

**INFORME GESTIÓN PQRSD-F CUARTO 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 IV Trimestre 2025.....	7
1.4. Tipologías .....	8
1.4.1. Reclamos IV Trimestre 2025.....	13
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 Servicios 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 IV 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 .....	30
1.4.3. Felicitaciones IV 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.....	38
1.6. Trámites y servicios .....	40
2. GESTIÓN DE PQRSD-F .....	41
2.1 Mecanismos de Escucha .....	42
2.2. Peticiones por Dependencias .....	43

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.....	45
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	47
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública.....	47
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública IV Trimestre 2025.....	48
2.6. Solicitudes por presuntas denuncias por actos de corrupción.....	48
2.6.1. Solicitudes recibidas por presuntas denuncias por actos de corrupción IV Trimestre 2025.....	49
2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.....	50
3. Conclusiones.....	51
4. Recomendaciones.....	52
5. Acciones Gerenciales de Mejora.....	53
✓ Estrategias preventivas:.....	55
✓ Estrategias Correctivas:.....	55
✓ Estrategias educativas:.....	55

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano – Necesidades y Expectativas, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD-F y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en los meses de octubre, noviembre, diciembre 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.

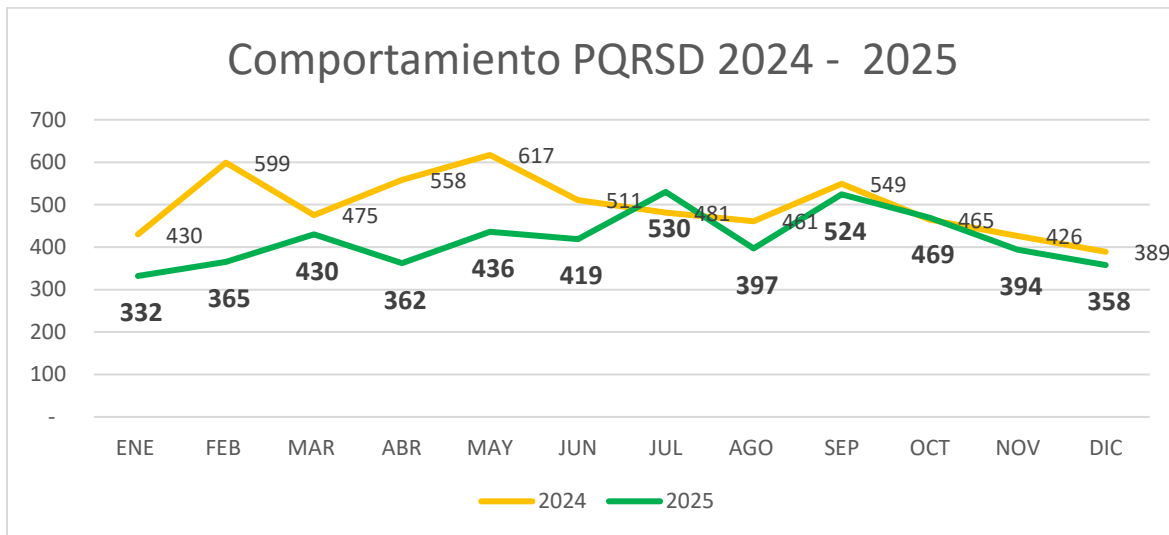
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el cuarto 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 durante el IV trimestre de 2025, en comparación con el mismo periodo de 2024, evidencia una reducción global del 4,61%, al pasar de 1.280 a 1.221 solicitudes. Esta disminución 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.

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.

El último trimestre refleja un notorio descenso sostenido en el ingreso de PQRSD, ligeramente favorable en 2025 frente a 2024 con una reducción de 59 solicitudes. Este comportamiento es coherente con la tendencia histórica del periodo, fortaleciendo el cierre del año con menor presión operativa.

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.

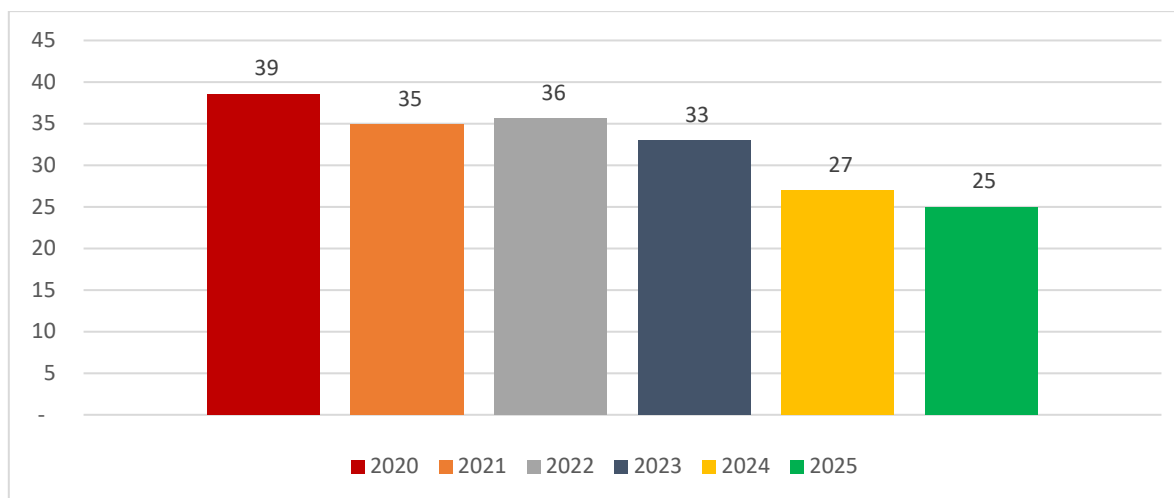
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2025

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	31	29	24	25

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2025

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



Fuente: Reporte SDGPC y Dinámica Gerencial 2020-2025

La información consolidada evidencia una tendencia sostenida a la disminución en la tasa de solicitudes ciudadanas por cada 10.000 atenciones entre 2020 y 2025. Este comportamiento sugiere una mejora progresiva en la calidad de los servicios prestados, así como en los mecanismos de respuesta institucional frente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

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, debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, además 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 cuarto 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 IV Trimestre 2025**

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.221	437.666	0,28%

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025

De acuerdo al número de atenciones en el cuarto trimestre de 2025 (n= 437.666) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.221) la tasa de participación de Derechos de Petición es 28 solicitudes por cada 10.000 atenciones, manteniendo la tasa de participación de interposiciones ciudadanas frente a los servicios que presta la Subred Sur a 28 solicitudes en el tercer trimestre.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades disminuyeron un 14,11% en comparación al tercer trimestre del 2025 pasando de 509.552 a 437.666 atenciones a usuarios.

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

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

AÑO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2024	465	426	389	1.280
2025	469	394	358	1.221

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025

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



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025

La Gráfica 3 presenta el comparativo del total de PQRSD-F registradas durante el IV trimestre de 2024 y 2025. El análisis evidencia una disminución general del 4,61% en el volumen de solicitudes, lo que confirma una tendencia positiva en la gestión institucional. No obstante, se identifican variaciones mensuales que requieren seguimiento, particularmente en los meses de mayor demanda histórica.

Al realizar un análisis detallado mes por mes se observa que en octubre muestra un comportamiento prácticamente igual entre ambos años. En 2025 se evidencia una

caída frente al pico del mes septiembre (524). Esto indica un inicio de trimestre con estabilización, sin repuntes abruptos.

Para el mes de noviembre se presenta una reducción clara en ambos años, más pronunciada en 2025. La diferencia de 32 casos menos en 2025 está relacionada con las mejoras en la gestión preventiva de barreras de acceso por parte de las áreas involucradas.

Para el mes de diciembre consolida la tendencia descendente del trimestre. En ambos años se alcanza uno de los valores más bajos del periodo anual. En 2025 la cifra es 31 casos menor que en 2024, principalmente por la menor demanda al cierre del año.

Para concluir, la tendencia es clara en cuanto a la disminución en el cuarto 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 noviembre, aunque la diferencia se acorta en diciembre, se mantiene una reducción constante, lo cual es positivo y consistente.

#### 1.4. Tipologías

**Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas**

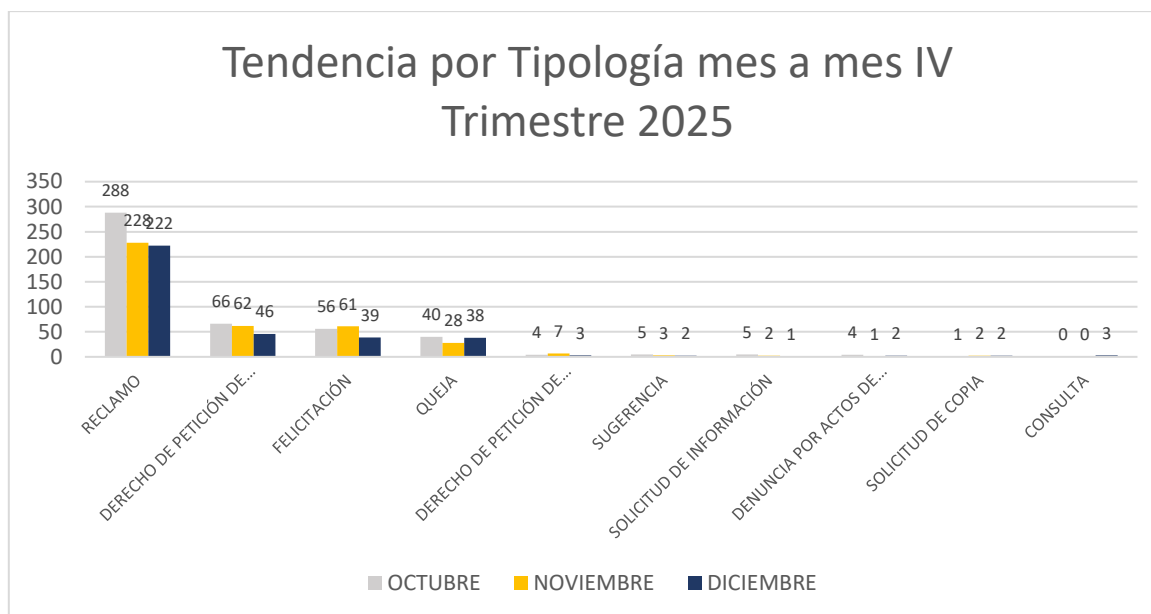
TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	<b>30 días</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de 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 IV 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 octubre, noviembre y diciembre, analizadas por tipología. Se observa una variabilidad considerable en el número de solicitudes ciudadanas mostrando su principal concentración en los Reclamos, Derechos de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas, de manera general se expone a continuación sin embargo el detalle del comportamiento por tipología se evidencia en los apartados dispuestos para cada uno.

Es la tipología con mayor volumen durante todo el trimestre, concentrando la mayor carga operativa. Se observa una disminución progresiva y sostenida del 22,92% de octubre a diciembre sin embargo el descenso más fuerte se presenta entre octubre y noviembre con el 20,83% pasando de 288 a 228 reclamos.

En cuanto a los Derechos de Petición de Interés Particular es la segunda tipología más frecuente en el cuarto trimestre del 2025, mostrando una disminución sostenida mes a mes de 20 casos y una disminución acumulada del 30,30%, 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 y es la única tipología que crece de octubre a noviembre, alcanzando su punto más alto en noviembre sin embargo presenta una caída marcada en diciembre.

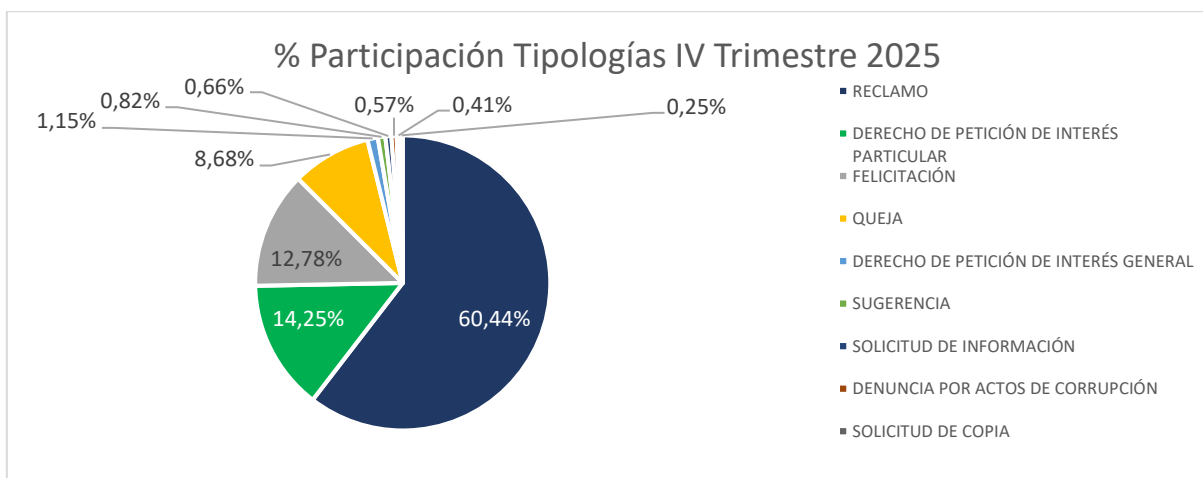
Las quejas presentan un comportamiento irregular en el periodo, reportando 40 quejas en el mes de octubre y 28 en el mes de noviembre, con una disminución del 30%, sin embargo, vuelve a repuntar en el mes de diciembre con 38 atenciones deshumanizadas, es decir un incremento del 35,71%.

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

% PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES TRIMESTRE 2025
RECLAMO	288	228	222	738	60,44%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	66	62	46	174	14,25%
FELICITACIÓN	56	61	39	156	12,78%
QUEJA	40	28	38	106	8,68%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	7	3	14	1,15%
SUGERENCIA	5	3	2	10	0,82%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	2	1	8	0,66%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	1	2	7	0,57%
SOLICITUD DE COPIA	1	2	2	5	0,41%
CONSULTA	0	0	3	3	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>394</b>	<b>358</b>	<b>1221</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025

**Grafica 5. Tipología IV Trimestre 2025**



Fuente: Reporte SDGPC IV 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 cuarto 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 60,44% y un total de 738 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.

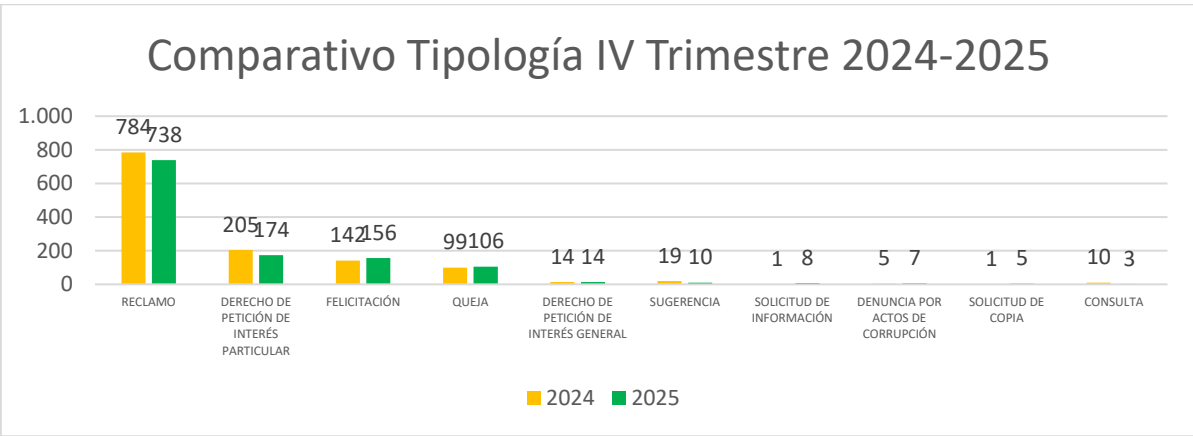
Esta gráfica revela para este periodo las necesidades y las expectativas de los usuarios con relación a los servicios prestados en la Subred Sur y las estrategias que deben tener las diferentes áreas involucradas en las solicitudes de los usuarios su familia y comunidad.

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

TIPOLOGIA	2024	2025
RECLAMO	784	738
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	205	174
FELICITACIÓN	142	156
QUEJA	99	106
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	14	14
SUGERENCIA	19	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	7
SOLICITUD DE COPIA	1	5
CONSULTA	10	3
TOTAL	1.280	1.221

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025

Grafica 6. Tipología Comparativa IV Trimestre 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC IV 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 **4,61%** 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 5,87% en comparación del tercer trimestre del 2024.

En cuanto los derechos de petición de Interés Particular disminuyeron el número de solicitudes de 205 en el 2024 a 174 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 servicios 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 aumentaron un 9,86% para el cuarto trimestre del 2025.

Y finalmente en las principales tipologías las atenciones deshumanizadas para este periodo evaluado aumentaron un 7,07% en comparación con el cuarto trimestre del 2024

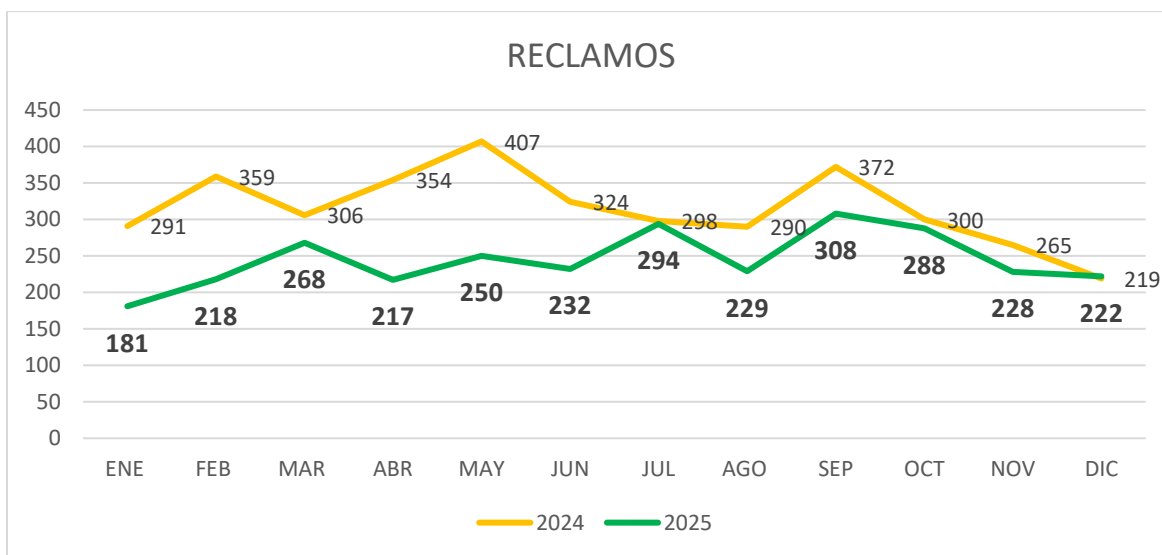
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

#### **1.4.1. Reclamos IV Trimestre 2025**

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

Para el cuarto trimestre se recibieron 738 Reclamos los cuales corresponden al 60,44% del total de PQRS-D-F en el periodo reportado.

**Grafica 7. Comparativo Reclamos IV 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. Durante todo el periodo analizado el número de reclamos en 2025 se mantiene por debajo de 2024, lo que indica una mejora sostenida en la gestión institucional y en la atención a la ciudadanía.

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 los últimos meses.

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.

Cierra el año en 222 reclamos, cifra similar a diciembre de 2024, pero con menor acumulado anual. 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

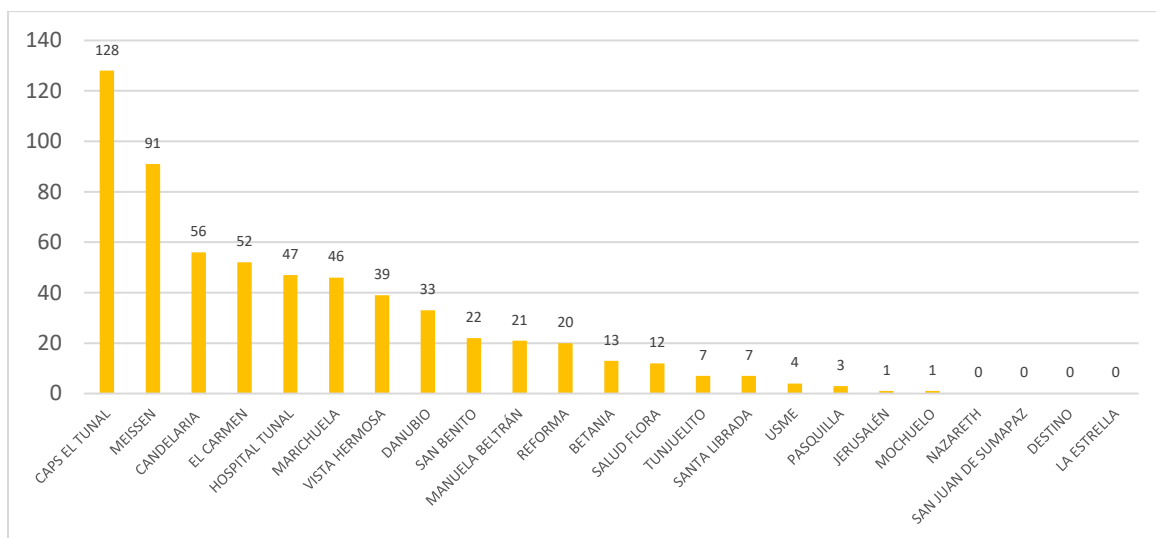
**Tabla 7. Total, Reclamos por unidad de servicios de salud IV Trimestre 2025**

UNIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CAPS EL TUNAL	54	35	39	128	17,34%	58.015	0,22%
CENTRAL PQRS	41	44	36	121	16,40%	N/A	N/A
MEISEN	43	20	28	91	12,33%	51.114	0,18%
CANDELARIA	22	21	13	56	7,59%	60.911	0,09%
EL CARMEN	16	17	19	52	7,05%	30.866	0,17%
HOSPITAL TUNAL	12	18	17	47	6,37%	22.405	0,21%
MARICHUELA	13	20	13	46	6,23%	42.116	0,11%
VISTA HERMOSA	12	18	9	39	5,28%	46.983	0,08%
DANUBIO	13	9	11	33	4,47%	25.394	0,13%
SAN BENITO	14	5	3	22	2,98%	20.986	0,10%
MANUELA BELTRÁN	10	8	3	21	2,85%	29.963	0,07%
REFORMA	9	1	10	20	2,71%	3.925	0,51%
BETANIA	5	4	4	13	1,76%	17.087	0,08%
SALUD FLORA	7	1	4	12	1,63%	4.533	0,26%
GESTIÓN DEL RIESGO	5	2	1	8	1,08%	N/A	N/A
TUNJUELITO	1	2	4	7	0,95%	2.426	0,29%
SANTA LIBRADA	2	1	4	7	0,95%	4.238	0,17%
ruta de la salud	4	1	0	5	0,68%	N/A	N/A
USME	2	1	1	4	0,54%	7.326	0,05%
PASQUILLA	1	0	2	3	0,41%	1.349	0,22%
JERUSALÉN	1	0	0	1	0,14%	949	0,11%
APH	1	0	0	1	0,14%	N/A	N/A
MOCHUELO	0	0	1	1	0,14%	2.662	0,04%
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	1.683	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.090	0,00%
DESTINO	0	0	0	0	0,00%	1.497	0,00%
LA ESTRELLA	0	0	0	0	0,00%	148	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>228</b>	<b>222</b>	<b>738</b>	<b>100%</b>	<b>437.666</b>	<b>0,17%</b>

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



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



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

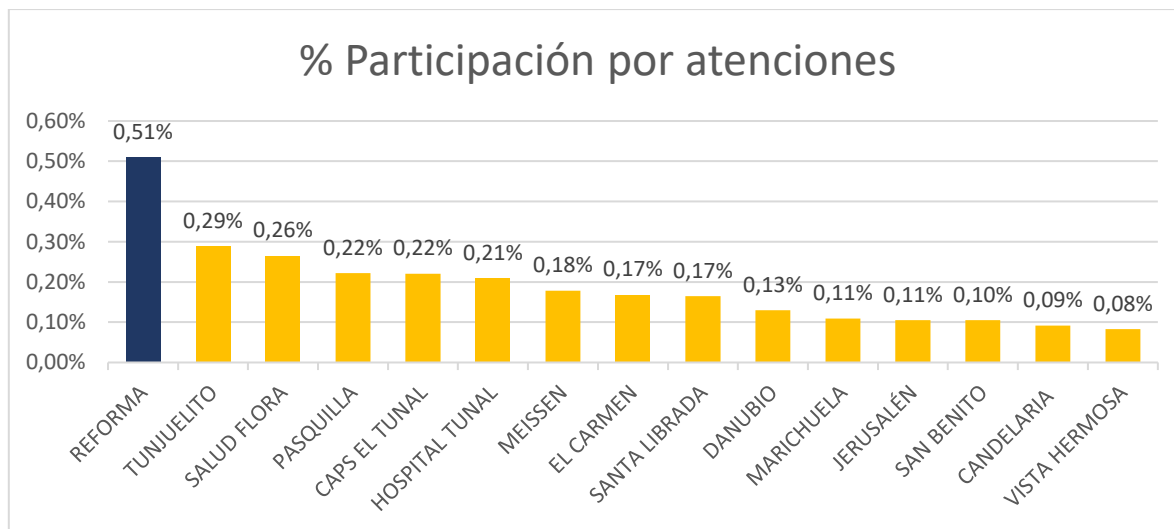
La anterior grafica presenta una distribución de la cantidad de reclamos recibidos por cada Hospital y Centro de Salud. Se observa una gran diferencia entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente mayor de reclamos en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones 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 17,34% y Meissen con el 12,33% sobre el total de reclamos recibidos durante el cuarto trimestre. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un acumulado de 219 manifestaciones por reclamo representando el 29,67% sobre el total de solicitudes; ahora al observar las unidades de Candelaria, El Carmen y Marichuela, se puede evidencia 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 154 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 IV Trimestre 2025**



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

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de La Reforma tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,51% y 3.925 atenciones en el cuarto trimestre, ya que fueron registradas 20 solicitudes, debido a la inconformidad en la oportunidad de entrega de medicamentos y las restricciones del servicio de vacunación.

#### 1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

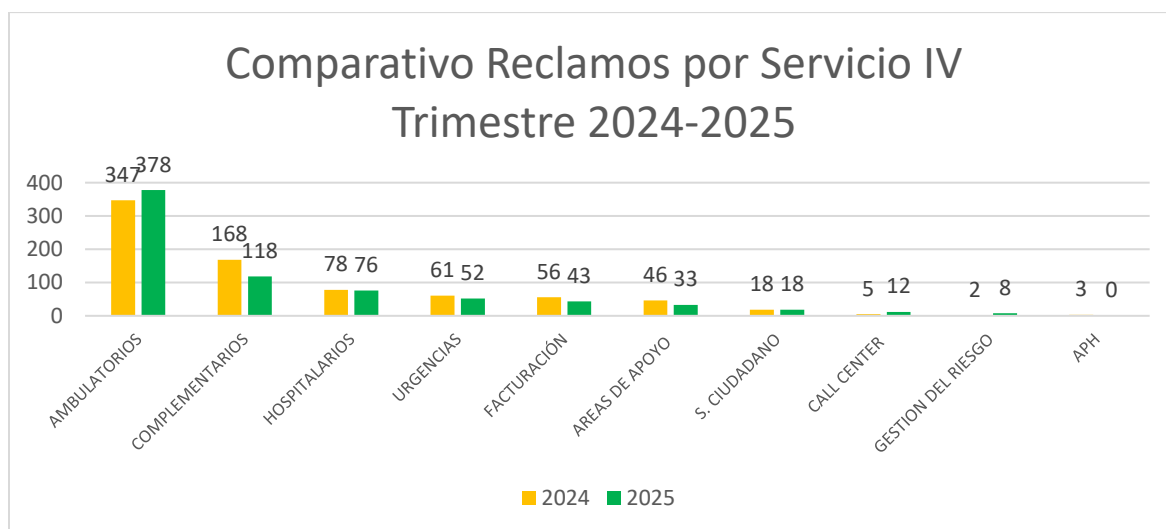
**Tabla 8. Total, Reclamos por servicios IV Trimestre 2025**

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	158	128	92	378	51,22%
COMPLEMENTARIOS	38	37	43	118	15,99%
HOSPITALARIOS	21	29	26	76	10,30%
URGENCIAS	21	11	20	52	7,05%
FACTURACIÓN	19	8	16	43	5,83%
AREAS DE APOYO	15	3	15	33	4,47%
S. CIUDADANO	7	5	6	18	2,44%
CALL CENTER	4	5	3	12	1,63%
GESTION DEL RIESGO	5	2	1	8	1,08%
APH	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>228</b>	<b>222</b>	<b>738</b>	<b>100%</b>

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

Para el cuarto trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 51,22%, disminuyendo un 17,65% el promedio en comparación al trimestre pasado de 459 a 378 solicitudes. Seguida del servicio de Complementarios con un 15,99% y 118 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 IV Trimestre 2024-2025**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV 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 cuarto 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. Sin embargo, el servicio Ambulatorios es el único con aumento significativo con 31 solicitudes representando un 8,93% y concentra el mayor volumen en ambos periodos, por ello se requiere estrategias estructurales prioritarias para la disminución de barreras de acceso.

El servicio de Complementarios a comparación del año 2024 presenta la mayor reducción absoluta del comparativo teniendo una variación de 50 reclamos a lo que representa un 29,76% de disminución.

Los servicios de Hospitalización no presentaron ninguna variación a comparación del cuarto trimestre del 2024, con un promedio de 25 solicitudes mensuales y un porcentaje representativo de 10,30%, sobre le total de reclamos en el periodo (n=738).

Urgencias ocupa el cuarto lugar de los servicios con mayor cantidad de barreras manteniendo la misma tendencia del año 2024, con una leve disminución del 14,75% y promedio de 17 solicitudes en el periodo, con una participación del 7,05% 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 el cuarto trimestre se evidencia una disminución de 13 reclamos representando un 23,21%.

#### 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	128	104	65	297	78,57%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	10	10	11	31	8,20%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	10	6	4	20	5,29%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	4	6	7	17	4,50%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	4	1	4	9	2,38%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	2	1	1	4	1,06%
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>128</b>	<b>92</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

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

Para el IV 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 78,57% con 297 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 378 reclamos, esta causa evidenció un aumento del 21,26% en comparación del cuarto trimestre de 2024 el cual se observaron 245 solicitudes, se evidencia un crecimiento progresivo mes a mes principalmente en el mes de octubre.

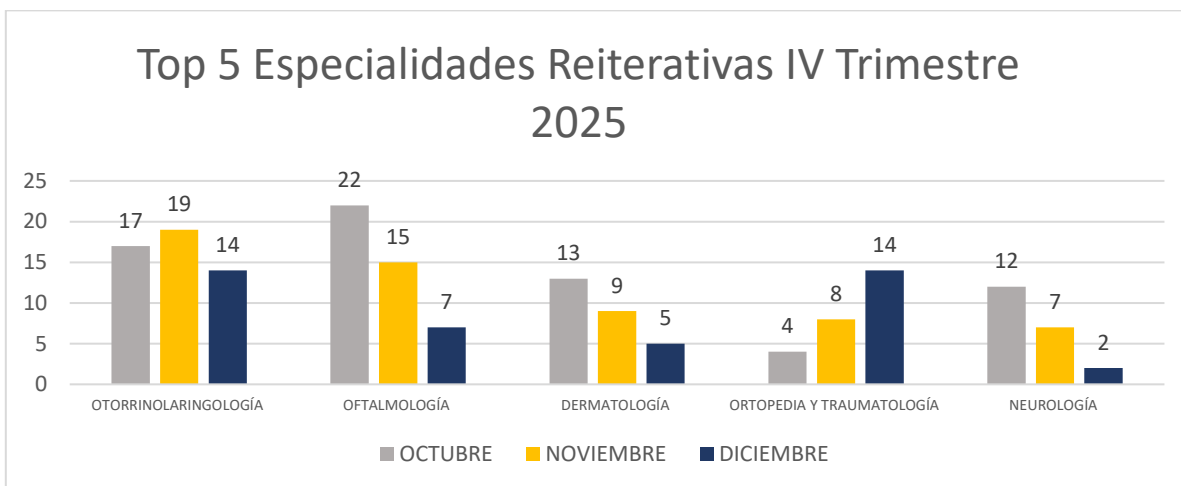
**Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. IV Trimestre 2025**

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE
OTORRINOLARINGOLOGÍA	17	19	14	50
OFTALMOLOGÍA	22	15	7	44
DERMATOLOGÍA	13	9	5	27
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	4	8	14	26
NEUROLOGÍA	12	7	2	21
GASTROENTEROLOGÍA	12	5	2	19

MEDICINA GENERAL	8	4	4	16
ENDOCRINOLOGÍA	4	4	7	15
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	4	4	3	11
UROLOGÍA	5	4	1	10
PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	5	3	1	9
ODONTOLOGÍA GENERAL	2	4	1	7
MEDICINA ALTERNATIVA	3	2	0	5
MEDICINA INTERNA	2	3	0	5
CIRUGÍA VASCULAR	1	2	0	3

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

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



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

La Grafica 11 corresponde a las 5 especialidades reiterativas en el cuarto trimestre de 2025, las cuales corresponden al 78,57% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad para este periodo corresponde a Otorrinolaringología que pasa del sexto puesto en el periodo pasado al primero lugar en el cuarto trimestre, esto debido a la falta de talento humano en las consultas y presentando su mayor aumento en el mes de noviembre con un 11,76%, en comparación al mes de octubre.

La segunda especialidad es Oftalmología que presentó un aumento del 131,58% en el presente periodo del 2025 a comparación del tercer trimestre del 2025, siendo la única especialidad con el mayor crecimiento en barrera de acceso elevando su posición en lo recorrido del año. Sin embargo, se evidencia un descenso progresivo en los meses de noviembre y diciembre.

### 1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios

**Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario IV Trimestre 2025**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	5	10	9	24	31,58%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	5	6	9	20	26,32%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	5	6	1	12	15,79%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	2	2	2	6	7,89%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	2	1	3	6	7,89%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	1	2	1	4	5,26%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	1	1	0	2	2,63%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	0	1	0	1	1,32%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	0	0	1	1	1,32%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	0	0	0	0,00%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

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

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 31,58% y 24 solicitudes seguido por las inconformidades por la atención del personal de enfermería con un 26.32% y 20 solicitudes en el periodo, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el cuarto trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 76 solicitudes.

Para este trimestre reportado, esta dirección presentó un aumento del 8,57% en el cuarto trimestre del 2025 a comparación del tercer trimestre del 2025, pasando de 70 solicitudes a 76 interposiciones ciudadanas por los diferentes mecanismos de escucha.

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

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	2	1	6	9	37,50%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	1	2	1	4	16,67%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	1	1	3	12,50%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	0	2	1	3	12,50%
CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL	0	1	0	1	4,17%
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	0	1	4,17%

CIRUGÍA PEDIÁTRICA	0	1	0	1	4,17%
CIRUGÍA LAPAROSCÓPICA AVANZADA	1	0	0	1	4,17%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	1	0	1	4,17%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

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

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 37,50%, con un promedio de 4 solicitudes mensuales y cirugía ortopédica, con una representación de 16,67%, sobre el total de reclamos por procedimiento quirúrgicos del trimestre.

#### 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

**Tabla 13. Total, Reclamos Por Oportunidad Servicio Complementarios IV Trimestre 2025**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	OCTU-BRE	NOVIEM-BRE	DICIEM-BRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	9	12	12	33	25,78%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2	3	21	26	20,31%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	8	6	20	15,63%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	4	5	5	14	10,94%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	3	4	4	11	8,59%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLÓGIA	3	2	1	6	4,69%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	3	0	2	5	3,91%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	3	1	4	3,13%
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	0	3	0	3	2,34%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1	2	0	3	2,34%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	1	0	2	1,56%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	1	0	0	1	0,78%
<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 PQRS-D-F IV trimestre 2025

Los servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 118 correspondientes a un 15,99% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo disminuyendo el 7,81% en comparación al tercer trimestre del 2025, estas causas están derivadas a la falta de oportunidad para asignación de citas en imágenes diagnósticas y servicios complementarios en las especialidades de Gastroenterología, Cardiología, Urología y Oftalmología.

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

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	6	3	12	21	67,74%
TOMOGRFIA COMPUTADA	2	2	1	5	16,13%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	2	0	2	4	12,90%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	1	0	0	1	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV 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 25,78% con 33 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.

El comportamiento de esta causa aumento en su tendencia pasando de 24 derechos de petición a en el tercer trimestre de 2025 a 24 para el cuarto trimestre del 2025, representando un 29,17%.

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

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1	5	12	18	81,82%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	3	0	3	13,64%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	0	0	1	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 8,59% sobre el total de reclamos recibidos en el IV trimestre del 2025 en el servicio de Complementarios, con un promedio de 8 reclamos mensuales es la quinta causa con mayor cantidad de inconformidades ciudadanas en este servicio. La oportunidad, la demora y la completitud en los medicamentos son las causas frecuentes para el servicio farmacéutico principalmente en las unidades de Marichuela, Destino y la Flora.



#### 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	8	0	8	16	30,77%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	3	4	3	10	19,23%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	4	2	3	9	17,31%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	2	1	4	7	13,46%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	2	2	2	6	11,54%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	2	0	2	3,85%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	1	0	0	1	1,92%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	1	0	0	1	1,92%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

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

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el cuarto trimestre de 2025, presenta una leve disminución del 8,77% con 52 solicitudes, a comparación del tercer trimestre del 2025, que presentaron 57 reclamos. La principal causa para este periodo son las demoras en la atención de urgencias manteniendo un promedio de 8 solicitudes mensuales en comparación al trimestre pasado, la segunda causa recurrente para esta dirección es la inconformidad con la atención de enfermería con un 19.23% 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 IV Trimestre 2025**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	7	2	7	16	37,21%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	7	4	5	16	37,21%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	3	0	3	6	13,95%
COBRO INCORRECTO	2	1	0	3	6,98%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	0	1	1	2	4,65%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	0	0	0	0	0,00%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

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

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el segundo trimestre de 5,83% con 43 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presentó una disminución de 15,69%, 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 servicios.

#### 1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

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

SERVICIO AL CIUDADANO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	1	2	5	8	44,44%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	1	2	0	3	16,67%
INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD	2	0	1	3	16,67%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	1	1	0	2	11,11%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	0	0	1	5,56%
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA A PQRS-D-F	1	0	0	1	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

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

Los reclamos para el área de Servicio al Ciudadano durante el cuarto trimestre, estuvieron relacionados con la orientación a paciente dentro de las unidades de salud un porcentaje de participación del 44,44% y una disminución sobre esta causa del 57,89%, pasando de 19 reclamos a 8 en el cuarto trimestre.

#### 1.4.1.2.7. Reclamos servicios de apoyo.

**Tabla 19. Total, Reclamos Áreas de Apoyo IV Trimestre 2025**

ÁREAS DE APOYO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	4	0	7	11	34,38%
VIGILANCIA	2	1	5	8	25,00%
SERVICIOS GENERALES	3	0	2	5	15,63%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	0	2	6,25%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	0	1	1	2	6,25%
SISTEMAS	1	0	0	1	3,13%
ALIMENTOS	1	0	0	1	3,13%
TERCERIZADOS	1	0	0	1	3,13%
PROFESIONAL DE ENLACE	1	0	0	1	3,13%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

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

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo disminuyeron, pasando de 39 reclamos a 32 solicitudes en comparación al tercer trimestre del 2025, las causas están relacionadas con inconformidades con reestructuraciones de los servicios de salud las unidades de La Reforma y Destino con el 34,38%, seguido por el

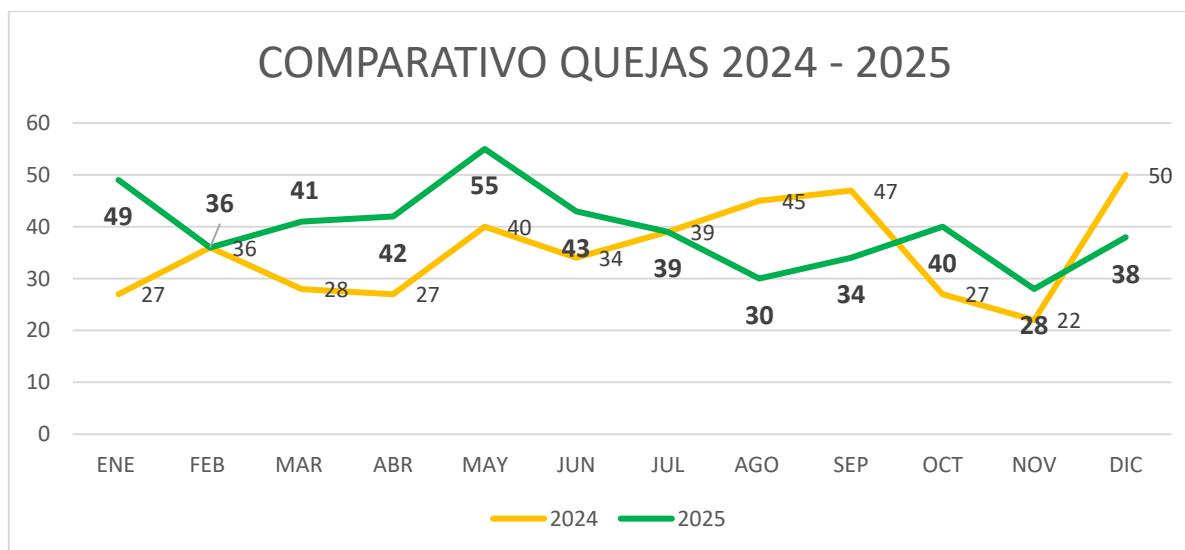
Mantenimiento e Infraestructura con el 25,00% y Servicios Generales con el 15,63%, respectivamente sobre el total de 32 reclamos presentados en esta área.

#### 1.4.2. Quejas IV 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 IV trimestre de 2025, se recibieron 106 quejas, correspondiente al 8,68% del total de las manifestaciones (n=1.221), mientras que para el tercer trimestre del 2025 esta tipología correspondió al 7,10% (n=103) sobre un total de 1.451 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 se mantiene en comparación del tercer trimestre del 2025 con un leve repunte del 2,91% pasando de 103 a 106 quejas.

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 40 de casos de atención deshumanización en el mes de octubre y un descenso progresivo en los dos últimos meses del año.

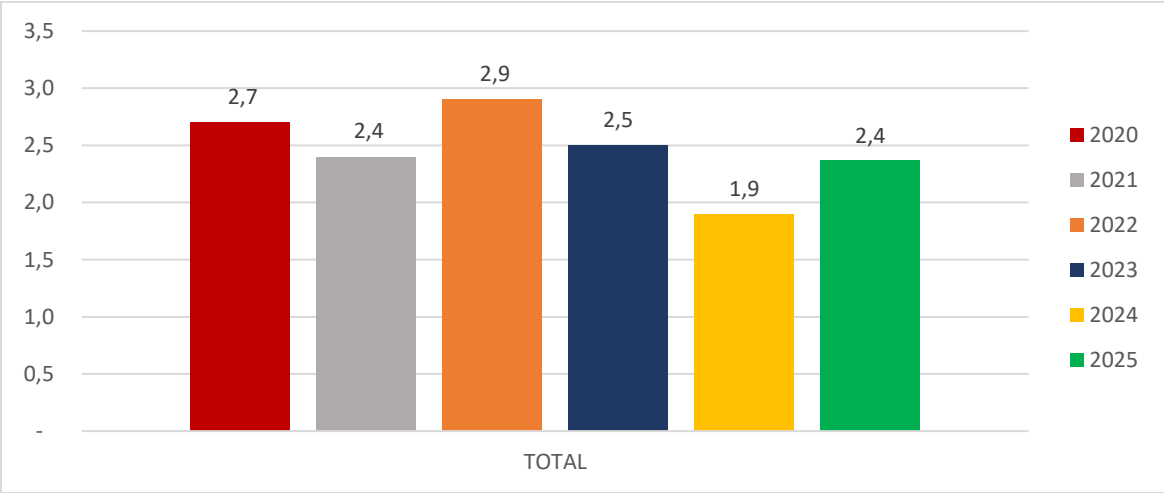
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2025

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	2,6	2,0	2,6	2,4

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-FI V 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 IV trimestre 2025.

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

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

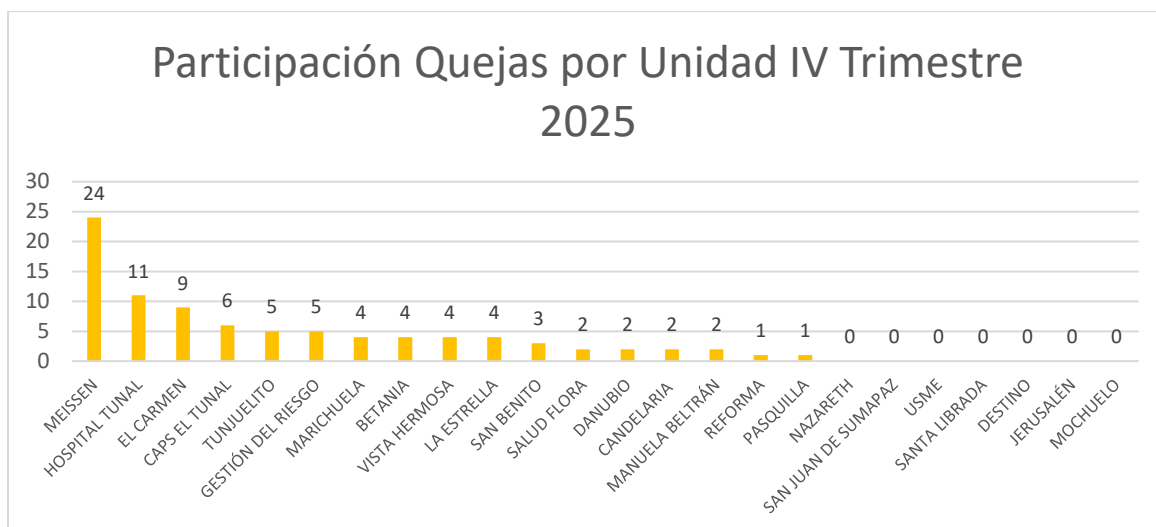
#### 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

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

UNIDAD	TOTAL, TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	24	22,64%	51.114	0,05%
CENTRAL PQRS	13	12,26%	N/A	N/A
HOSPITAL TUNAL	11	10,38%	22.405	0,05%
EL CARMEN	9	8,49%	30.866	0,03%
CAPS EL TUNAL	6	5,66%	58.015	0,01%
TUNJUELITO	5	4,72%	2.426	0,21%
GESTIÓN DEL RIESGO	5	4,72%	N/A	N/A
MARICHUELA	4	3,77%	42.116	0,01%
BETANIA	4	3,77%	17.087	0,02%
VISTA HERMOSA	4	3,77%	46.983	0,01%
LA ESTRELLA	4	3,77%	148	2,70%
SAN BENITO	3	2,83%	20.986	0,01%
APH	3	2,83%	N/A	N/A
SALUD FLORA	2	1,89%	4.533	0,04%
DANUBIO	2	1,89%	25.394	0,01%
CANDELARIA	2	1,89%	60.911	0,00%
MANUELA BELTRÁN	2	1,89%	29.963	0,01%
REFORMA	1	0,94%	3.925	0,03%
PASQUILLA	1	0,94%	1.349	0,07%
ruta de la salud	1	0,94%	N/A	N/A
NAZARETH	0	0,00%	1.683	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.090	0,00%
USME	0	0,00%	7.326	0,00%
SANTA LIBRADA	0	0,00%	4.238	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.497	0,00%
JERUSALÉN	0	0,00%	949	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	2.662	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>437.666</b>	<b>0,03%</b>

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

**Grafica 14. Cantidad de quejas por unidad IV Trimestre 2025**



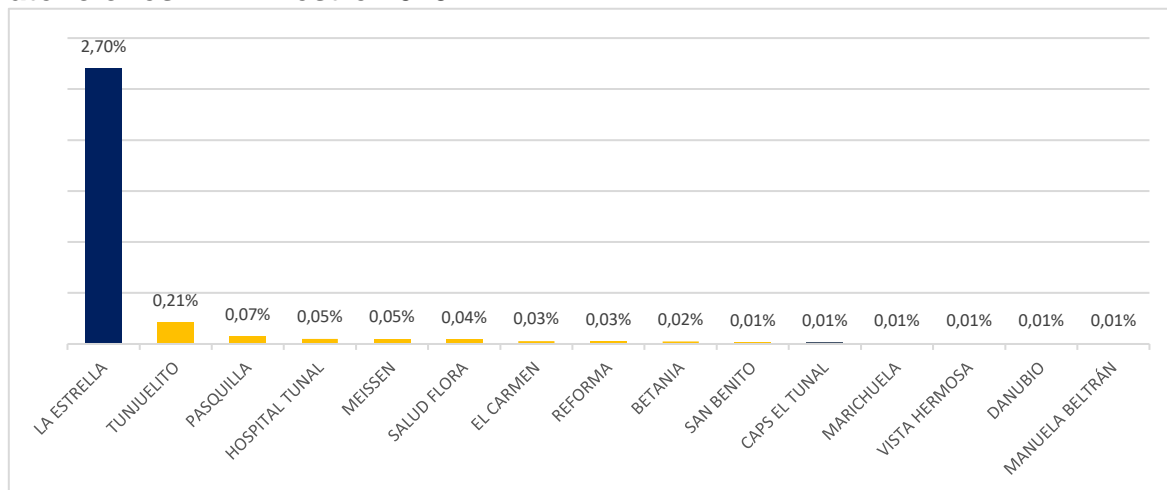
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F IV trimestre 2025.

De acuerdo a la gráfica 14 sobre la cantidad de quejas por unidad en el cuarto trimestre se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los hospitales de Meissen y El Tunal y sumando 35 quejas las cuales representan un acumulado del 33,02% del total de quejas en este periodo (n=106).

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante los dos últimos periodos en cuanto atenciones deshumanizadas, se registra un aumento en el comportamiento de las quejas del 41,18% en comparación del tercer trimestre. Concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de facturación (n=6), así mismo en las áreas de Hospitalización y Urgencias con 4 quejas respectivamente.

El centro de salud de El Tunal, ha presentado la mayor disminución pasando de 19 atenciones deshumanizadas en el tercer periodo a 6 quejas en el presente periodo representando el 68,42%, siendo la cuarta unidad que mayor atención deshumanizada presenta para el IV trimestre.

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



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

La gráfica 15 menciona el porcentaje de participación de quejas por unidad frente a las atenciones recibidas, mostrando el hospital de la Estrella como la unidad que tiene mayor impacto en comparación a las demás, con 148 atenciones y 4 casos reportados en el presente periodo representando el 2.70%, seguida del hospital de Tunjuelito con el 0.21% de participación con 2.426 atenciones y 5 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 437.666 y 106 quejas en el periodo, representa que 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios por cada 10.000 atenciones.

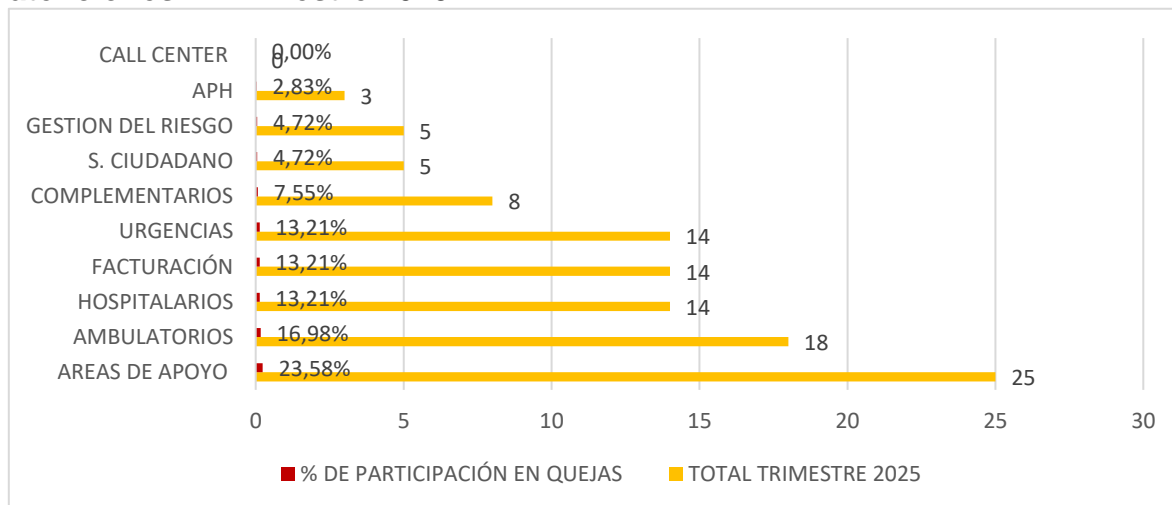
#### 1.4.2.3. Quejas por servicios

**Tabla 22. Total, Quejas Por Servicio IV Trimestre 2025**

SERVICIO	TOTAL, TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AREAS DE APOYO	25	23,58%
AMBULATORIOS	18	16,98%
HOSPITALARIOS	14	13,21%
FACTURACIÓN	14	13,21%
URGENCIAS	14	13,21%
COMPLEMENTARIOS	8	7,55%
S. CIUDADANO	5	4,72%
GESTION DEL RIESGO	5	4,72%
APH	3	2,83%
CALL CENTER	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

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

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



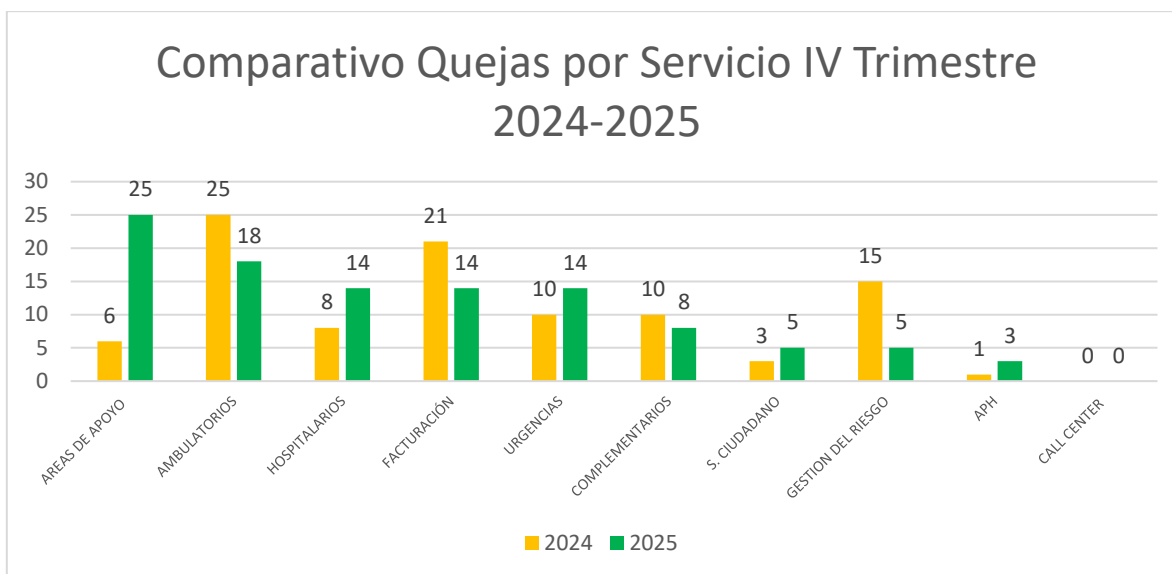
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F V trimestre 2025.

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

Estos dos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 40,57% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales son 106 casos.

Los servicios de Hospitalización, Urgencias y Facturación ocupan el tercer puesto con 14 atenciones deshumanizadas principalmente en las unidades de Meissen y El Tunal.

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



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

La anterior gráfica representa un comparativo del número de quejas recibidas en los diferentes servicios prestados en el cuarto periodo de los años 2024 y 2025, con una tendencia al aumento en el cuarto periodo.

El área que presentó el mayor aumento fueron los servicios de apoyo pasando de 6 quejas a 25 atenciones deshumanizadas representando un 316,67% de aumento, el cual requiere una monitorización constante por parte de las direcciones involucradas principalmente en los servicios de vigilancia, servicios generales y Talento Humano.

Ambulatorios es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes, sin embargo, presenta una disminución importante en el periodo en comparación al tercer trimestre, pasando de 25 a 18 quejas, representando el 28,00% menos.

El área de Hospitalización presenta un aumento significativo en el trimestre pasando de 8 quejas en el tercer periodo a 14 quejas en el cuarto trimestre representando el 75,00% de incremento.



### 1.4.3. Felicitaciones IV Trimestre 2025

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

En el IV trimestre de 2025, se recibieron 156 felicitaciones, correspondiente al 12,78% del total de las manifestaciones (n=1.221), mientras que para el año 2024 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 11,09% (n=142) sobre un total de 1.280 PQRSD-F.

### Grafica 18. Felicitaciones 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 tercer 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%.

Sin bien la cantidad de felicitaciones del cuarto periodo están por encima del tercer periodo se presenta una disminución del 25,36% en el reconocimiento a la labor pasando de 209 a 156 felicitaciones.

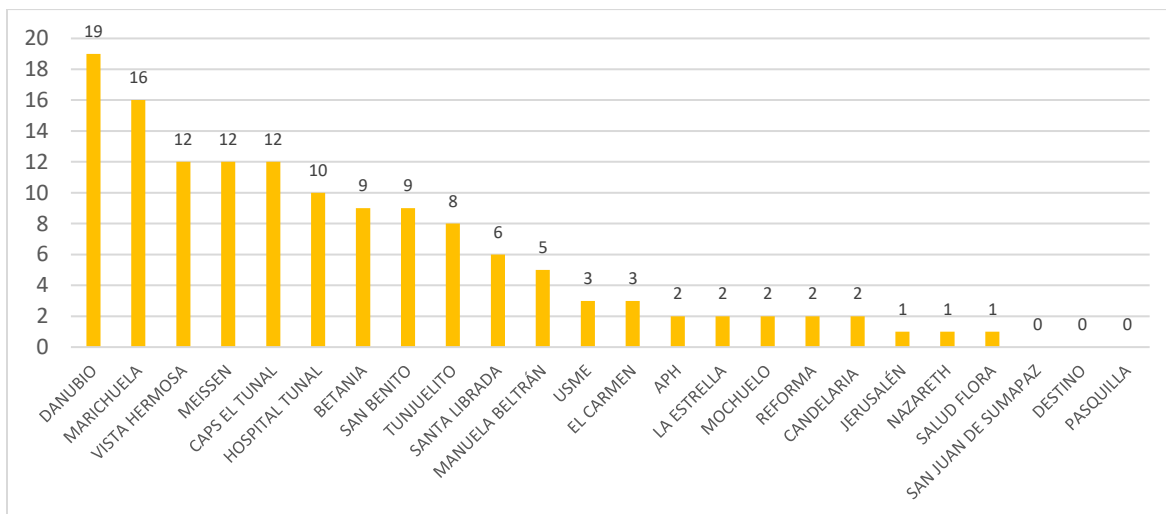
#### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

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

UNIDAD	TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
DANUBIO	19	12,18%	25.394	0,07%
MARICHUELA	16	10,26%	42.116	0,04%
MEISSEN	12	7,69%	51.114	0,02%
CAPS EL TUNAL	12	7,69%	58.015	0,02%
VISTA HERMOSA	12	7,69%	46.983	0,03%
GESTIÓN DEL RIESGO	12	7,69%	N/A	N/A
HOSPITAL TUNAL	10	6,41%	22.405	0,04%
SAN BENITO	9	5,77%	20.986	0,04%
BETANIA	9	5,77%	17.087	0,05%
TUNJUELITO	8	5,13%	2.426	0,33%
SANTA LIBRADA	6	3,85%	4.238	0,14%
MANUELA BELTRÁN	5	3,21%	29.963	0,02%
ruta de la salud	5	3,21%	N/A	N/A
EL CARMEN	3	1,92%	30.866	0,01%
USME	3	1,92%	7.326	0,04%
REFORMA	2	1,28%	3.925	0,05%
CANDELARIA	2	1,28%	60.911	0,00%
LA ESTRELLA	2	1,28%	148	1,35%
MOCHUELO	2	1,28%	2.662	0,08%
APH	2	1,28%	N/A	N/A
CENTRAL PQRS	2	1,28%	N/A	N/A
NAZARETH	1	0,64%	1.683	0,06%
SALUD FLORA	1	0,64%	4.533	0,02%
JERUSALÉN	1	0,64%	949	0,11%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.090	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.497	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.349	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>437.666</b>	<b>0,04%</b>

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

**Grafica 19. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios IV Trimestre 2025.**



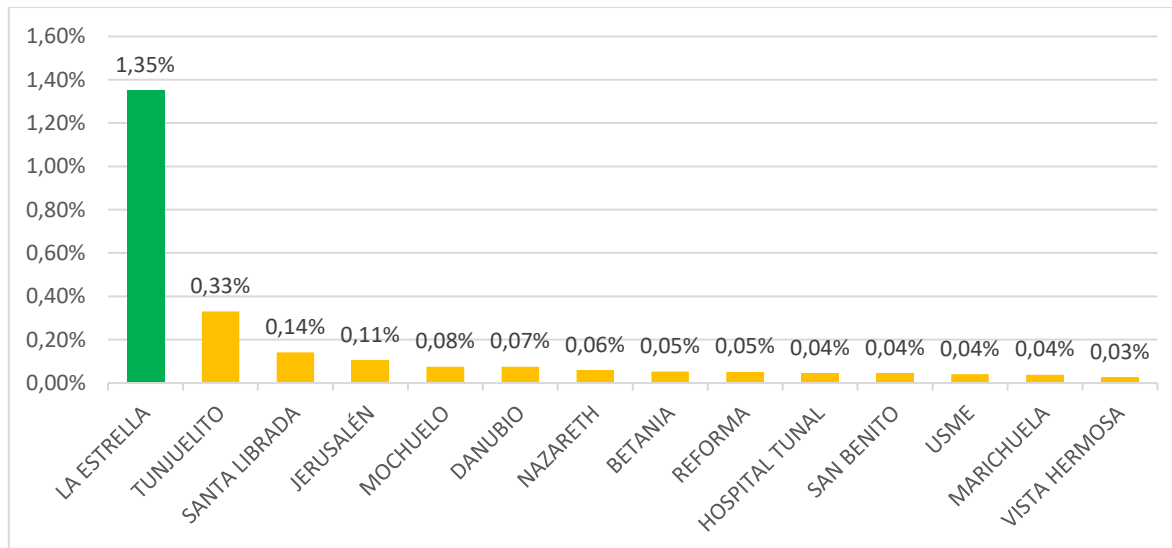
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D IV trimestre 2025.

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 Danubio alcanzando una participación del 12,18% sobre el total (n=156) de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios

En los que respecta a la unidad de Marichuela, ocupa el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 10,26% 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 77,78% en comparación del tercer trimestre 2025, pasando de 9 felicitaciones a 16 en el actual periodo.

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



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

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de La Estrella con el 1,35%, 2 felicitaciones y 148 atenciones, así mismo el hospital de Tunjuelito que obtiene el 0,33% de participación con 2.426 atenciones y 8 reconocimiento por la labor del cuerpo médico hospitalario.

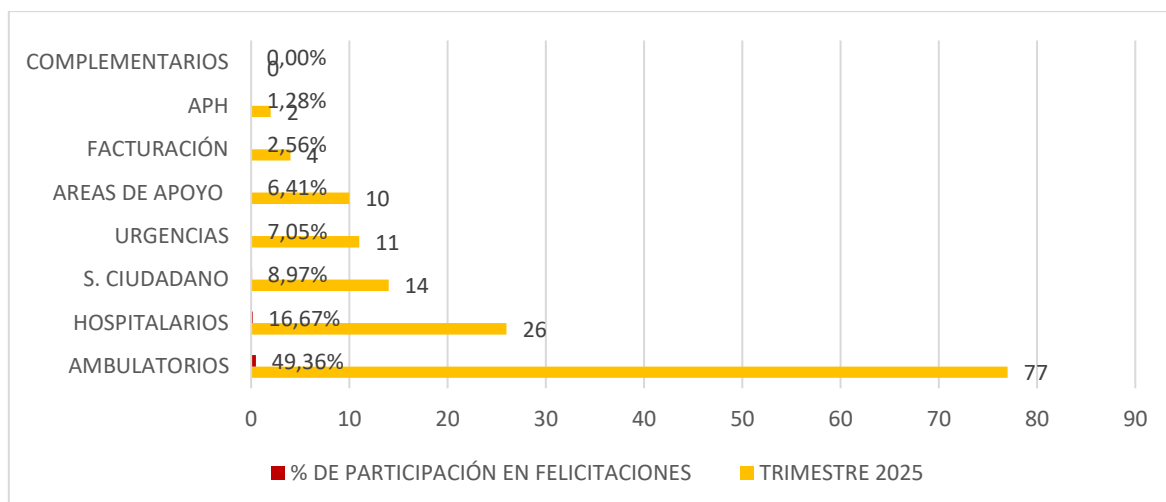
#### 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

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

SERVICIO	TRIMESTRE 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
AMBULATORIOS	77	49,36%
HOSPITALARIOS	26	16,67%
S. CIUDADANO	14	8,97%
GESTION DEL RIESGO	12	7,69%
URGENCIAS	11	7,05%
AREAS DE APOYO	10	6,41%
FACTURACIÓN	4	2,56%
APH	2	1,28%
COMPLEMENTARIOS	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

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

**Gráfica 21. Felicitaciones Por servicios IV Trimestre 2025**

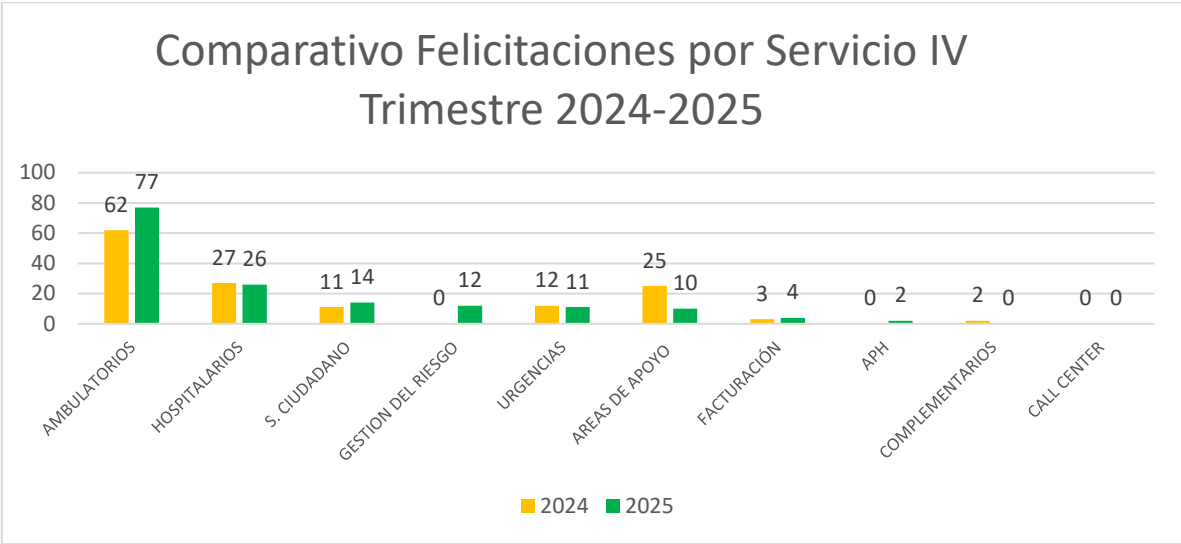


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D IV trimestre 2025.

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

Gráfica 22. Felicitaciones por servicios IV Trimestre 2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F IV 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 Ambulatorios, aumentando notoriamente en este periodo pasando de 62 felicitaciones a 77 felicitaciones, debido a la buena atención de los profesionales de la salud en consulta.

En cuanto al servicio que mostro una mayor disminución de felicitaciones se encuentran las áreas de apoyo con el 40% menos en comparación con el cuarto periodo del 2024.

1.5. Barreras de Acceso

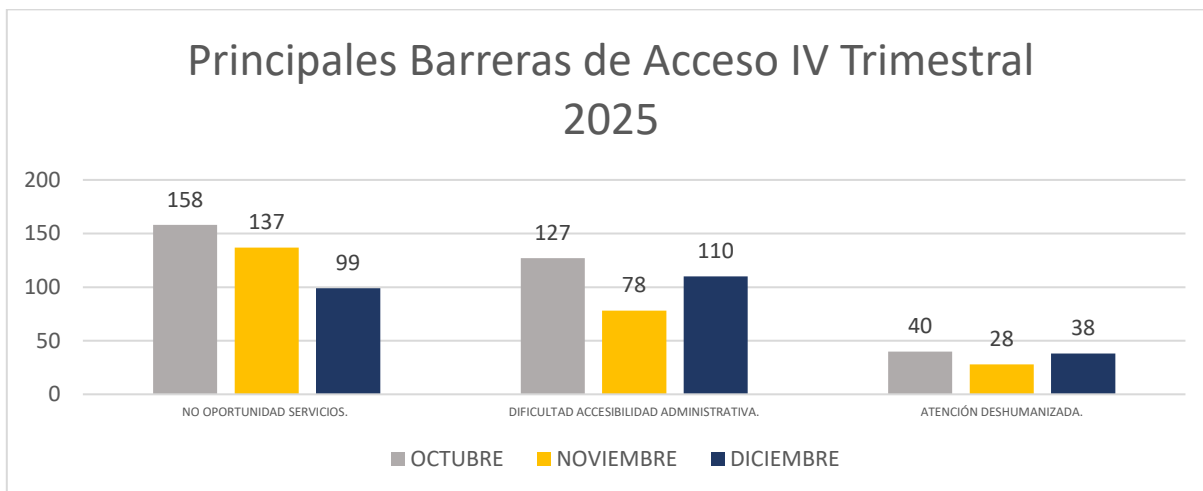
Tabla 25. Barreras de acceso IV Trimestre 2025

BARRERA DE ACCESO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRI-MESTRE	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	158	137	99	394	46,68%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	127	78	110	315	37,32%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	40	28	38	106	12,56%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	1	8	12	21	2,49%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	2	2	1	5	0,59%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	0	2	0	2	0,24%

NEGACIÓN SERVICIOS.	0	1	0	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>256</b>	<b>260</b>	<b>844</b>	<b>100%</b>

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

**Grafica 23. Barreras de acceso IV Trimestre 2025**



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

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

AÑO		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2024	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	267	276	195
	No DE ATENCIONES	179.518	181.256	180.683
	TASA *10000	14,87	15,23	10,79
2025	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	222	204	156
	No DE ATENCIONES	152.371	137.250	148.045
	TASA *10000	14,57	14,86	10,54
NUMERADOR		-0,30	-0,36	-0,26
DENOMINADOR		14,87	15,23	10,79
<b>RESULTADO IVGENCIA ACTUAL</b>		<b>-2,04%</b>	<b>-2,39%</b>	<b>-2,36%</b>

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial IV trimestre 2025.

Para el cuarto trimestre de 2025, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 46,68% (n=394) sobre el total de peticiones del trimestre que presentaron causales de inconformidad entre los usuarios (n=844), seguida la dificultad de acceso

administrativo a los servicios con un 37,32% con 315 motivos y la atención deshumanizada con el 12,56% (n=106).

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del cuarto 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 -2,50% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el IV trimestre 2025.

## 1.6. Trámites y servicios

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

No	TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	11	5	5	21
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	293	293	143	729
3	CONCEPTO SANITARIO	0	0	0	0
4	HISTORIA CLÍNICA	2	1	0	3
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	1	0	0	1
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	11	5	15	31
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	11	8	9	28
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	1	8	13	22
10	URGENCIAS	21	11	20	52
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	0
12	VACUNACIÓN HUMANA	7	1	5	13
TOTAL		8	3	6	900

Fuente: Reporte SDGPC IV 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 cuarto 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 cuarto trimestre, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaría 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.

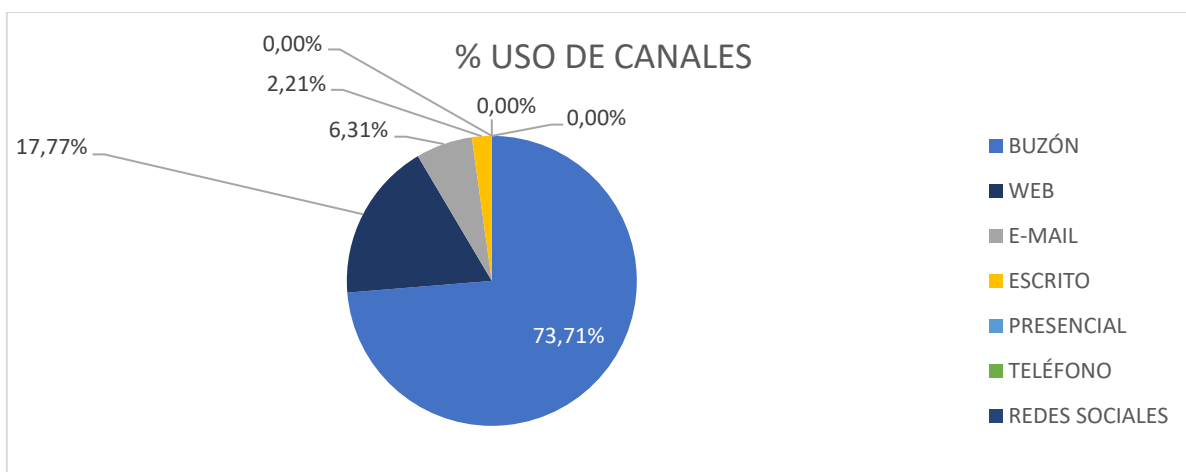
## 2.1 Mecanismos de Escucha

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

MECANISMOS DE ESCUCHA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZÓN	357	284	259	900	73,71%
WEB	77	79	61	217	17,77%
E-MAIL	22	26	29	77	6,31%
ESCRITO	13	5	9	27	2,21%
PRESENCIAL	0	0	0	0	0,00%
TELÉFONO	0	0	0	0	0,00%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>394</b>	<b>358</b>	<b>1.221</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

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



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

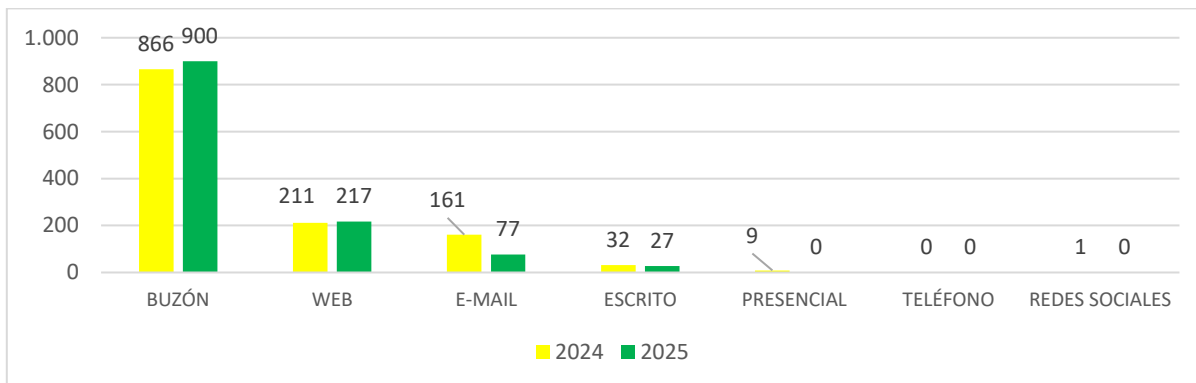
Durante el cuarto trimestre de 2025, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 73,71% y 900 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del tercer trimestre del 2025 un 11,50%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por 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 17,77% con 217 solicitudes, aumentando su porcentaje 26,69% en comparación del tercer trimestre del 2025 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 6,31% con 77 solicitudes.

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

MECANISMOS DE ESCUCHA	2024	2025
BUZÓN	866	900
WEB	211	217
E-MAIL	161	77
ESCRITO	32	27
PRESENCIAL	9	0
TELÉFONO	0	0
REDES SOCIALES	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.280</b>	<b>1.221</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024-2025.

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



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

Para este trimestre el buzón de sugerencias aumentó el 3,93% en comparación del cuarto periodo del 2024, así como el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del tercer trimestre del 2024, el canal Email se evidencia que tuvo su mayor disminución pasando de 161 solicitudes a 77 PQRSD-F en comparación al mismo periodo del año 2024, debido a la solución de inconvenientes en tiempo real.

## 2.2. Peticiones por Dependencias

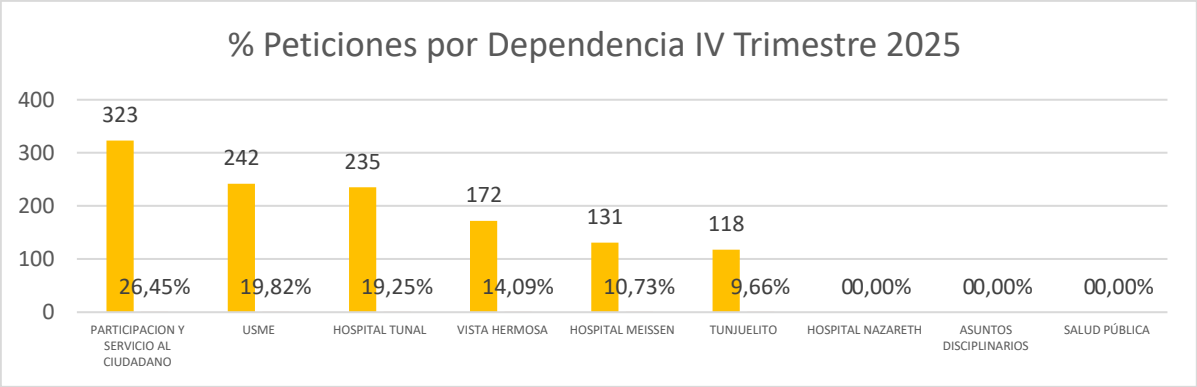
**Tabla 30. Total, peticiones por dependencia IV Trimestre 2025**

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	323	-	-
USME	242	106.116	0,23%
HOSPITAL TUNAL	235	80.420	0,29%
VISTA HERMOSA	172	142.965	0,12%
HOSPITAL MEISSEN	131	51.114	0,26%

TUNJUELITO	118	54.278	N/A
HOSPITAL NAZARETH	-	2.773	0,00%
TOTAL	1.221	437.666	0,28%

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

Grafica 26. Total, peticiones por dependencia IV Trimestre 2025



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025

Para el cuarto 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 26,45% con 323 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 Usme con 19,82% y 242 solicitudes, aumentando la cantidad de solicitudes mensuales en comparación al tercer trimestre del 2024 y pasando en el actual periodo al primer puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

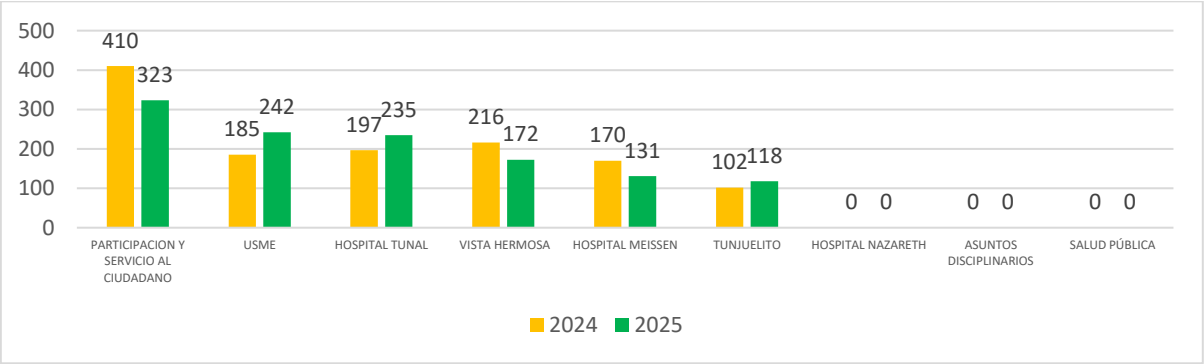
Tabla 31. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia IV Trimestre 2023-2024

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2024	2025
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	410	323
USME	185	242
HOSPITAL TUNAL	197	235
VISTA HERMOSA	216	172
HOSPITAL MEISSEN	170	131
TUNJUELITO	102	118

HOSPITAL NAZARETH	0	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
SALUD PÚBLICA	0	0
TOTAL	1.280	1.221

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024 - 2025.

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



Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2024 - 2025.

Para el cuarto trimestre la dependencia que presentó un aumento representativo en el número de solicitudes registradas en comparación al cuarto trimestre del 2024 es la dependencia de Usme pasando de 185 solicitudes a 242 peticiones gestionadas representando un ascenso del 30,81%.

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 410 registros a 323 en este periodo a lo que representa un 21,22% 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 IV Trimestre 2025

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	-
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	12
FELICITACIÓN	10 días	7

QUEJA	15 días	14
RECLAMO	15 días	12
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	10
SOLICITUD DE COPIA	10 días	7
SUGERENCIA	15 días	13
<b>TOTAL, GENERAL</b>		<b>11</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

Para el cuarto 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 11 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 IV Trimestre 2025**

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	IV TRIMESTRE	PROMEDIO DÍAS
VISTA HERMOSA	RECLAMO	25	15
	QUEJA	16	
	FELICITACION	5	
TUNJUELITO	RECLAMO	13	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	
	FELICITACION	10	
USME	SUGERENCIA	15	11
	RECLAMO	12	
	QUEJA	11	
	FELICITACION	8	
MEISSEN	QUEJA	12	11
	RECLAMO	11	
	FELICITACION	9	
TUNAL	QUEJA	15	11
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	
	RECLAMO	12	
	FELICITACION	4	
<b>TOTAL, GENERAL</b>		<b>11</b>	<b>12</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

La tabla 33 presenta el promedio de día por unidad la cual las dependencias de Usme, Meissen y El Tula generan el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 11 días durante el presente periodo. El punto de atención de Tunjuelito y Vista Hermosa obtuvieron la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 12 y 15 días respectivamente.

## 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

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

TRASLADOS	TOTAL, REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	68	28,10%
SECRETARIA DE SALUD	36	14,88%
SUBRED SUR OCCIDENTE	33	13,64%
SUBRED CENTRO ORIENTE	20	8,26%
SECRETARIA DE GOBIERNO	18	7,44%
SUBRED NORTE	11	4,55%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	10	4,13%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	9	3,72%
SECRETARIA GENERAL	8	3,31%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	2,48%
ACUEDUCTO - EAB	5	2,07%
IDPYBA	5	2,07%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	1,24%
SECRETARÍA DE HABITAT	3	1,24%
UAESP	2	0,83%
IPES	2	0,83%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP	1	0,41%
SECRETARIA JURÍDICA	1	0,41%
CODENSA	1	0,41%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV 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 IV Trimestre 2025

Para el cuarto trimestre se registraron 8 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 IV 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
5336572025	06/10/2025	RENOVACION REPRESENTACION LEGAL	20/10/2025	9 DÍAS
5665232025	20/10/2025	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA ESTADO DE CONTRATO PARA LA DORACIÓN Y CONSTRUCCION HOSPITAL DE USME, FECHA DE ADQUISICION DEL TERRONO O LOTE PARA LA CONSTRUCCION DEL HOSPITAL DE USME	04/11/2025	10 DÍAS
5152522025	21/10/2025	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA PARA PROYECTO DE TESIS ESTUDIANTE DE MAESTRIA	13/11/2025	16 DÍAS
5838372025	27/10/2025	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE HOSPITALES DE TERCER NIVEL Y VOLUMEN DIARIO DE ATENCION EN BOGOTA	07/11/2025	10 DÍAS
5926572025	30/10/2025	SOLICITUD DE LOS PLANOS ARQUITECTONICOS DE LOS CENTROS DE SALUD BETANIA, MARICHUELA, TUNAL, ISMAEL PERDOMO	26/11/2025	17 DÍAS
6057052025	06/11/2025	SOLICITUD DE INFORMACION PERSONA DESAPARECIDO, SE REQUIERE REPORTE DE AMBULANCIAS QUE PUDIERAN ATENDER UN ACCIDENTE EL DIA 5 DE NOVIEMBRE EN LA CIUDAD DE BOGOTA	18/11/2025	7 DÍAS
6108272025	07/11/2025	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE TRAMITE DE LA CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ POR CASO DE INTENTO SUICIDA MENOR ANA ISABELA CRUZ SOSA CON TI 201470238	11/11/2025	2 DÍAS
6692542025	01/12/2025	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA NATURALEZA DE PQRS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA SUBRED SUR Y NUMERO TOTAL DE PQRS INTERPUESTAS A CADA ESTABLECIMIENTO DE SALUD	23/12/2025	15 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC IV 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 IV Trimestre 2025.

Para el cuarto trimestre se registraron 7 manifestación con la tipología de denuncia por actos de corrupción; 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 IV 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
4784652025	30/09/2025	DENUNCIA ANONIMA TRASLADADA POR LA VEEDURIA DISTRICTAL POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Y NEPOTISMO	06/10/2025	4 DÍAS
5303182025	7/10/2025	DENUNCIA POR PRESUNTAS SITUACIONES DE PROSELITISMO POLITICO, MALTRATO, ACTOS DE CORRUPCIÓN Y NEPOTISMO	22/10/2025	10 DÍAS
5655612025	17/10/2025	SOLICITUD DE REAPERTURA DEL EXPEDIENTE DISCIPLINARIO N. 062-SRS-2025 POR MAL MANEJO EN LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	07/11/2025	14 DÍAS
5892222025	29/10/2025	DENUNCIA POR PRESUNTAS SITUACIONES DE PROSELITISMO POLITICO, MALTRATO, ACTOS DE CORRUPCIÓN Y NEPOTISMO	13/11/2025	10 DÍAS
6078792025	7/11/2025	DENUNCIA MAL TRATO Y MALOS MANEJOS DE RECURSOS	01/12/2025	15 DÍAS
6697842025	2/12/2025	DENUNCIA ANONIMA POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION POR COBROS DE CITAS MEDICAS Y MAL TRATO A LOS USUARIOS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA	22/12/2025	13 DÍAS
6756762025	5/12/2025	DENUNCIA ANONIMA POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION POR COBROS DE CITAS MEDICAS Y MAL TRATO A LOS USUARIOS POR PARTE DE LA FUNCIONARIA	28/12/2025	14 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

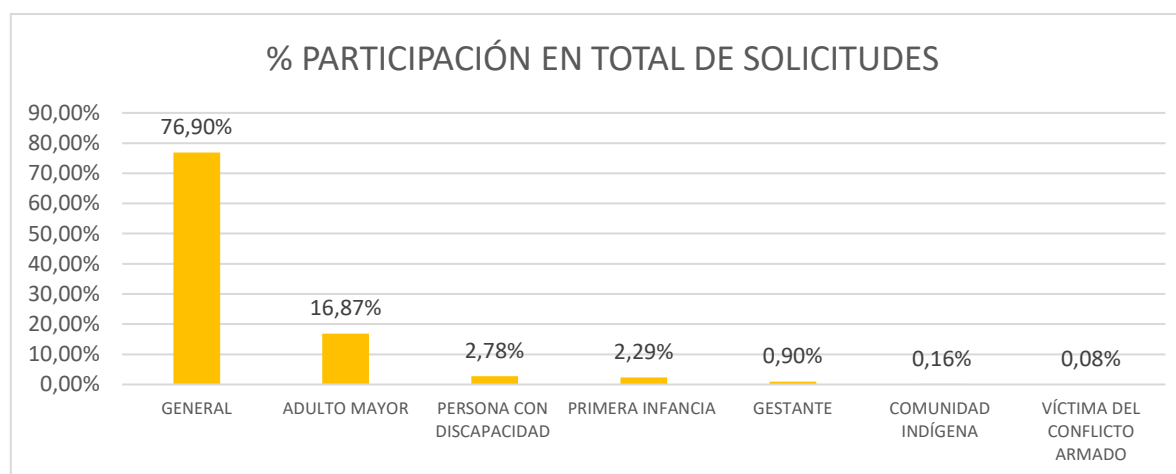
## 2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

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

TIPO DE POBLACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	369	298	272	939	76,90%
ADULTO MAYOR	76	64	66	206	16,87%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	8	14	12	34	2,78%
PRIMERA INFANCIA	12	11	5	28	2,29%
GESTANTE	3	5	3	11	0,90%
COMUNIDAD INDÍGENA	0	2	0	2	0,16%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	1	0	0	1	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>394</b>	<b>358</b>	<b>1221</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC IV trimestre 2025.

**Grafica 28. Participación de solicitudes población prioritaria IV Trimestre 2025**



Fuente: Reporte SDGPC IV 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 16,87% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 206 solicitudes y un promedio de 69 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son personas con alguna discapacidad con el 2,78% sobre las 1.221 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 PQRS-D-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 IV 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 Meis-sen

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 cuanto a la oportunidad de mejora con ID **2608** 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: enero 2026