

**INFORME GESTIÓN PQRSD-F TERCER TRIMESTRE DE 2025  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E  
OFICINA DE PARTICIPACIÓN 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 .....	5
1.3. Total, de PQRSD-F III Trimestre 2025. ....	7
1.4. Tipologías .....	8
1.4.1. Reclamos III Trimestre 2025 .....	14
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	15
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	17
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio .....	19
1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....	21
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios. ....	22
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias. ....	24
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	24
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. ....	25
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	25
1.4.2. Quejas III Trimestre 2025.....	26
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 .....	31
1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2025 .....	33
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.....	47
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	48
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública III Trimestre 2025 .....	48
2.6. Solicitudes por presuntas denuncias por actos de corrupción .....	49
2.6.1. Solicitudes recibidas por presuntas denuncias por actos de corrupción III Trimestre 2025.....	49
2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.....	51
3. Conclusiones.....	52
4. Recomendaciones.....	53
5. Acciones de mejora.....	54
✓ Estrategias preventivas:.....	56
✓ Estrategias Correctivas:.....	56
✓ Estrategias educativas:.....	56

## 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 julio, agosto, septiembre 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.

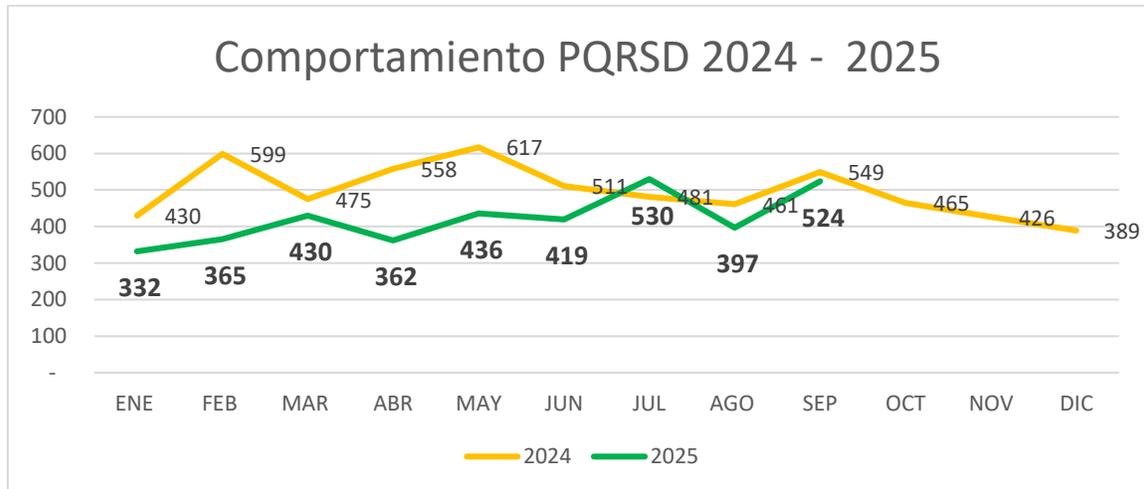
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el tercer 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](mailto: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 2024-2025

El comportamiento de las PQRSD-F en el tercer periodo del 2025 en comparación al periodo del 2024 refleja una disminución del **2,68%**, pasando de 1.491 a 1.451 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.

Se evidencia que para el año 2024 el pico más alto se genera en mayo con 617 casos, considerado el valor más alto del año, así mismo se observan altos volúmenes en febrero con 599 y mayo con 558. para febrero a marzo, hay una fuerte disminución de 124 casos pasando de 599 a 475 derechos de petición. Otra caída relevante ocurre de junio a julio (617 a 511) y una diferencia de 106 casos.

Para los primeros 6 meses del año 2025 se evidencia una tendencia al acenso de enero a marzo pasando de 332 a 430 representando el 29,52%; se presenta una disminución en abril y un pico leve en mayo para junio se evidencia una leve baja en junio con un promedio de 391 derechos de petición en lo recorrido del año.

Sin embargo, el pico más alto se evidencia en el tercer trimestre del 2025 en el mes de julio con 530 Derechos de petición y una participación en el total de solicitudes en lo que lleva del año (n=3.795) del 13,97%, estas causas se presentaran más delante de este informe.

Al comparar los dos periodos el 2025 muestra una mejora respecto a 2024, con menos PQRSD en cada mes registrado; en 2025, aunque hay diferenciaciones, la línea es más estable y controlada hasta el primer semestre y variaciones importantes en los meses de julio y septiembre lo cual es positivo para el objetivo de reducir las PQRSD.

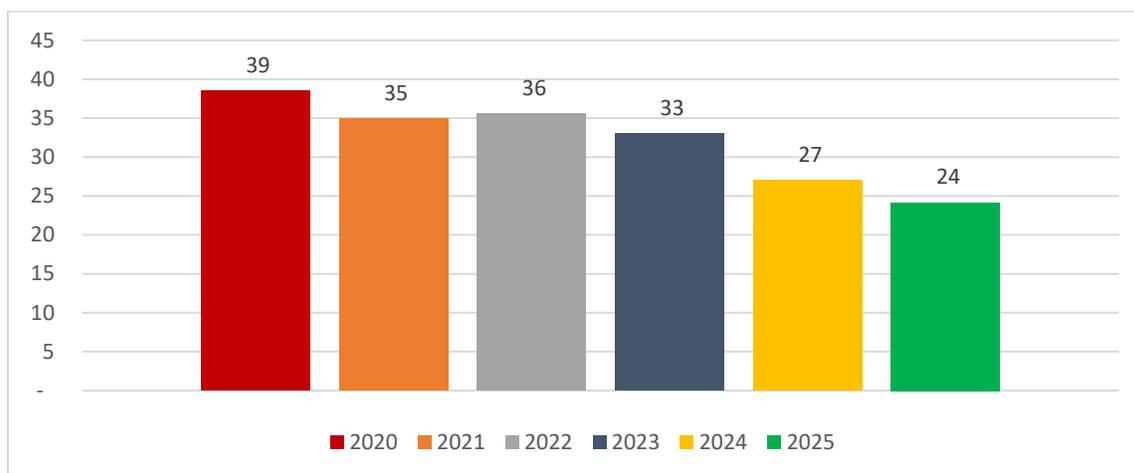
## 1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2025

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	20	25	24	26	26	34				24

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2025

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



Fuente: Reporte SDGPC y Dinámica Gerencial 2020-2025

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 al tercer 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 III Trimestre 2025**

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.451	509.552	0,28%

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025

De acuerdo al número de atenciones en el tercer trimestre de 2025 (n= 509.552) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.451) la tasa de participación de Derechos de Petición es 0,28% por cada 10.000 atenciones presentando un aumento en la tasa de participación de interposiciones ciudadanas frente a los servicios que presta la Subred Sur pasando de 23 peticiones por 10.000 atenciones en el periodo anterior a 28 solicitudes en el tercer trimestre.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades disminuyeron un 3,33% en comparación al segundo trimestre del 2025 pasando de 527.121 a 509.552 atenciones a usuarios.

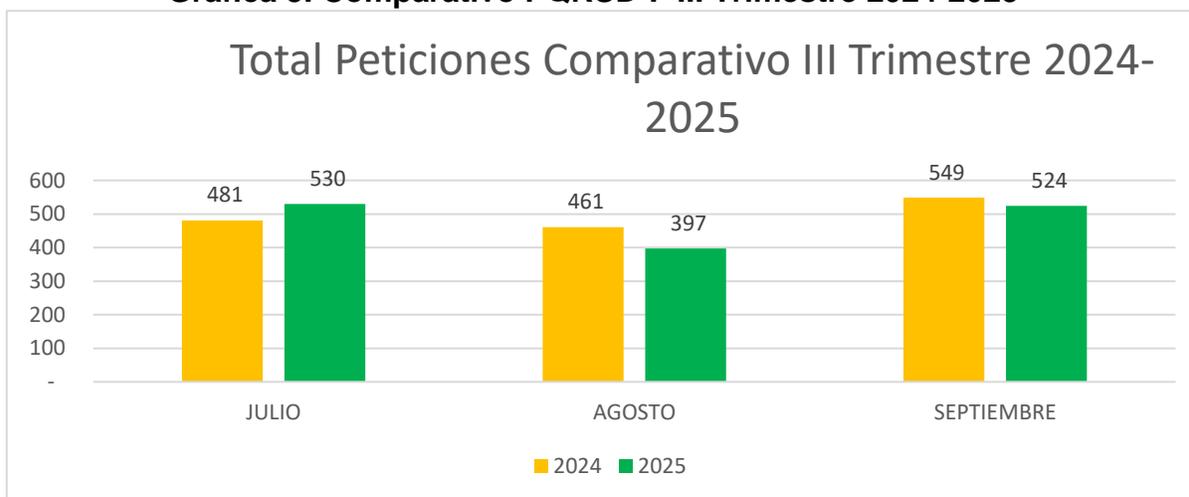
### 1.3. Total, de PQRSD-F III Trimestre 2025.

**Tabla 3. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2024-2025**

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2024	481	461	549	1.491
2025	530	397	524	1.451

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025

**Grafica 3. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2024-2025**



Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025

La gráfica 3 muestra una comparación del número total de solicitudes realizadas por los usuarios durante el tercer trimestre de los años 2024 y 2025. Se puede evidenciar una tendencia general a la disminución del 2,68% en el número total de solicitudes durante estos periodos.

Al realizar un análisis detallado mes por mes se aprecia que en julio es el mes con la mayor cantidad de solicitudes interpuestas no solo en el periodo sino en lo

recorrido del año al presentarse 49 PQRSD-F más que en 2024 representando un 10.19%, lo cual indica una caída en la satisfacción de los usuarios en los procesos de atención y un aumento en los factores que generan PQRSD-F.

Para el mes de agosto la reducción es notoria con 64 casos menos y un 13.88% reflejando un control más eficiente y preventivo en este periodo el cual históricamente es crítico.

Para el mes de septiembre la diferencia entre ambos años es mayor en comparación con los meses anteriores, aun así, hay una reducción del 4,55%, lo que indica una mejora, sin embargo, sigue siendo crítico este mes ya que es el segundo corte con mayor cantidad de PQRSD-F.

Para concluir, la tendencia es clara en cuanto a la disminución en el tercer trimestre de 2025 frente al mismo periodo de 2024, mejorando progresivamente en la gestión de las PQRSD-F de la Subred Sur, especialmente visible en agosto aunque la diferencia se acorta en septiembre, se mantiene una reducción constante, lo cual es positivo y consistente.

#### 1.4. Tipologías

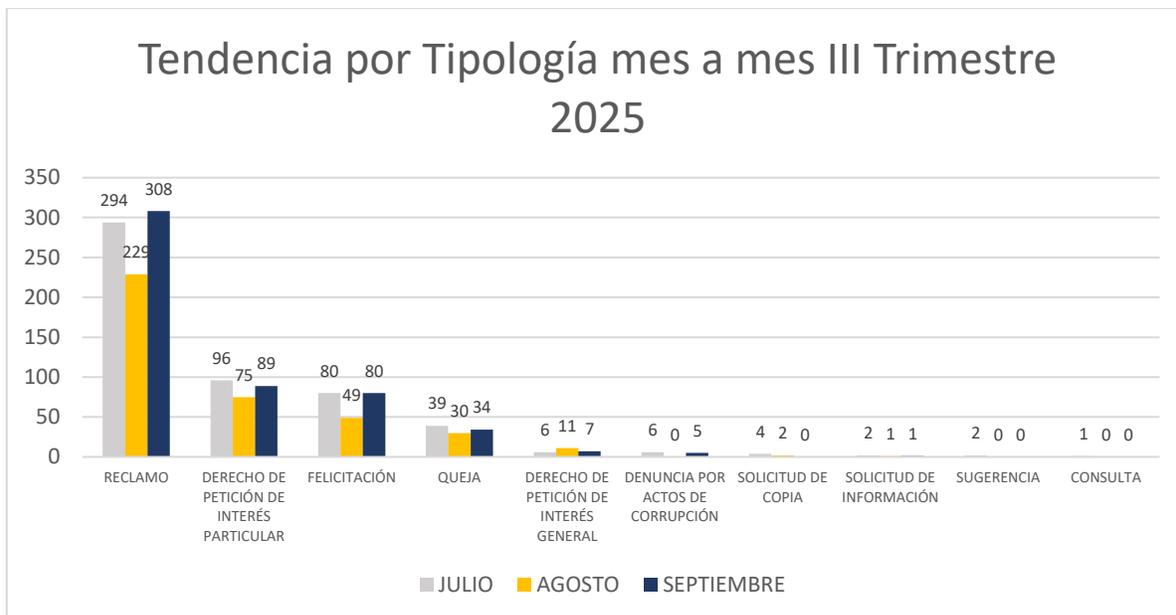
**Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas**

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	<b>30 días</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	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	<b>10 días</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	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	<b>10 días</b>

<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	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	<b>15 días</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	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	<b>15 días</b>
<b>QUEJA</b>	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	<b>15 días</b>
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	<b>15 días</b>
<b>SUGERENCIA</b>	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	<b>15 días</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	<b>15 días</b>
<b>DENUNCIA</b>	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.	<b>15 días</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2025

**Gráfica 4. Tendencia Tipología III 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 julio, agosto y septiembre, 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, Quejas y Felicitaciones, de manera general se expone a continuación sin embargo el detalle del comportamiento por tipología se evidencia en los apartados dispuestos para cada uno.

Los Reclamos es la tipología dominante en todos los meses históricamente, presentando un pico en septiembre aumentando 79 casos en comparación a agosto, y con una disminución de 65 casos en agosto respecto a julio.

En cuanto a los Derechos de Petición de Interés Particular es la segunda tipología más frecuente en el tercer trimestre del 2025, mostrando una disminución sostenida mes a mes de 96 casos en julio y luego 89 casos más en septiembre y con un promedio mensual de 87 casos, estos requerimientos no presentan barreras de acceso en los servicios, sino solicitudes por trámites o servicios en la entidad.

La tipología de Felicitaciones está en el top 3 aumentando notablemente el reconocimiento a la labor de los colaboradores y profesionales de la salud en julio y

septiembre, en comparación al segundo periodo, este repunte refleja una mejora en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

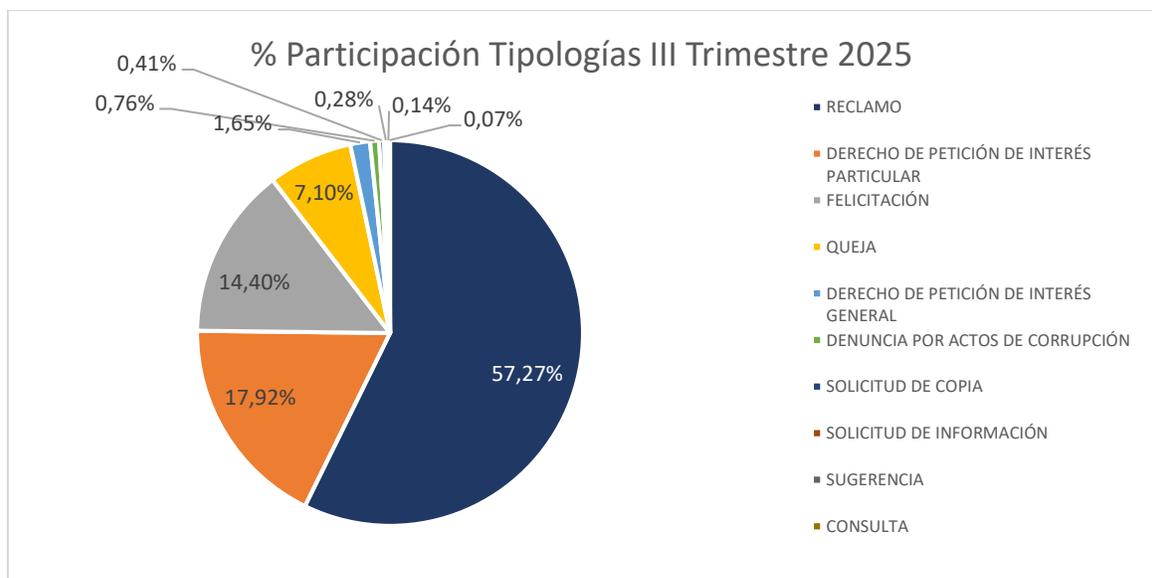
Las quejas se incrementan en el mes de julio con 39 casos, pero cae nuevamente en agosto casi al mismo nivel que septiembre estas muestran una tendencia inestable, indicando que en julio que aumentaron las inconformidades por atenciones deshumanizadas.

**Tabla 5. Tipología De Peticiones III Trimestre 2025**

% PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES TRIMESTRE 2025
RECLAMO	294	229	308	831	57,27%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	96	75	89	260	17,92%
FELICITACIÓN	80	49	80	209	14,40%
QUEJA	39	30	34	103	7,10%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	11	7	24	1,65%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0	5	11	0,76%
SOLICITUD DE COPIA	4	2	0	6	0,41%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	1	4	0,28%
SUGERENCIA	2	0	0	2	0,14%
CONSULTA	1	0	0	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>	<b>397</b>	<b>524</b>	<b>1451</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025

**Grafica 5. Tipología III Trimestre 2025**



Fuente: Reporte SDGPC III 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 tercer 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 57,27% y un total de 831 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.

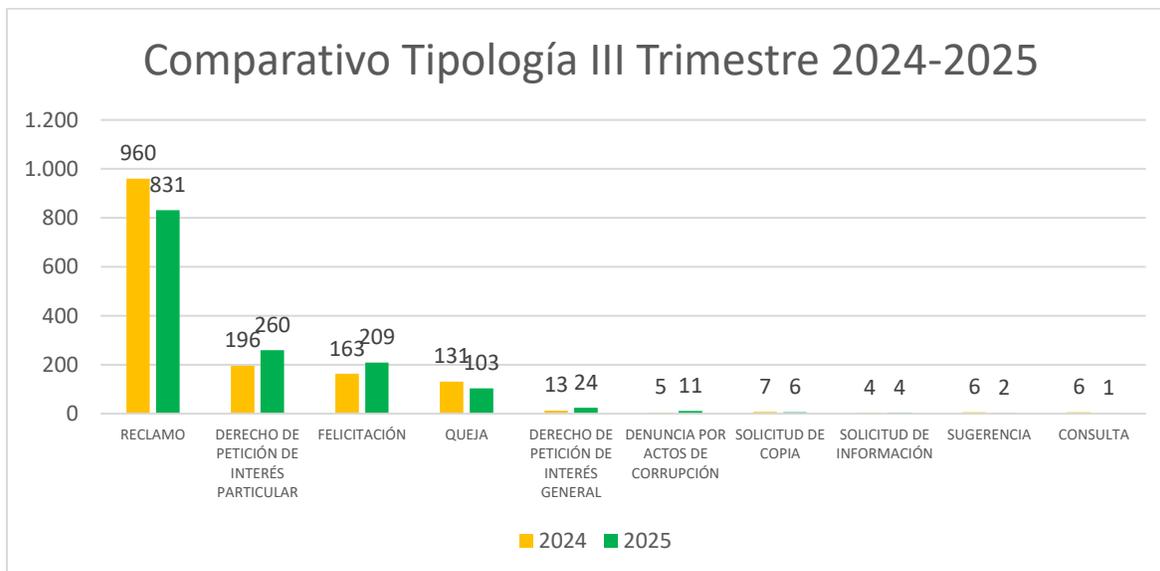
**Tabla 6. Comparativo Tipología de PQRSD-F III Trimestre 2024-2025**

TIPOLOGIA	2024	2025
RECLAMO	960	831
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	196	260
FELICITACIÓN	163	209
QUEJA	131	103
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	13	24
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	11
SOLICITUD DE COPIA	7	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	4

SUGERENCIA	6	2
CONSULTA	6	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.491</b>	<b>1.451</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025

Grafica 6. Tipología Comparativa III Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025

En la gráfica anterior presentada ofrece una comparación detallada entre los años 2024 y 2025 para el tercer trimestre, 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 **2,68%** 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 13,44% en comparación del tercer trimestre del 2024.

En cuanto los derechos de petición de Interés Particular aumentaron el número de solicitudes de 196 en el 2024 a 260 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.

Los reconocimientos por la buena labor a comparación del 2024 disminuyeron un 28,22%.

Y finalmente en las principales tipologías las atenciones deshumanizadas para este periodo evaluado disminuyeron un 21,37% en comparación con el tercer trimestre del 2024

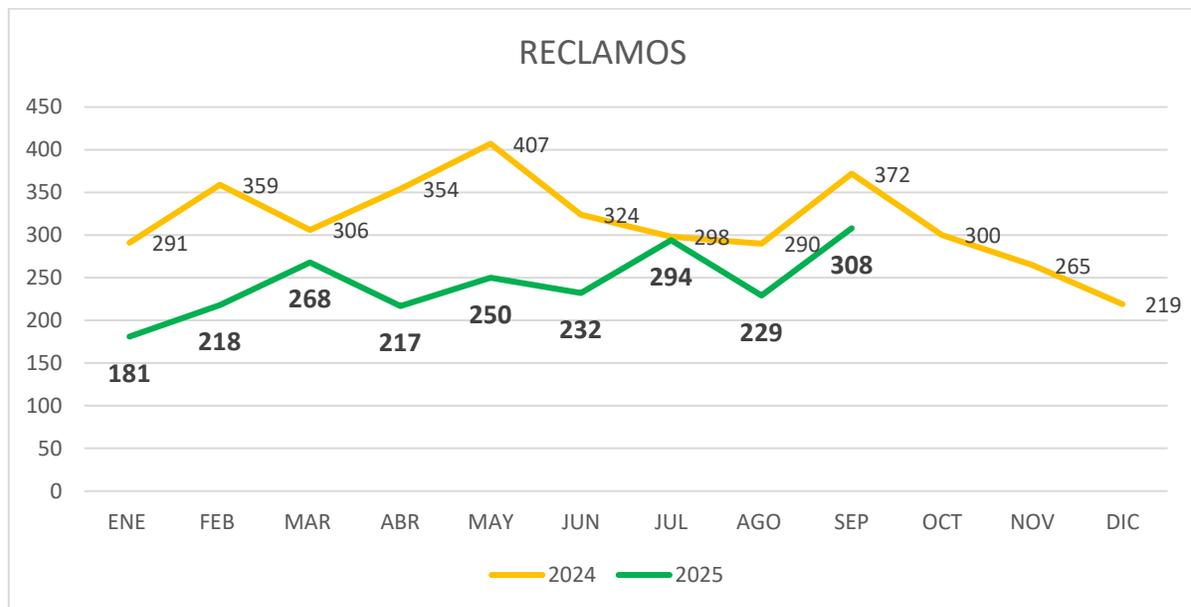
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

### 1.4.1. Reclamos III Trimestre 2025

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

Para el tercer trimestre se recibieron 831 Reclamos los cuales corresponden al 57,27% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

### Grafica 7. Comparativo Reclamos III Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2024 - 2025

La gráfica 7 muestra una comparación mes a mes del número de reclamos presentados en la Subred Sur de los años 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 septiembre, sin embargo, presenta una disminución en el número total de reclamos a comparación del mismo periodo 2024 del **26,79%** 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.

Sin embargo, si se compara con el segundo trimestre del 2025 sufre un aumento del 18,88% debido a la falta de oportunidad en la agenda de especialistas el cual se detalla en el presente apartado.

La tendencia de esta tipología en su último mes supera los meses a partir de diciembre de los periodos del 2024 los cuales presentaban un promedio de 234 reclamos. 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.

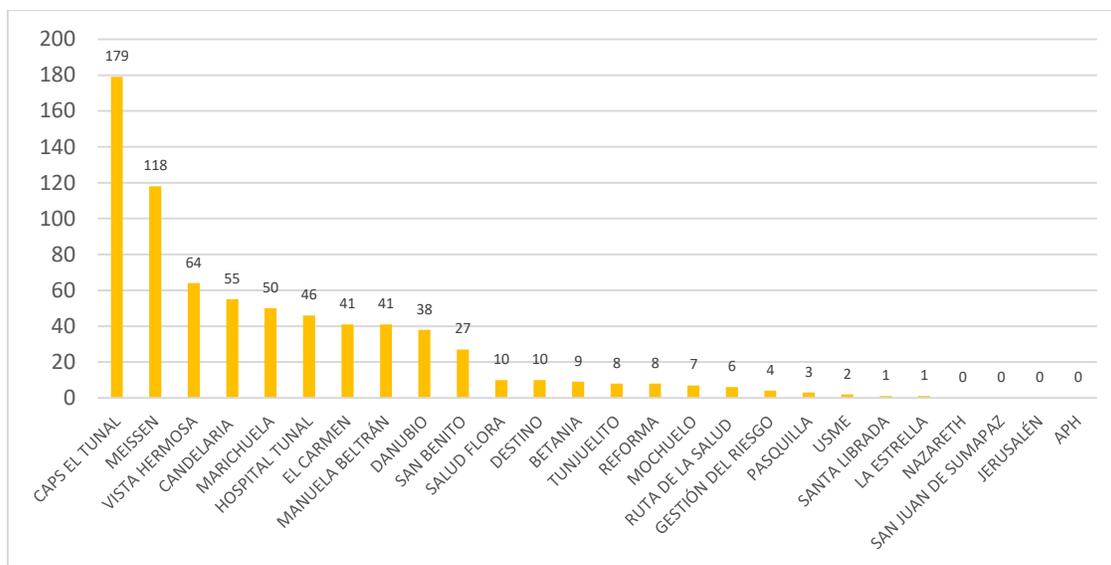
#### 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

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

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CAPS EL TUNAL	70	47	62	179	21,54%	59.757	0,30%
MEISSEN	41	38	39	118	14,20%	59.350	0,20%
CENTRAL PQRSD	36	34	33	103	12,39%	N/A	N/A
VISTA HERMOSA	20	20	24	64	7,70%	54.976	0,12%
CANDELARIA	14	15	26	55	6,62%	65.898	0,08%
MARICHUELA	21	15	14	50	6,02%	63.661	0,08%
HOSPITAL TUNAL	14	11	21	46	5,54%	21.439	0,21%
EL CARMEN	16	6	19	41	4,93%	38.500	0,11%
MANUELA BELTRÁN	13	16	12	41	4,93%	36.904	0,11%
DANUBIO	16	9	13	38	4,57%	28.295	0,13%
SAN BENITO	13	7	7	27	3,25%	25.304	0,11%
SALUD FLORA	2	1	7	10	1,20%	4.841	0,21%
DESTINO	0	1	9	10	1,20%	1.613	0,62%
BETANIA	5	3	1	9	1,08%	19.871	0,05%
TUNJUELITO	4	1	3	8	0,96%	2.854	0,28%
REFORMA	4	1	3	8	0,96%	3.112	0,26%
MOCHUELO	0	1	6	7	0,84%	3.182	0,22%
RUTA DE LA SALUD	3	0	3	6	0,72%	N/A	N/A
GESTIÓN DEL RIESGO	0	1	3	4	0,48%	N/A	N/A
PASQUILLA	0	2	1	3	0,36%	1.544	0,19%
USME	0	0	2	2	0,24%	9.074	0,02%
SANTA LIBRADA	1	0	0	1	0,12%	4.301	0,02%
LA ESTRELLA	1	0	0	1	0,12%	146	0,68%
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	2.216	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.532	0,00%
JERUSALÉN	0	0	0	0	0,00%	1.180	0,00%
APH	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>229</b>	<b>308</b>	<b>831</b>	<b>100%</b>	<b>509.552</b>	<b>0,16%</b>

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

**Grafica 8. Total, De Reclamos Por Unidad III Trimestre 2025**



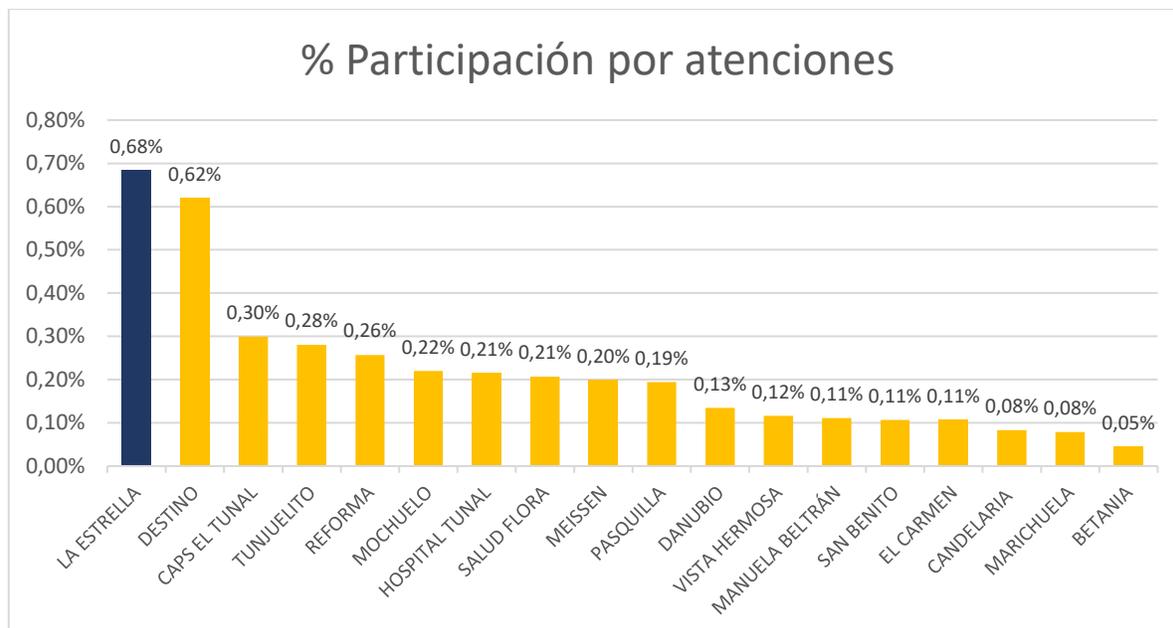
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III trimestre 2025

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 21,54% y Meissen con el 14,20% sobre el total de reclamos recibidos durante el tercer trimestre. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un acumulado de 297 manifestaciones por reclamo representando el 35,74% sobre el total de solicitudes; ahora al observar las unidades de Vista Hermosa, Candelaria y Marichuela, 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 169 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 III Trimestre 2025**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III 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 0,68% y 146 atenciones en el tercer trimestre, ya que fue registrada 1 solicitud, debido a la inconformidad en la programación de pacientes para larga estancia en la hospitalización.

Así mismo, se evidencia que la unidad de servicios con mayor cantidad de porcentaje de participación por atenciones es el centro de salud El Destino presentando 10 inconformidades principalmente en el área de farmacia, dando como resultado un 0.62% de participación en el total de reclamos y 1.313 atenciones en el trimestre.

### 1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

**Tabla 8. Total, Reclamos por servicios III Trimestre 2025**

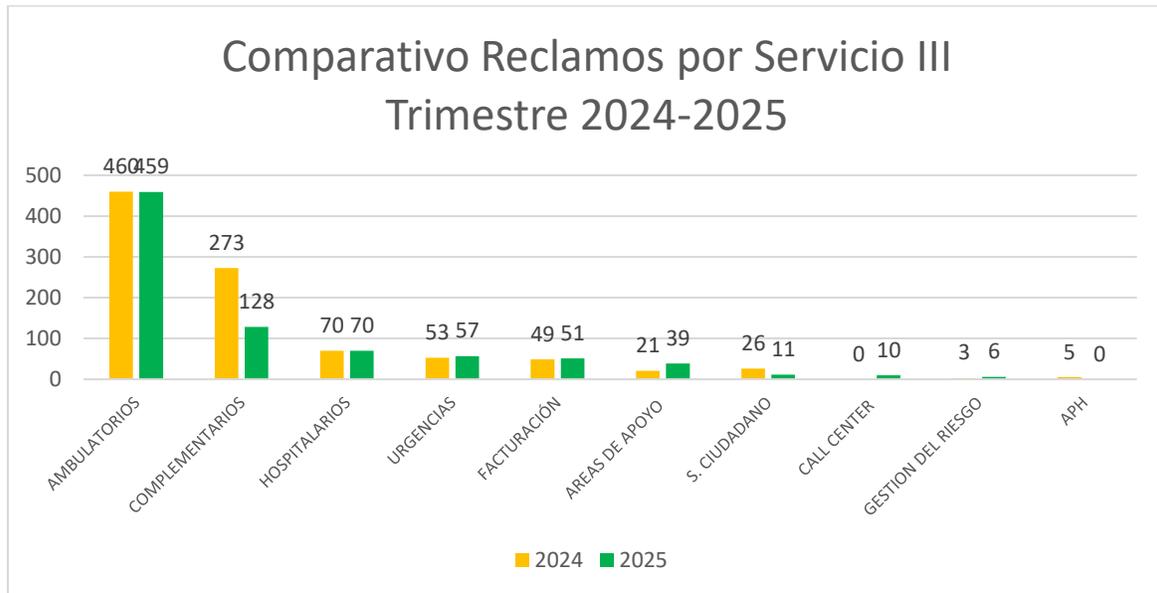
SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	162	122	175	459	55,23%
COMPLEMENTARIOS	33	43	52	128	15,40%
HOSPITALARIOS	33	15	22	70	8,42%
URGENCIAS	16	18	23	57	6,86%
FACTURACIÓN	21	18	12	51	6,14%
AREAS DE APOYO	17	9	13	39	4,69%

S. CIUDADANO	4	2	5	11	1,32%
CALL CENTER	6	1	3	10	1,20%
GESTION DEL RIESGO	2	1	3	6	0,72%
APH	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>229</b>	<b>308</b>	<b>831</b>	<b>100%</b>

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

Para el tercer trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 55,23% aumentando el promedio en comparación al trimestre pasado con 459 solicitudes, seguida del servicio de Complementarios con un 15,40% y 128 reclamos, esta información se debe tomar encaminadas a las estrategias y toma de decisiones para mitigar las barreras de acceso recurrentes en estos 2 servicios y sus diferentes causales.

### Grafica 10. Reclamos por servicio III Trimestre 2024-2025



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F III 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 tercer 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 no se evidencia una disminución en el servicio de Ambulatorios, manteniendo la misma cantidad de reclamos al 2024 y un 53,11% en los servicios Complementarios a comparación del año 2024 el cual es el servicio con mayor disminución en el trimestre.

Los Servicios de Hospitalización no presentó ninguna variación a comparación del segundo trimestre del 2024, sin embargo, presenta un aumento en las manifestaciones en comparación al segundo trimestre del 2025 del 37,25%.

El servicio de Urgencias ocupa el cuarto lugar de los servicios con mayor cantidad de barreras manteniendo la misma tendencia del año 2024, con un promedio de 55 solicitudes en el periodo y una participación del 6,86% sobre el total de los reclamos.

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 últimos periodos evaluados, para este corte sufrió un aumento del 6,25% en comparación al segundo trimestre del 2025 y así mismo si se compara con el mismo periodo del 2024 se evidencia un aumento del 4,08%.

#### 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

**Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio III Trimestre 2025**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	123	97	128	348	75,82%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	18	8	8	34	7,41%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	11	12	21	44	9,59%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	4	3	14	21	4,58%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	5	1	3	9	1,96%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	1	1	1	3	0,65%
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>122</b>	<b>175</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

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

Para el III trimestre del 2025 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 75,82% con 348 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 459 reclamos, esta causa evidenció una disminución del 11,45% en comparación del trimestre trimestre de 2024 el cual se observaron 393 solicitudes, se evidencia una disminución progresiva mes a mes desde el año 2024.

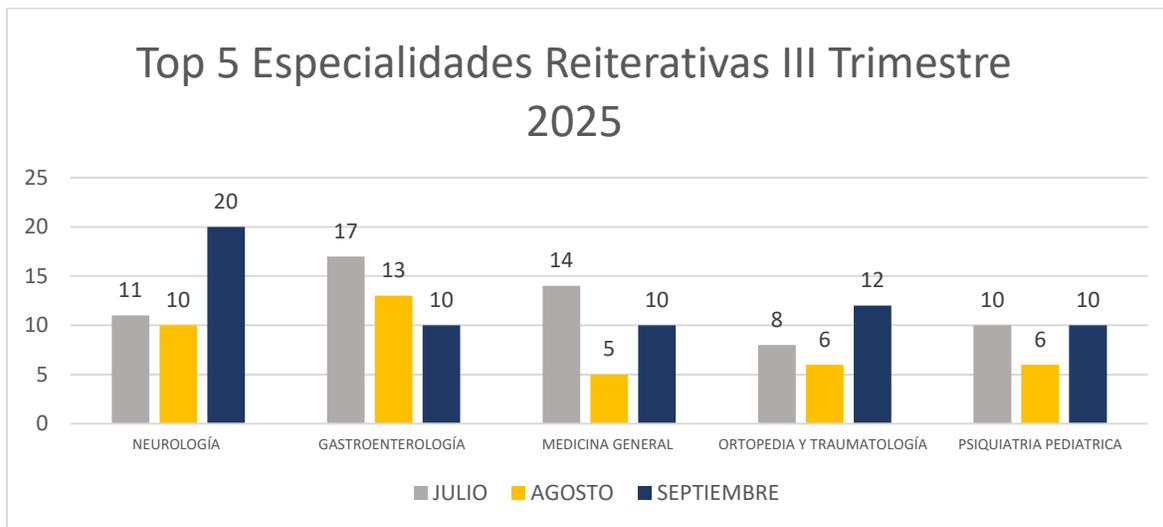
**Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. III Trimestre 2025**

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE
NEUROLOGÍA	11	10	20	41

GASTROENTEROLOGÍA	17	13	10	40
MEDICINA GENERAL	14	5	10	29
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	8	6	12	26
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	10	6	10	26
OTORRINOLARINGOLOGÍA	4	8	11	23
OFTALMOLOGÍA	9	5	5	19
ODONTOLOGÍA GENERAL	6	9	3	18
MEDICINA ALTERNATIVA	6	5	4	15
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	6	5	3	14
UROLOGÍA	5	3	5	13
ENDOCRINOLOGÍA	3	6	4	13
DERMATOLOGÍA	6	1	4	11
MEDICINA INTERNA	1	3	3	7
CIRUGÍA VASCULAR	1	0	2	3

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

### Grafica 11. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios III Trimestre 2025



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

La Grafica 11 corresponde a las 5 especialidades reiterativas en el segundo trimestre de 2025, las cuales corresponden al 75,82% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad para este periodo corresponde a Neurología que pasa del quinto puesto en el periodo pasado al primero lugar en el tercer trimestre, esto debido a la falta de talento humano en las consultas y presentando su mayor aumento en el mes de septiembre con un 100%, en comparación al mes de agosto.

La segunda especialidad es Gastroenterología que presentó un aumento del 73,91% en el presente periodo del 2025 a comparación del segundo trimestre del

2025, elevando su posición en lo recorrido del año y al comparar esta cifra con el mismo trimestre del 2024 se evidencia un valor igual con 39 solicitudes en promedio.

En la gráfica se evidencia un aumento en el mes de septiembre 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 III Trimestre 2025**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	9	4	9	22	31,43%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	5	2	5	12	17,14%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	4	2	2	8	11,43%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	4	1	1	6	8,57%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	2	2	1	5	7,14%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	5	0	0	5	7,14%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	3	0	3	4,29%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	1	0	2	3	4,29%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	3	0	0	3	4,29%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	0	1	1	2	2,86%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	0	0	1	1	1,43%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

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

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 31,43% y 22 solicitudes seguido por las inconformidades por la atención del personal de enfermería con un 17.14% y 12 solicitudes en el periodo, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el segundo trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 70 solicitudes.

Para este trimestre reportado, esta dirección presentó un aumento del 37,25% en el tercer trimestre del 2025 a comparación del segundo trimestre del 2025, pasando de 51 solicitudes a 70 interposiciones ciudadanas por los diferentes mecanismos de escucha.

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

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	5	3	5	13	59,09%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	1	1	1	3	13,64%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	0	2	2	9,09%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	0	0	1	4,55%
ANESTESIOLOGÍA	1	0	0	1	4,55%
CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL	0	0	1	1	4,55%
CIRUGIA UROLOGICA	1	0	0	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 59,09%, con un promedio de 4 solicitudes mensuales y cirugía ortopédica, con una representación de 13,64%, sobre el total de reclamos por procedimiento quirúrgicos del trimestre.

#### 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRI-MESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	9	12	12	33	25,78%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	3	21	26	20,31%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	6	8	6	20	15,63%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4	5	5	14	10,94%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	4	4	11	8,59%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	3	2	1	6	4,69%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	3	0	2	5	3,91%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	0	3	1	4	3,13%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	3	0	3	2,34%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	2	0	3	2,34%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	1	1	0	2	1,56%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1	0	0	1	0,78%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	0	0	0	0	0,00%

INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	0	0	0	0	0,00%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE LA CONSULTA	0	0	0	0	0,00%
SEGUNDA OPINIÓN COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

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

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 128 correspondientes a un 15,40% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo aumentando el 7,56% en comparación al segundo trimestre del 2025, 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 de imágenes diagnosticas.

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

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	6	9	4	19	79,17%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	0	3	2	5	20,83%
TOMOGRFÍA COMPUTADA	0	0	0	0	0,00%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III 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 15,63% con 24 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=128), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías que tiene el porcentaje más alto de especialidades de por imagenología.

Sin embargo, el comportamiento de esta causa aumento en su tendencia pasando de 18 derechos de petición a en el segundo trimestre de 2025 a 24 para el tercer trimestre del 2025.

**Tabla 15. Total, Reclamos Servicio Farmacéuticos III Trimestre 2025**

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	3	21	26	86,67%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	0	3	0	3	10,00%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1	0	0	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

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

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 20,31% sobre el total de reclamos recibidos en el III trimestre del 2025 en el servicio de Complementarios, con un promedio de 9 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 que se encuentran en la periferia Destino, Mochuelo y la Flora.

#### 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	8	5	6	19	33,33%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	4	2	3	9	15,79%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	1	4	3	8	14,04%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	0	3	4	7	12,28%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	2	0	3	5	8,77%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	1	2	1	4	7,02%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	0	1	3	4	7,02%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	1	0	1	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

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

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el tercer trimestre de 2025, presenta una disminución del 22,97% con 57 solicitudes, a comparación del segundo trimestre del 2025, que presentaron 74 reclamos. La principal causa para este periodo son las demoras en la atención de urgencias manteniendo un promedio de 21 solicitudes mensuales en comparación al trimestre pasado, la segunda causa recurrente para esta dirección es la inconformidad con la atención de enfermería con un 15.79% sobre el total de reclamos, 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 III Trimestre 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	5	8	8	21	41,18%

ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	10	7	2	19	37,25%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	3	1	1	5	9,80%
COBRO INCORRECTO	3	1	1	5	9,80%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	0	1	0	1	1,96%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

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

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el segundo trimestre de 6,14% con 51 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presentó un aumento de 6,25%, 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 III Trimestre 2025

SERVICIO AL CIUDADANO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	2	0	3	5	45,45%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	1	3	27,27%
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	1	2	18,18%
NO ENTREGA DE TURNO	0	1	0	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante el tercer trimestre, estuvieron relacionados con la terminación del convenio con la Secretaría Distrital de Salud del programa de Ruta de la Salud. La interposición de derechos de peticiones en este servicio en comparación al segundo trimestre del 2025 disminuyó un 45,00%.

#### 1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

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

ÁREAS DE APOYO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
VIGILANCIA	1	4	7	12	30,77%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	6	1	1	8	20,51%
SISTEMAS	6	1	0	7	17,95%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	2	1	2	5	12,82%

ALIMENTOS	2	0	0	2	5,13%
SERVICIOS GENERALES	0	1	0	1	2,56%
SEGURIDAD AL PACIENTE	0	0	1	1	2,56%
AYUDAS TÉCNICAS	0	0	1	1	2,56%
CORRESPONDENCIA	0	1	0	1	2,56%
PROYECTOS	0	0	1	1	2,56%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

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

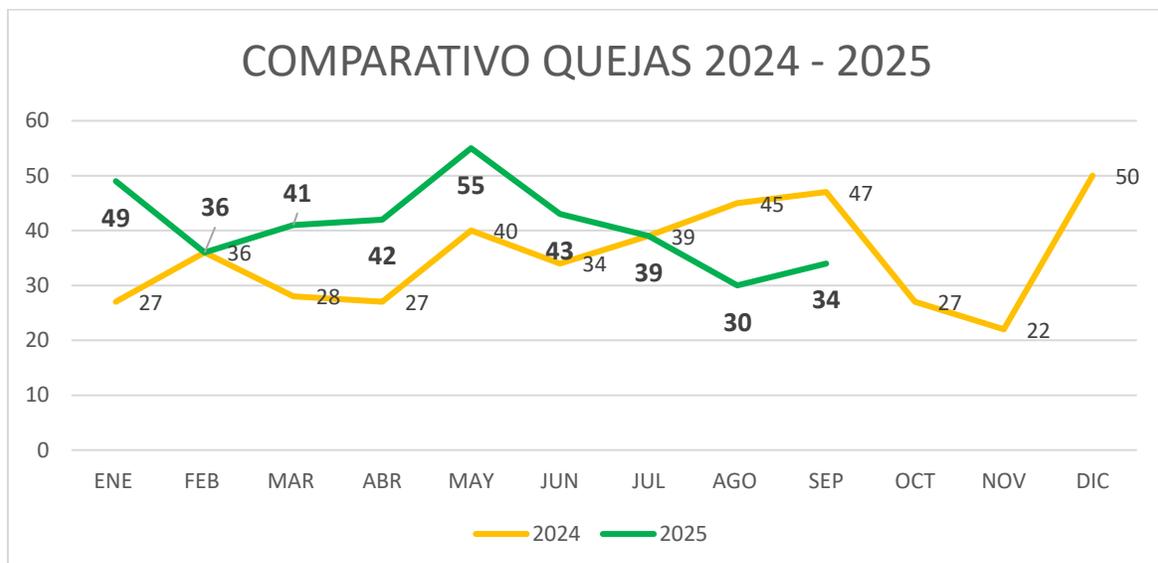
Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo aumentaron, pasando de 31 reclamos a 39 solicitudes en comparación al segundo trimestre del 2025, las causas están relacionadas con inconformidades con el área de vigilancia con el 30,77%, Mantenimiento e Infraestructura con el 20,51% y TICS por caídas en el sistema en las unidades con el 17,95%, respectivamente sobre el total de 39 reclamos presentados en este servicio.

### 1.4.2. Quejas III 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 III trimestre de 2025, se recibieron 103 quejas, correspondiente al 7,10% del total de las manifestaciones (n=1.451), mientras que para el II trimestre del 2025 esta tipología correspondió al 11,50% (n=140) sobre un total de 1.217 PQRSD-F.

**Grafica 12. Quejas 2024-2025**



Fuente: Reporte SDGPC 2024-2025

La gráfica 12 ilustra una comparación mes a mes del número total de quejas presentadas durante los años 2024 al 2025 con corte al tercer trimestre. Se observa una tendencia general al alza en el número de quejas a lo largo del tiempo, con algunas variaciones estacionales sobre todo un descenso pronunciado de julio a junio.

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 disminuyó en un 21,37% en comparación del II trimestre del 2025.

Al realizar un análisis detallado, de enero a febrero 2025, hay una fuerte caída de 49 a 36 quejas la cual representa el 26.53%, sin embargo, en los meses siguientes se observa una recuperación gradual, culminando en el pico de mayo; en junio hay un descenso a 43 quejas, que sigue siendo alto frente a 34 quejas en junio 2024, sin embargo vuelve a presentarse un pico 34 de casos de atención deshumanización.

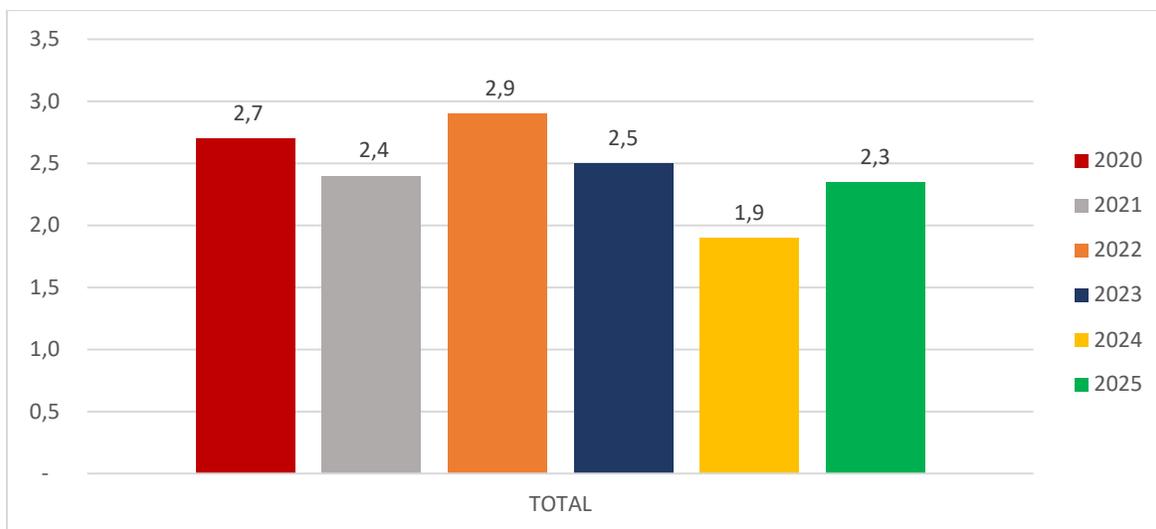
#### 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2025

**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	3,2	2,4	1,9	1,9	2,2				2,3

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-FI II 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 III 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 2,3 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, para ello se requiere mayor atención por parte de los directores, líderes, referentes de procesos y a los profesionales de enlace para este periodo del 2025.

#### 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

**Tabla 21. Total, Quejas Por Unidad III Trimestre 2025**

UNIDAD	TOTAL, TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	17	16,50%	59.350	0,03%
HOSPITAL TUNAL	17	16,50%	21.439	0,08%
CAPS EL TUNAL	13	12,62%	59.757	0,02%
CENTRAL PQRSD	11	10,68%	N/A	N/A
CANDELARIA	9	8,74%	65.898	0,01%
VISTA HERMOSA	9	8,74%	54.976	0,02%
MARICHUELA	5	4,85%	63.661	0,01%
TUNJUELITO	4	3,88%	2.854	0,14%
EL CARMEN	3	2,91%	38.500	0,01%
MANUELA BELTRÁN	3	2,91%	36.904	0,01%
SAN BENITO	2	1,94%	25.304	0,01%
SANTA LIBRADA	2	1,94%	4.301	0,05%

APH	2	1,94%	N/A	N/A
RUTA DE LA SALUD	2	1,94%	N/A	N/A
SALUD FLORA	1	0,97%	4.841	0,02%
DANUBIO	1	0,97%	28.295	0,00%
PASQUILLA	1	0,97%	1.544	0,06%
GESTIÓN DEL RIESGO	1	0,97%	N/A	N/A
NAZARETH	0	0,00%	2.216	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.532	0,00%
USME	0	0,00%	9.074	0,00%
REFORMA	0	0,00%	3.112	0,00%
BETANIA	0	0,00%	19.871	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.613	0,00%
JERUSALÉN	0	0,00%	1.180	0,00%
LA ESTRELLA	0	0,00%	146	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	3.182	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	<b>509.552</b>	<b>0,03%</b>

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

### Grafica 14. Cantidad de quejas por unidad III Trimestre 2025



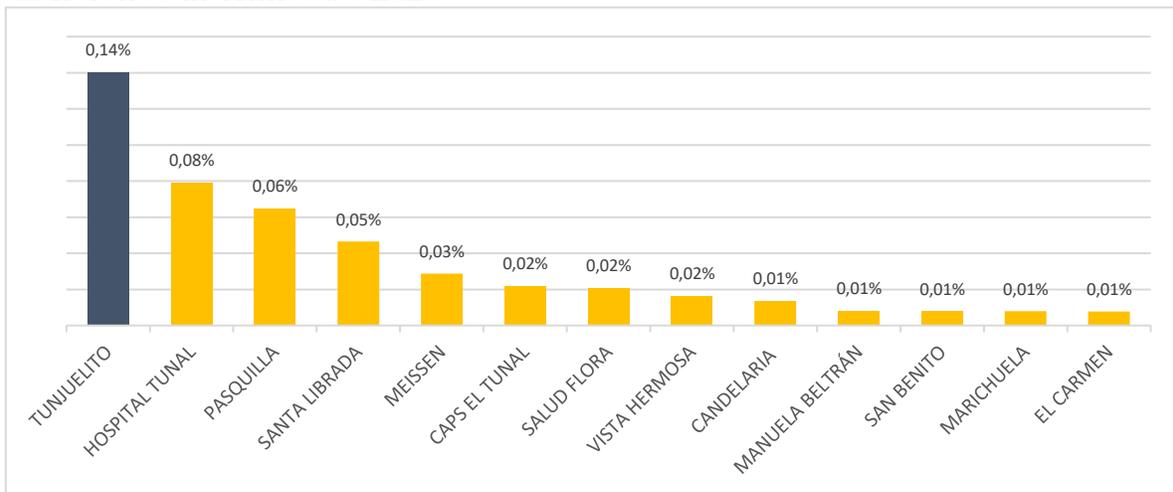
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III trimestre 2025.

De acuerdo a la gráfica 14 sobre la cantidad de quejas por unidad en el tercer trimestre se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en el centro de salud de El Tunal y el hospital de Meissen sumando 34 quejas las cuales representan un acumulado del 33,01% del total de quejas en este periodo (n=103).

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante los dos últimos periodos en cuanto atenciones deshumanizadas, sin embargo se registra una disminución importante en el comportamiento de las quejas con el 51,43% en comparación del segundo trimestre. Concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de hospitalización por parte de enfermeras y doctores, al igual que el área de consulta externa frente a la atención a los usuarios.

El centro de salud de El Tunal, ha presentado una disminución pasando de 19 atenciones deshumanizadas en el primer periodo a 17 quejas en el presente periodo representando el 10,53%, siendo la segunda unidad que mayor atención deshumanizada presenta para el III trimestre, principalmente en las áreas de consulta externa y áreas de apoyo con 17 quejas en el periodo.

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III 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 2.854 atenciones y 4 casos reportados en el presente periodo representa el 0.14%, seguida del hospital de El Tunal con el 0.08% de participación con 21.439 atenciones y 17 queja.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 509.552 y 103 atenciones deshumanizadas en el periodo, representa que 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

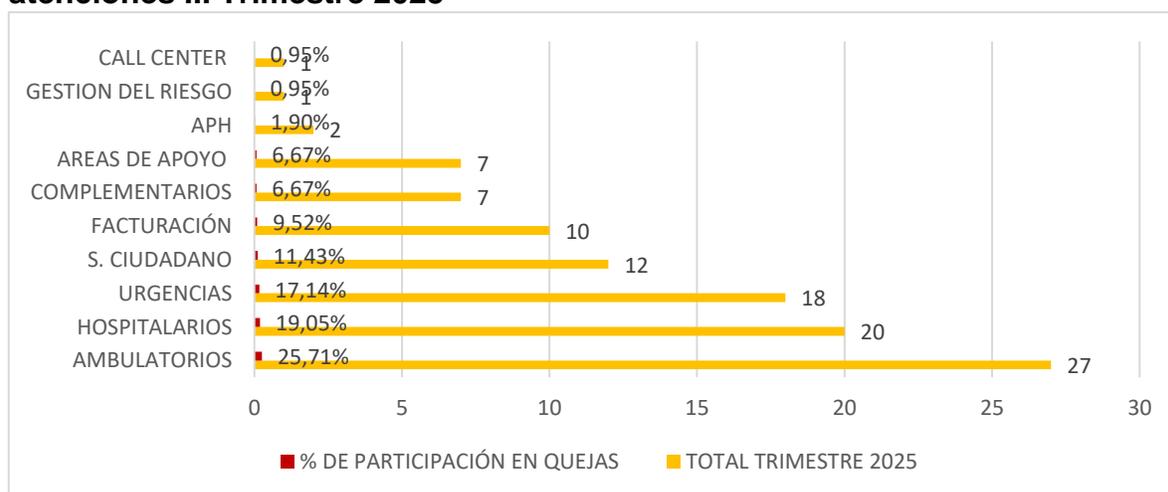
### 1.4.2.3. Quejas por servicios

Tabla 22. Total, Quejas Por Servicio III Trimestre 2025

SERVICIO	TOTAL TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AMBULATORIOS	27	25,71%
HOSPITALARIOS	20	19,05%
URGENCIAS	18	17,14%
S. CIUDADANO	12	11,43%
FACTURACIÓN	10	9,52%
COMPLEMENTARIOS	7	6,67%
AREAS DE APOYO	7	6,67%
APH	2	1,90%
GESTION DEL RIESGO	1	0,95%
CALL CENTER	1	0,95%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

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

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



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

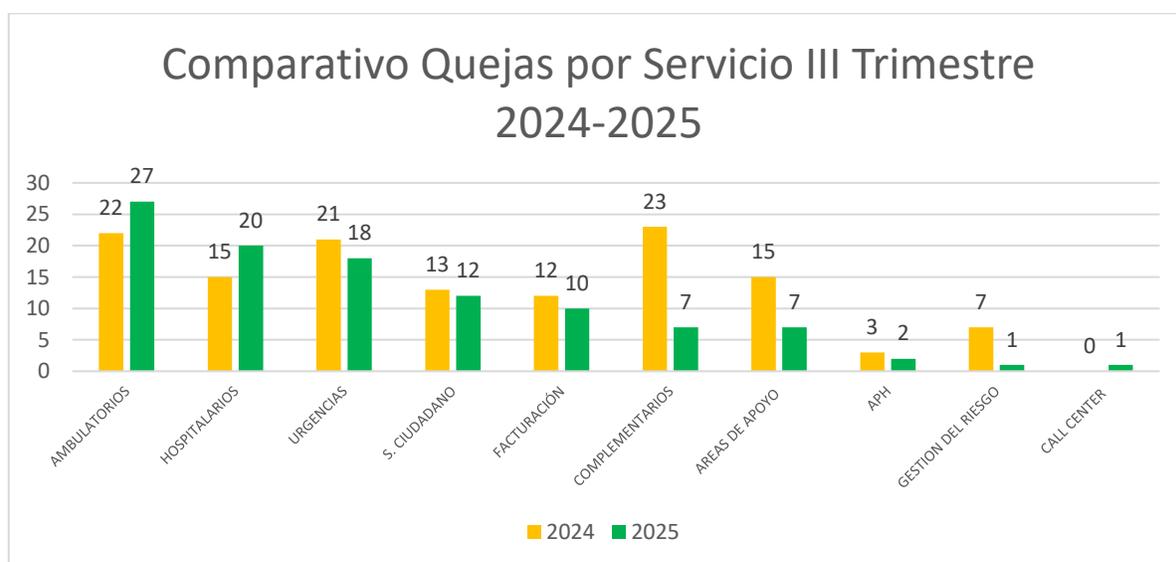
La gráfica 16 presenta una distribución de las quejas recibidas durante el tercer trimestre de 2025, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios de Ambulatorios y Hospitalarios.

Estos dos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 45,63% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales son 103 casos.

El servicio de Urgencias ocupa el tercer puesto con 18 atenciones deshumanizadas principalmente en las unidades de Meissen y El Tunal en el área de urgencias adultos.

Los servicios Facturación y Servicio al Ciudadano, 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 III Trimestre 2024-2025**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III 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 a la disminución en el tercer periodo, como se mencionó anteriormente el presente periodo presenta un descenso del **21,37%** a nivel general y un promedio de 44 casos mensuales.

Ampliando el comparativo de servicios, el área de Complementarios pasa de 23 a 7 quejas presentando una disminución del 69,57%, considerado el mayor descenso proporcional.

El servicio de Ambulatorios pasa de 22 a 27 quejas y un aumento del 22,73%, lo cual indicar fallas persistentes y de mayor visibilidad de atenciones deshumanizadas. Así mismo el área de Hospitalización muestra aumentos significativos tanto en números absolutos como porcentuales.

El Servicio al Ciudadano se mantiene sin cambios con un promedio de 11 quejas en ambos periodos, lo cual puede interpretarse como estabilidad.

### 1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2025

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

En el III trimestre de 2025, se recibieron 209 felicitaciones, correspondiente al 14,40% del total de las manifestaciones (n=1.450), mientras que para el año 2024 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 10,19% (n=124) sobre un total de 1.217 PQRSD-F.

### Grafica 18. Felicitaciones 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2024-2025

La gráfica 18 muestra una comparación mes a mes del número total de felicitaciones recibidas durante los años 2024 y 2025. En una vista general del 2024, 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 del año 2024. 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 segundo trimestre del 2025 el promedio de manifestaciones de 41 reconocimientos mensuales, con picos en el mes de junio y una disminución en las manifestaciones del 51,19% en comparación del segundo trimestre del 2024 con un promedio de 84 felicitaciones, el último periodo presenta un aumento en las felicitaciones pasando de 49 en el mes de junio a 80 en el mes de septiembre representando un aumento del 63,27%.

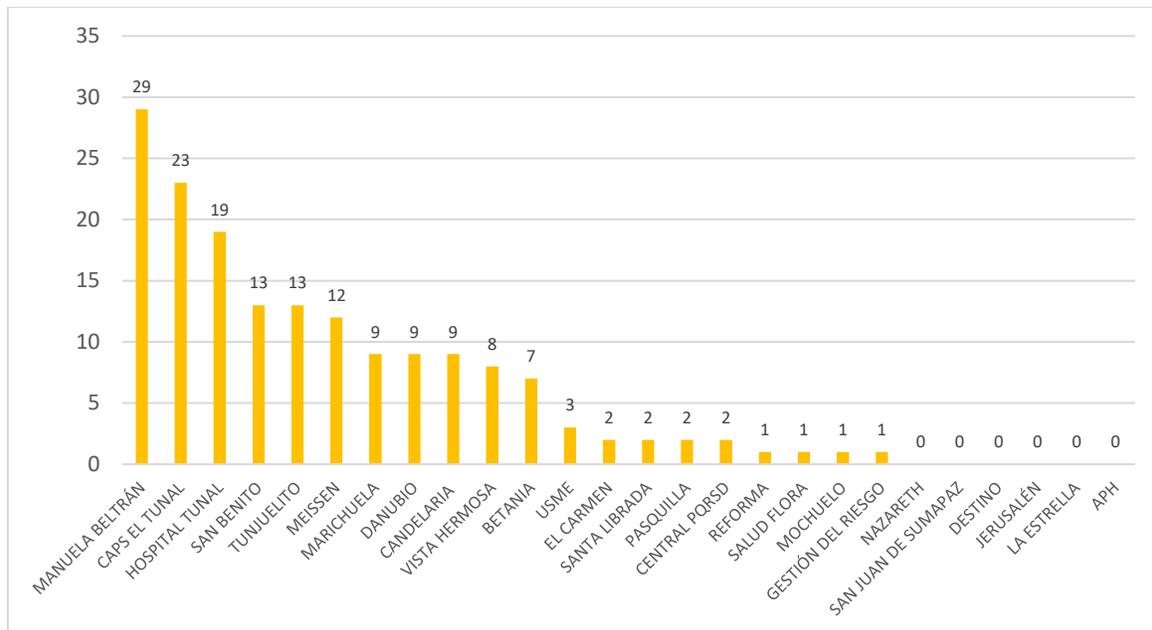
### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

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

UNIDAD	TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
RUTA DE LA SALUD	43	20,57%	N/A	N/A
MANUELA BELTRÁN	29	13,88%	36.904	0,08%
CAPS EL TUNAL	23	11,00%	59.757	0,04%
HOSPITAL TUNAL	19	9,09%	21.439	0,09%
SAN BENITO	13	6,22%	25.304	0,05%
TUNJUELITO	13	6,22%	2.854	0,46%
MEISSEN	12	5,74%	59.350	0,02%
MARICHUELA	9	4,31%	63.661	0,01%
DANUBIO	9	4,31%	28.295	0,03%
CANDELARIA	9	4,31%	65.898	0,01%
VISTA HERMOSA	8	3,83%	54.976	0,01%
BETANIA	7	3,35%	19.871	0,04%
USME	3	1,44%	9.074	0,03%
EL CARMEN	2	0,96%	38.500	0,01%
SANTA LIBRADA	2	0,96%	4.301	0,05%
PASQUILLA	2	0,96%	1.544	0,13%
CENTRAL PQRS	2	0,96%	N/A	N/A
REFORMA	1	0,48%	3.112	0,03%
SALUD FLORA	1	0,48%	4.841	0,02%
MOCHUELO	1	0,48%	3.182	0,03%
GESTIÓN DEL RIESGO	1	0,48%	N/A	N/A
NAZARETH	0	0,00%	2.216	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.532	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.613	0,00%
JERUSALÉN	0	0,00%	1.180	0,00%
LA ESTRELLA	0	0,00%	146	0,00%
APH	0	0,00%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>	<b>509.552</b>	<b>0,04%</b>

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

**Gráfica 19. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios III Trimestre 2025.**



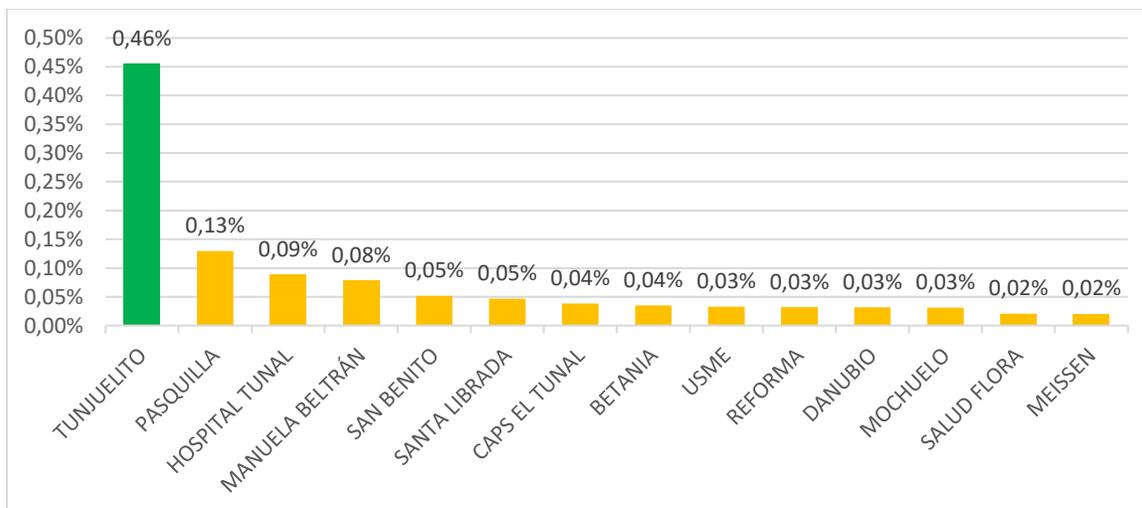
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III trimestre 2025.

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 Centro de Salud de Manuela Beltrán alcanzando una participación del 13,88% sobre el total (n=204) de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios

En los que respecta a la unidad de El Tunal, ocupa el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 11,00% 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 109,09% en comparación del II trimestre 2025, pasando de 11 felicitaciones a 23 en el actual periodo.

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



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

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de Tunjuelito con el 0,46%, 13 felicitaciones y 2.854 atenciones, así mismo el Centro de Salud Pasquilla que obtiene el 0,13% de participación con 1.544 atenciones y 2 reconocimientos por la labor del cuerpo médico hospitalario.

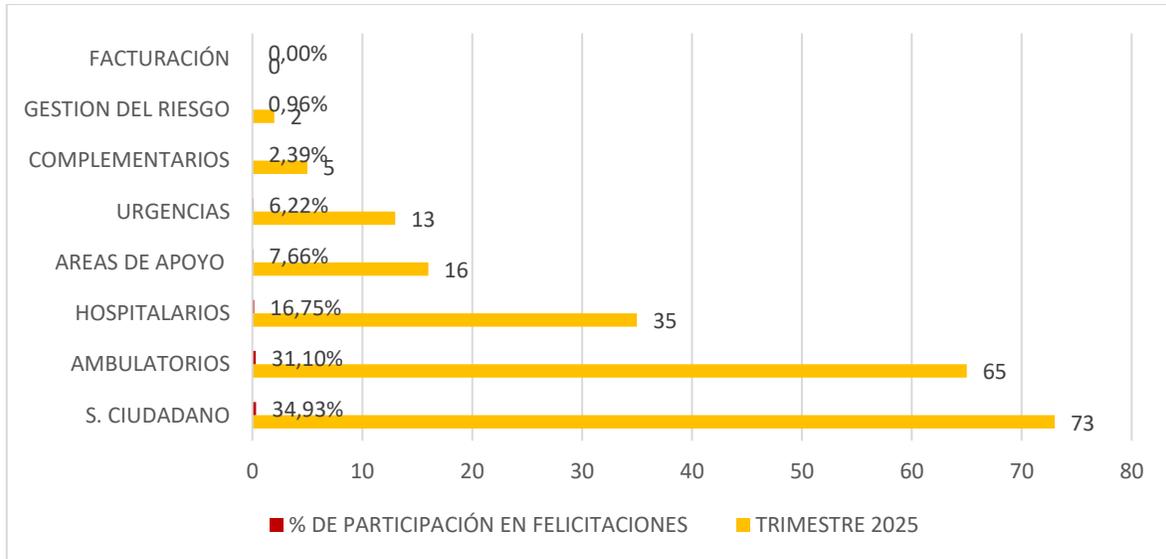
### 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

**Tabla 24. Total, Felicitaciones por servicio III Trimestre 2025**

SERVICIO	TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
S. CIUDADANO	73	34,93%
AMBULATORIOS	65	31,10%
HOSPITALARIOS	35	16,75%
AREAS DE APOYO	16	7,66%
URGENCIAS	13	6,22%
COMPLEMENTARIOS	5	2,39%
GESTION DEL RIESGO	2	0,96%
FACTURACIÓN	0	0,00%
APH	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

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

**Gráfica 21. Felicitaciones Por Servicios III Trimestre 2025**

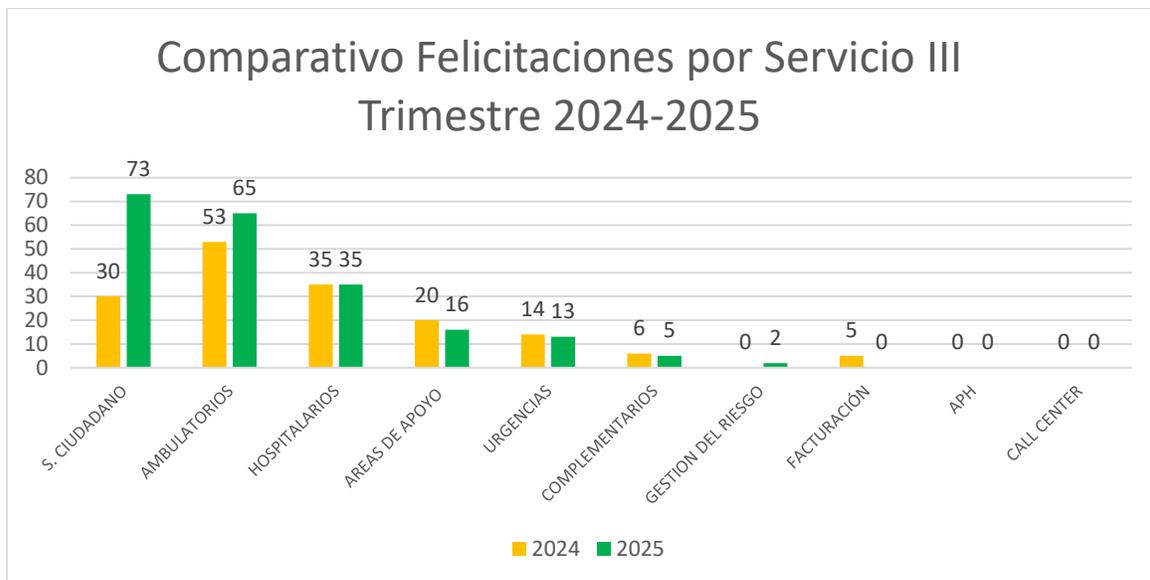


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F III trimestre 2025.

La gráfica 21 enseña el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2025, caracterizando los diferentes servicios. Se observa una clara concentración de felicitaciones en el área de servicio a la Ciudadanía y Ambulatorios, 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, Complementarios y Gestión del riesgo, ya que son primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.

**Gráfica 22. Felicitaciones Por Servicios III Trimestre 2025**



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

El servicio que mayor impacto obtuvo en el trimestre fue Servicio al Ciudadano aumentando notoriamente en este periodo pasando de 30 felicitaciones a 73 felicitaciones, debido a la activación del convenio con la Secretaría de Salud sobre el programa de Ruta de la Salud.

En cuanto al servicio de ambulatorios muestra un aumento del 22,64% en el número de felicitaciones en 2025 en comparación con 2024. Esto indica que la percepción de los usuarios sobre la atención primaria.

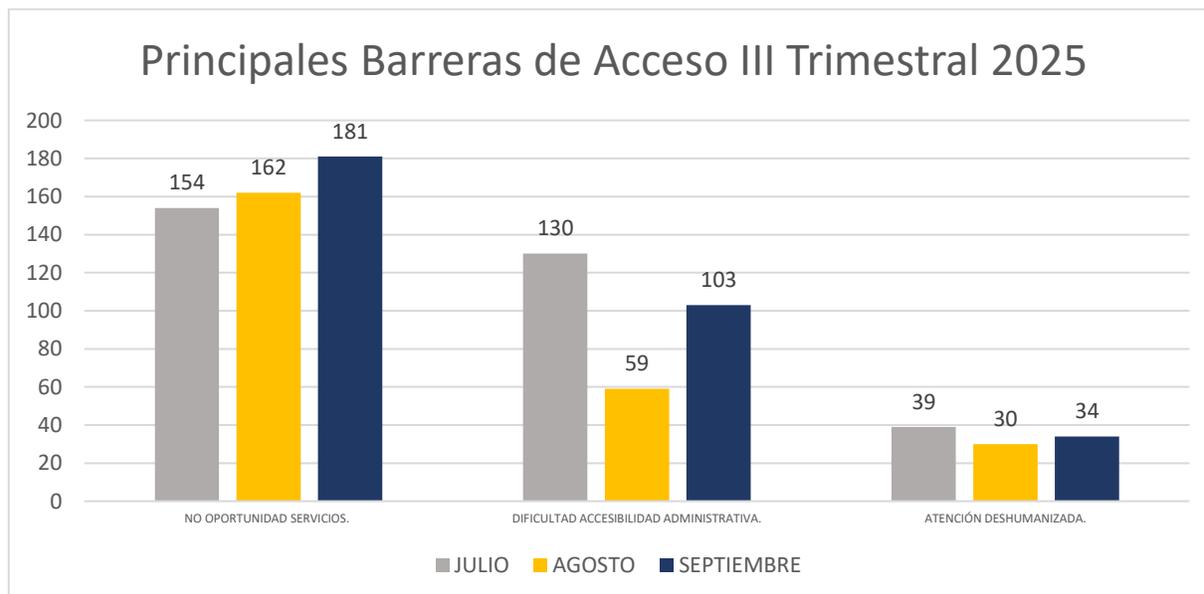
### 1.5. Barreras de Acceso

Tabla 25. Barreras de acceso III Trimestre 2025

BARRERA DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	154	162	181	497	53,67%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	130	59	103	292	31,53%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	39	30	34	103	11,12%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	3	5	21	29	3,13%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	2	1	0	3	0,32%
NEGACIÓN SERVICIOS.	2	0	0	2	0,22%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	5	2	3	0	0,00%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>259</b>	<b>342</b>	<b>926</b>	<b>100%</b>

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

Grafica 23. Barreras de acceso III Trimestre 2025



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

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

AÑO		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
2024	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	295	254	309
	No DE ATENCIONES	185.757	179.293	185.686
	TASA *10000	15,88	14,17	16,64
2025	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	311	216	250
	No DE ATENCIONES	200.339	155.675	153.538
	TASA *10000	15,52	13,88	16,28
NUMERADOR		-0,36	-0,29	-0,36
DENOMINADOR		15,88	14,17	16,64
RESULTADO VIGENCIA ACTUAL		<b>-2,25%</b>	<b>-2,06%</b>	<b>-2,15%</b>

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial III trimestre 2025.

Para el tercer trimestre de 2025, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 53,67% (n=497) sobre el total de peticiones del trimestre que presentaron causales de inconformidad entre los usuarios (n=926), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 31,53% con 292 motivos y la atención deshumanizada con el 11,12% (n=103).

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 -0,71% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el III trimestre 2025.

## 1.6. Trámites y servicios

**Tabla 27. Trámites y servicios registrados III Trimestre 2025.**

No	TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	6	10	8	24
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	291	245	296	832
3	CONCEPTO SANITARIO	0	0	1	1
4	HISTORIA CLÍNICA	3	0	3	6

5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	6	12	6	24
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	7	1	7	15
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	3	6	21	30
10	URGENCIAS	16	18	23	57
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
12	VACUNACIÓN HUMANA	1	1	4	6
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>995</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 12 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 tercer 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 10 días en promedio.

Para el tercer 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.

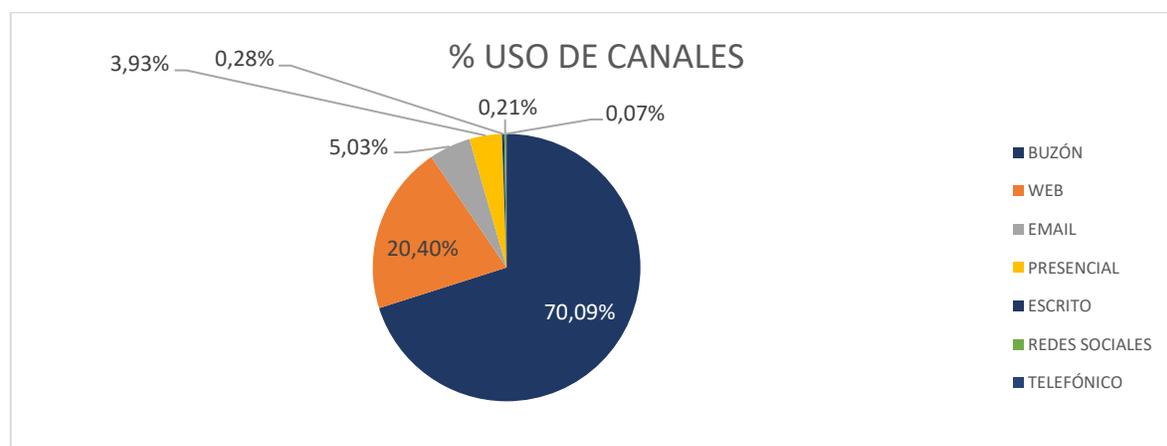
## 2.1 Mecanismos de Escucha

**Tabla 28. Uso de mecanismos de escucha III Trimestre 2025**

MECANISMOS DE ESCUCHA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZÓN	377	249	391	1.017	70,09%
WEB	128	87	81	296	20,40%
EMAIL	18	16	39	73	5,03%
PRESENCIAL	5	42	10	57	3,93%
ESCRITO	1	1	2	4	0,28%
REDES SOCIALES	0	2	1	3	0,21%
TELEFÓNICO	1	0	0	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>	<b>397</b>	<b>524</b>	<b>1.451</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

**Grafica 24. Uso de mecanismos III Trimestre 2025**



Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

Durante el III trimestre de 2025, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 70,09% y 1.017 solicitudes, el uso de este medio aumentó en comparación del segundo trimestre del 2025 un 15,57%, 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

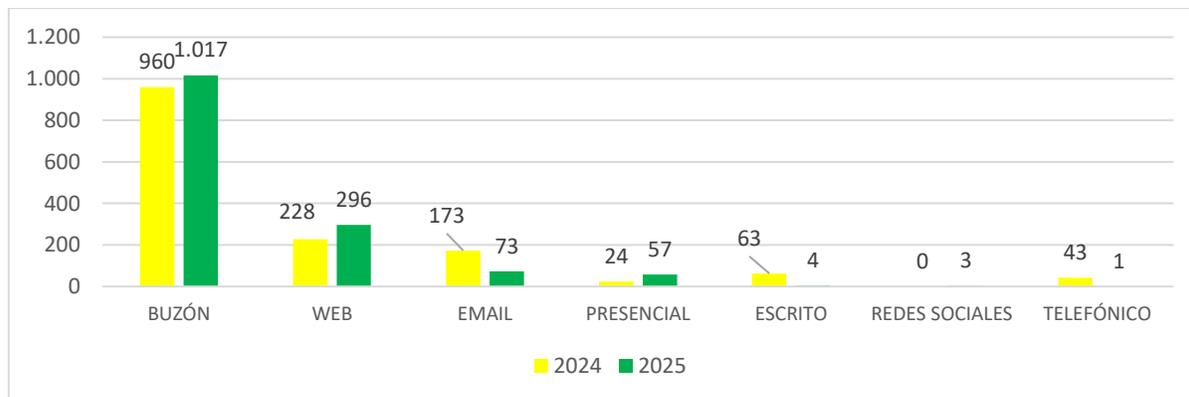
de uso es el canal Web con un 20,40% con 296 solicitudes, aumentando su porcentaje 16,08% en comparación del II trimestre del 2025 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 5,03% con 73 solicitudes.

**Tabla 29. Comparativo uso de mecanismos III Trimestre 2024-2025**

MECANISMOS DE ESCUCHA	2024	2025
BUZÓN	960	1.017
WEB	228	296
EMAIL	173	73
PRESENCIAL	24	57
ESCRITO	63	4
REDES SOCIALES	0	3
TELEFÓNICO	43	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.491</b>	<b>1.451</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2024-2025.

**Grafica 25. Comparativo uso de mecanismos III Trimestre 2024-2025**



Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

Para este trimestre el buzón de sugerencias aumentó el 5,94% en comparación del tercer periodo del 2024, el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del tercer trimestre del 2024, fue el canal Web con el pasando de 228 manifestaciones a 296 derechos de petición, Sin embargo, el canal Telefónico se evidencia que tuvo su mayor disminución pasando de 43 solicitudes a 1 PQRSD-F en comparación al mismo periodo del año 2024, debido a la solución de inconvenientes en sala.

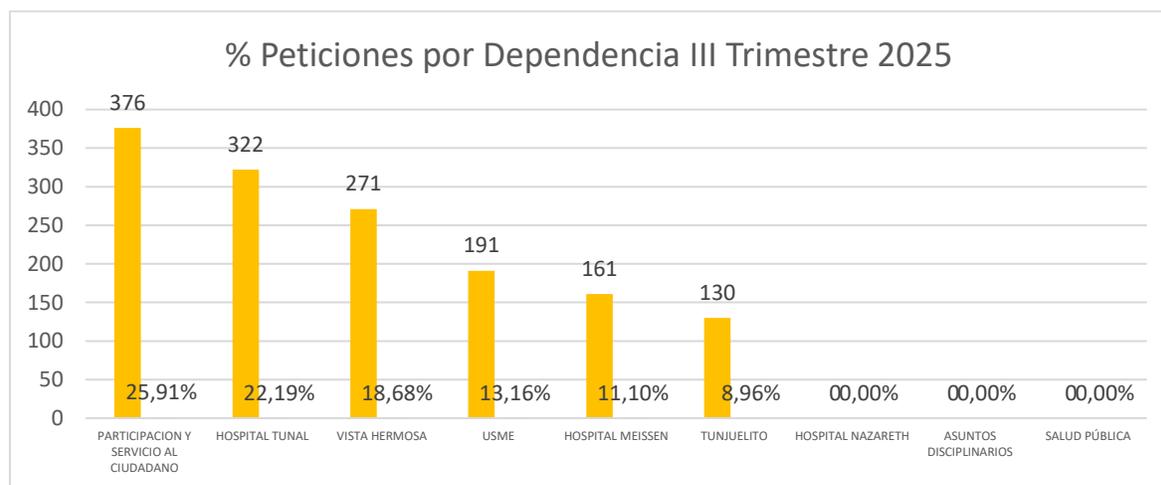
## 2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 30. Total, peticiones por dependencia III Trimestre 2025

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	376	N/A	N/A
HOSPITAL EL TUNAL	322	81.196	0,40%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	271	163.832	0,17%
HOSPITAL USME	191	134.768	0,14%
HOSPITAL MEISSEN	161	59.350	0,27%
HOSPITAL TUNJUELITO	130	66.658	0,20%
HOSPITAL NAZARETH	-	3.748	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.451</b>	<b>509.552</b>	<b>0,28%</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

Grafica 26. Total, peticiones por dependencia III Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025

Para el tercer 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 25,91% con 376 solicitudes,

Para este trimestre de 2025 las dependencias ubicadas en centros de salud con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha es El Tunal con 22,19% y 322 solicitudes, aumentando la cantidad de solicitudes mensuales en

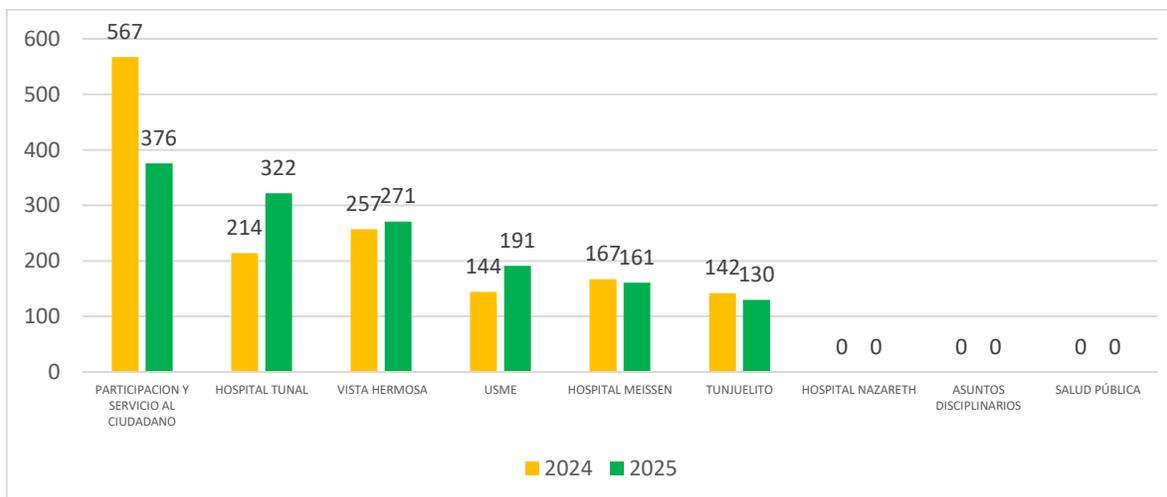
comparación al segundo trimestre del 2024 y pasando en el actual periodo al primer puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

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

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2024	2025
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	567	376
HOSPITAL TUNAL	214	322
VISTA HERMOSA	257	271
USME	144	191
HOSPITAL MEISSEN	167	161
TUNJUELITO	142	130
HOSPITAL NAZARETH	0	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
SALUD PÚBLICA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.491</b>	<b>1.451</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2024 - 2025.

**Grafica 27. Peticiones por dependencia comparativo III Trimestre 2024-2025**



Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2024 - 2025.

Para el tercer trimestre la dependencia que presentó un aumento representativo en el número de solicitudes registradas en comparación al tercer trimestre del 2024 es la dependencia de El Tunal pasando de 214 solicitudes a 322 peticiones gestionadas representando un ascenso del 50,47%.

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 569 registros a 376 en este periodo a lo que representa un

33,69% 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 III Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	-
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	10
FELICITACIÓN	10 días	5
QUEJA	15 días	13
RECLAMO	15 días	11
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	6
SOLICITUD DE COPIA	10 días	7
SUGERENCIA	15 días	15
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>10</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

Para el III 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 10 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 III Trimestre 2025

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	III TRIMESTRE
VISTA HERMOSA	RECLAMO	12
	INTERES PARTICULAR	9
	QUEJA	19
	FELICITACION	4
TUNJUELITO	FELICITACIÓN	6
	RECLAMO	11
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
USME	RECLAMO	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
	FELICITACION	5
MEISSEN	SUGERENCIA	15
	RECLAMO	12
	QUEJA	12
	FELICITACION	7

TUNAL	QUEJA	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
	RECLAMO	11
	FELICITACION	4
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>10</b>

Fuente: Reporte SDGPC III 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 7 días durante el presente periodo. El punto de atención de Meissen y Vista Hermosa obtuvieron la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con **11 días**.

## 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

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

TRASLADOS	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
CAPITAL SALUD EPS	91	21,72%
SECRETARIA DE SALUD	54	12,89%
SUBRED SUR OCCIDENTE	52	12,41%
SECRETARIA DE GOBIERNO	47	11,22%
SUBRED CENTRO ORIENTE	34	8,11%
SECRETARIA DISTRICTAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	29	6,92%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	23	5,49%
SECRETARIA GENERAL	16	3,82%
SUBRED NORTE	15	3,58%
UAESP	13	3,10%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10	2,39%
SECRETARIA DE PLANEACION	7	1,67%
ACUEDUCTO - EAB	6	1,43%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP	6	1,43%
IDPYBA	5	1,19%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	0,48%
IPES	2	0,48%
IDU	2	0,48%
PERSONERÍA	1	0,24%
IDIPRON	1	0,24%
IDPAC	1	0,24%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,24%
SECRETARIA JURÍDICA	1	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC III 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 III Trimestre 2025

Para el tercer trimestre se registraron 4 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información; 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 III 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
3336362025	08/07/2025	Solicitud de historia clínica, sin anexos, se envía a ampliación	18/07/2025	Se traslada a otra entidad por competencia
3164272025	10/07/2025	Luz Helena Bolívar Rodríguez CC. 51947404 solicitud de aclaración del diagnóstico médico emitido por el Dr. Julián Parga	02/09/2025	Se cierra por desistimiento
4434862025	29/08/2025	Solicitud de información fecha de vencimiento del implante subdérmico puesto en el hospital Meissen.	03/09/2025	Se traslada a otra entidad por competencia
4931682025	22/09/2025	Solicitud de información fecha de vencimiento del implante subdérmico puesto en el hospital Meissen.	30/09/2025	6 días

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2025.

## 2.6. Solicitudes por presuntas denuncias por actos de corrupción

*“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”*

Atendiendo a la normatividad de la Ley 1474 del 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*

La ley 2195 de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*

*Artículo 1. Objeto de la ley. La presente Ley tiene por Objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.”*

### 2.6.1. Solicitudes recibidas por presuntas denuncias por actos de corrupción III Trimestre 2025.

Para el segundo trimestre se registraron 11 manifestación con la tipología de denuncia por actos de corrupción en el mes de julio y septiembre; 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 III Trimestre de 2025 bajo la tipología de Denuncias por presuntos actos de corrupción, con el número de radicado y tiempo de respuesta de la solicitud:

Cabe aclarar que para esta información se guarda la identidad del acusado y el canal de recepción por efectos de privacidad en el dato de acuerdo a la normatividad vigente el cual es administrado por la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

**Tabla No. 36. Asuntos Tipología denuncias por presuntos actos de corrupción.**

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
3598932025	22/07/2025	Acciones inadecuadas de la administración en cabeza de la gerencia, despidos injustificados y mal manejo de los recursos por parte del subgerente corporativo s	08/08/2025	12 DÍAS
3262442025	4/07/2025	Denuncia por actos de corrupción, la funcionaria de facturación refiere que nunca hay citas y se acerca la señora que vende tintos sin hacer fila pasa como si nada y la funcionaria le recibe los documentos y le saca citas	15/07/2025	6 DÍAS
3713202025	27/07/2025	Denuncia por actos de corrupción, traslado a la subred centro oriente	19/08/2025	15 DÍAS

3713562025	27/07/2025	Buen día , el día de hoy 27 de julio del presente año, vi un accidente de tránsito en el cual está involucrado un vehículo y una moto, llega dos personas familiares de la persona del vehículo que estrello al de la moto , diciendo que sin trabajadores de secretaria de salud de civil, llega la ambulancia y no dejan atender al paciente , que porque son paramédicos, ya la comunidad nos tocó quitarlos para que dejaran atender al paciente de la ambulancia , son groseros con el personal de la ambulancia y se ponen chalecos de secretaria de salud para intimidar , el del chaleco indica que trabaja con el estado, amedrentando a todos , adjunto fotos del señor antes y después de ponerse chaleco y de la señora que se hace pasar también como prestadora en secretaria de salud	15/08/2025	14 DÍAS
3713432025	27/07/2025	Buen día , el día de hoy 27 de julio del presente año, vi un accidente de tránsito en el cual está involucrado un vehículo y una moto, llega dos personas familiares de la persona del vehículo que estrello al de la moto , diciendo que sin trabajadores de secretaria de salud de civil, llega la ambulancia y no dejan atender al paciente , que porque son paramédicos, ya la comunidad nos tocó quitarlos para que dejaran atender al paciente de la ambulancia , son groseros con el personal de la ambulancia y se ponen chalecos de secretaria de salud para intimidar , el del chaleco indica que trabaja con el estado, amedrentando a todos , adjunto fotos del señor antes y después de ponerse chaleco y de la señora que se hace pasar también como prestadora en secretaria de salud	15/08/2025	14 DÍAS
3636832025	23/07/2025	La doctora, a diferencia de los demás cirujanos del servicio del hospital tunal no hace turnos nocturnos, además siempre llega tarde o no acude a sus actividades, siempre protegida . se planifican actividades que no se realizan en el hospital sino en la práctica privada del Dr.	05/08/2025	9 DÍAS
4729772025	10/09/2025	Irregularidades con la contratación de la subred sur	-	-
4579812025	4/09/2025	Denuncia por corrupción	-	-
4649752025	8/09/2025	Reporte de presunto acto de corrupción relacionada con facturadora de tunal y la profesional de enlace de la misma unidad, trato preferencial hacia subalternos por parte de las profesionales de enlace de san Benito y tunal	30/09/2025	15 DÍAS
4509792025	2/09/2025	Buen día el pasado 26 de agosto solicito una cita para fisioterapia por el WhatsApp de la subred sur envié la constancia. me la agendan para el día de hoy en el hospital tunal. pero resulta q al facturar me dicen q mi cita está en para Betania con un profesional diferente. yo no modifique mi cita y está el código de asignación. hay varias personas q trabajan en la subred q si uno les paga sacan citas y si no hay agenda cancelan alguna q ya está programada a las afueras del hospital de mesen una persona q vende tintos recibe papeles y el dinero para sacar estas citas y cuando llega la chica q da las citas le pasa todos los papeles. esto es corrupto e inaceptable. yo quiero saber quién modifíco mi cita posiblemente sea de las personas q reciben dinero ya q si hay un usuario agendado para la cita q yo tenía y q me la agende para donde había quedado programada	11/09/2025	7 DÍAS
4493872025	1/09/2025	Posible acto de corrupción brigadas de puntos de pruebas de hits prueba no están presentes en el lugar donde indican	12/09/2025	9 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

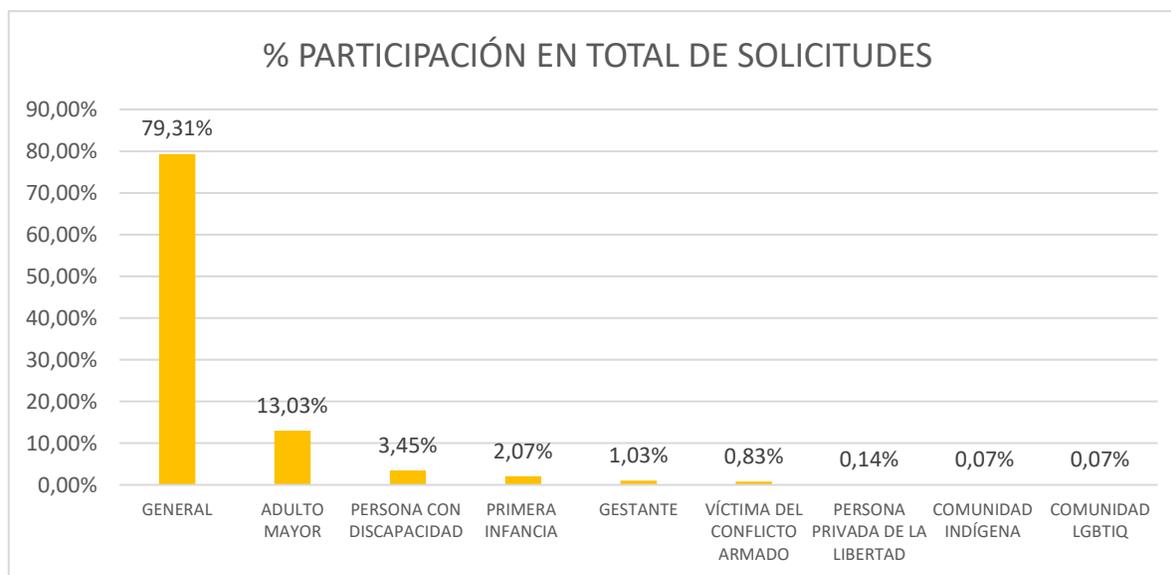
## 2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

Tabla No. 37. Total, Solicitudes por población prioritaria III Trimestre 2025

TIPO DE POBLACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	436	319	395	1150	79,31%
ADULTO MAYOR	60	39	90	189	13,03%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	14	17	19	50	3,45%
PRIMERA INFANCIA	8	14	8	30	2,07%
GESTANTE	7	1	7	15	1,03%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	5	5	2	12	0,83%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	0	0	2	2	0,14%
COMUNIDAD INDÍGENA	0	0	1	1	0,07%
COMUNIDAD LGBTIQ	0	1	0	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>	<b>396</b>	<b>524</b>	<b>1450</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC III trimestre 2025.

Grafica 28. Participación de solicitudes población prioritaria III Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC III 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 anterior se observa que el 31,03% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 189 solicitudes y un promedio de 63 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son personas con alguna discapacidad con el 3,45% sobre las 1.450 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 Neurología y Gastroenterología en las unidades de Salud El Tunal y Meissen, además de la informalidad 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 no oportunidad de asignación de citas de procesos complementarios y Oportunidad de citas de imagenología, principalmente en el centro de salud de El Tunal
- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la oportunidad en la programación de cirugía.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el III 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 la inconformidad por la suspensión del programa de ruta de la salud y la información de los orientadores de consulta externa de la unidad de El Tunal.

- El programa de Ruta de la Salud y La unidad de El Tunal son las que obtienen mayor reconocimiento por la labor de los colaboradores en la entidad.

#### 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 Gerenciales 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 resolutive, 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.

En cuento a la oportunidad de mejora con ID 2306 se realiza el análisis correspondiente de las diferentes áreas de las diferentes unidades soportando la acción 3. “Analizar el comportamiento de las PQRSD y las principales causas de estas realizando un comparativo para evidenciar el impacto de las estrategias propuestas.



**MARIO JAIR GARZÓN 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: octubre 2025