida del servicio de Complementarios con un 17,39% y 116 reclamos, esto indica que las estrategias y toma de decisiones deben ser encaminadas para mitigar las barreras de acceso recurrentes en estos 2 servicios y sus diferentes causales.

Grafica 10. Reclamos por servicio I Trimestre 2024-2025



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2024 - 2025

La gráfica anterior muestra una comparación entre los años 2024 y 2025, mostrando el número de reclamos recibidos entre los diferentes servicios durante el primer trimestre, existe una variabilidad significativa en el número de reclamos entre los distintos servicios y entre los dos años comparados.

Los servicios de Ambulatorios y Complementarios concentran la mayor cantidad de reclamos en ambos años. Aunque en el periodo evaluado del 2025 se evidencia una disminución del 30,84% en el servicio de Ambulatorios y un 23,13% en los servicios Complementarios a comparación del año 2024, se siguen presentando las mismas

causas recurrentes, la cual necesita intervenciones y estrategias que impacten esta tendencia.

Si bien el número de reclamos en el servicio de Facturación es menor que los mencionados anteriormente, se observa que las causas recurrentes se convierten en tendencia en los dos periodos evaluados además de presentar un 65,91% de aumento en el primer trimestre del 2025 a comparación del año 2024 en cuanto a barreras de acceso presentadas en este servicio.

Los Servicios de Hospitalización presentaron un aumento de 4,76% a comparación del primer trimestre del 2024, sin embargo, es la dirección más estable dentro en reclamos.

El servicio de Urgencias mantiene la misma cantidad de solicitudes al igual que las Áreas de apoyo, esto comparado directamente al primer periodo del año 2024.

1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio I Trimestre 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	59	73	95	227	72,29%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	12	7	13	32	10,19%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	5	6	18	29	9,24%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	10	1	7	18	5,73%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	3	2	2	7	2,23%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	0	0	1	1	0,32%
TOTAL	89	89	136	314	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025

Para el I trimestre del 2024 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 72,29% con 227 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 314 reclamos, esta causa evidenció una disminución del 30,84% en comparación del primer trimestre de 2024 el cual se observaron 454 solicitudes.

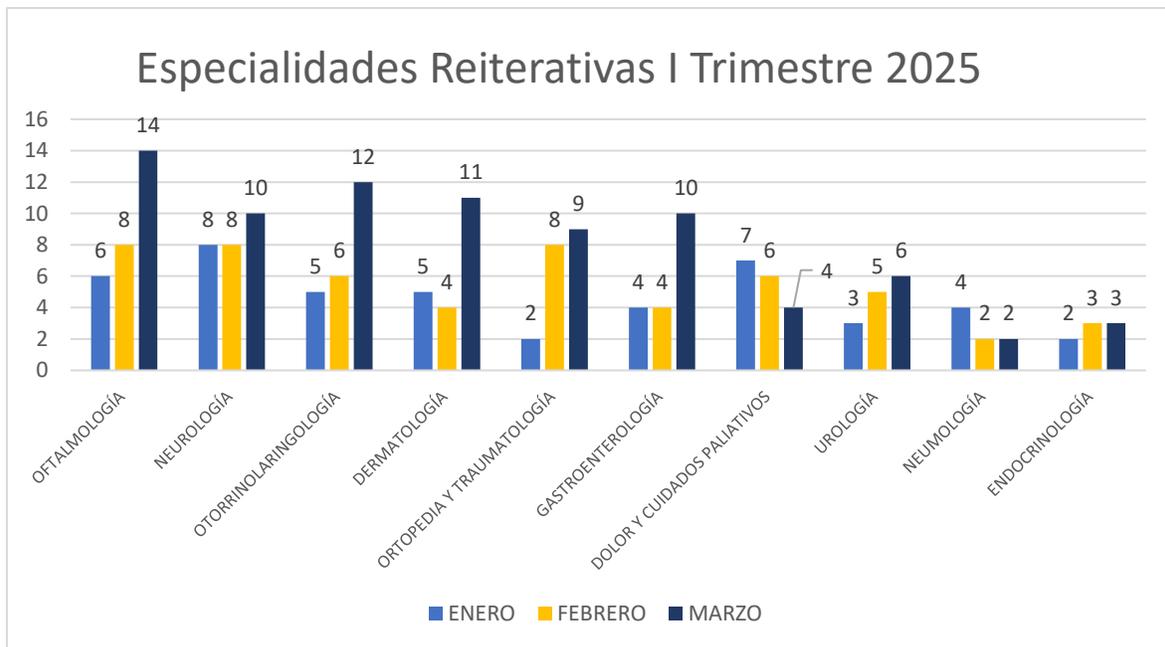
Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. I Trimestre 2025

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE
OFTALMOLOGÍA	6	8	14	28
NEUROLOGÍA	8	8	10	26

OTORRINOLARINGOLOGÍA	5	6	12	23
DERMATOLOGÍA	5	4	11	20
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	2	8	9	19
GASTROENTEROLOGÍA	4	4	10	18
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	7	6	4	17
UROLOGÍA	3	5	6	14
NEUMOLOGÍA	4	2	2	8
ENDOCRINOLOGÍA	2	3	3	8
MEDICINA INTERNA	3	1	3	7
ODONTOLOGÍA GENERAL	2	1	3	6
MEDICINA ALTERNATIVA	2	2	1	5
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	2	0	2	4
MEDICINA GENERAL	2	0	0	2

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Grafica 11. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios I Trimestre 2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

La Grafica 11 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el primer trimestre de 2025, las cuales corresponden al 72,29% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad para este periodo corresponde a Oftalmología que pasa del tercer puesto en el periodo pasado al primero en el primer trimestre, esto debido a la falta de talento humano en las consultas y presentando su mayor aumento en el mes de marzo con un 75,00%, en comparación al mes de febrero.

La segunda especialidad es Neurología que presentó un aumento del 52,94% en los últimos tres meses del 2025 a comparación del cuarto trimestre del 2024, siendo esta especialidad con el mayor aumento de posiciones, pasando del puesto 7° en el VI trimestre del 2024, al puesto 2° en el primer periodo del 2025, manteniendo este ranking en el periodo evaluado.

En la gráfica se evidencia un aumento significativo en el mes de marzo en todas las especialidades debido a las barreras de acceso presentadas por diferentes causas de las principales son las dificultades en los canales de asignación de cita, caídas en el sistema y falta de talento humano en especialidades de difícil consecución.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario I Trimestre 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	2	4	15	21	31,82%
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	6	8	5	19	28,79%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	4	4	2	10	15,15%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	3	4	1	8	12,12%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	1	2	0	3	4,55%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	1	0	1	2	3,03%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	0	0	2	2	3,03%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	0	0	1	1	1,52%
TOTAL	17	22	27	66	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó las inconformidades en el servicio de enfermería con un 31,82% y 21 solicitudes además seguido por la oportunidad de programación de cirugía de con un 28,79% y 19 solicitudes, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el primer trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 66 solicitudes.

Para este trimestre reportado, esta dirección presentó una disminución del 15,38% en el primer trimestre del 2025 a comparación del cuarto trimestre del 2024, pasando de 78 solicitudes a 66 interposiciones ciudadanas por los diferentes mecanismos de escucha.

Tabla 12. Procedimientos reiterativos por oportunidad en el Servicio Hospitalario I Trimestre 2025.

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	3	2	2	7	36,84%
CIRUGÍA ORTOPÉDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	1	1	1	3	15,79%
CIRUGÍA VASCULAR PERIFÉRICA Y ANGIOLOGICA	0	3	0	3	15,79%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	0	1	2	10,53%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	1	0	2	10,53%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	0	1	1	2	10,53%
TOTAL	6	8	5	19	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 36,84%, con un promedio de 2 solicitudes mensuales y cirugía ortopédica con 3 solicitudes y un porcentaje de participación de 15,79% sobre el total de reclamos por procedimientos quirúrgicos del trimestre.

1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

Tabla 13. Total, Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios I Trimestre 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	9	13	8	30	25,86%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	4	9	11	24	20,69%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2	10	1	13	11,21%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	4	2	12	10,34%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	2	3	6	11	9,48%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	4	1	3	8	6,90%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	2	0	3	5	4,31%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0	1	3	2,59%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0	1	3	2,59%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	1	0	1	2	1,72%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	1	0	1	2	1,72%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	1	0	0	1	0,86%

OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLÓGIA	1	0	0	1	0,86%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	0	1	1	0,86%
TOTAL	37	40	39	116	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 116 correspondientes a un 17,39% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo disminuyendo el 30,95% en comparación al cuarto trimestre del 2024, estas causas están derivadas a la falta de oportunidad para asignación de citas en procedimientos complementarios en los servicios de Gastroenterología, Cardiología, Urología y Oftalmología y la oportunidad para la entrega de medicamentos principalmente.

Tabla 14. Total, reclamos oportunidad asignación de cita Rx. Imagenología. I Trimestre 2025.

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	1	0	3	4	80,00%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	0	0	1	20,00%
TOMOGRAFÍA COMPUTADA	0	0	0	0	0,00%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	2	0	3	5	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es una de las principales causas de requerimientos ciudadanos en los diferentes periodos con el 4,31% con 5 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=116), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Sin embargo, es importante resaltar que el comportamiento de esta causa disminuyó este periodo significativamente pasando de un 25,60% en el cuarto trimestre de 2024 al 4,31% para el primer trimestre del 2025, pasando del segundo puesto al séptimo puesto de causas recurrente para el servicio de Complementarios.

Tabla 15. Total, Reclamos Servicio Farmacéuticos I Trimestre 2025

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	4	9	11	24	75,00%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0	1	3	9,38%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	2	2	1	5	15,63%
TOTAL	8	11	13	32	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 20,69% sobre el total de reclamos recibidos en el I trimestre del 2025 en el servicio de Complementarios, con un promedio de 8 reclamos mensuales es la segunda causa con mayor cantidad de inconformidades ciudadanas en este servicio. La oportunidad, la demora y la completitud en los medicamentos son las causas frecuentes para el servicio farmacéutico principalmente en las unidades de Vista Hermosa, Manuela Beltrán, Marichuela y El Tunal.

1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

Tabla 16. Total, Reclamos – Servicio de Urgencias I Trimestre 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	6	8	6	20	42,55%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	1	1	10	12	25,53%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	4	2	0	6	12,77%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	1	2	0	3	6,38%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	0	1	2	3	6,38%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	2	0	2	4,26%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	0	1	0	1	2,13%
TOTAL	12	17	18	47	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el primer trimestre de 2025, presenta una disminución del 22,95% con 47 solicitudes, a comparación del cuarto trimestre del 2024 que presentaron 61 reclamos. La principal causa para este periodo es la demora en la atención de urgencias pasando de 30 solicitudes a 20 reclamos a comparación del trimestre pasado, la inconformidad por la no atención en el servicio es la segunda causa recurrente para este periodo con un 25.53% sobre el total de reclamos en el servicio de Urgencias, estas causas se evidencian principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal.

1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

Tabla 17. Total, Reclamos – Servicio de Facturación I Trimestre 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
--	-------	---------	-------	------------------	--------------

DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	6	15	14	35	47,95%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	2	7	11	20	27,40%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	5	2	4	11	15,07%
COBRO INCORRECTO	3	1	1	5	6,85%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	0	0	2	2	2,74%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	0	0	0	0	0,00%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	16	25	32	73	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el tercer trimestre de 10,94% con 73 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presentó un aumento de 30,36%, las causas de reclamo se mantienen durante todos los periodos evaluados, las cuales son la demora en la atención en la facturación, la inconformidad en la asignación y la orientación a los usuarios, debido en gran parte por la caída del sistema en las unidades de servicio.

1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

Tabla 18. Total, Reclamos – Servicio al Ciudadano I Trimestre 2025

SERVICIO AL CIUDADANO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	1	5	2	8	47,06%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	1	1	2	4	23,53%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	0	2	11,76%
NO ENTREGA DE TURNO	0	1	0	1	5,88%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	1	0	1	5,88%
NO PRESENCIA DE INFORMADORES / TÉCNICOS EN SALA NI EN OFICINA	0	0	1	1	5,88%
TOTAL	3	9	5	17	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio. La interposición de derechos de peticiones en este servicio en comparación al cuarto trimestre del 2024 disminuyó un 5,88%.

1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total, Reclamos Áreas de Apoyo I Trimestre 2025

ÁREAS DE APOYO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRI- MESTRE	% PETICIONES
SISTEMAS	0	2	5	7	28,00%
VIGILANCIA	1	3	2	6	24,00%
SERVICIOS GENERALES	1	2	0	3	12,00%
HISTORIA CLÍNICA - GES- TIÓN DOCUMENTAL	1	1	0	2	8,00%
CAFETERÍA	2	0	0	2	8,00%
MERCADEO	0	0	1	1	4,00%
REGISTRADURÍA	0	1	0	1	4,00%
ALIMENTOS	0	1	0	1	4,00%
TERCERIZADOS	0	1	0	1	4,00%
PROYECTOS	0	0	1	1	4,00%
TOTAL	5	11	9	25	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo disminuyeron pasando de 46 reclamos a 25 solicitudes en comparación al cuarto trimestre del 2024, las causas están relacionadas con inconformidades con el área de sistemas por caídas en el sistema en las unidades, otra causa recurrente para este periodo es la inconformidad el servicio de vigilancia, estos motivos presentan una participación del 28,00% y 24,00% respectivamente sobre el total de 25 reclamos presentados en este servicio.

1.4.2. Quejas I Trimestre 2025

“Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público”

En el I trimestre de 2025, se recibieron 126 quejas, correspondiente al 11,18% del total de las manifestaciones (n=1.127), mientras que para el IV trimestre del 2024 esta tipología correspondió al 7,73% (n=99) sobre un total de 1.280 PQRSD-F.

Grafica 12. Quejas 2023-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2025

La gráfica 12 ilustra una comparación mes a mes del número total de quejas presentadas durante los años 2023 al 2025 con corte al primer trimestre. Se observa una tendencia general al alza en el número de quejas a lo largo del tiempo, con algunas variaciones estacionales.

Estas manifestaciones corresponden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, el comportamiento de estos casos para este periodo aumentó en un 27,27% en comparación del IV trimestre del 2024.

El comportamiento de los años 2023 y 2024 se observa una tendencia general al alza, que para el año 2023 se aprecia un aumento gradual en el número de quejas desde enero hasta mayo, alcanzando un pico en mayo. Luego de este pico, se observa una tendencia a la baja hasta septiembre, para luego volver a aumentar en los últimos meses del año.

Para el presente año la tendencia general es similar a la de 2023, con una disminución en el número de quejas en el primer periodo del año. Sin embargo, se observan algunas alteraciones marcadas, especialmente en los meses de diciembre del 2024 y enero del 2025 en cuanto a atenciones deshumanizadas de los profesionales y colaboradores de la salud en los centros de salud y hospitales a los usuarios.

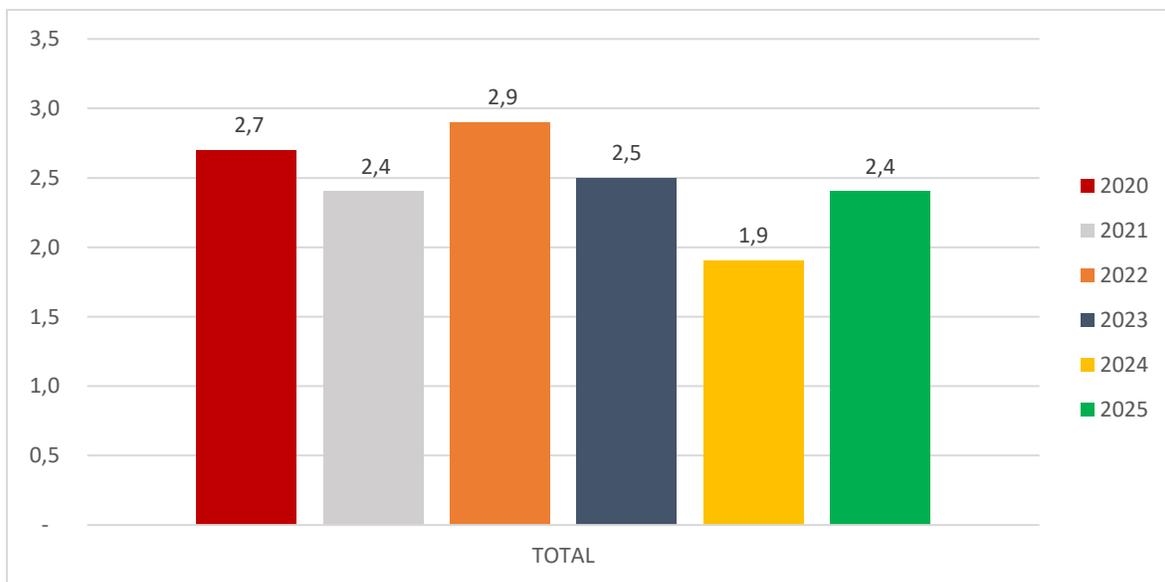
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2025

Tabla 20. Tasa Quejas 2020-2025

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	3,3	4,0	3,0	2,6	1,9	2,0	3,1	2,4	2,3	2,5	2,5	2,1	2,7
2021	1,3	2,5	2,7	4,4	1,8	1,6	2,8	2,4	2,3	2,8	3,1	2,1	2,4
2022	1,7	2,3	2,3	2,9	2,3	2,1	3,0	2,6	3,4	4,6	3,6	3,8	2,9
2023	3,8	3,2	3,1	3,0	3,3	2,2	2,5	2,0	1,4	1,8	2,7	1,6	2,5
2024	1,6	1,9	1,6	1,5	2,1	1,9	2,1	2,5	2,5	1,5	1,2	2,8	1,9
2025	2,8	2,0	2,3										2,4

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Grafica 13. Trazabilidad Tasa de Participación de Quejas 2020-2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

La anterior gráfica presenta una tendencia ascendente en la tasa de quejas ciudadanas dentro de la Subred Sur por cada 10.000 atenciones durante el período comprendido entre 2020 y 2022, seguida de una disminución prolongada en 2023 y 2024.

Para el presente periodo la tasa de quejas aumentó, alcanzando 2,4 quejas por cada 10.000 atenciones, lo que indica una insatisfacción de los usuarios en cuanto a la atención de los profesionales en comparación con los años anteriores.

1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

Tabla 21. Total, Quejas Por Unidad I Trimestre 2025

UNIDAD	TOTAL, TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CAPS EL TUNAL	25	19,84%	52.845	0,05%
MEISSEN	21	16,67%	52.283	0,04%
VISTA HERMOSA	11	8,73%	52.531	0,02%
CENTRAL PQRSD	10	7,94%	N/A	N/A
HOSPITAL TUNAL	9	7,14%	19.311	0,05%
CANDELARIA	8	6,35%	62.203	0,01%
MANUELA BELTRÁN	8	6,35%	41.103	0,02%
SAN BENITO	5	3,97%	27.935	0,02%
EL CARMEN	5	3,97%	38.379	0,01%
TUNJUELITO	4	3,17%	2.393	0,17%
GESTIÓN DEL RIESGO	4	3,17%	N/A	N/A
USME	3	2,38%	10.716	0,03%
SANTA LIBRADA	3	2,38%	4.705	0,06%
MARICHUELA	3	2,38%	93.343	0,00%
DANUBIO	3	2,38%	31.649	0,01%
APH	2	1,59%	N/A	N/A
NAZARETH	1	0,79%	2.066	0,05%
BETANIA	1	0,79%	25.638	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.548	0,00%
REFORMA	0	0,00%	2.968	0,00%
SALUD FLORA	0	0,00%	4.633	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.357	0,00%
JERUSALÉN	0	0,00%	1.607	0,00%
LA ESTRELLA	0	0,00%	181	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	3.246	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.656	0,00%
ruta de la salud	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	126	100%	534.297	0,03%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Grafica 14. Cantidad de quejas por unidad I Trimestre 2025



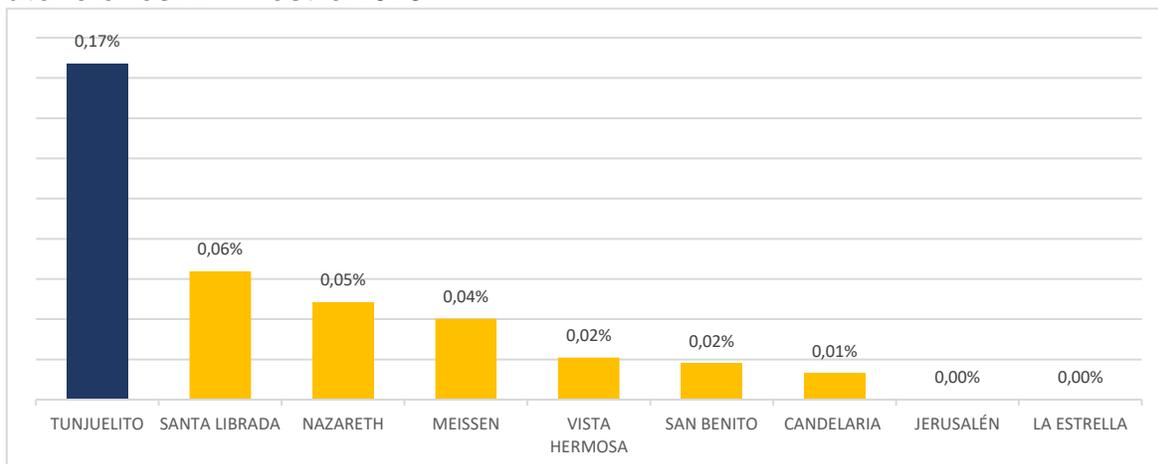
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

De acuerdo a la gráfica 14 sobre la cantidad de quejas por unidad en el primer trimestre se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los centros de salud de El Tunal y Meissen los cuales representan un acumulado del 36,51% del total de quejas en este periodo (n=1).

El centro de salud de El Tunal, ha presentado un aumento progresivo pasando de 10 atenciones deshumanizadas en el cuarto periodo a 25 quejas en el presente periodo, siendo la unidad que mayor atención deshumanizada presenta para el I trimestre, principalmente en facturación de consulta externa con 13 quejas en el periodo.

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante los dos últimos periodos en cuanto atenciones deshumanizadas, se registra una disminución importante en el comportamiento de las quejas 50,00% en comparación del cuarto trimestre. Concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de urgencias por parte de enfermeras y doctores al igual que el área de facturación en consulta externa frente a la atención a los usuarios.

Grafica 15. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F I trimestre 2025.

La gráfica 15 menciona el porcentaje de participación de quejas por unidad frente a las atenciones recibidas, mostrando el Hospital de Tunjuelito como la unidad que tiene mayor impacto en comparación a las demás, con 2.393 atenciones y 4 casos reportados en el presente periodo representa el 0.17%, seguida del centro de salud de Santa Librada con el 0.06% de participación con 4.705 atenciones y 3 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 534.297 y 126 atenciones deshumanizadas en el periodo, representa que 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

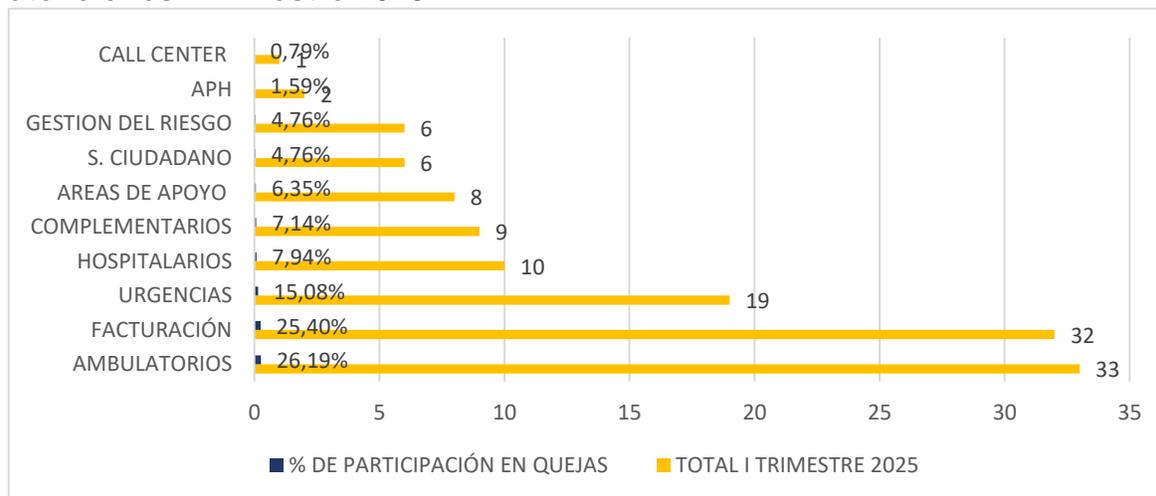
1.4.2.3. Quejas por servicios

Tabla 22. Total, Quejas Por Servicio I Trimestre 2025

SERVICIO	TOTAL, I TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AMBULATORIOS	33	26,19%
FACTURACIÓN	32	25,40%
URGENCIAS	19	15,08%
HOSPITALARIOS	10	7,94%
COMPLEMENTARIOS	9	7,14%
AREAS DE APOYO	8	6,35%
S. CIUDADANO	6	4,76%
GESTION DEL RIESGO	6	4,76%
APH	2	1,59%
CALL CENTER	1	0,79%
TOTAL	126	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F I trimestre 2025

Grafica 16. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2025



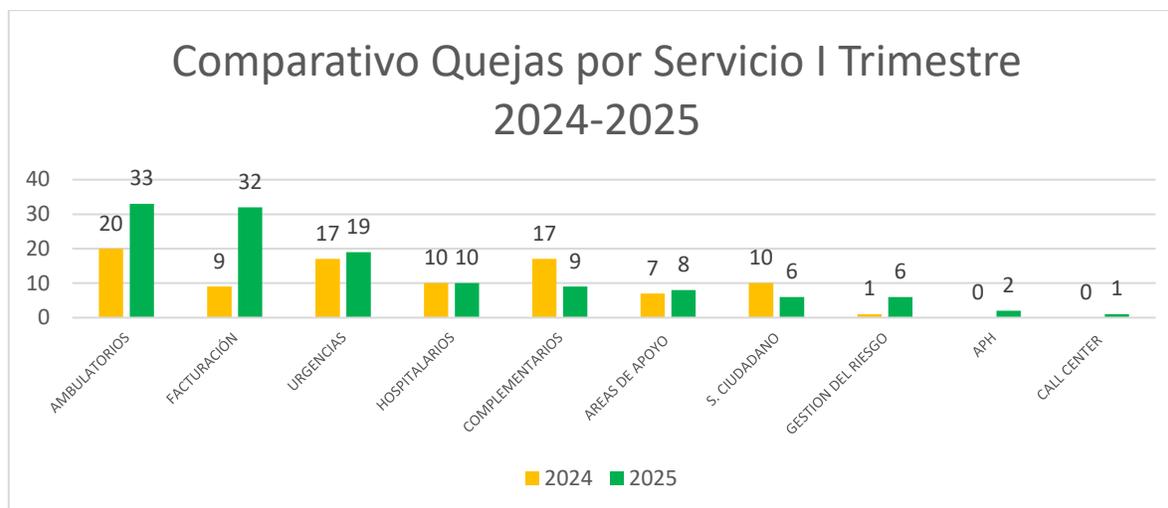
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSDF I trimestre 2025.

La gráfica 16 presenta una distribución de las quejas recibidas durante el primer trimestre de 2025, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios de Ambulatorios, Facturación, como se dijo anteriormente y principalmente en las unidades de Candelaria y Meissen. Estos dos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 51,59% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales son 126 casos.

El servicio de Urgencias ocupa el tercer puesto con 19 atenciones deshumanizadas principalmente en las unidades de Meissen y El Tunal en el área de urgencias adultos.

Los servicios Hospitalarios y Complementarios, presentan un porcentaje de quejas similar, lo que sugiere que se presentan casos de deshumanización en un nivel más bajo posiblemente por el número de atenciones a pacientes, aunque no menos importante para realizar estrategias que humanicen los servicios de cara en la atención a los usuarios, familia y comunidad.

Grafica 17. Total, Quejas Por Servicio I Trimestre 2024-2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

La anterior gráfica representa un comparativo del número de quejas recibidas en los diferentes servicios prestados durante los años de 2024 y 2025, con una tendencia al aumento en el primer periodo, mostrando repuntes al alza en algunos servicios del primer trimestre del 2025. Como se mencionó anteriormente el presente periodo presenta un aumento del **27,27%** a nivel general y un promedio de 42 casos mensuales.

El servicio de facturación es una de las áreas que presenta mayor elevación de quejas en comparación del I trimestre del 2024, aumentando un alarmante 255%, principalmente concentradas en el área de ambulatorio del centro de salud de El Tunal.

1.4.3. Felicitaciones I Trimestre 2025

“Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio”

En el I trimestre de 2025, se recibieron 103 felicitaciones, correspondiente al 9,14% del total de las manifestaciones (n=1.127), mientras que para el año 2024 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 11,09% (n=142) sobre un total de 1.280 PQRSD-F.

Grafica 18. Felicitaciones 2023-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2023-2025

La gráfica 18 muestra una comparación mes a mes del número total de felicitaciones recibidas durante los años 2023 al 2025. En una vista general, se observa un comienzo similar en el número de reconocimientos a la labor de los funcionarios y colaboradores en el primer periodo, con un pico pronunciado en el mes de abril debido al servicio de Ruta de la salud y el bienestar con el traslado de pacientes a cumplir con las consultas programadas. A partir del mes de mayo se observa una disminución prolongada en el nivel de felicitaciones, pasando de 106 en el mes de abril a 47 reconocimientos en el mes de diciembre.

Para el 2025 la tendencia en general disminuye a comparación de los años 2023 y 2025. Esto muestra que cada vez los usuarios están menos satisfechos con los servicios prestados y desean expresar su reconocimiento a través de los diferentes mecanismos de escucha.

Para el primer trimestre del 2025 el promedio de manifestaciones de 34 reconocimientos mensuales, con picos en el mes de enero y marzo una disminución en las manifestaciones del 46,03 en comparación del primer trimestre del 2024 con un promedio de 63 felicitaciones.

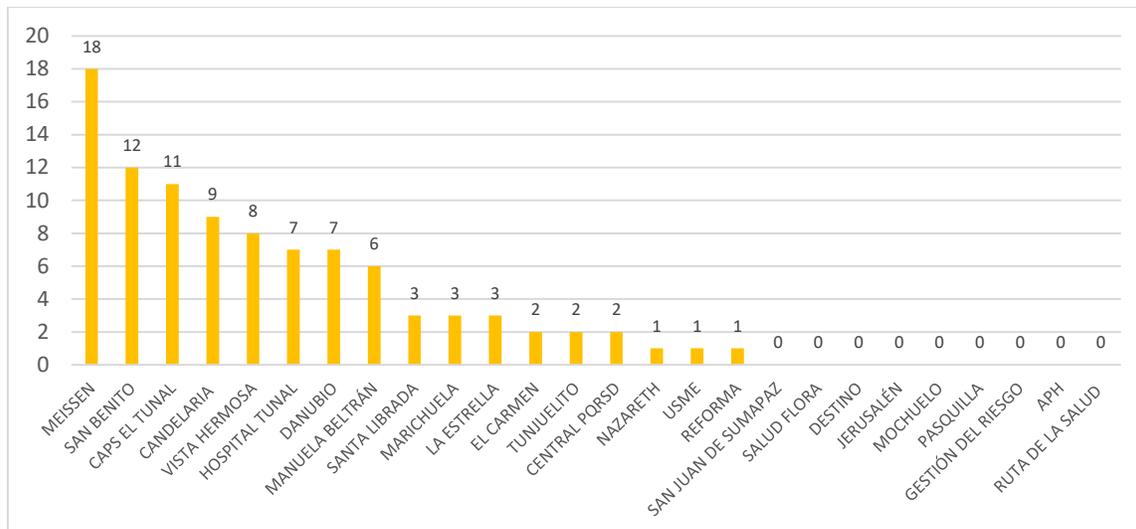
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

Tabla 23. Total, Felicitaciones por unidad de servicios de salud I Trimestre 2025.

UNIDAD	I TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
SAN BENITO	12	11,65%	27.935	0,04%
MEISSEN	12	11,65%	52.283	N/A
DESTINO	12	11,65%	1.357	N/A
SAN JUAN DE SUMAPAZ	9	8,74%	1.548	0,58%
CAPS EL TUNAL	7	6,80%	52.845	0,01%
DANUBIO	7	6,80%	31.649	0,02%
VISTA HERMOSA	7	6,80%	52.531	0,01%
MARICHUELA	6	5,83%	93.343	N/A
REFORMA	5	4,85%	2.968	0,17%
JERUSALÉN	5	4,85%	1.607	0,31%
BETANIA	4	3,88%	25.638	0,02%
HOSPITAL TUNAL	3	2,91%	19.311	0,02%
EL CARMEN	2	1,94%	38.379	0,01%
TUNJUELITO	2	1,94%	2.393	0,08%
SANTA LIBRADA	2	1,94%	4.705	0,04%
MANUELA BELTRÁN	2	1,94%	41.103	0,00%
CENTRAL PQRSD	2	1,94%	N/A	N/A
NAZARETH	1	0,97%	2.066	0,05%
SALUD FLORA	1	0,97%	4.633	0,02%
LA ESTRELLA	1	0,97%	181	0,55%
MOCHUELO	1	0,97%	3.246	0,03%
USME	0	0,00%	10.716	0,00%
CANDELARIA	0	0,00%	62.203	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.656	0,00%
GESTIÓN DEL RIESGO	0	0,00%	N/A	N/A
APH	0	0,00%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	103	100%	534.297	0,02%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Grafica 19. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios I Trimestre 2025.



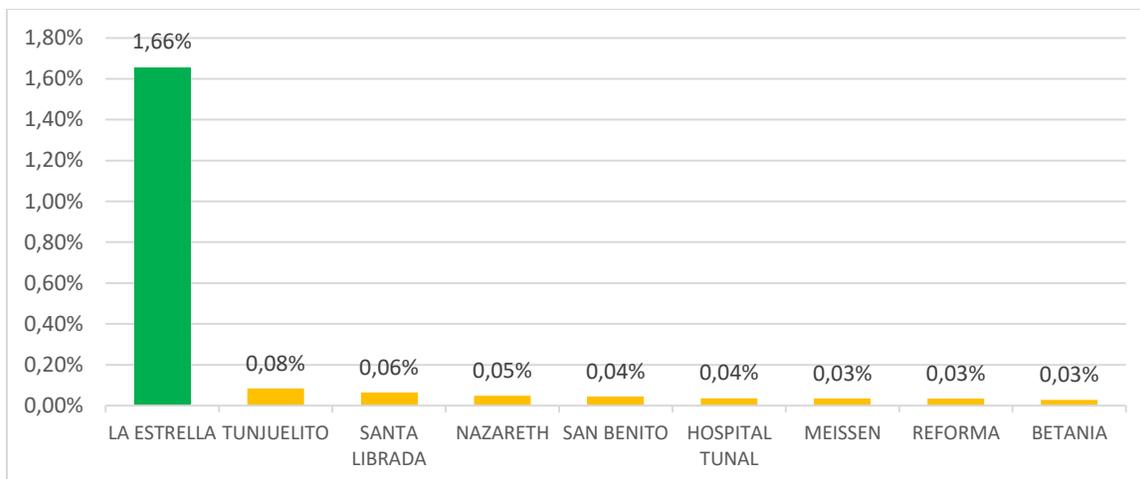
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSO-F I trimestre 2025.

La gráfica anterior muestra una distribución clara de la cantidad de felicitaciones recibidas por cada centro de salud. Se observa una gran diferencia entre los distintos centros de salud, esto debido posiblemente a la cantidad de atenciones recibidas.

Es evidente una alta concentración de felicitaciones en el hospital de Meissen alcanzando una participación del 17,48% sobre el total (n=103) de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios. Cabe resaltar que esa misma unidad presenta la mayor cantidad de quejas en el servicio de urgencias sin embargo en este periodo la mayor cantidad de felicitaciones se concentran en consulta externa y hospitalización de este centro.

En los que respecta a la unidad de San Benito, ocupa el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 11,65% del total de felicitaciones en el periodo principalmente concentradas en el área de consulta externa en los servicios prestados. Esta unidad aumento el porcentaje de felicitaciones en un 140% en comparación del I trimestre 2024, pasando de 5 felicitaciones a 12 en el actual periodo.

Grafica 20. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2025.



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F I trimestre 2025.

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de La Estrella con el 1,66%, 3 felicitaciones y 181 atenciones, así mismo el hospital de Tunjuelito que obtiene el 0,08% de participación con 2.393 atenciones y 2 reconocimiento por la labor del cuerpo médico hospitalario.

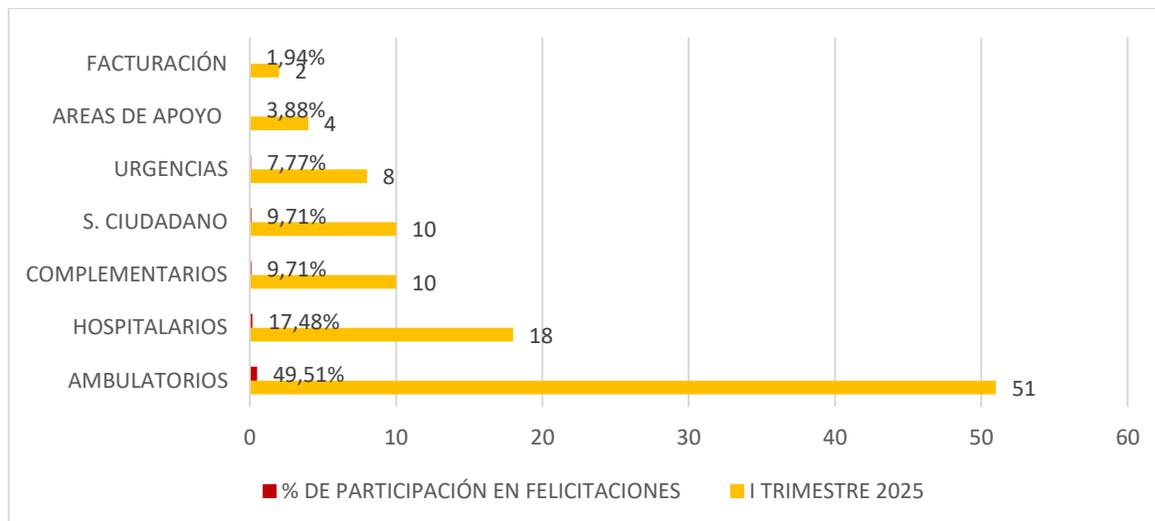
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

Tabla 24. Total, Felicitaciones por servicio I Trimestre 2025

SERVICIO	I TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
SERVICIOS AMBULATORIOS	62	43,66%
SERVICIOS HOSPITALARIOS	27	19,01%
ÁREAS DE APOYO	25	17,61%
SERVICIO DE URGENCIAS	12	8,45%
SERVICIO AL CIUDADANO	11	7,75%
FACTURACIÓN	3	2,11%
COMPLEMENTARIO	2	1,41%
TOTAL	142	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F I trimestre 2025.

Gráfica 21. Felicidades Por Servicios I Trimestre 2025

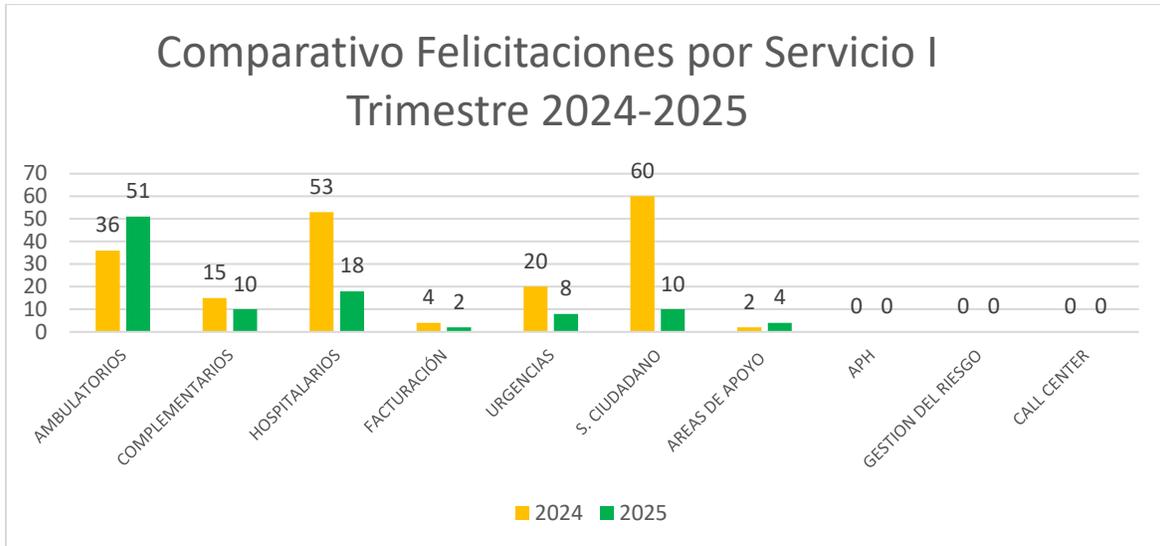


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

La gráfica 21 enseña el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el primer trimestre de 2025, caracterizando los diferentes servicios. Se observa una clara concentración de felicitaciones en los servicios ambulatorios, hospitalarios, Complementarios y de atención al ciudadano, lo que proyecta que estos son los ámbitos donde los usuarios experimentan mayor satisfacción en el presente periodo, ya que en estas áreas se suelen tener mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

Se sugiere generar estrategias y fortalecer la atención al usuario, a las áreas que presentaron menor número de reconocimientos como los es Facturación, Áreas de Apoyo y Urgencias, ya que son primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.

Gráfica 22. Felicitaciones Por Servicios I Trimestre 2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

La gráfica 22 muestra una comparación entre los años 2024 y 2025 del número total de felicitaciones recibidas en los diferentes servicios, en la cual se observa una tendencia positiva en el número de felicitaciones en lo recorrido del tiempo.

En cuanto al servicio de ambulatorios que recibió la mayor cantidad de reconocimiento muestra un aumento significativo del 41,67% en el número de felicitaciones en 2025 en comparación con 2024. Esto indica una mejora en la percepción de los usuarios sobre la atención primaria, pasando de 36 felicitaciones a 51 felicitaciones

El servicio que mayor impacto obtuvo en el trimestre fue Servicio al Ciudadano disminuyendo notoriamente en este periodo pasando de 60 felicitaciones a 8 felicitaciones, así mismo el servicio de hospitalización pasando de 53 reconocimientos a 18.

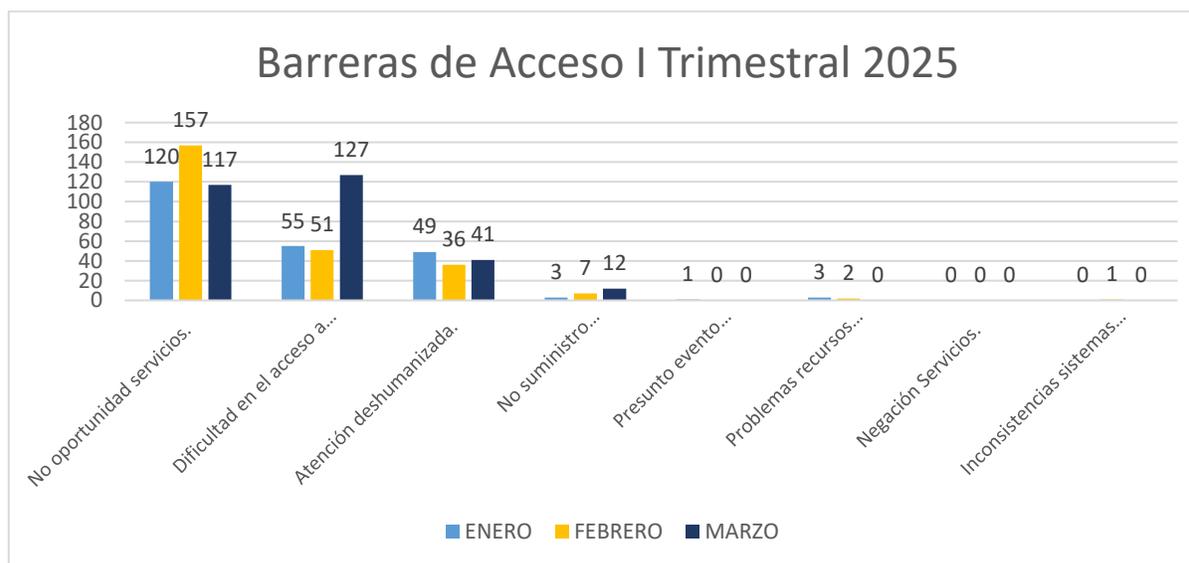
1.5. Barreras de Acceso

Tabla 25. Barreras de acceso I Trimestre 2025

BARRERA DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRI-MESTRE	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
No oportunidad servicios.	120	157	117	394	50,38%
Dificultad en el acceso a los servicios (administrativa y/o asistencial)	55	51	127	233	29,80%
Atención deshumanizada.	49	36	41	126	16,11%
No suministro Medicamentos.	3	7	12	22	2,81%
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).	1	0	0	1	0,13%
Problemas recursos económicos.	3	2	0	5	0,64%
Negación Servicios.	0	0	0	0	0,00%
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.	0	1	0	1	0,13%
TOTAL	231	254	297	782	100%

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025.

Grafica 23. Barreras de acceso I Trimestre 2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025

Tabla 26. Comparativo Barreras de acceso por oportunidad, acceso y humanización I Trimestre 2025

AÑO		ENERO	FEBRERO	MARZO
2024	No PETICIONES POR AC- CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	281	311	287
	No DE ATENCIONES	173.650	189.231	176.180
	TASA *10000	16,18	16,43	16,29
2025	No PETICIONES POR AC- CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	224	244	285
	No DE ATENCIONES	176.179	179.373	178.745
	TASA *10000	12,71	13,60	15,94
NUMERADOR		-3,47	-2,83	-0,35
DENOMINADOR		16,18	16,43	16,29
RESULTADO VIGENCIA ACTUAL		-21,43%	-17,23%	-2,12%

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial I trimestre 2025.

Para el primer trimestre de 2025, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 50,38% (n=394) sobre el total de peticiones del trimestre (n=1.127), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 29,80% con 233 motivos y la atención deshumanizada con el 16,11% (n=126).

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del primer trimestre en comparación a la vigencia anterior 2024, por lo cual se toman las atenciones y la cantidad de manifestaciones por Acceso, Oportunidad y Humanización.

Por lo anterior se realiza la siguiente formula (Tasa PQRS vigencia actual - Tasa PQRS vigencia anterior) /Tasa PQRS Vigencia Anterior *100, el cual el resultado es el -6,37% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el I trimestre 2025.

1.6. Trámites y servicios

Tabla 27. Trámites y servicios registrados I Trimestre 2025.

No	TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	11	11	7	29
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SER- VICIOS EN SALUD	136	168	181	485
3	CONCEPTO SANITARIO	1	0	1	2
4	HISTORIA CLÍNICA	2	1	0	3

5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	2	0	3	5
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	4	1	13	18
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	8	13	15	36
10	URGENCIAS	12	17	18	47
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
TOTAL		286	176	211	238

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 11 Trámites; dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaria General estos no se registrarán en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 26.

2. GESTIÓN DE PQRSD-F

Se dio cumplimiento a la generación de información, basada en la atención de Derechos de Petición y se presentaron mensualmente los informes de Veeduría Distrital para dar cumplimiento al decreto 371 de 2010.

Para el primer trimestre de 2025 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, con cumplimiento de Oportunidad al 100% de las PQRSD-F, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, con cierre en el sistema a 12 días en promedio.

Para el primer trimestre, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como mecanismos de Escucha PQRSD-F, las redes sociales X, Instagram y Facebook.

Se reciben mediante buzón de sugerencias de usuarios, manifestaciones de funcionarios, contratistas o colaboradores de la Subred Sur, relacionadas con trato inadecuado por parte de algunos usuarios, las cuales son atendidas conjuntamente con el área de Humanización, reportando a la EPS para socialización de Derechos y Deberes y se brinda respuesta al peticionario interno.

Para cumplimiento de Ley de Transparencia se publica informe de resultados PQRSD-F en la página web de la Subred Sur trimestral y anualmente.

Se socializa información de resultados PQRSD-F a nivel directivo de la Subred Sur y a las formas de participación, dando a conocer los principales motivos de

inconformidad de los usuarios y aportando a la formulación de acciones de mejora para disminución de las manifestaciones por las mismas causas.

Acorde a los resultados de gestión de PQRSD-F, se consolida información mensual y se brinda de acuerdo a solicitud de diferentes servicios, como soporte de las necesidades de información institucional.

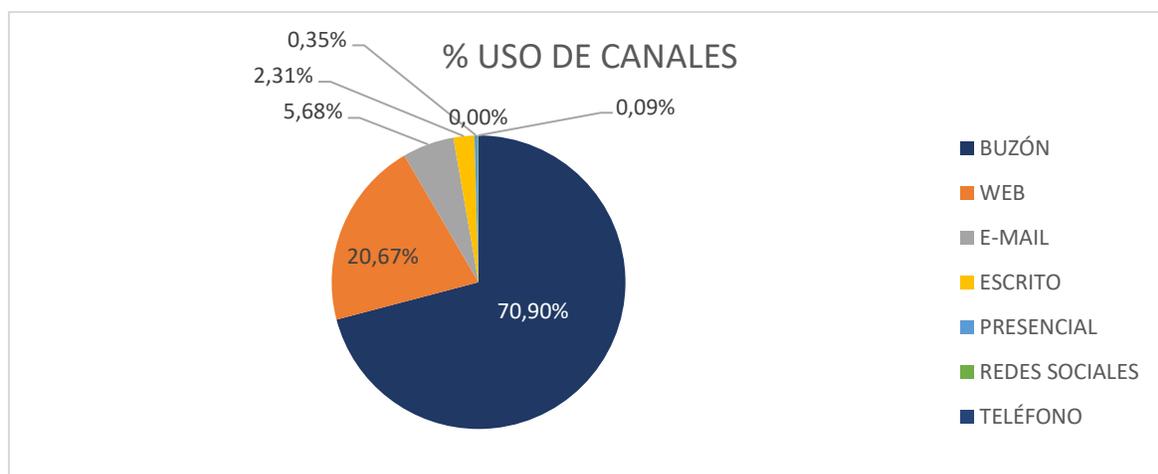
2.1 Mecanismos de Escucha

Tabla 28. Uso de mecanismos de escucha I Trimestre 2025

MECANISMOS DE ESCUCHA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZÓN	226	252	321	799	70,90%
WEB	71	90	72	233	20,67%
E-MAIL	27	16	21	64	5,68%
ESCRITO	7	7	12	26	2,31%
PRESENCIAL	1	0	3	4	0,35%
REDES SOCIALES	0	0	1	1	0,09%
TELÉFONO	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	332	365	430	1.127	100%

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Grafica 24. Uso de mecanismos I Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Durante el I trimestre de 2024, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 70,90% y 799 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del cuarto trimestre del 2024 un 7,74%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de

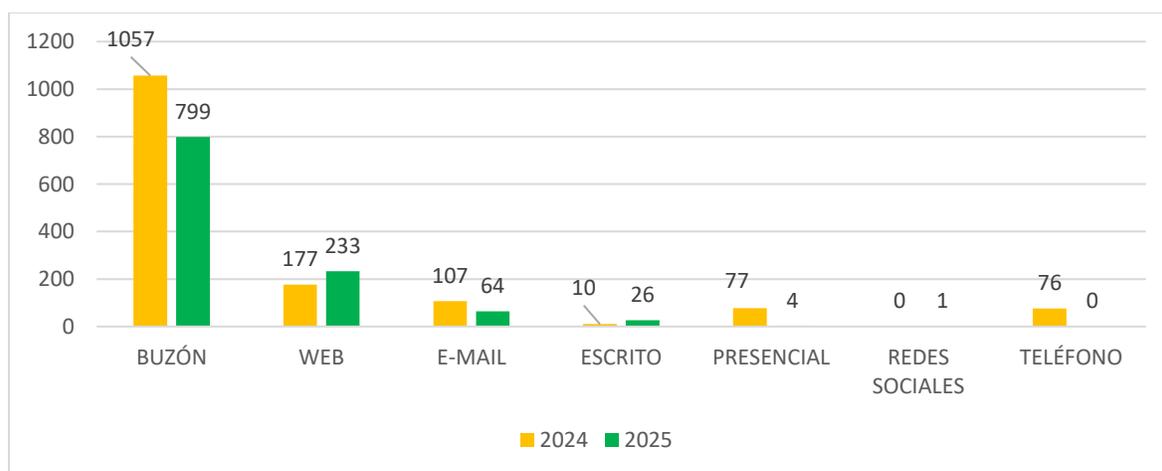
PQRSD-F e informadores del buen uso de estos; el segundo canal en porcentaje de uso es el canal Web con un 20,67% con 233 solicitudes, manteniendo su porcentaje en comparación del IV trimestre del 2024 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 5,68% con 64 solicitudes disminuyendo el 60,25% de interacción de ciudadanos en comparación al cuarto trimestre del 2024.

Tabla 29. Comparativo uso de mecanismos I Trimestre 2024-2025

MECANISMOS DE ESCUCHA	2024	2025
BUZÓN	1057	799
WEB	177	233
E-MAIL	107	64
ESCRITO	10	26
PRESENCIAL	77	4
REDES SOCIALES	0	1
TELÉFONO	76	0
TOTAL	1.504	1.127

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2024-2025.

Grafica 25. Comparativo uso de mecanismos I Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Para este trimestre el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del primer trimestre del 2023, fue el canal Web con el pasando de 177 manifestaciones a 233 derechos de petición, sin embargo, el canal Presencial se evidencia que disminuyó el 94,81% en comparación al mismo periodo del año 2024, debido a la articulación con la oficina de gestión documental y la caracterización de solicitudes. Se mantiene el canal de buzones de sugerencia como el mecanismo más usado por los usuarios sin embargo a

comparación del año 2024 disminuyó un **24,41%**, directamente relacionado con la disminución de PQRSD-F dicho anteriormente para este periodo.

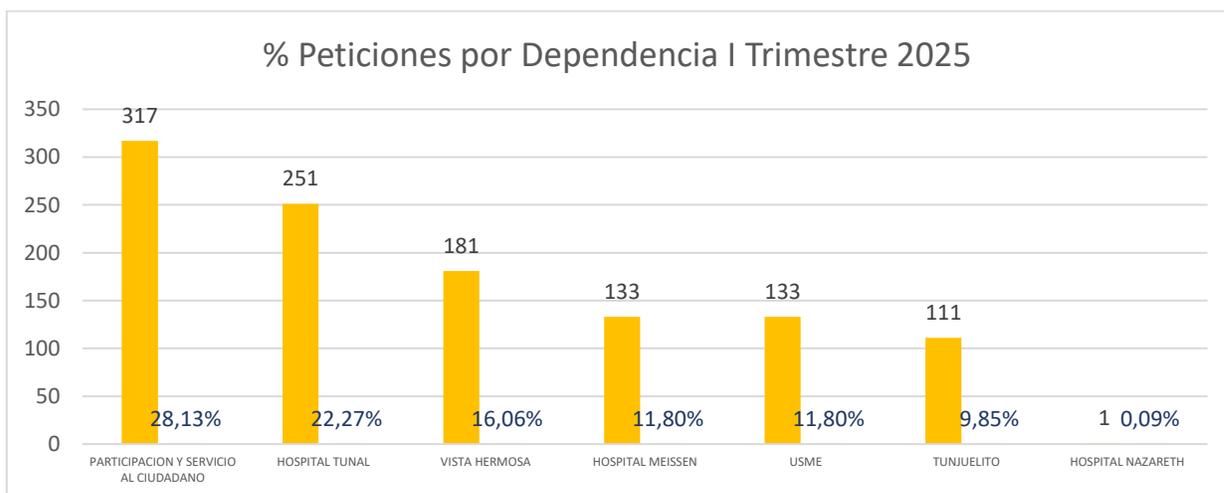
2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 30. Total, peticiones por dependencia I Trimestre 2025

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	317	N/A	N/A
HOSPITAL TUNAL	251	72.156	0,35%
VISTA HERMOSA	181	162.528	0,11%
HOSPITAL MEISSEN	133	52.283	0,25%
USME	133	175.008	0,08%
TUNJUELITO	111	68.707	0,16%
HOSPITAL NAZARETH	1	3.614	0,03%
TOTAL	1.127	534.297	0,21%

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Grafica 26. Total, peticiones por dependencia I Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025

Para el primer trimestre de 2025, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano, debido a que en ella se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRSD-F mediante correo electrónico, de manera telefónica, redes sociales, correspondencia trasladada por la ventanilla principal además de lo

concerniente a las solicitudes ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha; correspondiendo en el periodo al 28,13% con 317 solicitudes,

Para este trimestre de 2025 las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de El Tunal con 22,27% y 251 solicitudes, aumentando la cantidad de solicitudes mensuales en comparación al cuarto trimestre del 2024 y pasando en el actual periodo al primer puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

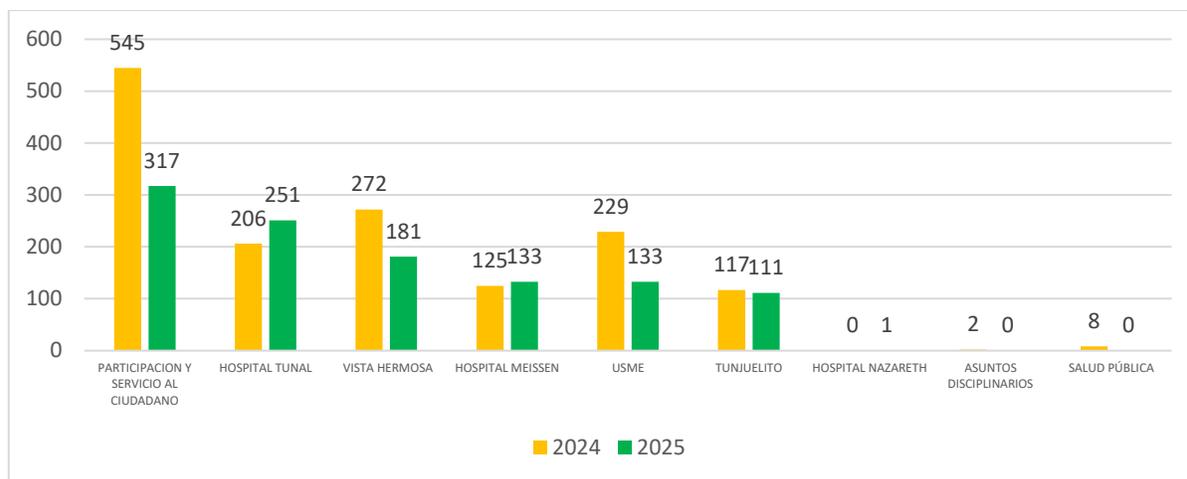
La dependencia que presentó mayor disminución en el periodo fue la del Salud Pública, pasando de 8 solicitudes registradas en el periodo a 0 solicitudes en el actual periodo, debido a la caracterización de solicitudes ciudadanas y la canalización asertiva de los mismos, racionalizando los trámites requeridos por la ciudadanía.

Tabla 31. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia I Trimestre 2023-2024

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2024	2025
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	545	317
HOSPITAL TUNAL	206	251
VISTA HERMOSA	272	181
HOSPITAL MEISSEN	125	133
USME	229	133
TUNJUELITO	117	111
HOSPITAL NAZARETH	0	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	0
SALUD PÚBLICA	8	0
TOTAL	1.504	1.127

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2024 - 2025.

Grafica 27. Peticiones por dependencia comparativo I Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2024 - 2025.

Para el primer trimestre la dependencia que presenta un aumento representativo es la de El Tunal con un aumento del 21,84% de solicitudes registradas en comparación al primer trimestre del 2024.

Sin embargo, la dependencia que más redujo los ingresos de solicitudes ciudadanas al Sistema Distrital Bogotá te Escucha fue la Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano, pasando de 545 registros a 317 en este periodo a lo que representa un 41,83% de disminución, esto debido a que los trámites de Concepto Sanitario y Jornadas de Vacunación se gestionan como trámite según su naturaleza.

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.

Tabla 32. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur I Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	14
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	12
FELICITACIÓN	10 días	7
QUEJA	15 días	12
RECLAMO	15 días	11
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	6

SOLICITUD DE COPIA	10 días	4
SUGERENCIA	15 días	13
TOTAL GENERAL		12

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Para el I trimestre de 2025, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde a la Ley 1755 de 2015. Con 12 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

Tabla 33. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur I Trimestre 2025

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	I TRIMESTRE
VISTA HERMOSA	RECLAMO	11
	SUGERENCIA	11
	QUEJA	11
	FELICITACION	10
TUNJUELITO	RECLAMO	10
	QUEJA	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	FELICITACION	7
USME	SUGERENCIA	13
	RECLAMO	12
	QUEJA	12
	FELICITACION	6
MEISEN	RECLAMO	14
	FELICITACION	14
	QUEJA	12
TUNAL	QUEJA	12
	SUGERENCIA	11
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
	RECLAMO	11
	FELICITACION	8
NAZARETH	FELICITACION	11
TOTAL, GENERAL		12

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

La tabla 33 presenta el promedio de día por unidad la cual la localidad de Usme genera el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 9 días durante el presente periodo. El punto de atención de El Tunal obtuvo la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con **12 días**.

2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 34. Total, Traslados a otras entidades I Trimestre 2025

TRASLADOS	TOTAL, REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	115	41,82%
SUBRED SUR OCCIDENTE	31	11,27%
SECRETARIA DE GOBIERNO	24	8,73%
SUBRED CENTRO ORIENTE	22	8,00%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	22	8,00%
SECRETARIA DE SALUD	19	6,91%
SUBRED NORTE	8	2,91%
SECRETARIA DE PLANEACION	8	2,91%
UAESP	6	2,18%
IPES	5	1,82%
IDPYBA	4	1,45%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	1,09%
ACUEDUCTO - EAB	2	0,73%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,36%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	0,36%
SECRETARIA GENERAL	1	0,36%
IDU	1	0,36%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,36%
MSP	1	0,36%
TOTAL	275	100%

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Para los traslados realizados se tiene en cuenta las peticiones registradas, las recibidas por traslado y peticiones de periodos anteriores, siendo asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del distrito.

2.5. Solicitudes de acceso a la información pública

“Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias”

Atendiendo normatividad: *artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es público. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley:*

- *Que esté en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución.*

- Que se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.
- Que se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.

2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública I Trimestre 2025

Para el primer trimestre se registró 1 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información en el mes de febrero; a las peticiones recibidas en el periodo se les dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

A continuación, se describe el asunto de las peticiones registradas en el I Trimestre de 2025 bajo la tipología de solicitud de acceso a la información Pública, con el número de radicado y tiempo de respuesta de la solicitud:

Tabla No. 35. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
681792025	11/02/2025	SOLICITUD HISTORIA CLINICA, AMPLIACION POR FALTA DE DOCUMENTOS	05/04/2025	CERRADO POR DESISTIMIENTO

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

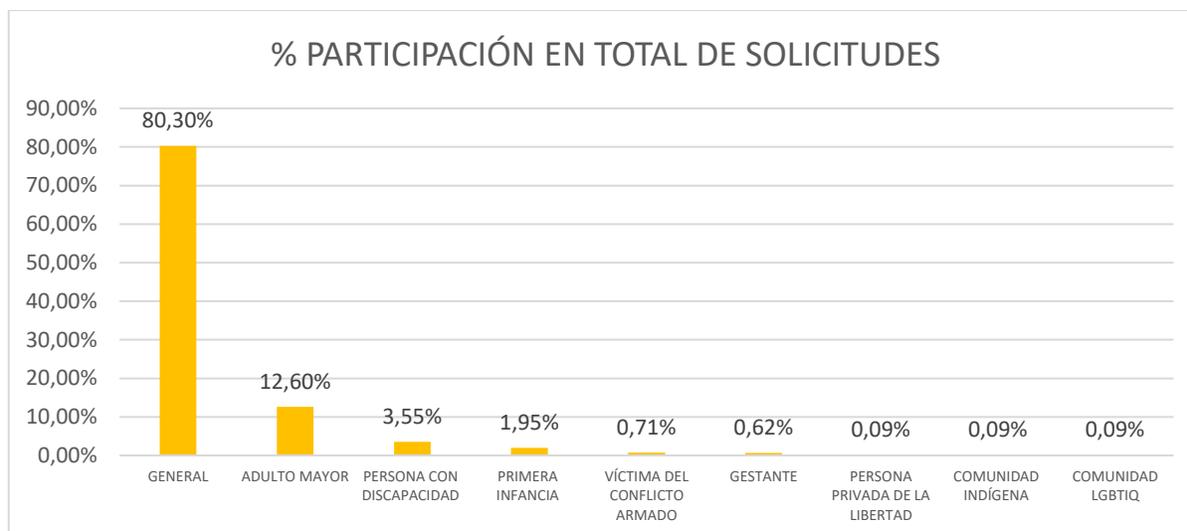
2.6. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

Tabla No. 36. Total, Solicitudes por población prioritaria I Trimestre 2025

TIPO DE POBLACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	249	305	351	905	80,30%
ADULTO MAYOR	59	37	46	142	12,60%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	13	15	12	40	3,55%
PRIMERA INFANCIA	3	2	17	22	1,95%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	4	3	1	8	0,71%
GESTANTE	3	2	2	7	0,62%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	1	0	0	1	0,09%
COMUNIDAD INDÍGENA	0	0	1	1	0,09%
COMUNIDAD LGBTIQ	0	1	0	1	0,09%
PERIODISTA EN EJERCICIO DE SUS ACTIVIDADES	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	332	365	430	1127	100%

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Grafica 28. Participación de solicitudes población prioritaria I Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025.

Desde la oficina de Participación Comunitaria y servicio al Ciudadano se realiza una caracterización de nuestros usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. De acuerdo a los anteriores se observa que el 12,60% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 142 solicitudes y un promedio de 47 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son las personas con discapacidad con el 3,55% sobre las 1.127 solicitudes en este trimestre del 2025.

Se generan alertas de identificación de esta población en los sistemas de información y matriz de autocontrol, con el fin de realizar la gestión y respuesta prioritaria.

3. Conclusiones

- Para el servicio ambulatorio la causa más recurrente de reclamos es la oportunidad de asignación de cita, especialmente en la especialidad en Oftalmología y Neurología en las unidades de Salud El Tunal y Meissen, además de la enfermedad con la consulta de medicina general, relacionado con la orientación durante la consulta, demora en la atención, no atención en la consulta y con la información acerca de la asignación.
- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con más reiteraciones fue la oportunidad de entrega de medicamentos y la no oportunidad de

asignación de citas de procesos complementarios principalmente en el centro de salud de El Tunal

- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la inconformidad en el servicio de enfermería, específicamente en el hospital de Meissen.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el I trimestre de 2025 son las demoras en la atención de Urgencias principalmente en el hospital de Meissen.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la orientación a los usuarios, así como la atención deshumanizada de los facturadores de consulta externa especialmente en la unidad de Meissen y El Tunal.
- En cuanto a Servicio al Ciudadano las causas reiteradas son en la información de los orientadores de consulta externa de la unidad de El Tunal
- La unidad de Meissen es la que mayores reconocimientos por la labor de los colaboradores en la entidad, principalmente en el área de hospitalización adulto y pediátrico.

4. Recomendaciones

Avanzar en el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas planteadas por cada servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios, lo que permita la disminución de las PQRSD-F registradas por las mismas causas.

- **Servicio Ambulatorio:** mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología y Clínica del Dolor.
- **Servicio Complementario:** mejorar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos en las unidades de Marichuela, Vista Hermosa, San Benito y El Carmen, así como la oportunidad para la programación de citas de procedimientos complementarios de Urología, Gastroenterología, Cardiología y Oftalmología.
- **Servicio Hospitalario:** mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de Cirugía general, mejorar el proceso de atención en el servicio, además de mejorar la debida orientación a los usuarios y familiares.

- **Servicio de Urgencias:** mejorar los tiempos de espera para la atención de urgencias, especialmente en servicio de adultos en las unidades de Santa Librada y Tunal
- **Dirección Administrativa y Financiera:** promover el buen trato hacia los usuarios en el servicio de Vigilancia y ventanillas, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas en Vista Hermosa, El Carmen y Meissen

A todas las áreas, direcciones, profesionales de enlace, funcionarios, contratistas, adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.

Por parte de la dirección de Talento Humano y contratación divulgar y socializar a funcionarios y Contratistas, lo canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

Fortalecer la oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Agilsalud.

5. Acciones de mejora

Frente a las quejas y reclamos y por atención deshumanizada dirigidos al talento humano del subproceso de enfermería, las acciones de mejora que se implementan al interior son:

- Identificación de la unidad y ubicación del talento humano relacionado en las PQRS para su abordaje directo.
- Retroalimentación de la política del trato humanizado cuando aplica, así como la resocialización de documentos asociados a procesos prioritarios de atención a los usuarios de acuerdo a las necesidades expuestas.
- Articulación con el subproceso de Humanización, para canalizar al talento humano a talleres de humanización “taller reconciliación con el usuario” lideradas por esa área, para el talento humano que presente más de una queja o reclamo.
- Seguimiento contractual a colaboradores de OPS, que pese al proceso de abordaje en la sensibilización al trato humanizado y/o a la prestación de servicios a los usuarios; cuyos casos en los que se haya efectuado abordaje desde el subproceso de enfermería, así como se haya canalizado al subproceso de humanización, siga siendo reiterativo la interposición de quejas o

reclamos; a fin de determinar incumplimiento en la actividad contractual relacionada con brindar un trato respetuoso y humanizado a los pacientes.

Frente a la oportunidad de programación de cirugía, se vienen implementando las siguientes actividades:

- Llamadas de recordación previa a la realización del procedimiento, en la que se brindan indicaciones de preparación y requisitos para asistir a la cirugía, adicional a la confirmación de la asistencia del paciente.
- Apoyo a para la consecución de recurso humano especializado escaso como son los perfiles de cirugía de mano, cirugía de pie, otorrinolaringología, anestesiología, para que se generen los procesos propios de validación y/o contratación por parte del área de Contratación de la SISS.
- Programación de agendas adicionales en fines de semana de servicios como oftalmología, ortopedia y cirugía de columna.
- Seguimiento a listas de espera con indicador definido de oportunidad de programación de cirugía.
- Acciones orientadas a la gestión de las camas hospitalarias por medio de estrategias como: ampliación del servicio de recuperación de salas de cirugía dentro del Hospital El Tunal, reuniones de estancias prolongadas, gestión permanente de camas en las unidades de cuidado intensivo adulto, y clúster hospitalario.
- Articulación con la dirección de complementarios para la gestión oportuna de procedimientos quirúrgicos realizados por los terceros de gastro y urología.
- Gestión para dar cumplimiento a la habilitación de los quirófanos institucionales, ampliando la capacidad instalada institucional, habilitando un quirófano adicional en tunal, para un total de 6 salas.
- Gestión de insumos medico quirúrgicos y de material de osteosíntesis para los procedimientos quirúrgicos, de manera conjunta con la dirección administrativa y Oficina de Contratación.
- Gestión articulada con el área de biomédica para la consecución de equipos fundamentales para la realización de procedimientos como: Máquinas de

anestesia, dermatomo, fibrobroncoscopio, torres de laparoscopia, autoclaves y equipos de endoscopia.

- Proyección de ejercicios de fortalecimiento técnico con el talento humano del área quirúrgica, a fin de mejorar procesos prioritarios en el marco de la prestación de servicios de salud.

Frente a inconformidad con la información del estado del paciente, se han venido implementando las siguientes acciones:

- Se llevó a cabo ajustes de manera conjunta con profesionales de enlace y referentes técnicos de las unidades hospitalarias, para la ampliación de los horarios de visitas a los pacientes hospitalizados, generando mayor oportunidad de brindar información sobre el estado de salud de los usuarios a las familias.
- En salas de cirugía se incrementaron los horarios definidos a mañana y tarde para brindar información a familiares acerca de los pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente.

Frente a la meta para disminuir las PQRSD obedeció a las diferentes acciones que se han desarrollado desde las direcciones de ambulatorios, complementarios y hospitalarios y por parte de la Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano:

✓ **Estrategias preventivas:**

- Seguimiento y monitoreo del servicio de Contact center, implementación de herramientas virtuales para agilizar la atención a los usuarios en los diferentes canales de interacción.
- Seguimiento y verificación diaria de completitud de agendas de los servicios y reporte a líneas de frente en tiempo real, mediante chat institucional.
- Gestión de drive preventivo para la gestión de citas pendientes de asignación, captadas en lista de espera
- Fortalecimiento de las competencias técnicas del talento humano con actividades del proceso de agendamiento

✓ **Estrategias Correctivas:**

- Realización de jornadas de Oftalmología, Cardiología y Urología.

- Gestión para la contratación de talento humano para especialidades críticas.
- Ampliación de la oferta de especialidades en unidades de atención priorizadas en el Modelo “Mas Bienestar”.
- Recordación de citas mediante mensajes de texto y llamadas telefónicas
- Optimizar la producción y disminuir inasistencias

✓ **Estrategias educativas:**

- Sensibilización en salas de espera a usuarios en temas como: derechos y deberes, proceso de agendamiento, canales de asignación, gestión de citas de acuerdo a los tiempos de citas de control, realización de exámenes de apoyo para que la cita con profesionales y especialistas sea resolutiva, importancia de cancelación de cita o inasistencia).
- Implementación de taller del buen usuario (presencial y virtual) para disminuir inasistencia.
- Recordación de citas médicas y reposición de inasistencias.



MARIO JAIR GARZON JARA

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Camilo Andrés Bermúdez	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Revisado y Aprobado Por	Mario Jair Garzón Jara	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: abril 2025