

NOMBRE DEL INFORME:	Informe de Seguimiento a la Gestión de Derechos de Petición presentados por los usuarios de la Subred Sur, durante el Segundo Semestre de la Vigencia 2025.
----------------------------	---

CONTENIDO DEL INFORME

1. PERIODO DE EJECUCIÓN: II Semestre - Vigencia 2025

- 2. OBJETIVO:** Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para la gestión de la recepción, trámite y cierre de las PQRSD-F, presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas, relacionados con la prestación de servicios, durante el segundo semestre de la vigencia 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- 3. ALCANCE:** Seguimiento a los Derechos de Petición Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025.

4. EQUIPO AUDITOR:

Dionel Prada Esquinas - Profesional Universitario - Oficina Control Interno.
 Juan Carlos Hurtado Sierra - Jefe Oficina Control Interno.

- 5. METODOLOGÍA:** El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y documentos soporte, a través de técnicas y procedimientos aplicados de consulta, observación y confirmación, sobre los Informes de Gestión de PQRSD-F, publicados por la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano del tercer y cuarto trimestre de 2025.

6. MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.
- Decreto 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”.
- Ley 1474 de 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*”.
- Decreto Reglamentario 2641 de 2012, “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”.

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Procedimiento PS-SC-NEU-PR-02 V11 Trámite de PQRSD-F.

7. GESTIÓN DE PQRSD-F

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Subproceso de Servicio al Ciudadano -PQRSD-F, para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 371 de 2010, en lo relacionado con el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la entidad, elabora un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, y de manera trimestral, presenta la consolidación de la información.

La institución cuenta con los siguientes canales de escucha habilitados tanto presenciales como virtuales: Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, 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; de manera virtual por medio del correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.



Fuente: <https://www.subredsur.gov.co/>

En este enlace, el usuario puede acceder a registrar la petición o consultarla, es de fácil acceso para la ciudadanía, con el fin de que haya reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.

De otra parte, los informes trimestrales de PQRSD-F, se encuentran en la página web de la Subred Sur, en el link “Atención y servicios a la ciudadanía” numeral 3.5, Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos (PQRS), en el siguiente enlace:

https://www.subredsur.gov.co/transparencia/4planeacion/4-9informes-pqrs#titulo_4_9_1_informes_pqrs

COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo a la información presentada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en la Subred Sur, durante el segundo semestre del año 2025, se prestó un total de 947.218 atenciones, ante las cuales, se recibió un total de 2.672 peticiones, recibidas a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la institución, las cuales representan un 0,28%, frente al total de atenciones realizadas en el semestre.

PERIODO	# ATENCIONES	# PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
II SEMESTRE 2025	947.218	2.672	0,28%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

USO DE MECANISMOS DE ESCUCHA

MECANISMOS DE ESCUCHA	II SEMESTRE 2025	% PARTICIPACIÓN
BUZÓN	1.917	71,74%
WEB	513	19,20%
EMAIL	150	5,61%
PRESENCIAL	57	2,13%
ESCRITO	31	1,16%
REDES SOCIALES	3	0,11%
TELEFÓNICO	1	0,04%
TOTAL	2.672	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

El canal más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre de 2025, fue el buzón, con 1.917 peticiones, que representan el 71,74% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 513 y un 19,20% de participación; seguida de las peticiones por email, con 150 registros y 5,61% de participación. En cuarto lugar, se ubican las peticiones presenciales con 57 registros,

correspondiente al 2,13% de participación. Por su parte, las denuncias realizadas de manera escrita, registraron 31 peticiones, con un porcentaje de participación del 1,16%. Finalmente, con los menores registros, se encuentran las solicitudes realizadas mediante redes sociales y de manera telefónica con 3 y 1 peticiones y 0,11% y 0,04% de participación, respectivamente.

COMPARATIVO USO DE MECANISMOS II SEMESTRE 2024-2025

TIPOLOGÍA	II SEM 2024	II SEM 2025	DIFERENCIA
BUZÓN	1.826	1.917	91
WEB	439	513	74
EMAIL	334	150	-184
PRESENCIAL	33	57	24
ESCRITO	95	31	-64
REDES SOCIALES	1	3	2
TELEFÓNICO	43	1	-42
TOTAL	2.771	2.672	-99

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

En lo que respecta al comportamiento presentado en la cantidad de peticiones del segundo semestre de 2025, comparado con el segundo semestre de 2024, se encuentra que hubo una disminución del 3,57%, equivalente a 99 peticiones. El canal que presentó mayor disminución, fue la denuncia por email con 184 registros menos, al pasar de 334 en segundo semestre de 2024 a 150 en el mismo periodo de 2025. Seguidas de las peticiones escritas, las cuales se redujeron en 64 registros, pasando de 95 a 31; casi en la misma cantidad, se redujeron las denuncias por canal telefónico con 42 peticiones menos, pasando de 43 a 1, en los periodos analizados.

En contraste, aunque en menor proporción, los canales que presentaron aumentos importantes de peticiones, fueron el buzón, que aumentó en 91 peticiones, al pasar de 1.826 en segundo semestre de 2024 a 1.917 en el mismo periodo de 2025 y las solicitudes por página web, con 74 peticiones más, pasando de 439 registros en 2024 a 513 en 2025.

La disminución general en la cantidad de peticiones, refleja el impacto positivo de las acciones preventivas y de mejora, implementadas por las áreas responsables de la gestión de los derechos de petición, especialmente en las principales causas de inconformidad identificadas por la entidad.

COMPARATIVO GENERAL DE LAS PETICIONES II SEM 2024 - II SEM 2025

PERIODO	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
II SEMESTRE 2024	481	461	549	465	426	389	2.771
II SEMESTRE 2025	530	397	524	469	394	358	2.672
DIFERENCIA	49	-64	-25	4	-32	-31	-99

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

La tendencia a la disminución se pudo verificar al comparar cada mes del segundo semestre de 2024, con su par del año 2025. Es así, como en la mayoría de meses se registró disminución hasta alcanzar las 99 peticiones menos en el periodo. Siendo diciembre el mes en que se dio el menor número de peticiones del semestre con 358, mientras que agosto fue el mes en que se registró la mayor disminución, con 64 peticiones menos, que en 2024.

GESTIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	699	26,16%
HOSPITAL EL TUNAL	557	20,85%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	443	16,58%
HOSPITAL USME	433	16,21%
HOSPITAL MEISSEN	292	10,93%
HOSPITAL TUNJUELITO	248	9,28%
TOTAL	2.672	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

En el segundo semestre de 2025, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó, fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 699 peticiones gestionadas, que representan el 26,16% del total, teniendo en cuenta que en esta dependencia 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.

En segundo lugar, se encuentra el Hospital Tunal, con el 20,85% y 557 solicitudes gestionadas; seguido del Hospital Vista Hermosa con el 16,58% y 443 solicitudes atendidas; casi en la misma proporción, se ubica el Hospital de Usme, con el 16,21% y 433 solicitudes resueltas. En quinto y sexto lugar están los Hospitales Meissen y Tunjuelito, con 10,93% y 292 solicitudes gestionadas, y 9,28% y 248 solicitudes, respectivamente.

COMPARATIVO GESTIÓN POR DEPENDENCIAS II SEMESTRE 2024-2025

DEPENDENCIA	II SEM 2024	II SEM 2025	DIFERENCIA
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	977	699	-278
HOSPITAL TUNAL	411	557	146
HOSPITAL VISTA HERMOSA	473	443	-30
HOSPITAL USME	329	433	104
HOSPITAL MEISSEN	337	292	-45
HOSPITAL TUNJUELITO	244	248	4
TOTAL	2.771	2.672	-99

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Teniendo en cuenta que, en el segundo semestre de 2025 hubo una reducción del 3,57%, equivalente a 99 peticiones menos, comparado con el segundo semestre de 2024. Es importante destacar que las dependencias que vieron una importante reducción en la gestión, fueron la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con 278 solicitudes menos, al pasar de 977 a 699 en el periodo; el Hospital Meissen, que disminuyó en 45 peticiones, al pasar de 337 a 292 gestionadas; finalmente, el Hospital Vista Hermosa que presentó 30 solicitudes menos, pasando de 473 a 443. Esta disminución general, se puede explicar ya que las solicitudes de Concepto Sanitario y Jornadas de Vacunación, se gestionan como trámite según su naturaleza y no como derecho de petición.

De otra parte, las dependencias que vieron incrementada significativamente su gestión de solicitudes, fueron el Hospital Tunal, que aumentó en 146 solicitudes gestionadas, pasando de 411 a 557 y el Hospital de Usme, con un aumento de 104 solicitudes tramitadas, al pasar de 329 a 433 peticiones gestionadas, entre los dos periodos analizados.

GESTIÓN DE SOLICITUDES A POBLACIÓN PRIORITARIA

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
GENERAL	2.089	78,21%
ADULTO MAYOR	395	14,79%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	84	3,14%
PRIMERA INFANCIA	58	2,17%
GESTANTE	26	0,97%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	13	0,49%
COMUNIDAD INDÍGENA	3	0,11%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	2	0,07%
COMUNIDAD LGBTIQ	1	0,04%
TOTAL	2.671	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano ,realiza la caracterización de los usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. 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.

En este sentido, se observa que el 14,79% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 395 solicitudes; seguida de solicitudes hechas por personas con discapacidad, las cuales representan un 3,14% con 84 solicitudes. En cuarto lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con la primera infancia, las cuales presentaron 58 solicitudes, equivalentes al 2,17% del total de solicitudes del periodo. Finalmente, entre las más representativas, se encuentra las solicitudes realizadas por Gestantes, con 26 registros, equivalente a un 0,97%, los demás tipos de población registraron el 0,71% de las solicitudes restantes.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS A OTRA ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
CAPITAL SALUD EPS	159	24,05%
SECRETARIA DE SALUD	90	13,62%
SUBRED SUR OCCIDENTE	85	12,86%
SECRETARIA DE GOBIERNO	65	9,83%
SUBRED CENTRO ORIENTE	54	8,17%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	38	5,75%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	33	4,99%
SUBRED NORTE	26	3,93%
SECRETARIA GENERAL	24	3,63%
UAESP	15	2,27%
SECRETARIA DE PLANEACION	13	1,97%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	13	1,97%
ACUEDUCTO - EAB	11	1,66%
IDPYBA	10	1,51%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP	7	1,06%
IPES	4	0,61%
SECRETARÍA DE HABITAT	3	0,45%
SECRETARIA JURÍDICA	2	0,30%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	0,30%
IDU	2	0,30%
CODENSA	1	0,15%
PERSONERÍA	1	0,15%
IDIPRON	1	0,15%
IDPAC	1	0,15%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,15%
TOTAL	661	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

En el segundo semestre de 2025 se trasladaron a otras entidades, 661 solicitudes, que inicialmente fueron asignadas a la Subred Sur, por el usuario o por otra entidad del Distrito. Las entidades a las que más se trasladaron peticiones fueron Capital Salud, con 159, que representan el 24,05% del total trasladado; Secretaría Distrital de Salud, con 90 y 13,62%; Subred Sur Occidente, con 85 y 12,86%; Secretaría de Gobierno, con 65 y 9,83%; Subred Centro Oriente, con 54 y 8,17%; Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, con 38 y 5,75%; Secretaría de Ambiente, con 33 y 4,99%; Subred Norte, con 26 y 3,93%; y Secretaría General, con 24 y 3,63%, entre las más representativas.

A las demás entidades se trasladaron las 87 solicitudes restantes, que representan aproximadamente el 13,16% del total.

GESTIÓN DE PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

En el siguiente cuadro se relacionan las tipologías de peticiones, sus definiciones, los tiempos estándar de ley y los registrados en la Subred Sur, en el segundo semestre de 2025. De esta manera, se observa que, la institución, brindó atención a derechos de petición con calidad, según la Ley 1755 de 2015 y oportunidad al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del Sistema Distrital Bogotá te Escucha, con cierre en sistema, de 10,3 días promedio para la respuesta.

TIPOLOGÍA DE PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.	30 días	
DENUNCIA 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.	15 días	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15 días	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días	11
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 días	6
QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.	15 días	13,5
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días	11,5
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 días	14
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días	8
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.	10 días	7
PROMEDIO			10,3

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 – PCSC

TIPOLOGÍA PETICIONES II SEMESTRE 2025

TIPOLOGÍA	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
RECLAMO	294	229	308	288	228	222	1.569	58,72%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	96	75	89	66	62	46	434	16,24%
FELICITACIÓN	80	49	80	56	61	39	365	13,66%
QUEJA	39	30	34	40	28	38	209	7,82%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	11	7	4	7	3	38	1,42%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	0	5	4	1	2	18	0,67%
SUGERENCIA	2	0	0	5	3	2	12	0,45%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	1	1	5	2	1	12	0,45%
SOLICITUD DE COPIA	4	2	0	1	2	2	11	0,41%
CONSULTA	1	0	0	0	0	3	4	0,15%
TOTAL	530	397	524	469	394	358	2.672	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Según los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas, para el II semestre del año 2025, las 4 principales tipologías identificadas fueron:

- Reclamos,
- Derechos de Petición de Interés Particular,
- Felicitaciones,
- Quejas.

Los reclamos registrados fueron 1.569 y representaron un 58,72% del total de peticiones, evidenciando barreras de acceso en los servicios de las diferentes USS de la Subred Sur; seguido, en menor porcentaje, por los derechos de petición de interés particular, con un 16,24% y 434 registros, que responden a solicitudes de trámites como la asignación de cita, conceptos sanitarios y motivos recurrentes, como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de Ruta de la Salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaría Distrital de Salud, respectivamente; con menor cantidad, se encuentran las felicitaciones con un 13,66%, equivalentes a 365 registros; mientras que, en cuarto lugar, se ubican las quejas, con un 7,82% y 209 denuncias, relacionadas con afectaciones en la calidad de los servicios, en cuanto al trato de los profesionales hacia los usuarios.

En las demás tipologías, se agrupa el 3,56% de las peticiones, entre las que los derechos de petición de interés general y las denuncias por actos de corrupción, son los más representativos, con apenas el 1,42% y 38 registros, y 0,67% y 18 denuncias, respectivamente.

COMPARATIVO TIPOLOGÍA PQRSD-F II SEM 2024 - II SEM 2025

TIPOLOGÍA	II SEM 2024	II SEM 2025	DIFERENCIA
RECLAMO	1.744	1.569	-175
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	401	434	33
FELICITACIÓN	305	365	60
QUEJA	230	209	-21
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	27	38	11
SUGERENCIA	25	18	-7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	10	12	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	12	7
SOLICITUD DE COPIA	8	11	3
CONSULTA	16	4	-12
TOTAL	2.771	2.672	-99

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Al realizar el comparativo por tipología de peticiones presentadas entre el segundo semestre de 2024 y el mismo periodo de 2025, se presentó una disminución en 2 de las 4 más representativas. Es así como, los reclamos presentaron la mayor disminución del periodo, con 175 peticiones menos, al pasar de 1.744 en el II semestre de 2024 a 1.569 registros en II semestre de 2025. Por su parte, las quejas pasaron de 230 a 209 en los mismos periodos, registrando una disminución de 21 denuncias.

Por el contrario, las felicitaciones presentaron un importante aumento de 60 registros, pasando de 305 en II semestre de 2024 a 365 en II semestre de 2025, mientras que, los derechos de petición de interés particular, aumentaron en 33 registros, al pasar de 401 en II semestre de 2024 a 434 en II semestre de 2025.

De otro lado y no menos importante, se presentó un aumento de 2 denuncias por actos de corrupción, pasando de 10 a 12 en los periodos observados.

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

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

Los reclamos fueron la tipología de petición que más se presentó, con 1.569 registros, representando el 58,72% del total de peticiones registradas en el segundo semestre de 2025.

Durante el segundo semestre del año 2025, se prestó un total de 947.216 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 1.569 reclamos, los cuales representan un 0,17%, frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD II SEMESTRE 2024

UNIDAD	# ATENCIÓNES	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
CAPS TUNAL	117.772	307	0,26%
CENTRAL PQRSD	-	224	
MEISSEN	110.464	209	0,19%
CANDELARIA	126.809	111	0,09%
VISTA HERMOSA	101.959	103	0,10%
MARICHUELA	105.777	96	0,09%
HOSPITAL TUNAL	43.844	93	0,21%
EL CARMEN	69.366	93	0,13%
DANUBIO	53.689	71	0,13%
MANUELA BELTRAN	66.867	62	0,09%
SAN BENITO	46.290	49	0,11%
LA REFORMA	7.037	28	0,40%
BETANIA	36.958	22	0,06%
FLORA	9.374	22	0,23%
TUNJUELITO	5.280	15	0,28%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	12	
RUTA DE LA SALUD	-	11	
DESTINO	3.110	10	0,32%
MOCHUELO	5.844	8	0,14%
SANTA LIBRADA	8.539	8	0,09%
PASQUILLA	2.893	6	0,21%
USME	16.400	6	0,04%
APH	-	1	
LA ESTRELLA	294	1	0,34%
JERUSALEN	2.129	1	0,05%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	2.622	-	0,00%
NAZARETH	3.899	-	0,00%
TOTAL	947.216	1.569	0,17%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Las USS que presentaron la mayor cantidad de reclamos en el segundo semestre de 2025, son CAPS Tunal con 307, Central PQRSD con 224 y Meissen con 209. Sin embargo, las unidades que presentaron una relación mayor entre el número de reclamos registrados y las atenciones realizadas, son las USS La Reforma con 0,40%, USS La Estrella con 0,34%, USS Destino con 0,32, USS Tunjuelito con 0,28% y CAPS Tunal con 0,26%.

RECLAMOS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	837	53,35%
COMPLEMENTARIOS	246	15,68%
HOSPITALARIOS	146	9,31%
URGENCIAS	109	6,95%
FACTURACIÓN	94	5,99%
AREAS DE APOYO	72	4,59%
S. CIUDADANO	29	1,85%
CALL CENTER	22	1,40%
GESTION DEL RIESGO	14	0,89%
TOTAL	1.569	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

En el segundo semestre de 2025, el mayor número de reclamos se registró principalmente en la Dirección de Servicios Ambulatorios, con un 53,35% y 837 denuncias, Dirección de Servicios Complementarios con un 15,68% y 246 reclamos, Dirección de Servicios Hospitalarios con un 9,31% y 146 denuncias, Dirección de Servicios de Urgencias con un 6,95% y 109 requerimientos, Facturación con un 5,99% y 94 registros y Áreas de Apoyo, con 4,59% y 72 registros. Mientras que en los demás servicios se presentó el 4,14% restante, entre los más relevantes están Servicio al Ciudadano con 1,85% y 29 reclamos y el Call Center con 1,40% y 22 denuncias.

RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	645	77,06%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	65	7,77%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	61	7,29%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	41	4,90%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	18	2,15%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	7	0,84%
TOTAL	837	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

En el II semestre del 2025, la mayor causa de reclamos ciudadanos por barreras de acceso en el servicio Ambulatorio, fue la oportunidad de asignación de cita con especialistas, la cual presentó 645 registros, equivalentes al 77,06% del total. Las demás causas, representan en conjunto aproximadamente el 23%. Por lo tanto, a continuación, se analizará la oportunidad de asignación de cita con especialistas.

ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	# RECLAMOS
OTORRINOLARINGOLOGÍA	73
OFTALMOLOGÍA	63
NEUROLOGÍA	62
GASTROENTEROLOGÍA	59
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	52
MEDICINA GENERAL	45
DERMATOLOGÍA	38
PSIQUIATRÍA PEDIATRICA	35
ENDOCRINOLOGÍA	28
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	25
ODONTOLOGÍA GENERAL	25
UROLOGÍA	23
MEDICINA ALTERNATIVA	20
MEDICINA INTERNA	12
CIRUGÍA VASCULAR	6

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Las principales especialidades que presentaron reclamos por inoportunidad en la asignación de citas durante el segundo semestre de 2025 fueron Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, Gastroenterología y Ortopedia y Traumatología, las cuales son ocasionadas por la falta de talento humano para la prestación de estos servicios ambulatorios.

RECLAMOS SERVICIO COMPLEMENTARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	53	20,70%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	40	15,63%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	37	14,45%
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	36	14,06%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	31	12,11%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	16	6,25%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	7	2,73%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	6	2,34%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	2,34%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	6	2,34%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	5	1,95%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	5	1,95%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	4	1,56%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	4	1,56%
TOTAL	256	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios Complementarios registraron el segundo lugar en cantidad de reclamos en el segundo semestre de 2025 con 256 registros, las causas más denunciadas fueron la inoportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnósticas, causada principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de ecografías; la demora en atención en servicios complementarios en las especialidades de Gastroenterología, Cardiología, Urología y Oftalmología; la falta de la oportunidad en la entrega de medicamentos; y la inoportunidad de citas procedimientos y atención en servicios complementarios. Las demás causas representan un poco más del 23% del total.

RECLAMOS SERVICIO HOSPITALARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	46	31,51%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	32	21,92%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	18	12,33%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	14	9,59%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	11	7,53%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	7	4,79%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	6	4,11%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	5	3,42%
NO ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	3	2,05%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2	1,37%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	2	1,37%
TOTAL	146	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios Hospitalarios ocuparon el tercer lugar en el número de reclamos en el segundo semestre de 2025 con 146 registros, las causas más presentadas fueron la inoportunidad en la programación de cirugía, inconformidad servicio de enfermería, principalmente en los Hospitales de Meissen y El Tunal, e inconformidad con la información sobre el estado del paciente. En lo relacionado con la inoportunidad en la programación de cirugía, esta se presentó principalmente en cirugía general y cirugía ortopédica (mano, hombro, cadera, columna, pelvis, acetábulo).

RECLAMOS SERVICIO URGENCIAS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	35	32,11%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	19	17,43%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	16	14,68%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	15	13,76%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	11	10,09%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	5	4,59%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	5	4,59%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL DE TRIAGE	3	2,75%
TOTAL	109	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios de Urgencias registraron el cuarto lugar en la cantidad de reclamos en el segundo semestre de 2025, con 109 denuncias, las causas más representativas fueron demora en atención de urgencias, inconformidad con la atención de enfermería, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, inconformidad con el diagnóstico del paciente, inconformidad con la información del estado del paciente y la falta de atención en el servicio de urgencias.

RECLAMOS SERVICIO FACTURACIÓN

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	37	39,36%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	35	37,23%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	11	11,70%
COBRO INCORRECTO	8	8,51%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	2	2,13%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,06%
TOTAL	94	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios de Facturación ocuparon el quinto lugar en el total de reclamos presentados en el segundo semestre de 2025, con 94 denuncias, las principales causas de reclamo, se relacionan con la demora en la atención en la facturación y la orientación a los usuarios.

RECLAMOS SERVICIOS DE APOYO

ÁREAS DE APOYO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
VIGILANCIA	20	28,17%
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	11	15,49%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	10	14,08%
SISTEMAS	8	11,27%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	7	9,86%
SERVICIOS GENERALES	6	8,45%
ALIMENTOS	3	4,23%
PROFESIONAL DE ENLACE	1	1,41%
TERCERIZADOS	1	1,41%
SEGURIDAD AL PACIENTE	1	1,41%
AYUDAS TÉCNICAS	1	1,41%
CORRESPONDENCIA	1	1,41%
PROYECTOS	1	1,41%
TOTAL	71	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

El sexto lugar en el segundo semestre de 2025, lo ocuparon los reclamos por los Servicios de Apoyo, con 71 registros, relacionados principalmente con las áreas de vigilancia, inconformidades con restructuraciones de los servicios de salud en las unidades de La Reforma y Destino, mantenimiento e infraestructura y sistemas TICS, por caídas del sistema en las unidades, entre las más representativas. En menor proporción, se encuentran los reclamos por historia clínica - gestión documental, servicios generales, alimentos y profesionales de enlace, entre otros.

RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	10	34,48%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	7	24,14%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	4	13,79%
INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD	3	10,34%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	3	10,34%
NO ENTREGA DE TURNO	1	3,45%
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA A PQRSD-F	1	3,45%
TOTAL	29	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Finalmente, en orden de importancia, se encuentran los reclamos por los Servicios al Ciudadano, con 29 denuncias, ocasionados principalmente, por fallas en la orientación a pacientes dentro de las unidades de salud, la terminación en el tercer trimestre de 2025, del convenio del programa de Ruta de la Salud, con la Secretaría Distrital de Salud y la demora en atención de servicio al ciudadano, mientras que las demás causas, se distribuyeron casi en la misma proporción.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: “Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa”.

Los derechos de petición de interés particular, ocuparon el segundo lugar entre las tipologías que más se registraron en el segundo semestre de 2025, con 434 registros, equivalentes al 16,24% del total de peticiones. En este sentido, registraron un aumento

de 33 derechos de petición, respecto al mismo periodo de 2024, en el que se presentaron 401 derechos de petición de interés particular. Estos fueron ocasionados por la solicitud de trámites como asignación de cita, concepto sanitario y motivos recurrentes, como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de Ruta de la Salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaría Distrital de Salud.

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

Las felicitaciones, fueron la tipología de petición que ocupó el tercer lugar en el segundo semestre de 2025, con 365 registros, representando el 13,66% del total de peticiones registradas, las cuales son reconocimientos a la labor de los funcionarios y colaboradores durante el periodo analizado.

FELICITACIONES POR SERVICIOS

SERVICIO	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	142	38,90%
SERVICIOS AL CIUDADANO	87	23,84%
HOSPITALARIOS	61	16,71%
AREAS DE APOYO	26	7,12%
URGENCIAS	24	6,58%
GESTION DEL RIESGO	14	3,84%
COMPLEMENTARIOS	5	1,37%
FACTURACIÓN	4	1,10%
APH	2	0,55%
TOTAL	305	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Los servicios que más felicitaciones recibieron en el periodo, fueron Servicios Ambulatorios con 142 registros, que representan el 38,90% del total; seguido de los Servicios al Ciudadano, con 87 y 23,84% y los Servicios Hospitalarios con 61 y 16,71%, entendiendo que en estos servicios es donde los usuarios experimentan mayor satisfacción, además de que en estas áreas se tiene mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

En cuarto lugar, están las Áreas de Apoyo con 26 y 7,12%; en quinto lugar, están los Servicios de Urgencias con 24 y 6,58%, entre los más representativos. Los demás servicios se distribuyeron el 6,85%, restante de las felicitaciones.

FELICITACIONES POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIÓNES	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
RUTA DE LA SALUD	-	48	
CAPS EL TUNAL	117.772	35	0,03%
MANUELA BELTRÁN	66.867	34	0,05%
HOSPITAL TUNAL	43.844	29	0,07%
DANUBIO	53.689	28	0,05%
MARICHUELA	105.777	25	0,02%
MEISSEN	110.464	24	0,02%
SAN BENITO	46.290	22	0,05%
TUNJUELITO	5.280	21	0,40%
VISTA HERMOSA	101.959	20	0,02%
BETANIA	36.958	16	0,04%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	13	
CANDELARIA	126.809	11	0,01%
SANTA LIBRADA	8.539	8	0,09%
USME	16.400	6	0,04%
EL CARMEN	69.366	5	0,01%
CENTRAL PQRSD	-	4	
REFORMA	7.037	3	0,04%
MOCHUELO	5.844	3	
LA ESTRELLA	294	2	0,68%
APH	-	2	
SALUD FLORA	9.374	2	
PASQUILLA	2.893	2	0,07%
NAZARETH	3.899	1	0,03%
JERUSALÉN	2.129	1	0,05%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	2.622	-	0,00%
DESTINO	3.110	-	0,00%
TOTAL	947.216	365	0,04%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Durante el segundo semestre del año 2025, se prestó un total de 947.216 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 365 felicitaciones, los cuales representan un 0,04% frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

Mas del 78% de las felicitaciones estuvieron concentradas en la Ruta de la Salud, con 48 registros y las USS CAPS Tunal con 35, Manuela Beltrán con 34, Hospital Tunal con 29, Danubio con 28, Marichuela con 25, Meissen con 24, San Benito con 22, Tunjuelito con 21 y Vista Hermosa con 20, entre las más representativas, con el reconocimiento de los usuarios por la labor prestada por parte de los colaboradores.

Sin embargo, al contrastar el número de felicitaciones contra el total de atenciones, se encuentra que la mayor participación, la tienen las USS La Estrella y Tunjuelito, con el 0,68% y 0,40% de participación, lo que indica que obtuvieron más felicitaciones con menos cantidad atenciones, respectivamente.

QUEJAS: “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”.

Las quejas registraron el cuarto lugar entre las tipologías de petición presentadas en el segundo semestre de 2025, con 209 denuncias, representando el 7,82%, del total de peticiones del periodo, las cuales responden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud.

QUEJAS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	45	21,53%
HOSPITALARIOS	34	16,27%
URGENCIAS	31	14,83%
AREAS DE APOYO	31	14,83%
FACTURACIÓN	24	11,48%
S. CIUDADANO	17	8,13%
COMPLEMENTARIOS	15	7,18%
GESTION DEL RIESGO	6	2,87%
APH	5	2,39%
CALL CENTER	1	0,48%
TOTAL	209	100%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Los servicios que más quejas recibieron en el periodo, fueron, Servicios Ambulatorios, con 45, que representan el 21,53% del total; en segundo lugar, los Servicios Hospitalarios con 34 y 16,27%, en tercer y cuarto lugar, los Servicios de Urgencias y Áreas de Apoyo, cada uno con 31 QUEJAS y 14,83% de participación, seguidos de Facturación con 24 y 11,48%, Servicios Ciudadanos, con 17 y 8,13% y Servicios Complementarios con 15 y 7,18%, entre los más representativos. Los demás servicios representan aproximadamente el 5,74%, con 12 quejas.

QUEJAS POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIones	# QUEJAS	% PARTICIPACIÓN
MEISSEN	110.464	41	0,04%
HOSPITAL TUNAL	43.844	28	0,06%
CENTRAL PQRSD	-	24	
CAPS EL TUNAL	117.772	19	0,02%
VISTA HERMOSA	101.959	13	0,01%
EL CARMEN	69.366	12	0,02%
CANDELARIA LA NUEVA	126.809	11	0,01%
MARICHUELA	105.777	9	0,01%
TUNJUELITO	5.280	9	0,17%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	6	
MANUELA BELTRÁN	66.867	5	0,01%
SAN BENITO	46.290	5	0,01%
APH	-	5	
BETANIA	36.958	4	0,01%
LA ESTRELLA	294	4	1,36%
RUTA DE LA SALUD	-	3	
SALUD FLORA	9.374	3	0,03%
DANUBIO	53.689	3	0,01%
SANTA LIBRADA	8.539	2	0,02%
PASQUILLA	2.893	2	0,07%
REFORMA	7.037	1	0,01%
NAZARETH	3.899	-	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	2.622	-	0,00%
USME	16.400	-	0,00%
DESTINO	3.110	-	0,00%
JERUSALÉN	2.129	-	0,00%
MOCHUELO	5.844	-	0,00%
TOTAL	947.216	209	0,02%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

Las 209 quejas recibidas en el segundo semestre de 2025, representan un 0,02% frente a las 947.216 atenciones realizadas en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur.

Cerca del 80% de las quejas se concentraron en las USS Meissen con 41, Hospital Tunal con 28, Central PQRSD con 24, CAPS Tunal con 19, Vista Hermosa con 13, el Carmen con 12, Candelaria la Nueva con 11, y Marichuela y Tunjuelito con 9, cada una.

Es importante destacar que el número de quejas, frente al número de atenciones por unidad, representó una participación importante en la USS La Estrella, en la que hubo 294 atenciones con 4 quejas, que representan el 1,36% de participación, siendo la más alta de las unidades, saliéndose del promedio.

En sentido contrario, es importante destacar que hubo USS en las que se prestó un número importante de atenciones y presentaron muy pocas quejas, como las USS Candelaria la Nueva con 126.809 atenciones y 11 quejas, Marichuela con 105.777 atenciones y 9 quejas, Vista Hermosa con 101.959 atenciones y 13 quejas, Manuela Beltrán con 66.867 atenciones y 5 quejas, y Danubio con 53.689 atenciones y 3 quejas.

De igual manera, en la USS Usme se prestó 16.400 atenciones y no hubo quejas.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: “*Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias*”.

Dando cumplimiento al artículo 4 de la Ley 1712 de 2014, en el segundo semestre de 2025, se dio respuesta, en los tiempos establecidos, a doce (12) solicitudes de acceso a la información.

1. Solicitud de Historia Clínica, sin anexos, se envía a ampliación. Se traslada a otra entidad por competencia.
2. Solicitud de aclaración del diagnóstico médico emitido por el Dr. Julián Parga. Se cierra por desistimiento.
3. Solicitud de información fecha de vencimiento del implante subdérmico puesto en el Hospital Meissen. Se traslada a otra entidad por competencia.
4. Solicitud de información fecha de vencimiento del implante subdérmico puesto en el Hospital Meissen. Se respondió en 6 días.
5. Renovación representación legal. Se respondió en 9 días.
6. Solicitud de Información Pública Estado de contrato para la Dotación y Construcción Hospital de Usme, fecha de Adquisición del terreno o lote para la Construcción del Hospital De Usme. Se respondió en 10 días.
7. Solicitud de Información Pública para proyecto de tesis estudiante de maestría. Se respondió en 16 días.
8. Solicitud de Información sobre hospitales de tercer nivel y volumen diario de atención en Bogotá. Se respondió en 10 días.
9. Solicitud de los planos arquitectónicos de los Centros de Salud Betania, Marichuela, Tunal, Ismael Perdomo. Se respondió en 17 días.
10. Solicitud de Información persona desaparecida, se requiere reporte de ambulancias que pudieran atender un accidente el día 5 de noviembre en la ciudad de Bogotá. Se respondió en 7 días.
11. Solicitud de Información sobre trámite de la clínica nuestra señora de la paz por caso de intento suicida menor Ana Isabela XXXXX con TI XXXXX238. Se respondió en 2 días.
12. Solicitud de Información sobre la naturaleza de PQRS en los establecimientos de salud de la Subred Sur y número total de PQRS interpuestas a cada establecimiento de salud. Se respondió en 15 días.

Como se puede observar, de estas 12 solicitudes, la numero 1, no corresponde a solicitud de acceso a la información pública. Por el contrario, está relacionada con la realización de trámites al interior de la Subred Sur, como se verá a continuación.

TRÁMITES Y SERVICIOS

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, cuenta con 12 Trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

1. Asignación de cita para la prestación de servicios en salud.
2. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.
3. Imágenes diagnosticas.
4. Urgencias.
5. Terapias.
6. Examen laboratorio clínico.
7. Historia clínica.
8. Concepto sanitario.
9. Certificado de nacido vivo.
10. Certificado de defunción.
11. Vacunación antirrábica de caninos y felinos.
12. Vacunación Humana.

Dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3, de la Secretaría General, estos no se registran en la página del Sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, las barreras de acceso en la atención de los trámites, quedaron inmersas en el siguiente análisis.

BARRERAS DE ACCESO

BARRERA DE ACCESO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	891	50,34%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	607	34,29%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	209	11,81%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	50	2,82%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	5	0,28%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	5	0,28%
NEGACIÓN SERVICIOS.	3	0,17%
TOTAL	1.770	100,00%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F III y IV Trimestre de 2025 - PCSC

En el segundo semestre de 2025, la principal Barrera de Acceso, estuvo relacionada con la falta de oportunidad a los servicios de salud, con 891 registros, equivalente a un 50,34% del total de peticiones. Seguida por la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 34,29%, correspondiente a 607 denuncias. En tercer lugar y no menos importante, la atención deshumanizada con 209 registros y un 11,81% del total.

Finalmente, entre las cuatro Barreras de Acceso más representativas, se encuentra el no suministro de medicamentos con un 2,82% y 50 registros.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los informes presentados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, del tercer y cuarto trimestre de 2025, y consolidada por la Oficina de Control Interno, se puede concluir:

- La Subred Sur dio respuesta al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, con cierre en sistema de 10,3 días promedio para la respuesta.
- El canal más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre de 2025, fue el buzón, con 1.917 peticiones, que representan el 71,74% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 513 y un 19,20% de participación.
- En el segundo semestre de 2025 se recibió un total de 2.672 peticiones, registrando una reducción del 3,57%, equivalente a 99 peticiones menos comparado con el segundo semestre de 2024, en el que se presentaron 2.771 PQRSD-F. Sin embargo, el número total de atenciones, también se redujo, en el segundo semestre de 2025, se prestó un total de 947.218 atenciones, registrando una disminución del 13,27%, correspondiente a 144.975 atenciones menos que en el segundo semestre de 2024, en el que se realizaron 1.092.193 atenciones. Esta situación se refleja en un aumento del 0,03% en la participación de las PQRSD-F relacionadas con el numero de atenciones, al pasar de 0,25% en II semestre de 2024 al 0,28% en el mismo periodo de 2025.
- La dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 699 peticiones gestionadas, que representan el 26,16% del total.
- El 14,79 del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 395 solicitudes, seguida de solicitudes realizadas por personas con discapacidad, las cuales representan un 3,14% con 84 solicitudes.
- El Reclamo con 1.569 registros, se ubica en primer lugar del total de las peticiones, los derechos de petición de interés particular con 434 solicitudes, en segundo lugar, felicitaciones con 365 en el tercer puesto y quejas con 209 denuncias, en el cuarto.
- Se presentó un aumento de 2 denuncias por actos de corrupción, pasando de 10 a 12 entre el segundo semestre de 2024 y el mismo periodo de 2025.
- Las USS que más reclamos registraron en el periodo son CAPS Tunal con 307 y Hospital Meissen con 224. Mientras que las que presentaron una relación mayor entre los reclamos registrados y el número de atenciones, son las USS La Reforma con 0,40%, La Estrella con 0,34%, Destino 0,32, Tunjuelito con 0,28% y CAPS con 0,26%.
- El Servicio Ambulatorio fue el que presentó más reclamos con 837 y un 53,35% del total. Dentro de estos, la causa más recurrente fue la inoportunidad de asignación de cita, con mayor incidencia en las especialidades de Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, Gastroenterología y Ortopedia y

Traumatología.

- El Servicio Complementario con 256 registros y un 15,68% del total, fue el segundo servicio con más reclamos, las causas de PQRSD-F con más reiteraciones fueron, la inoportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes diagnosticas, ocasionada principalmente por la inoportunidad en la asignación de citas para ecografías; la demora en atención en servicios complementarios en las especialidades de Gastroenterología, Cardiología, Urología y Oftalmología; y la inoportunidad en la entrega de medicamentos.
- El tercer lugar en el número de reclamos, lo ocupó el Servicio Hospitalario con 146 registros y un 9,31% del total, dentro de este, el reclamo más representativo es la inoportunidad en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general y cirugía ortopédica (mano, hombro, cadera, columna, pelvis, acetábulo).
- El Servicio de Urgencias con 109 registros y un 6,95% del total de reclamos, ocupó el cuarto lugar, las causas más representativas fueron la demora en atención de urgencias e inconformidad con la atención de enfermería, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal.
- En el Servicio de Facturación, que ocupó el quinto lugar con 94 reclamos y un 5,99% del total, las principales causas se relacionan con la demora en la atención en la facturación y fallas en la orientación a los usuarios.
- Los 71 reclamos en los Servicios de Apoyo con 4,59%, están relacionados principalmente con las áreas de vigilancia, inconformidades con restructuraciones de los servicios de salud en las unidades de La Reforma y Destino; mantenimiento e infraestructura; y sistemas TICS, por caídas del sistema en las unidades.
- Servicio al Ciudadano registró un 1,85% del total, con 29 reclamos, ocasionados principalmente por fallas en la orientación a pacientes, dentro de las unidades de salud; y la terminación en el tercer trimestre de 2025, del convenio del programa de Ruta de la Salud, con la Secretaría Distrital de Salud.
- Los Servicios Ambulatorios, ocuparon el primer lugar en las felicitaciones, con 142 registros, que representan el 38,90% del total; seguido de los Servicios al Ciudadano, con 87 y 23,84% y los Servicios Hospitalarios con 61 y 16,71%, entendiendo que en estos servicios es donde los usuarios experimentan mayor satisfacción y manifiestan el reconocimiento por la labor de los colaboradores, especialmente en la Ruta de la Salud, el CAPS Tunal, USS Manuela Beltrán, Hospital Tunal, USS Danubio y USS Marichuela.
- Los servicios que más quejas recibieron en el periodo, fueron, Servicios Ambulatorios, con 45, que representan el 21,53% del total; los Servicios Hospitalarios con 34 y 16,27%, en tercer y cuarto lugar, los Servicios de Urgencias y Áreas de Apoyo, cada uno con 31 y 14,83%, seguidos de Facturación con 24 y 11,48%.
- Las USS que más quejas presentaron, fueron Hospital Tunal y la USS Meissen, la mayoría por deshumanizaciones en el servicio de urgencias, por parte de enfermeras y médicos, al igual que el área de facturación en consulta externa, frente a la atención a los usuarios, estas unidades han presentado altos niveles recurrentes de quejas en los últimos periodos.

- La USS La Estrella, es la unidad en la que hubo mayor concentración de quejas, respecto al número de atenciones, 4 quejas en apenas 294 atenciones, que representan el 1,36% de participación.

FORTALEZAS

- El proceso cuenta con el documento “PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PQRSD-F PS-SC-NEU-PR-02 V13, el cual fue actualizado el 1 de abril de 2025. El objetivo es estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre de los derechos de petición (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de Copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas) por la prestación de servicios de salud, en cumplimiento a la normatividad vigente.
- Los Servicios Ambulatorios, Servicios al Ciudadano y Servicios Hospitalarios recibieron un importante reconocimiento a su gestión, mediante las felicitaciones. Sin embargo, también son los que más quejas registraron, seguramente por la gran cantidad de pacientes atendidos.
- Es importante destacar que hubo USS en las que se prestó un número importante de atenciones y presentaron muy pocas quejas, como las USS Candelaria la Nueva con 126.809 atenciones y 11 quejas, Marichuela con 105.777 atenciones y 9 quejas, Vista Hermosa con 101.959 atenciones y 13 quejas, Manuela Beltrán con 66.867 atenciones y 5 quejas, y Danubio con 53.689 atenciones y 3 quejas.
- De igual manera, en la USS Usme se prestó 16.400 atenciones y no se registraron quejas.

RECOMENDACIONES

- Continuar con el seguimiento desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, al cumplimiento con las respuestas a las PQRSD-F, con criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad, por parte de los procesos y áreas de la Subred Sur.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por cada proceso y servicio, teniendo en cuenta lo manifestado por los usuarios en el segundo semestre de 2025 y plasmadas en los informes trimestrales de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el objetivo de disminuir las PQRSD-F ocasionadas por las mismas causas, en la vigencia 2026.
- Realizar seguimiento a la gestión de las denuncias por actos de corrupción.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Servicios Ambulatorios para mejorar la oportunidad en la asignación de citas, especialmente en las especialidades de Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, Gastroenterología y Ortopedia y Traumatología.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Servicios Complementarios para mejorar la oportunidad en la asignación de citas de radiología e imágenes



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E

INFORME EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y/O REPORTE DE LEY

CIN-FT-03 V2

diagnosticas (ecografías), la oportunidad en atención en servicios complementarios en las especialidades de Gastroenterología, Cardiología, Urología y Oftalmología; y la oportunidad en la entrega de medicamentos.

- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Servicios Hospitalarios para mejorar la oportunidad en la programación de cirugía general y cirugía ortopédica.
- Solicitar plan de mejoramiento a la Dirección de Urgencias para disminuir los tiempos de atención y mejorar la atención de enfermería.
- Solicitar plan de mejoramiento al Servicio de Facturación para disminuir los tiempos de atención en facturación y mejorar la orientación a los usuarios.
- Implementar estrategias para fortalecer la atención al usuario en las áreas que presentaron menor número de reconocimientos y alto número de quejas, como Facturación, Servicios Complementarios, Servicios Ambulatorios, Servicios Hospitalarios, Servicios de Urgencias y Áreas de Apoyo, ya que son la primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.
- Fortalecer las acciones dirigidas a todos los colaboradores de la Subred Sur, para mejorar la humanización en la prestación de los servicios administrativos y asistenciales.
- Socializar los canales de comunicación y denuncia a todos los colaboradores de la Subred Sur.

Aprobado por,

JUAN CARLOS HURTADO SIERRA

Jefe Oficina Control Interno

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Control.interno.jefe@subredsur.gov.co

NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Dionel Prada Esquinas	Profesional Universitario	OCI	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Juan Carlos Hurtado Sierra	Jefe de Oficina	OCI	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	