

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

## CONTENIDO DEL INFORME

- 1. PERIODO DE EJECUCIÓN:** Primer Semestre - Vigencia 2025
- 2. OBJETIVO:** Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para la gestión de la recepción, trámite y cierre de las PQRSD-F, presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas, relacionados con la prestación de servicios, durante el Primer Semestre de la vigencia 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- 3. ALCANCE:** Seguimiento a los Derechos de Petición Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de Copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas, correspondientes al Primer Semestre de la Vigencia 2025.
- 4. EQUIPO AUDITOR:**  
Dionel Prada Esquinas - Profesional Universitario - Oficina Control Interno.  
Astrid Marcela Méndez Chaparro - Jefe de Oficina Control Interno.
- 5. METODOLOGÍA:** El seguimiento comprendió la realización de análisis y verificación de información y documentos soporte, a través de técnicas y procedimientos aplicados de consulta, observación y confirmación, sobre los Informes de Gestión de PQRSD-F, publicados por la Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, del Primer y Segundo Trimestre de 2025.

## 6. MARCO NORMATIVO - CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*".
- Ley 87 de 1993: *Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*.
- Decreto 371 de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*".
- Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*".

- Ley 1437 de 2011, artículos 5 y 13 “*Derechos de las personas ante las autoridades en su relación con las autoridades toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbalmente o por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado*”.
- Decreto Reglamentario 2641 de 2012, “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”.
- Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*”.
- Decreto 1081 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*”.
- Decreto Ley 103 de 2015. “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.
- Procedimiento PS-SC-NEU-PR-02 V11 Trámite de PQRSD-F.

## 7. GESTIÓN DE PQRSD-F

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Subproceso de Servicio al Ciudadano - Necesidades y Expectativas, cumplió con la generación de información, fundamentada en la atención a los Derechos de Petición, y se presentaron mensualmente los informes a Veeduría Distrital para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 371 de 2010.

En el primer semestre de 2025, la Subred Sur gestionó la atención a los Derechos de Petición de manera oportuna y con calidad, cumpliendo así con la Ley 1755 de 2015, logrando un cumplimiento de Oportunidad del 100% en las PQRSD-F, y satisfaciendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE.

En cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se mantienen habilitados como mecanismos de escucha PQRSD-F, las redes sociales X, Instagram y Facebook.

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

Para cumplir con la Ley de Transparencia, se publica un informe de resultados PQRSD-F en la página web de la Subred Sur de forma trimestral y anual.

Se socializa la 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 contribuyendo a la formulación de acciones de mejora para reducir las manifestaciones por las mismas causas.

La institución cuenta con los siguientes canales de escucha habilitados tanto presenciales como virtuales: Buzón de Sugerencias en las unidades que prestan servicios, escrito y presencial, directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación; de manera virtual por medio del correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, en el botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.



The screenshot shows the official website for Bogotá te escucha. At the top, there's a navigation bar with links for 'MI CIUDAD', '¿QUÉ HACER?', 'SERVICIOS', 'YO PARTICIPO', 'ASÍ VAMOS', 'INTERNACIONAL', a search icon, and 'PQRS-BOGOTÁ TE ESCUCHA'. Below the navigation, it says 'INICIO > SERVICIOS > BOGOTÁ TE ESCUCHA'. A main heading 'Bogotá te escucha' is followed by a sub-section '■ Bogotá te escucha'. The page content includes a welcome message from the Mayor's Office, two main service buttons ('Crear Petición' and 'Consultar Petición'), and two informational boxes: 'Crea tu petición' and 'Consulta tu petición'.

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

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

De otra parte, los informes trimestrales de PQRSD-F, se encuentran en la página web de la Subred Sur, en el link “Atención y servicios a la ciudadanía” numeral 3.5, Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos (PQRS), en el siguiente enlace: [https://www.subredsur.gov.co/transparencia/4-planeacion/4-9informes-pqrs#titulo\\_4\\_9\\_1\\_informes\\_pqrs](https://www.subredsur.gov.co/transparencia/4-planeacion/4-9informes-pqrs#titulo_4_9_1_informes_pqrs)

## COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PETICIONES

De acuerdo a la información presentada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en la Subred Sur, durante el primer semestre del año 2025, se prestó un total de 1.061.418 atenciones, ante las cuales, se recibió un total de 2.344

peticiones, recibidas a través de los diferentes canales de escucha establecidos en la institución, las cuales representan un 0,22%, frente al total de atenciones realizadas en el semestre.

PERIODO	# ATENCIONES	# PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
I SEMESTRE 2025	1.061.414	2.344	0,22%

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

#### USO DE MECANISMOS DE ESCUCHA

MECANISMOS DE ESCUCHA	I SEMESTRE 2025	% PARTICIPACIÓN
BUZÓN	1.679	71,63%
WEB	488	20,82%
E-MAIL	111	4,74%
ESCRITO	54	2,30%
PRESENCIAL	7	0,30%
REDES SOCIALES	4	0,17%
TELÉFONO	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>2.344</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

El canal más utilizado por los usuarios durante el primer semestre de 2025, fue el buzón, con 1.679 peticiones, que representan el 71,63% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 488 y un 20,82% de participación; seguida de las peticiones por email, con 111 registros y un 4,74% de participación. Se destaca la disminución de las denuncias realizadas de manera escrita, con 54 registros, representando el 2,30%, en una menor proporción se encuentran las solicitudes realizadas de manera presencial con 7 peticiones y el 0,30% de participación, y mediante redes sociales con el 0,17% de participación, equivalente a 4 registros; finalmente, se encuentran los requerimientos hechos telefónicamente con 1 registro, equivalente al 0,04 de participación, frente al total.

#### COMPARATIVO USO DE MECANISMOS I SEMESTRE 2024-2025

TIPOLOGÍA	I SEM 2024	I SEM 2025	DIFERENCIA
BUZÓN	2.192	1.679	-513
WEB	406	488	82
E-MAIL	279	111	-168
ESCRITO	67	54	-13
PRESENCIAL	124	7	-117
REDES SOCIALES	0	4	4
TELÉFONO	122	1	-121
<b>TOTAL</b>	<b>3.190</b>	<b>2.344</b>	<b>-846</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

En lo que respecta al comportamiento presentado en la cantidad de peticiones del primer semestre de 2025, comparado con el mismo periodo de 2024, se encuentra que hubo una importante reducción del 26,52%, equivalente a 846 peticiones menos. El canal que presentó mayor disminución, fue la denuncia por buzón con 513 menos, al pasar de 2.192 en primer semestre de 2024 a 1.679 en el mismo periodo de 2025, disminución asociada a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de PQRSD-F e informadores. Seguidas del canal email, que en el primer semestre de 2024 registró 279 peticiones, mientras que, en el mismo periodo de 2025, presentó 111 denuncias por este medio. En tercer y cuarto lugar y con casi la misma cantidad, se redujo las peticiones telefónicas y presenciales, las cuales se redujeron en 121 y 117 peticiones, pasando de 122 a 1 y de 124 a 7, respectivamente, estas reducciones están relacionada con la articulación con la oficina de gestión documental y la caracterización de solicitudes.

De otra parte, parte, el canal que presentó el mayor aumento de peticiones, fue el canal web, que aumentó en 82 peticiones, al pasar de 406 en primer semestre de 2024 a 488 en el mismo periodo de 2025.

#### GESTIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS

MECANISMOS DE ESCUCHA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	650	27,73%
HOSPITAL TUNAL	474	20,22%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	406	17,32%
HOSPITAL MEISSEN	307	13,10%
HOSPITAL USME	298	12,71%
HOSPITAL TUNJUELITO	207	8,83%
HOSPITAL NAZARETH	2	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>2.344</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

En el primer semestre de 2025, la dependencia que mayor número de requerimientos gestionó, fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 650 peticiones gestionadas, que representan el 27,73% del total, teniendo en cuenta que en esta dependencia se reciben los traslados de otras entidades, se ingresa lo recibido en la Central PQRSD-F, mediante correo electrónico, de manera telefónica, redes sociales, correspondencia trasladada por la ventanilla principal, además de lo concerniente a las solicitudes ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

En segundo lugar, se encuentra el Hospital Tunal con el 20,22% y 474 solicitudes gestionadas; seguido del Hospital Vista Hermosa, con el 17,32% y 406 solicitudes; posteriormente con un porcentaje de gestión similar, se encuentran el Hospital Meissen y Hospital Usme, con el 13,10% y 307 solicitudes, y 12,71% y 298 solicitudes, respectivamente. En sexto lugar se ubica el Hospital Tunjuelito, con 8,83% y 207 solicitudes. En último lugar se encuentra el Hospital Nazareth con el 0,09% y dos solicitudes gestionadas.

### COMPARATIVO GESTIÓN POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2024-2025

TIPOLOGÍA	I SEM 2024	I SEM 2025	DIFERENCIA
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.055	650	-405
HOSPITAL TUNAL	476	474	-2
HOSPITAL VISTA HERMOSA	572	406	-166
HOSPITAL MEISSEN	308	307	-1
HOSPITAL USME	518	298	-220
HOSPITAL TUNJUELITO	249	207	-42
HOSPITAL NAZARETH	2	2	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	0	-2
SALUD PÚBLICA	8	0	-8
<b>TOTAL</b>	<b>3.190</b>	<b>2.344</b>	<b>-846</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Teniendo en cuenta que en el primer semestre de 2025 hubo una reducción del 26,52%, equivalente a 846 peticiones menos, comparado con el primer semestre de 2024. Es importante destacar que las dependencias que vieron una importante reducción en la gestión, fueron la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con 405 solicitudes menos, al pasar de 1.055 a 650 en el periodo; el Hospital Usme con 220 solicitudes menos, pasando de 518 a 298; y el Hospital Vista Hermosa, entre los más representativos, con 166 solicitudes menos, pasando de 572 a 406. Entre las dependencias que menos disminución presentaron, se encuentran el Hospital Meissen, con 1 solicitud menos, Asuntos Disciplinarios, con 2 solicitudes menos y Salud Pública, que en el Primer semestre de 2024 presentó 8 solicitudes, mientras que, en el mismo periodo de 2025, no registró solicitudes, resultado de que las solicitudes de Concepto Sanitario y Jornadas de Vacunación se gestionan como trámite, según su naturaleza y no, como derecho de petición.

### GESTIÓN DE SOLICITUDES A POBLACIÓN PRIORITARIA

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
GENERAL	1.888	80,58%
ADULTO MAYOR	278	11,87%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	64	2,73%
PRIMERA INFANCIA	61	2,60%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	21	0,90%
GESTANTE	24	1,02%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	1	0,04%
COMUNIDAD INDÍGENA	2	0,09%
COMUNIDAD LGBTIQ	1	0,04%
COMUNIDAD AFRO	2	0,09%
PERIODISTA EN EJERCICIO DE SUS ACTIVIDADES	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>2.343</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza la caracterización de los usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. Se generan alertas de identificación de esta población en los sistemas de información y matriz de autocontrol, con el fin de realizar la gestión y respuesta prioritaria.

En este sentido, se observa que el 11,87% del total de las PQRSD-F, ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 278 solicitudes; seguida de solicitudes realizadas por personas con discapacidad, las cuales representan un 2,73% con 64 solicitudes. En cuarto lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con la primera infancia, las cuales presentaron 61 solicitudes, equivalentes al 2,60% del total de solicitudes del periodo, los demás tipos de población registraron el 2,22% de las solicitudes.

#### PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS A OTRA ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN
CAPITAL SALUD EPS	214	33,28%
SUBRED SUR OCCIDENTE	71	11,04%
SECRETARIA DE GOBIERNO	71	11,04%
SUBRED CENTRO ORIENTE	56	8,71%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	31	4,82%
SECRETARIA DE SALUD	66	10,26%
SUBRED NORTE	21	3,27%
SECRETARIA DE PLANEACION	13	2,02%
UAESP	25	3,89%
IPES	6	0,93%
IDPYBA	19	2,95%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	0,62%
ACUEDUCTO – EAAB	5	0,78%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0,31%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	11	1,71%
SECRETARIA GENERAL	10	1,56%
IDU	3	0,47%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	5	0,78%
MSP	1	0,16%
CODENSA	1	0,16%
PERSONERÍA	1	0,16%
SECRETARÍA DE HABITAT	1	0,16%
IDPAC	1	0,16%
TRANSMILENIO	1	0,16%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	0,16%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	0,47%
<b>TOTAL</b>	<b>643</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

En el primer semestre de 2025 se trasladó a otras entidades 643 solicitudes en las que la Subred Sur no tenía competencia, pero que inicialmente fueron asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del Distrito. Las entidades a las que más se trasladaron peticiones fueron Capital Salud, con 214, que representan el 33,28% del total trasladado; seguida por la Subred Sur Occidente y la Secretaría de Gobierno, con 71 y 11,04%; la Secretaría Distrital de Salud, con 66 y 10,26%; la Subred Centro Oriente, con 56 y 8,71%; y la Defensoría del Espacio Público, con 31 y 4,82%, entre las más representativas.

A las demás entidades se trasladaron las restantes 134 solicitudes, que representan aproximadamente el 20,84% del total.

### GESTIÓN DE PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

En el siguiente cuadro se relacionan las tipologías de peticiones, sus definiciones, los tiempos estándar de ley y los registrados en la Subred Sur, en el primer semestre de 2025. De esta manera, se observa que, la institución, brindó atención a derechos de petición con oportunidad y calidad, según la Ley 1755 de 2015 y oportunidad al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del Sistema Distrital Bogotá te Escucha, con cierre en sistema, de 11,6 días promedio para la respuesta.

### TIPOLOGÍA DE PETICIONES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.	30 días	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	15 días	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación- presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.	15 días	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días	12
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	10 días	6

<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.	15 días	12
<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días	11
<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	15 días	13
<b>SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	15 días	6,5
<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.	10 días	5
<b>PROMEDIO</b>			<b>11,6</b>

Fuente: Informe Gestión PQRSD-F I Trimestre de 2025 – PCSC

### **TIPOLOGÍA PETICIONES I SEMESTRE 2025**

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>RECLAMO</b>	181	218	268	217	250	232	1.366	<b>58,28%</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR</b>	49	36	41	50	81	89	402	<b>17,15%</b>
<b>QUEJA</b>	38	23	42	42	55	43	266	<b>11,35%</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	47	70	65	40	35	49	227	<b>9,68%</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	4	7	5	6	3	3	28	<b>1,19%</b>
<b>CONSULTA</b>	2	1	5	1	3	1	16	<b>0,68%</b>
<b>SUGERENCIA</b>	4	7	0	3	4	0	12	<b>0,51%</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	5	1	2	1	1	0	10	<b>0,43%</b>
<b>DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	2	1	5	1	1	0	10	<b>0,43%</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	0	1	0	1	3	2	7	<b>0,30%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>332</b>	<b>365</b>	<b>430</b>	<b>362</b>	<b>436</b>	<b>419</b>	<b>2.344</b>
		<b>100,00%</b>						

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

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

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

Los reclamos registrados fueron 1.366 y representaron un 58,28% del total de peticiones, evidenciando barreras de acceso en los servicios de las diferentes USS de la Subred Sur; seguido, en menor porcentaje, por los derechos de petición de interés particular, con un 17,15% y 402 registros, que responden a solicitudes de trámites como la asignación de cita, conceptos sanitarios y motivos recurrentes, como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de Ruta de la Salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaría Distrital de Salud, respectivamente.

Posteriormente, se encuentran las quejas, con un 11,35% y 266 peticiones, relacionadas con afectaciones en la calidad de los servicios y un aumento en las quejas por atenciones deshumanizadas, reflejadas en el trato de los profesionales hacia los usuarios. En cuarto lugar, se ubican las felicitaciones con un 9,68%, equivalentes a 227 registros.

En las demás tipologías, se agrupa el 3,54% de las peticiones, entre las que los derechos de petición de interés general y las consultas, son los más representativos, con apenas el 1,19% y 28 registros, y 0,68% y 16 registros, respectivamente.

#### COMPARATIVO TIPOLOGÍA PQRSD-F I SEM 2024 - I SEM 2025

TIPOLOGÍA	I SEM 2024	I SEM 2025	DIFERENCIA
RECLAMO	2.041	1.366	-675
DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	422	402	-20
QUEJA	192	266	74
FELICITACIÓN	441	227	-214
DERECHO PETICIÓN INTERÉS GENERAL	37	28	-9
CONSULTA	7	16	9
SOLICITUD DE COPIA	12	10	-2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7	10	3
SUGERENCIA	26	12	-14
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5	7	2
<b>TOTAL</b>	<b>3.190</b>	<b>2.344</b>	<b>-846</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Al realizar el comparativo por tipología de peticiones presentadas entre el primer semestre de 2024 y el primer semestre de 2025, se presentó una disminución en 3 de las 4 más representativas. Es así como, los reclamos presentaron la mayor disminución del periodo, con 675 peticiones menos, al pasar de 2.041 en el I semestre de 2024 a 1.366 registros en I semestre de 2025.

Las felicitaciones pasaron de 441 en el I semestre de 2024 a 227 en I semestre de 2025, registrando una disminución de 214 registros, que refleja una disminución en los satisfactores, en comparación con el periodo anterior.

Por su parte, aunque en menor medida, los derechos de petición de interés particular, presentaron una disminución de 20 peticiones, al pasar de 422 a 402 registros en los periodos analizados.

Por el contrario, las quejas presentaron un importante aumento de más del 38,5%, equivalente a 74 registros, pasando de 192 en el primer semestre de 2024 a 266 en el primer semestre de 2025.

De otro lado y no menos importante, se presentó un aumento de 3 denuncias por actos de corrupción, pasando de 7 a 10 en los periodos observados.

A continuación, se presenta el análisis de las cuatro principales tipologías registradas en el primer semestre de 2025.

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

Los reclamos fueron la tipología de petición que más se presentó, con 1.366 y representaron un 58,28% del total de peticiones registradas en el primer semestre de 2025.

En este periodo se prestó un total de 1.061.414 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 1.366 reclamos, los cuales representan un 0,13%, frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

#### RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD I SEMESTRE 2025

UNIDAD	# ATENCIONES	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
CAPS TUNAL	105.579	290	0,27%
MEISSEN	104.454	216	0,21%
CENTRAL PQRSD	-	148	
EL CARMEN	76.549	107	0,14%
MANUELA BELTRAN	81.809	78	0,10%
VISTA HERMOSA	101.278	88	0,09%
CANDELARIA	124.265	88	0,07%
MARICHUELA	186.382	61	0,03%
HOSPITAL TUNAL	37.227	78	0,21%
DANUBIO	63.371	50	0,08%
SAN BENITO	55.515	37	0,07%
BETANIA	51.070	38	0,07%
FLORA	9.255	15	0,16%
APH	-	8	
TUNJUELITO	4.770	12	0,25%
SANTA LIBRADA	9.355	11	0,12%
REFORMA	5.926	9	0,15%

LA ESTRELLA	358	4	1,12%
USME	21.353	5	0,02%
JERUSALEN	3.201	2	0,06%
PASQUILLA	3.283	2	0,06%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	13	
RUTA DE LA SALUD	-	2	
NAZARETH	4.141	2	0,05%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.088	-	0,00%
DESTINO	2.713	-	0,00%
MOCHUELO	<b>6.472</b>	<b>2</b>	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1.061.414</b>	<b>1.366</b>	<b>0,13%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Las USS que presentaron la mayor cantidad de reclamos en el primer semestre de 2025 son CAPS Tunal con 290, Meissen con 216 y Central PQRSD con 148. Seguidas por las USS el Carmen con 107, Vista Hermosa y Candelaria con 88 cada una, Manuela Beltrán y Hospital Tunal con 78 cada una, y Marichuela con 61, entre los más representativos.

De otra parte, la unidad que presentó la mayor relación entre el número de reclamos registrados y las atenciones realizadas, es la USS La Estrella con 1,12%, resultado de cuatro (4) reclamos ante 358 atenciones realizadas.

#### RECLAMOS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	649	47,51%
COMPLEMENTARIOS	235	17,20%
FACTURACIÓN	121	8,86%
URGENCIAS	121	8,86%
HOSPITALARIOS	117	8,57%
AREAS DE APOYO	56	4,10%
S. CIUDADANO	37	2,71%
GESTION DEL RIESGO	15	1,10%
APH	8	0,59%
CALL CENTER	7	0,51%
<b>TOTAL</b>	<b>1.366</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

En el Primer semestre de 2025 el mayor número de reclamos se registró principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 47,51% y 649 registros, Complementarios con un 17,20% y 235 reclamos, Facturación y Urgencias con un 8,864% y 121 registros cada uno, Hospitalarios con un 8,57% y 117.

Mientras que en los demás servicios se presentó el 9% restante, entre los más relevantes están las Áreas de Apoyo con 4,10% y 56 reclamos y Servicio al Ciudadano, con 2,71% y 37 registros.

### RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	476	73,34%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	66	10,17%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	53	8,17%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	40	6,16%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	12	1,85%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	2	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

En el primer semestre del 2025, los reclamos en los servicios ambulatorios ocuparon el primer lugar entre los servicios, la mayor causa de reclamos ciudadanos por barreras de acceso en este servicio, fue la oportunidad de asignación de cita con especialistas, la cual registro 476 reclamos, equivalentes al 73,34% del total. Las demás causas, representan en conjunto aproximadamente el 26,66%. Por lo tanto, a continuación, se analizará la oportunidad de asignación de cita con especialistas.

### ESPECIALIDADES REITERATIVAS POR OPORTUNIDAD

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	# RECLAMOS
OTORRINOLARINGOLOGÍA	57
OFTALMOLOGÍA	54
NEUROLOGÍA	48
DERMATOLOGÍA	45
GASTROENTEROLOGÍA	41
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	39
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	30
UROLOGÍA	24
ODONTOLOGÍA GENERAL	18
ENDOCRINOLOGÍA	15
MEDICINA INTERNA	14
PSIQUIATRÍA PEDIATRICA	14
MEDICINA GENERAL	14
NEUMOLOGÍA	10
CIRUGÍA VASCULAR	9
MEDICINA ALTERNATIVA	5

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Las principales especialidades que presentaron reclamos por inoportunidad en la asignación de citas durante el primer semestre de 2025 fueron Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología Dermatología, Gastroenterología, Ortopedia y Traumatología, Dolor y Cuidados Paliativos, y Urología, las cuales son ocasionadas por falta de talento humano en especialidades de difícil consecución, dificultades en los canales de asignación de cita y caídas en el sistema.

### RECLAMOS SERVICIO COMPLEMENTARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	54	22,98%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	40	17,02%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	26	11,06%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	25	10,64%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	23	9,79%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	19	8,09%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	13	5,53%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	8	3,40%
INCONFORMIDAD CON ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	7	2,98%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	6	2,55%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO EN CITA	4	1,70%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	3	1,28%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	3	1,28%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	3	1,28%
SEGUNDA OPINIÓN COMPLEMENTARIOS	1	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios Complementarios registraron el segundo lugar en cantidad de reclamos en el primer semestre de 2025 con 235 registros, dentro de este, las causas más denunciadas fueron inoportunidad de citas procedimientos complementarios, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, demora en atención servicios complementarios, falta de atención en servicios complementarios, inoportunidad Rx e imágenes diagnosticas, e inoportunidad de cita de rehabilitación. Las demás causas representan un poco más del 20% del total.

### RECLAMOS SERVICIO FACTURACIÓN

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	55	45,45%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	32	26,45%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	19	15,70%
COBRO INCORRECTO	9	7,44%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	4	3,31%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0,83%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	1	0,83%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios de Facturación ocuparon el tercer lugar en el total de reclamos presentados en el Primer semestre de 2025 con 121 denuncias, las principales causas de reclamo se relacionan con la demora en la atención en la facturación, la orientación en facturación a los usuarios e inconformidad por error en la asignación de cita. Las demás causas registraron en conjunto, aproximadamente el 12,4% del total.

### RECLAMOS SERVICIO URGENCIAS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	43	35,54%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	27	15,70%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	19	12,40%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	15	7,44%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	9	4,13%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	5	1,65%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL DE TRIAGE	2	22,31%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	1	0,83%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios de Urgencias registraron el cuarto lugar en la cantidad de reclamos en el primer semestre de 2025, con 121 registros, las causas más representativas fueron demora en atención de urgencias, inconformidad con la atención de enfermería, falta de atención en el servicio de urgencias e inconformidad con la información del estado del paciente. Las demás causas registraron en conjunto, aproximadamente el 14% del total.

### RECLAMOS SERVICIO HOSPITALARIOS

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	39	33,33%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	38	32,48%
INCONFORMIDAD INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	12	10,26%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	11	9,40%
INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN DE PROGRAMACIÓN	6	5,13%
INCONFORMIDAD CON DIAGNOSTICO DURANTE CONSULTA	4	3,42%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	4	3,42%
DEMORA EN INTERCONSULTA PACIENTE HOSPITALIZADO	2	1,71%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1	0,85%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Los Servicios Hospitalarios ocuparon el quinto lugar en número de reclamos en el primer semestre de 2025 con 117 registros, las causas más representativas están relacionadas con la inoportunidad en la programación de cirugía, inconformidad con el servicio de enfermería, inconformidad con la información sobre el estado del paciente y demora en la atención del procedimiento quirúrgico. En lo relacionado con la inoportunidad en la programación de cirugía, esta se presentó principalmente en cirugía general.

### RECLAMOS SERVICIOS DE APOYO

ÁREAS DE APOYO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
SISTEMAS	15	26,79%
VIGILANCIA	9	16,07%
SERVICIOS GENERALES	8	14,29%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	7	12,50%
ALIMENTOS	6	10,71%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	3	5,36%
CAFETERÍA	2	3,57%
MERCADERO	1	1,79%
REGISTRADURÍA	1	1,79%
TERCERIZADOS	1	1,79%
PROYECTOS	1	1,79%
CONTRATACIÓN	1	1,79%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	1,79%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

El sexto lugar en el primer semestre de 2025, lo ocuparon los reclamos por los Servicios de Apoyo, con 56 registros, relacionados principalmente con las áreas de sistemas, vigilancia, servicios generales, historia clínica y alimentos.

### RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO

CAUSA RECLAMO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	21	56,76%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	7	18,92%
NO PRESENCIA DE INFORMADORES / TÉCNICOS EN SALA NI EN OFICINA	3	8,11%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	5,41%
NO ENTREGA DE TURNO	2	5,41%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	2	5,41%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Finalmente, en orden de importancia, se encuentran los reclamos por los Servicios al Ciudadano, con 37 registros, causados principalmente por la orientación en servicio al ciudadano, con el 56,76% y la inconformidad con priorización de pacientes con el 18,92%.

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

Los derechos de petición de interés particular ocuparon el segundo lugar entre las tipologías que más se registraron en el primer semestre de 2025, con 402 registros, equivalentes al 17,15% del total de peticiones. En este sentido, registraron una disminución de 20 derechos de petición, respecto al mismo periodo de 2024, en el que se presentaron 422 derechos de petición de interés particular, ocasionados por la solicitud de trámites como asignación de cita, concepto sanitario y motivos recurrentes, como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de Ruta de la Salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaría Distrital de Salud.

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

Las quejas registraron el tercer lugar entre las tipologías de petición presentadas en el primer semestre de 2025, con 266 registros, representando el 11,35% del total de

peticiones del periodo, las cuales responden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud.

### QUEJAS POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIÓNES	# QUEJAS	% PARTICIPACIÓN
MEISSEN	104.454	56	0,05%
CAPS TUNAL	105.579	44	0,04%
CENTRAL PQRSD	-	27	-
VISTA HERMOSA	101.278	22	0,02%
HOSPITAL TUNAL	37.227	15	0,04%
MANUELA BELTRAN	81.809	15	0,02%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	14	-
CANDELARIA	124.265	12	0,01%
SAN BENITO	55.515	10	0,02%
EL CARMEN	76.549	7	0,01%
DANUBIO	63.371	6	0,01%
APH	-	6	-
TUNJUELITO	4.770	5	0,10%
USME	21.353	4	0,02%
SANTA LIBRADA	9.355	4	0,04%
MARICHUELA	186.382	4	0,002%
MOCHUELO	6.472	4	0,06%
BETANIA	51.070	3	0,006%
NAZARETH	4.141	2	0,05%
FLORA	9.255	2	0,02%
DESTINO	2.713	1	0,04%
JERUSALEN	3.201	1	0,03%
PASQUILLA	3.283	1	0,03%
RUTA DE LA SALUD	-	1	-
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.088	-	0,00%
LA REFORMA	5.926	-	0,00%
LA ESTRELLA	358	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.061.414</b>	<b>266</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Las 266 quejas recibidas, representan un 0,03% frente a las 1.061.414 atenciones realizadas en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, durante el primer semestre del año 2025.

Cerca del 81% de las quejas se concentraron en las USS Meissen con 56, CAPS Tunal con 44, Central PQRSD con 27, Vista Hermosa con 22, Hospital Tunal con 15, Manuela Beltrán con 15, Gestión del Riesgo con 14, Candelaria la Nueva con 12 y San Benito con 10.

Es importante destacar que el número de quejas, frente al número de atenciones por unidad, no representa una participación importante, siendo de máximo el 0,10%, en la USS Tunjuelito, con 5 quejas en 4.770 atenciones.

En este sentido, es importante destacar que hubo USS en las que a pesar de que se prestó un número importante de atenciones, el número de quejas, fue mínimo, como en las USS Marichuela y Betania, en las que se prestó 186.382 y 51.070 atenciones y tan solo hubo 4 y 3 quejas, respectivamente.

#### QUEJAS POR SERVICIOS

SERVICIO	# RECLAMOS	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	67	25,19%
FACTURACIÓN	48	18,05%
URGENCIAS	37	13,91%
AREAS DE APOYO	30	11,28%
COMPLEMENTARIOS	23	8,65%
HOSPITALARIOS	22	8,27%
S. CIUDADANO	16	6,02%
GESTION DEL RIESGO	16	6,02%
APH	6	2,26%
CALL CENTER	1	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Los servicios que más quejas recibieron en el periodo, fueron, Servicios Ambulatorios, con 67, que representan el 25,19% del total; en segundo lugar, se encuentran los Servicios de Facturación, con 48 quejas y 18,05% de participación, en tercer lugar, se ubican los Servicios de Urgencias con 37 y 13,91%; en el cuarto lugar, se ubicaron los Servicios de Áreas de Apoyo con 30 y 11,28%; seguido de los Servicios Complementarios, con 23 y 8,65%. Posteriormente, casi con la misma proporción, se encuentran los Servicios Hospitalarios con 22 y 8,27%. Finalmente, con la misma cantidad, se ubican los Servicios Ciudadanos y Gestión del Riesgo, con 16 y 6,02%, cada uno, entre los más representativos.

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

Las felicitaciones fueron la tipología de petición que ocupó el cuarto lugar en el Primer semestre de 2025, con 142 registros, representando el 9,14% del total de peticiones registradas, las cuales son reconocimientos a la labor de los funcionarios y colaboradores durante el periodo analizado.

#### FELICITACIONES POR UNIDAD

UNIDAD	# ATENCIÓNES	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
MEISSEN	104.454	31	0,03%
MANUELA BELTRAN	81.809	19	0,02%
CAPS TUNAL	105.579	18	0,02%
BETANIA	51.070	18	0,04%
SAN BENITO	55.515	17	0,03%
VISTA HERMOSA	101.278	13	0,01%
HOSPITAL TUNAL	37.227	12	0,03%
DESTINO	2.713	12	0,44%
CANDELARIA	124.265	10	0,01%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	3.088	9	0,29%
DANUBIO	63.371	9	0,01%
SANTA LIBRADA	9.355	8	0,09%
GESTIÓN DEL RIESGO	-	7	-
MARICHUELA	186.382	6	0,00%
TUNJUELITO	4.770	6	0,13%
FLORA	9.255	6	0,06%
LA REFORMA	5.926	5	0,08%
JERUSALEN	3.201	5	0,16%
CENTRAL PQRSD	-	5	-
EL CARMEN	76.549	3	0,00%
MOCHUELO	6.472	2	0,03%
USME	21.353	2	0,01%
NAZARETH	4.141	1	0,02%
LA ESTRELLA	358	1	0,28%
APH	-	1	-
RUTA DE LA SALUD	-	1	-
PASQUILLA	3.283	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.061.414</b>	<b>227</b>	<b>0,02%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Durante el primer semestre del año 2025, se prestó un total de 1.061.414 atenciones en las Unidades de Servicios de Salud de la Subred Sur, ante las cuales, se recibió un total de 227 felicitaciones, los cuales representan un 0,02% frente al total de atenciones realizadas en el periodo.

Mas del 78% de las felicitaciones estuvieron concentradas en las USS Meissen con 31, Manuela Beltrán con 19, CAPS Tunal y Betania con 18 cada una, San Benito con 17, Vista Hermosa con 13, Hospital Tunal y Destino con 12 cada una, Candelaria la Nueva con 10, San Juan de Sumapaz y Danubio con 9 cada una, y Santa Librada con 8 felicitaciones, entre las más representativas, con el reconocimiento de los usuarios por la labor prestada por parte de los colaboradores.

Al contrastar el número de felicitaciones contra el total de atenciones, se encuentra que la mayor participación, la tienen las USS Destino con el 0,44% y San Juan de Sumapaz con el 0,29%, entre las más representativas.

#### FELICITACIONES POR SERVICIOS

SERVICIO	# FELICITACIONES	% PARTICIPACIÓN
AMBULATORIOS	102	44,93%
HOSPITALARIOS	42	18,50%
S. CIUDADANO	23	10,13%
URGENCIAS	19	8,37%
AREAS DE APOYO	16	7,05%
COMPLEMENTARIOS	15	6,61%
GESTION DEL RIESGO	7	3,08%
FACTURACIÓN	2	0,88%
CALL CENTER	1	0,44%
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

Los servicios que más felicitaciones recibieron en el periodo fueron Servicios Ambulatorios con 102 registros, que representan el 44,93% del total; seguido de Servicios Hospitalarios con 42 y 18,50%, entendiendo que en estos servicios es donde los usuarios experimentan mayor satisfacción, además de que en estas áreas se tiene mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

En tercer lugar, está Servicio al Ciudadano con 23 y 10,13%; en el cuarto lugar, los Servicios de Urgencias, con 19 y 8,37%; finalmente, entre los más representativos, se ubicó las Áreas de Apoyo con 16 y 7,05% y los Servicios Complementarios con 15 y 6,61%. Los demás servicios se distribuyeron el 4,41% restante de las felicitaciones.

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

Dando cumplimiento al artículo 4 de la Ley 1712 de 2014, en el primer semestre de 2025, se dio respuesta, en los tiempos establecidos, a siete (7) solicitudes de acceso a la información.

1. Solicitud historia clínica, ampliación por falta de documentos. Cerrada por desistimiento.
2. Solicitud de historia clínica, sin anexos, se envía a ampliación. Cerrada por desistimiento.
3. Solicitud de aclaración del diagnóstico médico. Respuesta en 12 días.
4. Solicitud de información fecha de vencimiento del implante subdérmico puesto en el Hospital Meissen. Respuesta en 11 días.
5. Solicitud de información fecha de vencimiento del implante subdérmico puesto en el Hospital Meissen. Respuesta en 8 días.
6. Solicitud de acceso a copia de los registros de video captados por las cámaras del Hospital Meissen durante la estadía en urgencias de ciudadana. En ampliación de información.
7. Solicitud de información procedimiento médico. En ampliación de información.

## TRÁMITES Y SERVICIOS

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

- Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
- Imágenes diagnosticas
- Urgencias
- Terapias
- Examen laboratorio clínico
- Historia clínica
- Concepto sanitario
- Certificado de nacido vivo
- Certificado de defunción
- Vacunación antirrábica de caninos y felinos
- Vacunación Humana

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

## BARRERAS DE ACCESO

BARRERA DE ACCESO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS	718	46,44%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA	514	33,25%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	261	16,88%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS	40	2,59%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS	10	0,65%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA)	1	0,06%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS INFORMACIÓN - ASEGURAMIENTO	1	0,06%
NEGACIÓN SERVICIOS	1	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>1.546</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informes Gestión PQRSD-F I y II Trimestre de 2025 - PCSC

En el primer semestre de 2025, se presentaron 1.546 registros de barreras de acceso, la principal, estuvo relacionada con la falta de oportunidad en los servicios de salud, con 718 registros, equivalente a un 46,44% del total de peticiones. Seguida por la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 33,25%, correspondiente a 514 registros. En tercer lugar y no menos importante, la atención deshumanizada con 261 registros y un 16,88% del total. Finalmente, entre las cuatro Barreras de Acceso más representativas, se encuentra el no suministro de medicamentos con un 2,59% y 40 registros.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los informes presentados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano del primer y segundo trimestre de 2025, consolidados por la Oficina de Control Interno, se puede concluir que:

- La Subred Sur dio respuesta al 100% de las PQRSD-F, cumpliendo los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, con cierre en sistema de 11,6 días promedio para la respuesta.
- El canal más utilizado por los usuarios durante el primer semestre de 2025, fue el buzón, con 1.679 peticiones, que representan el 71,63% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran las peticiones hechas por página web, con 488 y un 20,82% de participación y en tercer lugar, las peticiones por email, con 111 registros y un 4,74%, alcanzando más del 97% entre las tres, lo que evidencia el avance en la utilización de herramientas virtuales, disminuyendo la presencialidad de los usuarios en las USS, para manifestar sus peticiones, inconformidades y felicitaciones.
- En el primer semestre de 2025 se recibió un total de 2.344 peticiones, registrando

una importante reducción del 26.52%, equivalente a 846 peticiones menos comparado con el primer semestre de 2024, en el que se presentaron 3.190 PQRSD-F.

- La dependencia que mayor número de requerimientos gestionó fue la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con 650 peticiones gestionadas, que representan el 27,73% del total, seguida del Hospital Tunal con el 20,22% y 474 solicitudes gestionadas, las cuales tramitaron en conjunto cerca del 48% de las peticiones del periodo.
- El 11,87% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 278 solicitudes, seguida de solicitudes realizadas por personas con discapacidad, las cuales representan un 2,73%, con 64 solicitudes.
- El Reclamo con 1.366 denuncias se ubica en primer lugar del total de las peticiones en el periodo, los derechos de petición de interés particular con 402 registros se ubican en segundo lugar, quejas con 266 denuncias en el tercer puesto, y en el cuarto lugar, las felicitaciones con 227 registros.
- Se presentó un aumento de 3 denuncias por actos de corrupción, pasando de 7 a 10 entre el primer semestre de 2024 y el mismo periodo de 2025.
- Las USS que más reclamos registraron en el periodo son CAPS Tunal con 290 y Hospital Meissen con 216. Mientras que, la que presentó la mayor relación entre el número de reclamos registrados y las atenciones realizadas, es la USS La Estrella con 1,12%, resultado de cuatro (4) reclamos frente 358 atenciones realizadas.
- El Servicio Ambulatorio fue el que presentó más reclamos con 649 y un 47,51% del total. La causa más recurrente fue la inoportunidad de asignación de cita con especialistas, con 476 de los 649 reclamos del servicio. La mayor incidencia se presentó en las especialidades de Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, Dermatología, Gastroenterología, Ortopedia y Traumatología, Dolor y Cuidados Paliativos, y Urología.
- Los Servicios Complementarios con 235 registros y un 17,20% del total, fue el segundo servicio con más reclamos, las causas de PQRSD-F con más reiteraciones fueron, la inoportunidad de citas procedimientos complementarios, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, demora en atención servicios complementarios, falta de atención en servicios complementarios e inoportunidad de Rx e imágenes diagnósticas.
- El tercer lugar en el número de reclamos, lo ocupo el Servicio de Facturación, con 121 reclamos y un 8,86% del total, las principales causas se relacionan con la demora en la atención de facturación y la orientación a los usuarios.
- Los Servicios de Urgencias, también con 121 reclamos y un 8,86% del total, ocupó el cuarto lugar de los reclamos, las causas más representativas fueron la demora en la atención en el servicio y la inconformidad con la atención de enfermería.
- El Servicio Hospitalario ocupó el quinto lugar, con 117 registros y un 8,57% del total de reclamos, las causas más representativas son la inoportunidad en la programación de cirugía, principalmente en cirugía general, y la inconformidad con el servicio de enfermería.

- Los Servicios de Apoyo con 56 reclamos y el 4,10% del total, se encuentra en el sexto lugar de los reclamos, estos están relacionados principalmente con las áreas de sistemas, vigilancia y servicios generales.
- Los reclamos en Servicio al Ciudadano registraron un 2,71% del total, con 37 reclamos, ocasionados principalmente por la orientación en servicio al ciudadano y la inconformidad con priorización de pacientes.
- Los derechos de petición de interés particular ocuparon el segundo lugar entre las tipologías que más se registraron en el primer semestre de 2025, con 402 registros, equivalentes al 17,15% del total de peticiones, relacionados con la solicitud de trámites, como asignación de cita, concepto sanitario, y motivos recurrentes, como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicio de Ruta de la Salud.
- Las quejas presentaron un importante aumento de más del 38,5%, equivalente a 74 registros, pasando de 192 en el primer semestre de 2024 a 266 en el primer semestre de 2025 y registraron el tercer lugar entre las tipologías de petición presentadas en el periodo evaluado, con 266 registros, representando el 11,35% del total de peticiones del periodo. Los servicios que más quejas recibieron en el periodo fueron, Servicios Ambulatorios con 67, que representan el 25,19% del total; seguido de los Servicios de Facturación con 48 y 18,05%, Servicios de Urgencias con 37 y 13,91%, entre los más representativos.
- Las USS que más quejas presentaron, fueron Meissen con 56 y CAPS Tunal con 44, se siguen presentando por deshumanización en los servicios ambulatorios, de facturación y urgencias, por parte de auxiliares, enfermeras y doctores.
- Servicios Ambulatorios con 102 registros, que representan el 44,93% y Servicios Hospitalarios con 42 y 18,50%, cuentan con mayor número de felicitaciones, reconociendo la labor de los colaboradores, especialmente en la USS Meissen y San Benito.

## FORTALEZAS

- El proceso actualizó el 1 de abril de 2025, el documento "PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PQRSD-F PS-SC-NEU-PR-02 V13, con el objetivo de estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre de los derechos de petición (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de Copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas) por la prestación de servicios de salud, en cumplimiento a la normatividad vigente, para lograr un buen desempeño en el desarrollo de las actividades propias del proceso y se aplica acorde a los términos de respuesta.
- Los Servicios Ambulatorios y Hospitalarios recibieron un importante reconocimiento a su gestión, mediante las felicitaciones.
- Es importante destacar que hubo USS en las que se prestó un número significativo de atenciones, el número de quejas, fue mínimo, como en las USS Marichuela y Betania, en las que se prestó 186.382 y 51.070 atenciones y tan solo hubo 4 y 3 quejas, respectivamente.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con el seguimiento desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, al cumplimiento con las respuestas a las PQRSD-F, con criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad, por parte de los procesos y áreas de la Subred Sur.
- Realizar seguimiento a la gestión de las denuncias por actos de corrupción.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora de la Dirección de Servicios Ambulatorios para mejorar la oportunidad en la asignación de citas en las especialidades de Otorrinolaringología, Oftalmología, Neurología, Dermatología, Gastroenterología, Ortopedia y Traumatología, Dolor y Cuidados Paliativos, y Urología.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora de la Dirección de Servicios Complementarios para mejorar, la oportunidad en la entrega de medicamentos, la atención en los servicios complementarios y la oportunidad de Rx e imágenes diagnósticas.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora al Servicio de Facturación, para disminuir los tiempos de atención en facturación y mejorar la orientación a los usuarios.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora a la Dirección de Urgencias, para disminuir los tiempos de atención y mejorar la atención de enfermería.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora a la Dirección de Servicios Hospitalarios, para mejorar la inoportunidad en la programación de cirugía, principalmente en cirugía general, y la atención en el servicio de enfermería.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora, para optimizar la humanización en la prestación de los servicios administrativos y asistenciales.
- Capacitar a los usuarios sobre el uso adecuado de los derechos de petición de interés particular, especialmente, cuando esta herramienta se utiliza para solicitar trámites y servicios que se deben gestionar mediante otras herramientas.
- Implementar estrategias para fortalecer la atención al usuario en las áreas que presentaron menor número de reconocimientos y alto número de quejas, especialmente en los Servicios Ambulatorios, Facturación y Servicios de Urgencias, ya que son la primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.
- Socializar los canales de comunicación y denuncia a todos los colaboradores de la Subred Sur.

Aprobado por,



**ASTRID MARCELA MENDEZ CHAPARRO**

Jefe Oficina control Interno

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

[Control.interno.jefe@subredsur.gov.co](mailto:Control.interno.jefe@subredsur.gov.co)

NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Dionel Prada Esquinas	Profesional Universitario	OCI	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Astrid Marcela Méndez Chaparro	Jefe de Oficina	OCI	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	