

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

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F	4
1.1. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2025	4
1.2. Comparativo PQRSD-F 2024-2025.....	5
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2025	6
1.3. Tipologías	7
1.4.1. Reclamos 2025	12
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	13
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	16
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio	18
1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios.....	21
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.	23
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.	26
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	27
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.	27
1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.....	28
1.4.2. Quejas 2025.....	30
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2025	31
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	32
1.4.2.3. Quejas por servicios	35
1.4.3. Felicitaciones 2025	37
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios	38
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio	40
1.5. Barreras de Acceso.....	42
1.6. Trámites y servicios	44
2. GESTIÓN DE PQRSD-F	45

2.1 Mecanismos de Escucha	46
2.2. Peticiones por Dependencias	48
2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.	50
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	52
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública	53
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública 2025	53
2.6. Solicitudes por presuntas denuncias por actos de corrupción	54
2.6.1. Solicitudes recibidas por presuntas denuncias por actos de corrupción 2025.....	55
2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.	57
3. Conclusiones.....	58
4. Recomendaciones.....	59
5. Acciones Gerenciales de mejora.....	60

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano – PQRSD-F, 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 el año 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.

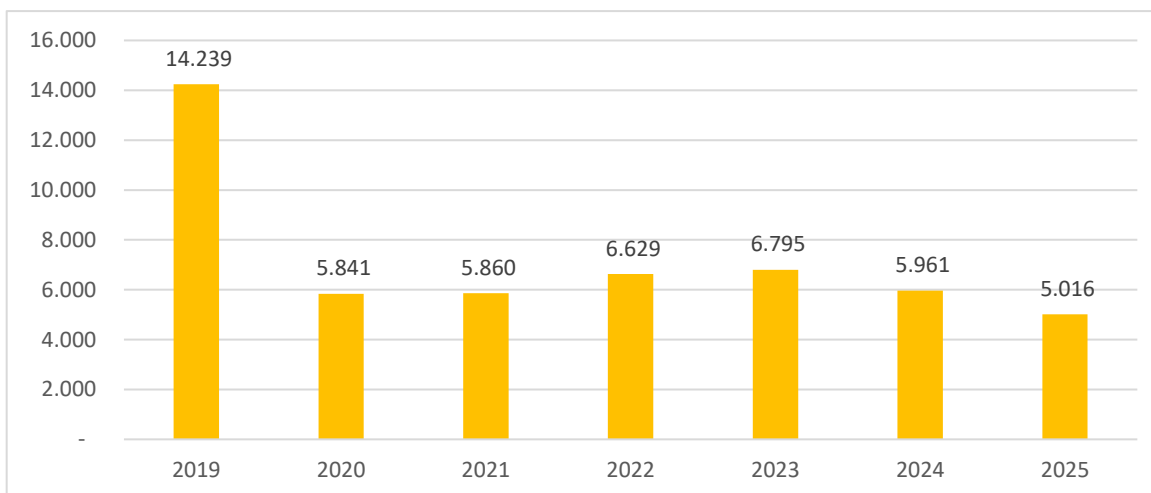
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

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

1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

1.1. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2025

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2020-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2020 – 2025

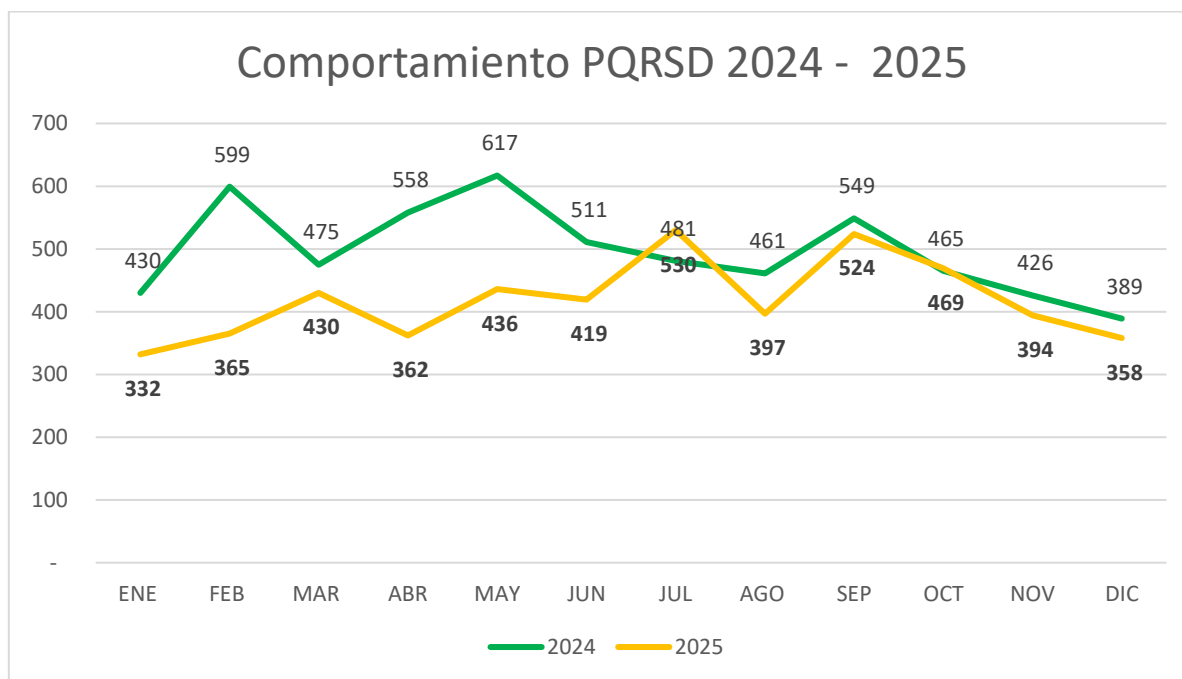
La gráfica número 1, representa el comportamiento total de Derechos de Petición de la Subred Sur en los últimos años, se observa una disminución significativa en el número de derechos de petición desde 14.239 en 2019 hasta 5.841 en 2020, una reducción del 58,98%, el motivo fue la alerta sanitaria por Covid 19, así mismo en el año 2021.

Para el 2022 se levantan las medidas sanitarias y se disponen de los 8 mecanismos de escucha nuevamente a la ciudadanía esto representa un aumento del 13,12%, del año 2021 al 2022. Con relación al comportamiento de Derechos de Petición recibida del 2022 al 2024, se presentó un aumento del 2,50% en el total de PQRSD-F, en el año 2024 según la gráfica, se observa una disminución representativa del 12,27% en las interposiciones ciudadanas y ya para el año 2025 la disminución de PQRSD-F fue del 15,85%.

En conclusión y según la trazabilidad de PQRSD-F entre 2020 y 2025 muestra una tendencia general de estabilización y posterior reducción, especialmente marcada en los dos últimos años. Este comportamiento refleja avances en la gestión institucional, mayor eficiencia en la atención y fortalecimiento de acciones preventivas, consolidando un escenario de menor presión operativa y mejor experiencia ciudadana.

1.2. Comparativo PQRSD-F 2024-2025

Grafica 2. Trazabilidad PQRSD-F 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2024-2025

La gráfica 2 evidencia que para el año 2024 el pico más alto se genera en el mes de 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 adelante 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.

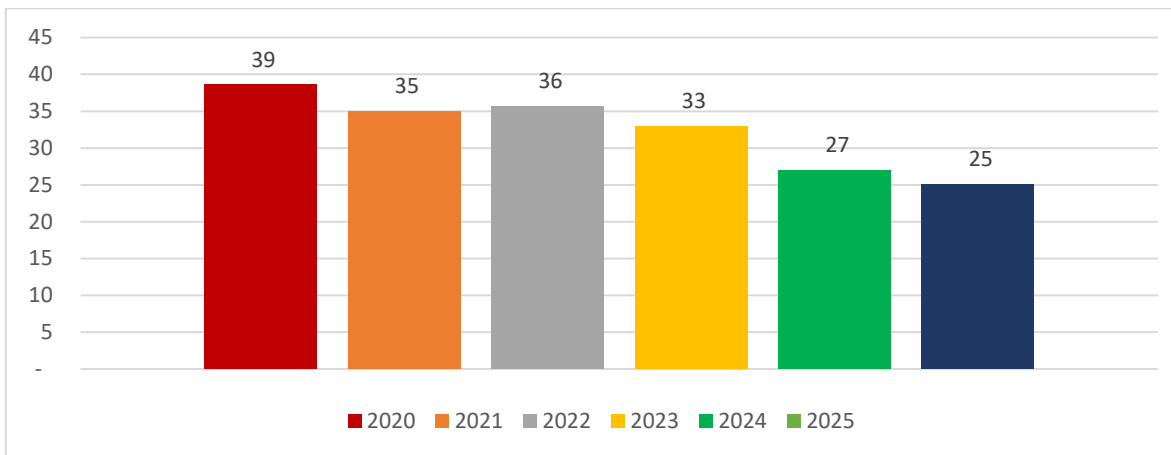
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2025

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

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MA Y	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NO V	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
2024	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 3. Trazabilidad Tasa de Participación PQRSD-F 2020-2025



Fuente: Reporte SDGPC y Dinámica Gerencial 2024-2025

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 evidencia 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 2025

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
5.016	2.008.635	0,25%

Fuente: Reporte SDGPC 2025

De acuerdo al número de atenciones en el 2025 (n= 2.008.431) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=5.016), la tasa de participación de Derechos de Petición es de 0,25% por cada 10.000 atenciones presentando una disminución en la tasa de participación de interposiciones ciudadanas frente a los servicios que presta la Subred Sur pasando de 27 peticiones por 10.000 atenciones en el año 2024 a 25 solicitudes en el 2025.

1.3. Tipologías

Tabla 3. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	30 días
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días

SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	10 días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	15 días
QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	15 días
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	15 días
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	15 días
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	15 días
DENUNCIA	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	15 días

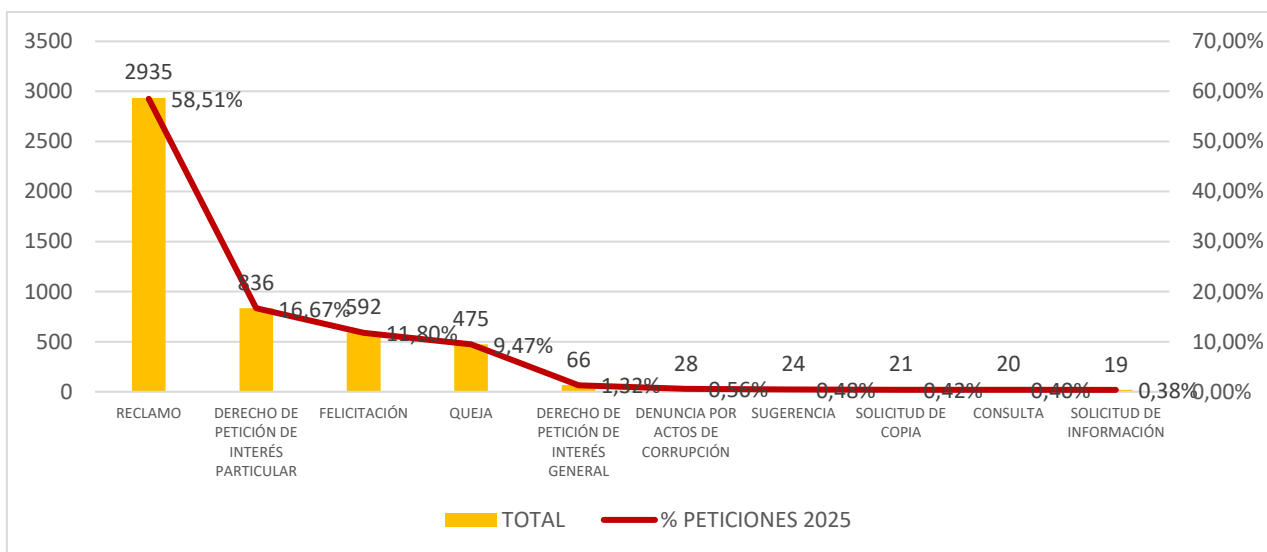
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2024-2025

Tabla 4. Tipología De Peticiones 2025

TIPOLOGÍA	TOTAL	% PETICIONES 2025
RECLAMO	2935	58,51%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	836	16,67%
FELICITACIÓN	592	11,80%
QUEJA	475	9,47%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	66	1,32%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	28	0,56%
SUGERENCIA	24	0,48%
SOLICITUD DE COPIA	21	0,42%
CONSULTA	20	0,40%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19	0,38%
TOTAL	5016	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2025

Grafica 4. Tipología 2025



Fuente: Reporte SDGPC 2025

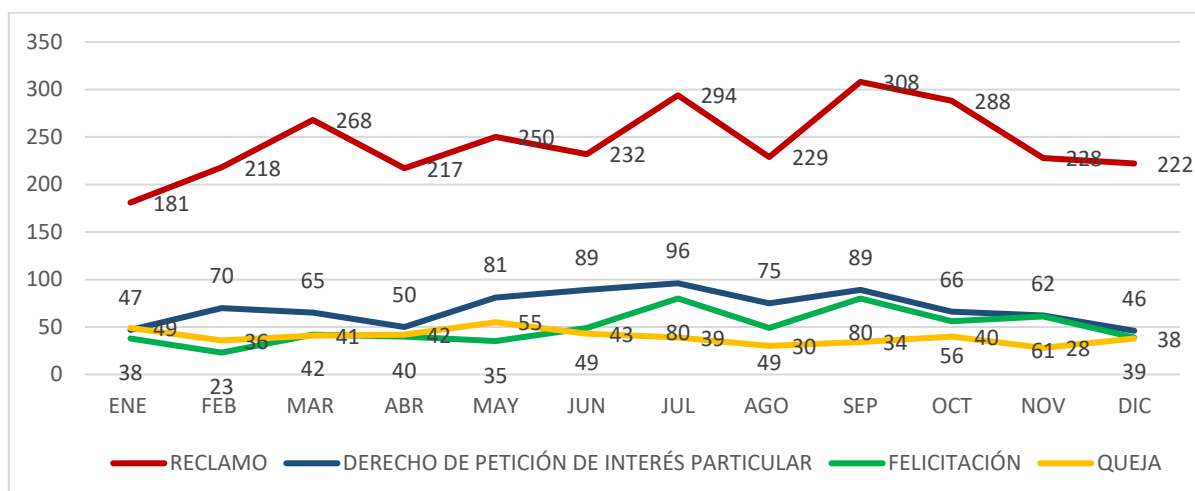
Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas para el año 2025. La gráfica anterior presenta una comparación detallada del número de solicitudes realizadas por ciudadanos durante el 2025, desglosadas por tipología. Se observa una variabilidad considerable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

La gráfica 4 presentada muestra la distribución porcentual de las diferentes tipologías de solicitudes realizadas por usuarios a la Subred Sur durante el 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 58,51% un total de 3.785 solicitudes en el presente periodo evaluado y una reducción del 10,01% en comparación del año 2024 el cual presentó un 63,50% de participación, evidenciando barreras de acceso en los servicios de los diferentes hospitales y centros de salud, los cuales se describen en el Título 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.

Gráfica 5. Tendencia principales tipología 2025



Fuente: Reporte SDGPC 2025

Los reclamos concentran la mayor presión operativa. El comportamiento refleja picos en mitad de año, seguidos de un ajuste progresivo en el último trimestre, sin alertas críticas al cierre del periodo.

En cuanto a los Derechos de Interés Particular la tendencia indica una mayor formalización de solicitudes en el primer semestre, seguida de una reducción en el segundo semestre, posiblemente asociada a mayor claridad informativa o resolución anticipada.

El comportamiento de las felicitaciones se observa una mejor percepción en mitad de año con picos pronunciados, relacionados con el convenio de Ruta de la Salud el cual entro en funcionamiento en ese periodo.

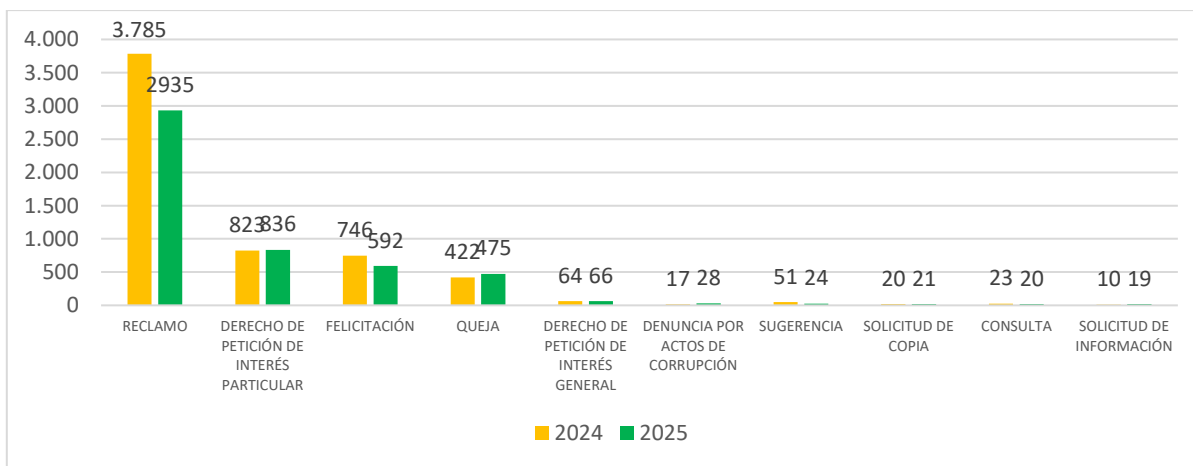
Las quejas tienen repuntes muy precisos que ameritan un seguimiento de las áreas involucradas a fin de identificar causas específicas principalmente en los meses de mayo, octubre y diciembre.

Tabla 5. Comparativo Tipología de PQRSD-F 2024 - 2025

TIPOLOGÍA	2024	2025
RECLAMO	3.785	2935
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	823	836
FELICITACIÓN	746	592
QUEJA	422	475
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	64	66
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	17	28
SUGERENCIA	51	24
SOLICITUD DE COPIA	20	21
CONSULTA	23	20
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	19
TOTAL	5.961	5.016

Fuente: Reporte SDGPC 2024 – 2025

Grafica 6. Tipología Comparativa 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2024-2025

En la gráfica anterior presentada ofrece una comparación detallada entre los años 2024 y 2025, mostrando el número de solicitudes de los usuarios desglosadas por tipología.

Permite identificar la tendencia y los cambios presentados en las necesidades de los ciudadanos en el periodo evaluado.

El análisis comparativo evidencia que los Reclamos continúan siendo la principal causa de inconformidad ciudadana, aunque en 2025 se registra una reducción significativa del 22,46%, lo cual refleja avances claros en la gestión institucional. No obstante, el incremento en Quejas y la estabilidad de los Derechos de Petición de Interés Particular indican que persisten oportunidades de mejora en la experiencia del usuario, especialmente en la resolución de situaciones puntuales y en la calidad del servicio.

La estrategia institucional debe priorizar el tratamiento estructural de las causas de reclamo, sin descuidar el seguimiento preventivo de las quejas.

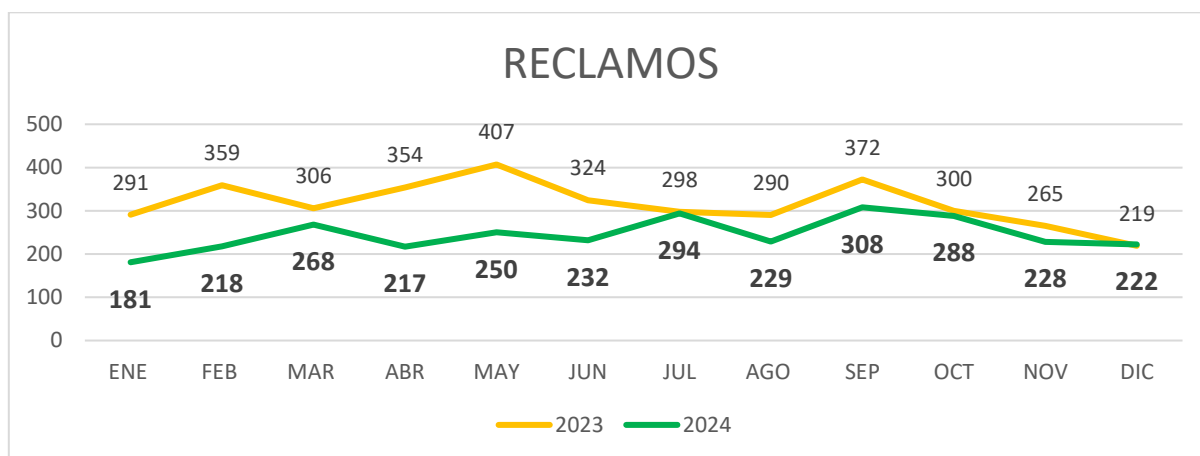
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

1.4.1. Reclamos 2025

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

Para el 2025 se presentaron 2.935 Reclamos los cuales corresponden al 58,51% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Grafica 7. Comparativo Reclamos 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

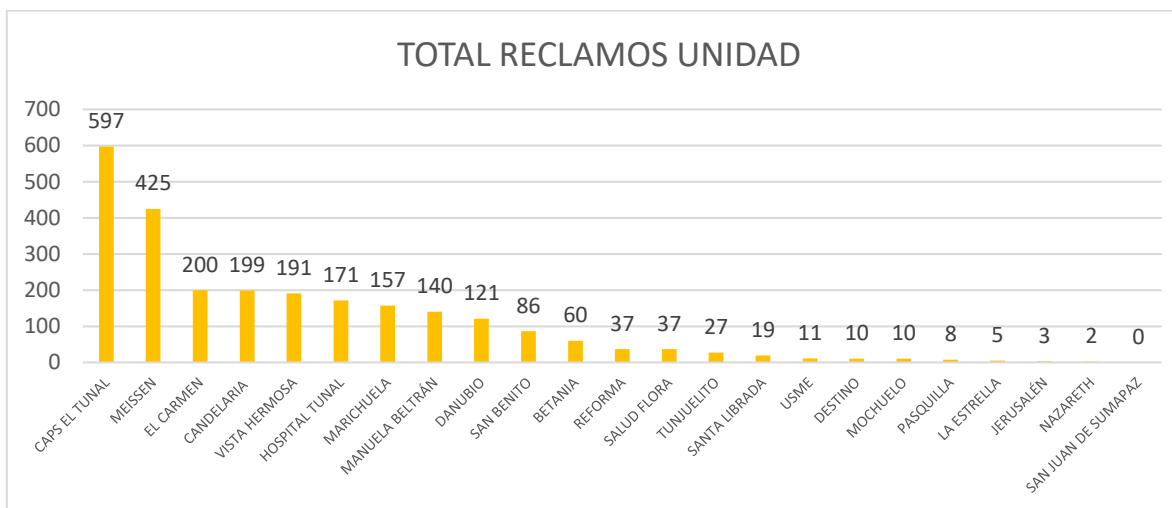
Tabla 6. Total, Reclamos por Unidad de Servicios de Salud 2025

UNIDAD	TOTAL, RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CAPS EL TUNAL	597	20,34%	223.351	0,27%
MEISSEN	425	14,48%	214.918	0,20%
CENTRAL PQRS	372	12,67%	N/A	N/A
EL CARMEN	200	6,81%	145.915	0,14%
CANDELARIA	199	6,78%	251.074	0,08%
VISTA HERMOSA	191	6,51%	203.237	0,09%
HOSPITAL TUNAL	171	5,83%	81.071	0,21%
MARICHUELA	157	5,35%	292.160	0,05%
MANUELA BELTRÁN	140	4,77%	148.677	0,09%
DANUBIO	121	4,12%	117.060	0,10%
SAN BENITO	86	2,93%	101.804	0,08%
BETANIA	60	2,04%	88.029	0,07%
REFORMA	37	1,26%	12.963	0,29%
SALUD FLORA	37	1,26%	18.629	0,20%
TUNJUELITO	27	0,92%	10.051	0,27%
GESTIÓN DEL RIESGO	25	0,85%	N/A	N/A
SANTA LIBRADA	19	0,65%	17.894	0,11%
UTA DE LA SALUD	13	0,44%	N/A	N/A
USME	11	0,37%	37.753	0,03%
DESTINO	10	0,34%	5.823	0,17%
MOCHUELO	10	0,34%	12.317	0,08%

APH	9	0,31%	N/A	N/A
PASQUILLA	8	0,27%	6.177	0,13%
LA ESTRELLA	5	0,17%	653	0,77%
JERUSALÉN	3	0,10%	5.330	0,06%
NAZARETH	2	0,07%	8.039	0,02%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	5.710	0,00%
TOTAL	2.935	100%	2.008.635	0,15%

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

Grafica 8. Total, De Reclamos Por Unidad 2025



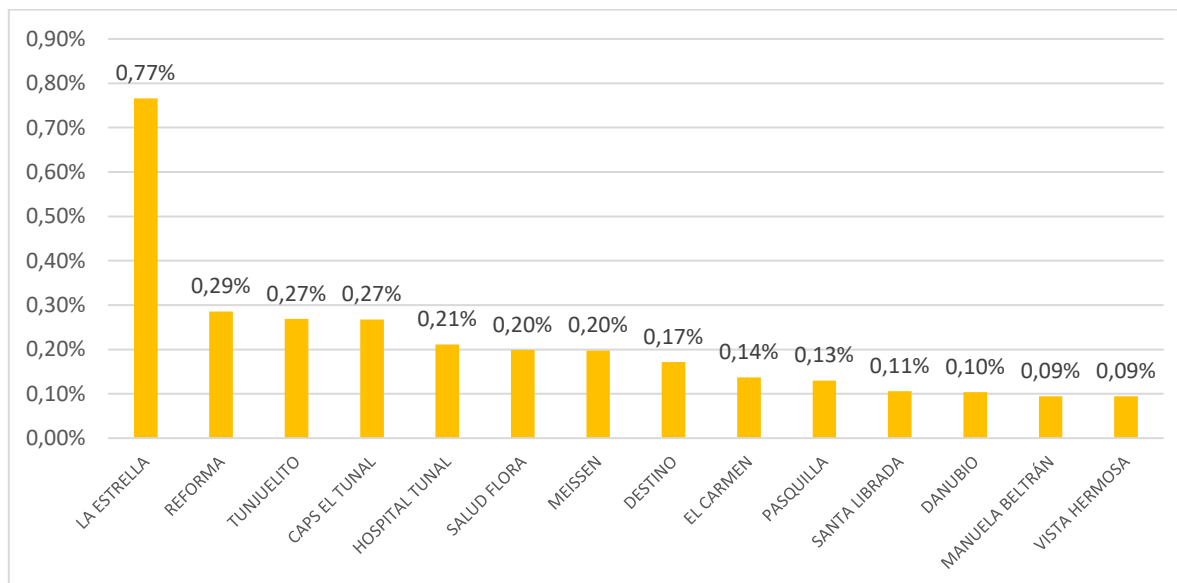
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D 2025

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 la unidad de El Tunal con el 20,44% y Meissen con el 14,48% sobre el total de reclamos recibidos durante el periodo evaluado. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un porcentaje acumulado del 34,82% sobre el total de reclamos, debido a la cantidad de pacientes atendidos y los servicios ofertados; ahora, al observar las unidades de Candelaria, Vista hermosa, Marichuela, Manuela Beltrán y El Carmen se puede evidenciar que en estas unidades donde se concentra una gran cantidad de barreras a pesar de ser unidades con servicios básicos de atención.

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 2025



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

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de La Estrella tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,77% y 653 atenciones en el 2025, ya que fueron registradas 5 solicitudes, debido a la inconformidad en la programación de pacientes para larga estancia en la hospitalización.

Así mismo, se evidencia que la unidad de la reforma presenta 37 inconformidades en sus servicios, dando como resultado un 0.29% de participación en el total de reclamos. Siendo esta la segunda unidad con mayor participación según la cantidad de atenciones y la primera en cantidad de reclamos.

Por su parte el hospital de Tunjuelito y el Centro de Salud del Tunal, presentan una concentración de reclamos de acuerdo a las atenciones recibidas, ocupando el 3° puesto con el 0,27% de participación respectivamente, es necesario que se realicen oportunidades de mejora en esta unidad por parte del profesional de enlace y la dirección correspondiente, mitigando así las barreras de acceso, entre los pacientes.

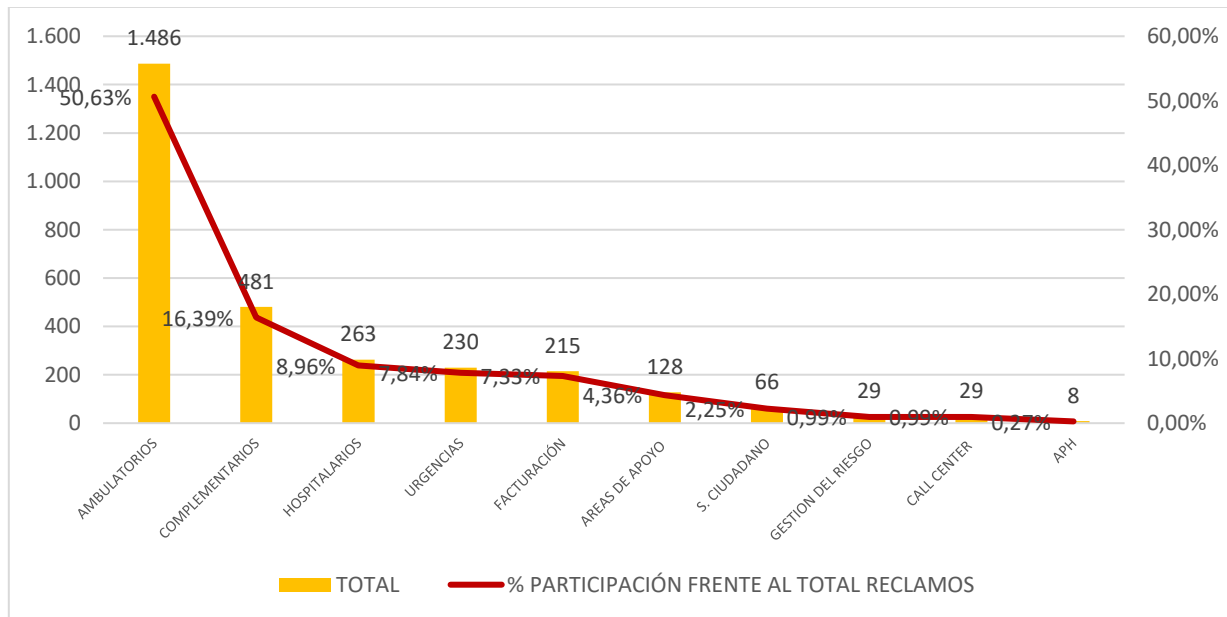
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

Tabla 7. Total, Reclamos por servicios 2025

SERVICIO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	1.486	50,63%
COMPLEMENTARIOS	481	16,39%
HOSPITALARIOS	263	8,96%
URGENCIAS	230	7,84%
FACTURACIÓN	215	7,33%
AREAS DE APOYO	128	4,36%
S. CIUDADANO	66	2,25%
GESTION DEL RIESGO	29	0,99%
CALL CENTER	29	0,99%
APH	8	0,27%
TOTAL	2.935	100%

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

Grafica 10. Participación de Reclamos por servicio 2025

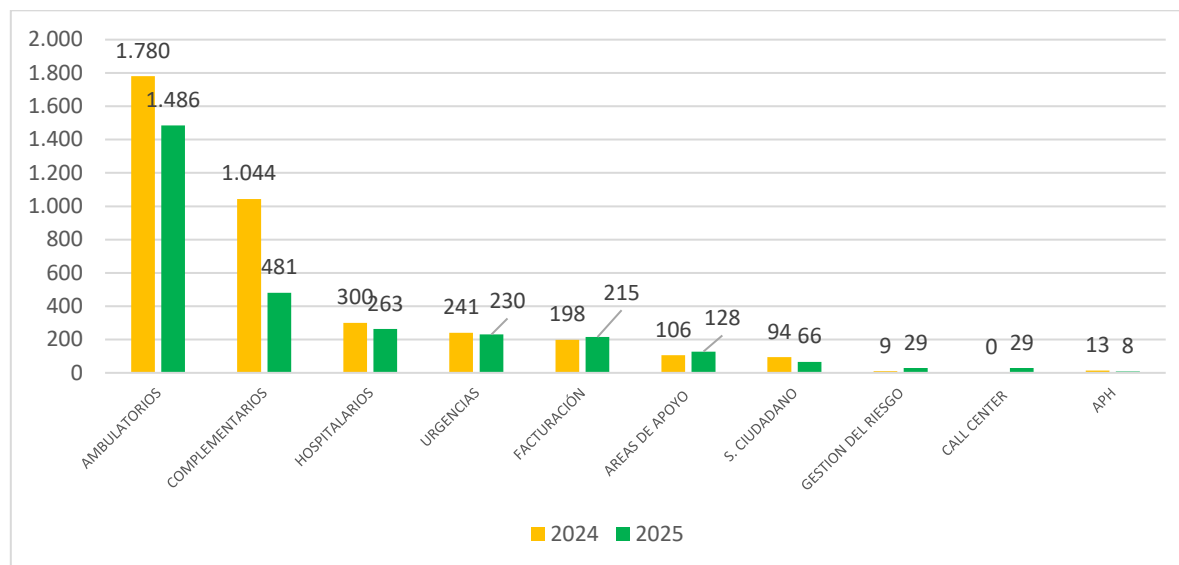


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2025

Para el 2025, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 50,63% y 1.486 solicitudes y el servicio de Complementarios con

un 8,96% y 481 reclamos, esto indica que las estrategias y toma de decisiones deben ser encaminadas para mitigar las barreras de acceso recurrentes en estos 2 servicios y sus diferentes causales.

Grafica 11. Reclamos por servicio 2024-2025



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F 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 año 2025, existe una variabilidad significativa en el número de reclamos entre los distintos servicios y entre los dos años comparados.

Los servicios de Ambulatorios y Complementarios concentran la mayor cantidad de reclamos en ambos años. Aunque en el periodo evaluado del 2025 se evidencia una disminución del 16,52% en el servicio de Ambulatorios y 53,93% en los servicios Complementarios a comparación del año 2024.

Si bien el número de reclamos en el servicio de Hospitalización es menor que los mencionados anteriormente, se observa que las causas recurrentes se convierten en tendencia en los dos periodos evaluados además de presentar un 12,33% de disminución en el 2025 a comparación del año 2024 en cuanto a barreras de acceso presentadas en este servicio.

El Servicio de Urgencias presentó una disminución del 4,56%, concentrando sus requerimientos en las causas recurrentes, las cuales se van a detallar más adelante. El servicio de Facturación aumenta la cantidad de solicitudes en comparación al periodo 2024 en un 8,59%.

Las Áreas de apoyo presentaron un aumento del 20,75%, principalmente por caídas en el sistema y barreras de acceso en el servicio que presta vigilancia en las unidades.

1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

Tabla 8. Principales causas del Servicio Ambulatorio 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	59	73	95	74	86	89	123	97	128	128	104	65	1.121	75,44%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	5	6	18	11	12	14	11	12	21	10	10	11	141	9,49%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	12	7	13	7	7	7	18	8	8	10	6	4	107	7,20%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	10	1	7	10	8	4	4	3	14	4	6	7	78	5,25%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	3	2	2	1	2	2	5	1	3	4	1	4	30	2,02%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	9	0,61%
TOTAL	89	89	136	103	115	117	162	122	175	158	128	92	1.486	100%

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

Para el 2025 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 75,44% con 1.121 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó 1.486 reclamos, esta causa evidenció una disminución del 22,58% en comparación del periodo 2024 en el cual se presentaron 1.448 solicitudes.

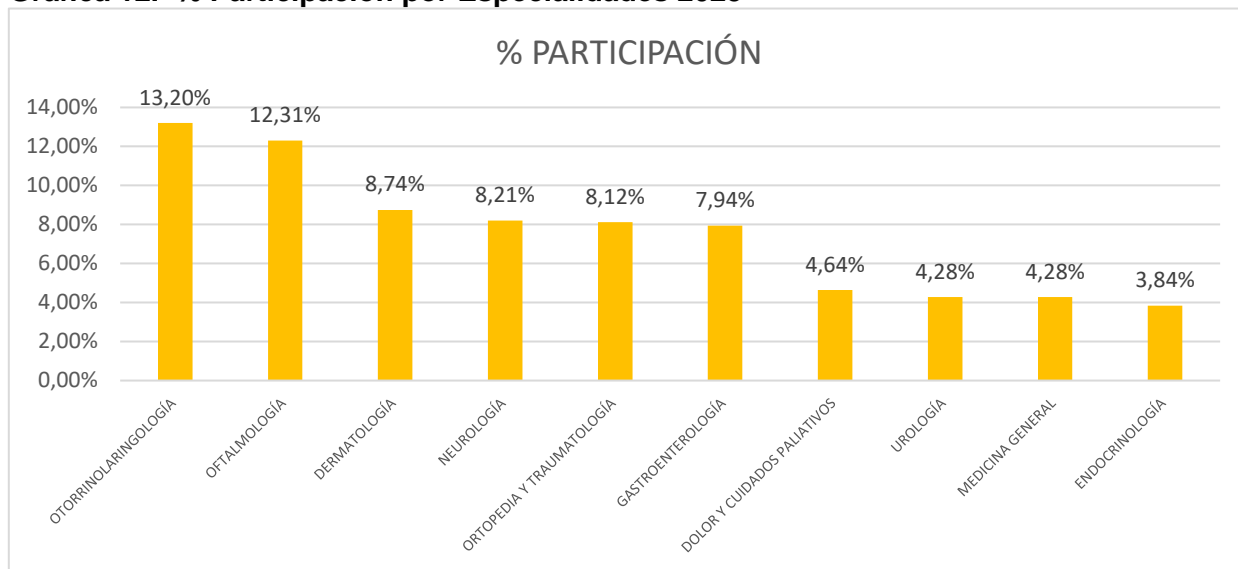
Tabla 9. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio 2025

TOP	ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PARTICIPACIÓN
1	OTORRINOLARINGOLOGÍA	5	6	12	11	8	15	11	10	20	17	19	14	148	13,20%
2	OFTALMOLOGÍA	6	8	14	3	10	13	17	13	10	22	15	7	138	12,31%
3	DERMATOLOGÍA	5	4	11	9	10	6	10	6	10	13	9	5	98	8,74%
4	NEUROLOGÍA	8	8	10	6	8	8	4	8	11	12	7	2	92	8,21%
5	ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	2	8	9	5	3	12	8	6	12	4	8	14	91	8,12%
6	GASTROENTEROLOGÍA	4	4	10	11	9	3	14	5	10	12	5	2	89	7,94%
7	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	7	6	4	2	6	5	6	1	4	4	4	3	52	4,64%
8	UROLOGÍA	3	5	6	3	3	4	6	5	3	5	4	1	48	4,28%
9	MEDICINA GENERAL	2	0	0	7	3	2	6	9	3	8	4	4	48	4,28%
10	ENDOCRINOLOGÍA	2	3	3	2	3	2	5	3	5	4	4	7	43	3,84%
11	ODONTOLOGÍA GENERAL	2	1	3	0	7	5	3	6	4	2	4	1	38	3,39%
12	PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA	2	0	2	4	5	1	6	5	4	5	3	1	38	3,39%
13	MEDICINA ALTERNATIVA	2	1	1	3	1	0	9	5	5	3	2	0	32	2,85%

14	MEDICINA INTERNA	3	1	3	3	3	1	1	3	3	2	3	0	26	2,32%
15	CIRUGÍA VASCULAR	1	3	5	4	2	3	1	0	2	1	2	0	24	2,14%

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

Grafica 12. % Participación por Especialidades 2025



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

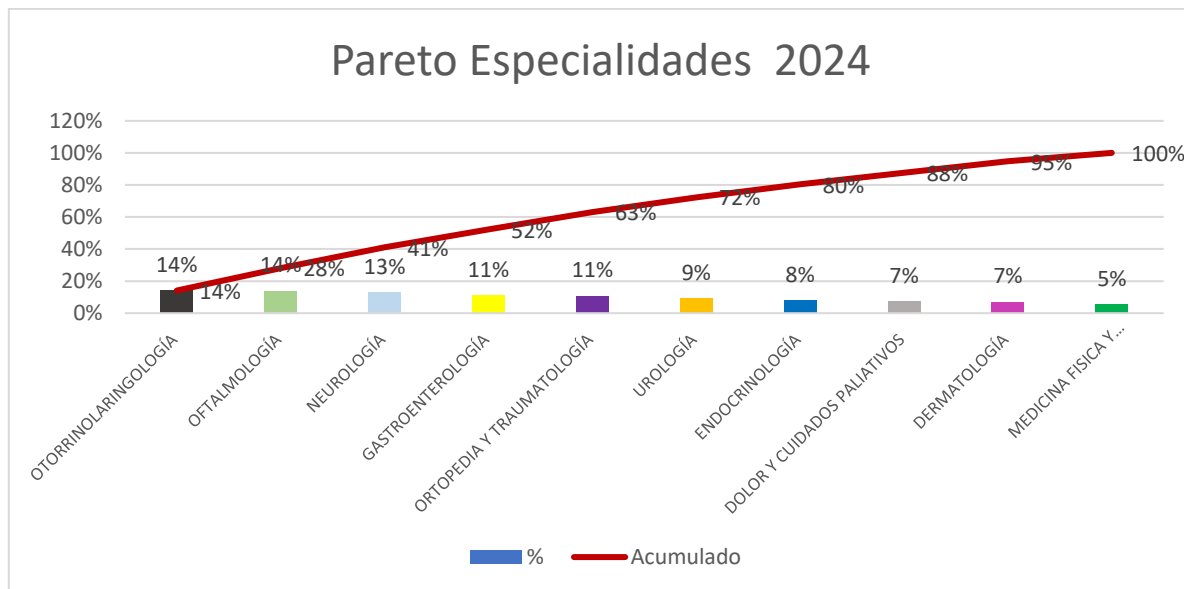
La Grafica 12 corresponde a las 10 especialidades reiterativas en el 2025, las cuales corresponden al 75,44% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad que ha presentado mayor cantidad de barreras de acceso en la obtención de consulta para este periodo corresponde a Otorrinolaringología ocupando el primer lugar con el 13,20%, esto debido a la falta de talento humano en las consultas, mostrando su mayor afectación en el mes de septiembre.

La segunda especialidad es Oftalmología, que presentó una disminución del 26,98% en el 2025 a comparación del año 2024, manteniendo la misma posición de segundo lugar el año inmediatamente anterior.

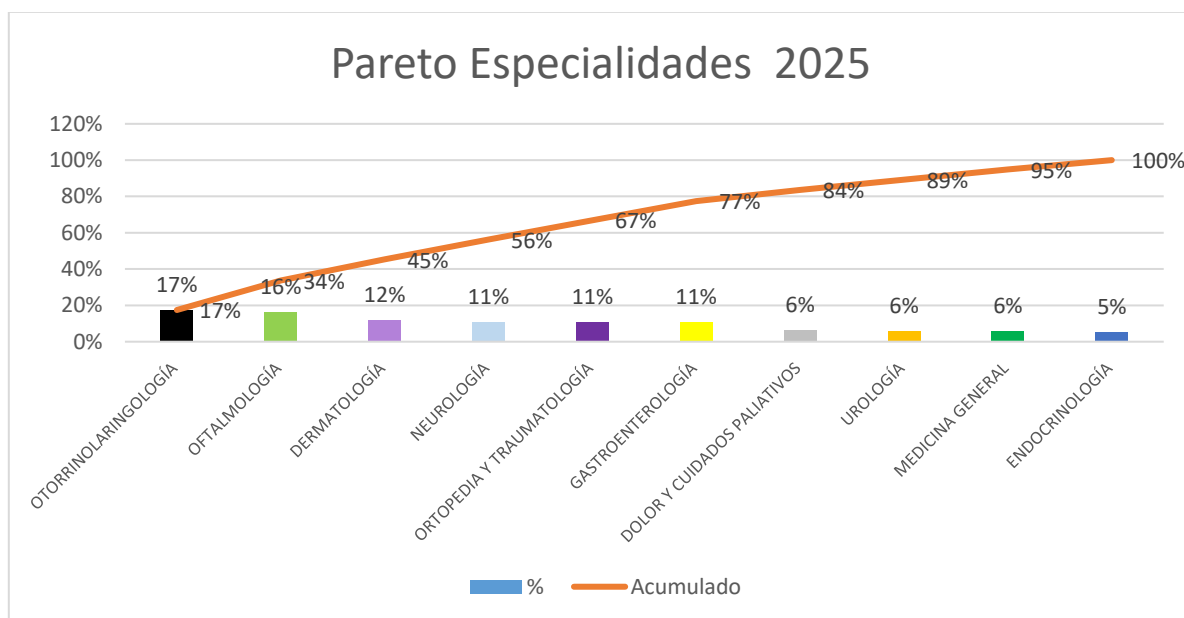
La tercera especialidad es Dermatología que mantiene la cantidad de reclamos interpuestos con 98 y 96 respectivamente en los dos periodos.

Grafica 13. Pareto Especialidades 2024



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F: 2024

Grafica 14. Pareto Especialidades 2025



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

Los diagramas de Pareto de las gráficas anteriores evidencian cómo se distribuyen los reclamos por especialidad y permiten identificar las pocas causas que concentran la mayor proporción del problema (principio 80/20).

Entre 2024 y 2025 se observan cambios relevantes en la composición y concentración de las especialidades críticas. De acuerdo al acumulado de los años 2024 y 2025 se analizan las especialidades reiterativas con más reclamos, las 5 principales consultas muestran una variación de año a año debido a las diferentes estrategias que se plantean con el área involucrada, con el fin de disminuir la tasa de interposición ciudadana por el motivo de inoportunidad en la asignación.

En las especialidades con mayor cantidad de reclamos acumulados esta Otorrinolaringología que el 2024 obtuvo el 14% y el 2025 el 17% el cual se mantiene como la principal causa de reclamos en ambos años, con un incremento de 3 puntos porcentuales en 2025. Esto indica una mayor concentración del problema en esta especialidad, que se consolida como foco prioritario de intervención.

Oftalmología es la segunda especialidad con mayor cantidad de barrera de acceso por oportunidad en la agenda donde el 2024 obtuvo el 14% y en el 2025 el 16% aunque tiene un incremento de dos puntos porcentuales a comparación del 2024 requiere una intervención de fondo para la mitigación de reclamos y mejorar la oportunidad en esta especialidad.

Dermatología presenta un crecimiento significativo, pasando a ocupar el tercer lugar en 2025, desplazando a Neurología. Esto evidencia una nueva causa emergente que no estaba dentro del grupo crítico en el 2024.

En cuanto al acumulado del 2024 se alcanza el 80% con 7 especialidades, mientras que para el 2025 el acumulado del 80% se concentra con 6 especialidades lo que facilita la priorización de acciones correctivas focalizadas, pero también evidencia mayor presión sobre ciertos servicios.

Finalmente, urología reduce del 9% en el 2024 al 6% en el 2025, Endocrino pasa de 8% al 5%, esto evidencia que se crearon estrategias para la mejora en la gestión sin representar focos críticos actuales.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicio Hospitalarios

Tabla 10. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALA- RIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TO- TAL 2025	% PETI- CIONES
OPORTUNIDAD PROGRA- MACIÓN DE CX	6	8	5	8	5	7	9	4	9	5	10	9	85	32,32%

INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	2	4	15	3	6	8	5	2	5	5	6	9	70	26,62%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	3	4	1	0	3	1	4	1	1	5	6	1	30	11,41%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	4	4	2	0	1	0	0	3	0	1	2	1	18	6,84%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	1	0	1	0	0	0	4	2	2	2	2	2	16	6,08%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	0	0	2	0	1	1	5	0	0	2	1	3	15	5,70%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	0	0	0	2	2	0	2	2	1	0	1	0	10	3,80%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	1	2	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	8	3,04%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	5	1,90%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	1,14%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1,14%
TOTAL	17	22	27	13	20	18	33	15	22	21	29	26	263	100%

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

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la oportunidad de programación de cirugía con un 32,32% y 85 solicitudes, además de las inconformidades en el servicio de enfermería con un 26,62% y 70 solicitudes, esta última causa principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el 2025 para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 263 solicitudes.

Para este periodo, el servicio de hospitalización presentó una disminución del 12,33% a comparación del 2024, pasando de 300 solicitudes a 363 interposiciones ciudadanas, las causas reiterativas en los dos periodos son debido a las demoras para los procedimientos quirúrgicos e inconformidades en los diagnósticos después de los procedimientos, principalmente en el Hospital de Meissen.

Tabla 11. Procedimientos reiterativos por oportunidad en el Servicio Hospitalario 2025

PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	3	2	2	4	3	5	5	3	5	2	1	6	41	48,24%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	12	14,12%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5	5,88%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5	5,88%
CIRUGÍA ORTOPEDIA	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5	5,88%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	5,88%

CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2,35%
CIRUGIA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2,35%
CIRUGIA ORAL Y CIRUGIA MAXILOFACIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2,35%
CIRUGIA DE OTORRINO-LARINGOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1,18%
CIRUGIA NEUROLÓGICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1,18%
CIRUGIA PEDIÁTRICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1,18%
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1,18%
CIRUGIA LAPAROSCÓPICA AVANZADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1,18%
CIRUGIA UROLOGICA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1,18%
TOTAL	6	8	5	8	5	7	9	4	9	5	10	9	85	100%

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

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 48,24%, con un promedio de 3,4 solicitudes mensuales, así mismo, cirugía ortopédica con 1.8 solicitudes y un porcentaje de participación de 14,12% sobre el total de reclamos por procedimiento quirúrgicos del periodo.

1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

Tabla 12. Total, Reclamos Por Oportunidad Servicios Complementarios 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETICIONES
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	9	13	8	7	5	12	9	12	12	11	12	7	117	24,32%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	4	9	11	7	4	5	2	3	21	1	5	12	84	17,46%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	2	0	3	5	5	8	6	8	6	11	5	11	70	14,55%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2	10	1	2	5	6	4	5	5	3	2	2	47	9,77%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	4	2	3	4	6	3	4	4	0	1	3	40	8,32%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	2	3	6	2	1	5	3	2	1	1	5	4	35	7,28%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	4	1	3	2	3	0	3	0	2	3	2	0	23	4,78%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	1	0	0	2	3	1	1	1	0	3	1	0	13	2,70%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0	1	3	2	0	0	3	0	0	0	1	12	2,49%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	1	0	1	0	1	0	0	3	1	3	1	1	12	2,49%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0	1	1	0	2	1	0	0	0	3	0	10	2,08%

ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	0	1	0	1	1	1	2	0	1	0	0	7	1,46%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	5	1,04%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0,83%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE LA CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,21%
SEGUNDA OPINIÓN COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,21%
TOTAL	37	40	39	35	38	46	33	43	52	38	37	43	481	100%

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

Los Servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes (n= 481), correspondientes a un 16,39% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo, sin embargo, es el servicio con mayor tasa de disminución a comparación del 2024 con el 117,05%, estas causas están derivadas a la falta de la oportunidad de citas por procedimientos complementarios y oportunidad en la entrega de medicamentos principalmente.

Tabla 13. Total, Reclamos Por Oportunidad Procedimientos Complementarios 2025

CAUSA DE RECLAMO PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETICIONES
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO	7	11	7	4	4	0	0	0	2	0	0	0	35	29,91%
ECOCARDIOGRAMA TRANS-TORÁCICO	0	0	0	0	0	4	4	5	3	6	4	3	29	24,79%
MONITOREO ELECTROCARDIOGRAFICO (HOLTER)	0	0	0	0	0	3	0	5	3	4	5	1	21	17,95%
CAMPO VISUAL	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4	3,42%
ECOCARDIOGRAMA TRANS-ESOFÁGICO	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	2,56%
ENDOSCOPIA, COLPOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,71%
BIOMETRÍA OCULAR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1,71%
INTERFEROMETRÍA OCULAR	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1,71%
TOPOGRAFÍA CORNEAL	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1,71%
IRIDOTOMÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1,71%
COLONDOSCOPIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1,71%
ELECTROCARDIOGRAMA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1,71%
TOMOGRFÍA OCULAR	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1,71%
TOMOGRFÍA ÓPTICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1,71%
PATOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,85%

ELECTROFISIOLOGÍA, MARCAPASOS Y ARRITMIAS CARDIACAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,85%
ANGIOGRAFÍA OCULAR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,85%
MANOMETRÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,85%
ENDOSCOPIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,85%
PAQUIMETRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,85%
ECOGRAFÍA OCULAR MODO A Y B	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,85%
TOTAL	9	13	8	7	5	12	9	12	12	11	12	7	117	100%

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

La primera causa de reclamo en el servicio de complementarios es la falta de oportunidad en la agenda de procedimientos, donde Cardiología no invasiva, Ecocardiogramas y pruebas de esfuerzo tiene un porcentaje de participación del 29,91% con 35 solicitudes en el año.

El procedimiento de Ecocardiograma Transtorácico presenta 24,79% de participación en barrera de acceso con 29 reclamos por esta causa

La tercera causa representativa dentro del servicio de Complementario con el 17,95% es el monitoreo para prueba de Holter y 21 reclamos en el periodo 2025.

Se recomienda a las áreas involucradas realizar avances y estrategias que generen oportunidades de mejora para garantizar la oportunidad de agenda en estos servicios anteriormente mencionados de acuerdo a la representación que impacta en el servicio de Complementarios.

Tabla 14. Total, Reclamos Servicio Farmacéuticos 2025

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	4	9	11	7	4	5	2	3	21	1	5	12	84	77,06%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	2	2	1	3	2	0	0	3	0	0	0	1	14	12,84%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	0	1	1	1	2	1	0	0	0	3	0	11	10,09%
TOTAL	8	11	13	11	7	7	3	6	21	1	8	13	109	100%

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

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 17,46% sobre el total de reclamos recibidos en el 2025, ocupando el segundo lugar de requerimientos interpuestos en los servicios de Complementarios, presenta una disminución del 79,16% en comparación del 2024, sin embargo debido a la acción administrativa de no suministrar medicamentos especializados en las unidades de la Subred Sur a los pacientes de Capital Salud, en el mes de octubre se observa un descenso progresivo por esta causas del 33,33%.

La demora y la completitud en los medicamentos son las causas frecuentes para el servicio farmacéutico principalmente en las unidades de Marichuela y Manuela Beltrán y Danubio.

Tabla 15. Total, reclamos oportunidad asignación de cita Rx. Imagenología. 2025.

OPORTUNIDAD ASIGNACIÓN DE CITA IMÁGENES RX	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	1	0	3	3	2	6	6	8	4	6	3	11	53	75,71%
TOMOGRFÍA COMPUTADA	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	2	0	8	11,43%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2	0	0	6	8,57%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3	4,29%
TOTAL	2	0	3	5	5	8	6	8	6	11	5	11	70	100,00%

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

Para este periodo la oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es la tercera causa reiterativa de requerimientos ciudadanos con el 14,55% con 70 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=481), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías.

Sin embargo, para este periodo de 2025 se observó una gran disminución en las solicitudes del 58,33%, a causa de la falta de agendamiento en imágenes diagnosticas, en comparación al año 2024, pasando de 168 reclamos a 70 barreras de acceso.

1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

Tabla 16. Total, Reclamos – Servicio de Urgencias 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	6	8	6	6	14	3	8	5	6	8	0	8	78	33,91%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	0	1	0	6	16	4	4	2	3	3	4	3	46	20,00%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	1	1	10	4	2	1	2	0	3	2	2	2	30	13,04%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	4	2	0	1	4	4	1	4	3	2	1	4	30	13,04%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	0	1	2	0	1	1	0	3	4	4	2	3	21	9,13%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	1	2	0	3	2	1	1	2	1	1	0	0	14	6,09%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	0	6	2,61%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	5	2,17%
TOTAL	12	17	18	20	40	14	16	18	23	21	11	20	230	100%

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

Para el servicio de Urgencias, el comportamiento en el 2025, presenta un aumento del 4,56% con 230 solicitudes, a comparación del 2024 que presentaron 241 reclamos. La principal causa para este periodo es la demora en la atención de urgencias con el 33,91% sobre el total recibido de este servicio (n=230) principalmente en las unidades de Meissen y El Tunal.

La inconformidad con la atención del servicio de enfermería es la segunda causa recurrente para este periodo con un 20,00% sobre el total de reclamos en el servicio de Urgencias, evidenciando una disminución durante los años de 2024 al 2025 del 11,54% por este motivo.

1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

Tabla 17. Total, Reclamos – Servicio de Facturación 2025

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURA- CIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETI- CIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	6	15	14	6	6	8	5	8	8	7	2	7	92	42,79%
ORIENTACIÓN DE FACTU- RACIÓN	2	7	11	7	3	2	10	7	2	7	4	5	67	31,16%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNA- CIÓN DE CITA	5	2	4	2	3	3	3	1	1	3	0	3	30	13,95%
COBRO INCORRECTO	3	1	1	1	3	0	3	1	1	2	1	0	17	7,91%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	1,86%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL IN- GRESO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	1,40%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,93%
TOTAL	16	25	32	17	17	14	21	18	12	19	8	16	215	100,00%

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

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el 2025 de 7,33% con 215 solicitudes, que en comparación del año 2024 presentó un aumento del 8,59%, sin embargo, las causas de reclamo en ambos periodos se mantienen, presentando demoras en la atención en la facturación en los servicios que se ven relacionadas con las caídas en el sistema y la inconformidad en la asignación y la orientación a los usuarios.

1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

Tabla 18. Total, Reclamos – Servicio al Ciudadano 2025

SERVICIO AL CIUDADANO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETI- CIONES
-----------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------------	-------------------

ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	1	5	2	4	5	4	1	0	1	1	2	5	31	46,97%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	1	1	2	2	1	0	0	0	0	1	2	0	10	15,15%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	1	0	0	0	1	2	0	3	1	1	0	9	13,64%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	6	9,09%
NO ENTREGA DE TURNO	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	4,55%
INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	4,55%
TÉCNICOS SDQS	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3,03%
NO PRESENCIA DE INFORMADORES / TÉCNICOS EN SALA NI EN OFICINA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,52%
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA A PQRS-D-F	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1,52%
TOTAL	3	9	5	7	8	5	4	2	5	7	5	6	66	100%

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

Los reclamos para Servicio al Ciudadano durante en el 2025, estuvieron relacionados con la orientación al ciudadano por los informadores del servicio ambulatorio con el 46,97%. La interposición de derechos de peticiones en comparación al 2024 de este servicio, disminuyó un 29,03%, pasando de 93 reclamos en el 2024 a 66 reclamos en el 2025.

1.4.1.2.7. Reclamos Servicios de apoyo.

Tabla 19. Total, Reclamos Áreas de Apoyo 2025

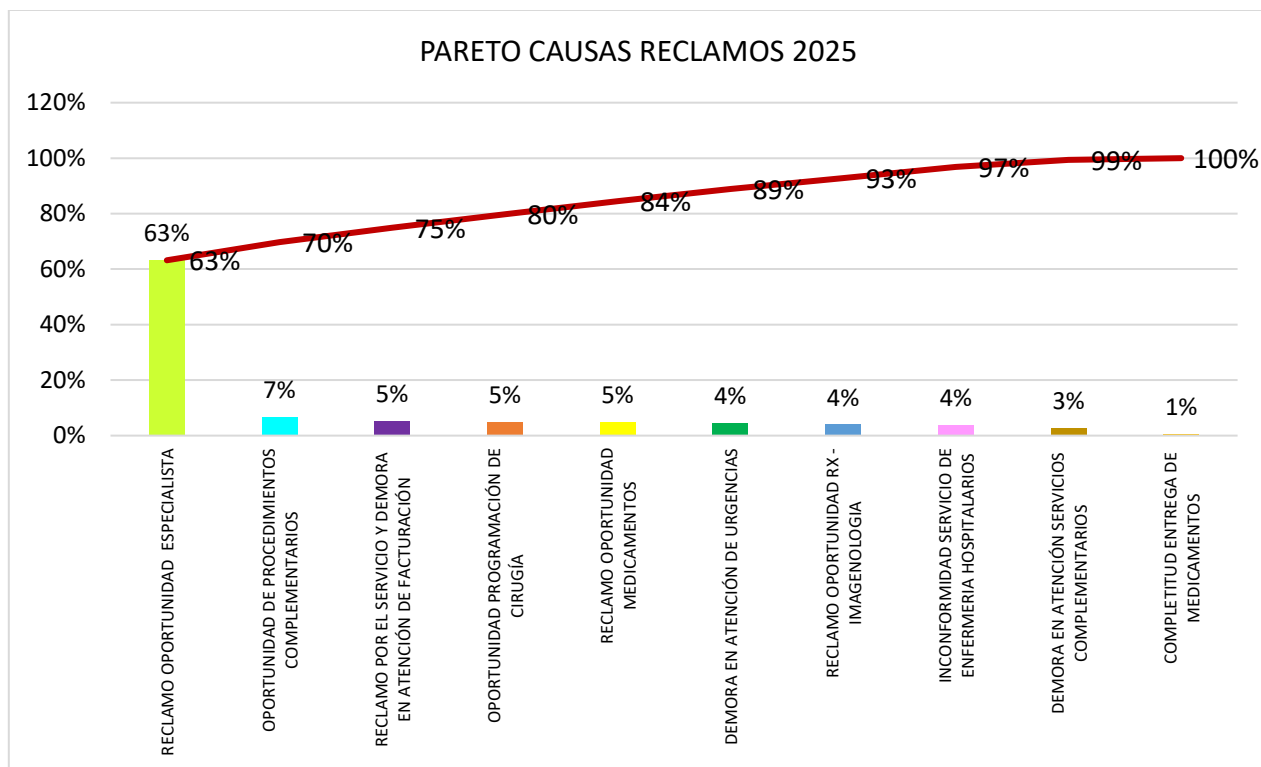
ÁREAS DE APOYO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PETICIONES
VIGILANCIA	1	3	2	1	1	1	1	4	7	2	1	5	29	22,83%
SISTEMAS	0	2	5	2	3	3	6	1	0	1	0	0	23	18,11%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	0	2	1	2	2	1	2	1	1	0	14	11,02%
SERVICIOS GENERALES	1	2	0	1	2	2	0	1	0	3	0	2	14	11,02%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	0	2	6	1	1	0	1	1	13	10,24%
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	7	11	8,66%
ALIMENTOS	0	1	0	3	1	1	2	0	0	1	0	0	9	7,09%
TERCERIZADOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1,57%
CAFETERÍA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,57%
PROYECTOS	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1,57%
PROFESIONAL DE ENLACE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,79%
MERCADEO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,79%
REGISTRADURÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,79%
CONTRATACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,79%
SEGURIDAD AL PACIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,79%
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,79%

AYUDAS TÉCNICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,79%
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,79%
TOTAL	5	11	9	11	8	12	17	9	13	14	3	15	127	100,00%

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

La participación para el 2025 de las áreas de apoyo es del 4,36% sobre el total de reclamos en el año. Este periodo aumentaron las manifestaciones ciudadanas, pasando de 106 reclamos a 127 solicitudes en comparación al año 2024, representado con el 19,81%, las causas están relacionadas con inconformidades con el área de Vigilancia con el 22,83% y TICs, por caídas en el sistema en las unidades con un porcentaje de 18,11%, sobre el total registrado para estas áreas.

Gráfica 15. Pareto causas recurrentes 2025



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

La gráfica 15 muestra un diagrama de Pareto de las principales causales de insatisfacción ciudadana, donde permite identificar la concentración con mayor proporción de reclamos, evidenciando una alta proporción del problema en muy pocas causas, conforme al principio 80/20.

La causa crítica dominante es el reclamo por oportunidad de cita a especialistas que por sí sola, concentra casi dos tercios del total de reclamos, lo que la convierte en el principal cuello de botella del sistema. Su peso es significativamente superior al resto de causas donde se evidencia, alta demanda no satisfecha, limitaciones en agendas, tiempos de asignación o capacidad instalada, generando un impacto directo en la percepción de acceso y calidad del servicio.

Las causas secundarias relevantes se encuentran en Oportunidad de procedimientos complementarios con una participación del 7% y un acumulado del 70%, la demora en la atención de facturación con el 5% de participación un acumulado del 75% y la oportunidad de programación de cirugía con una participación del 5% y un acumulado del 80%

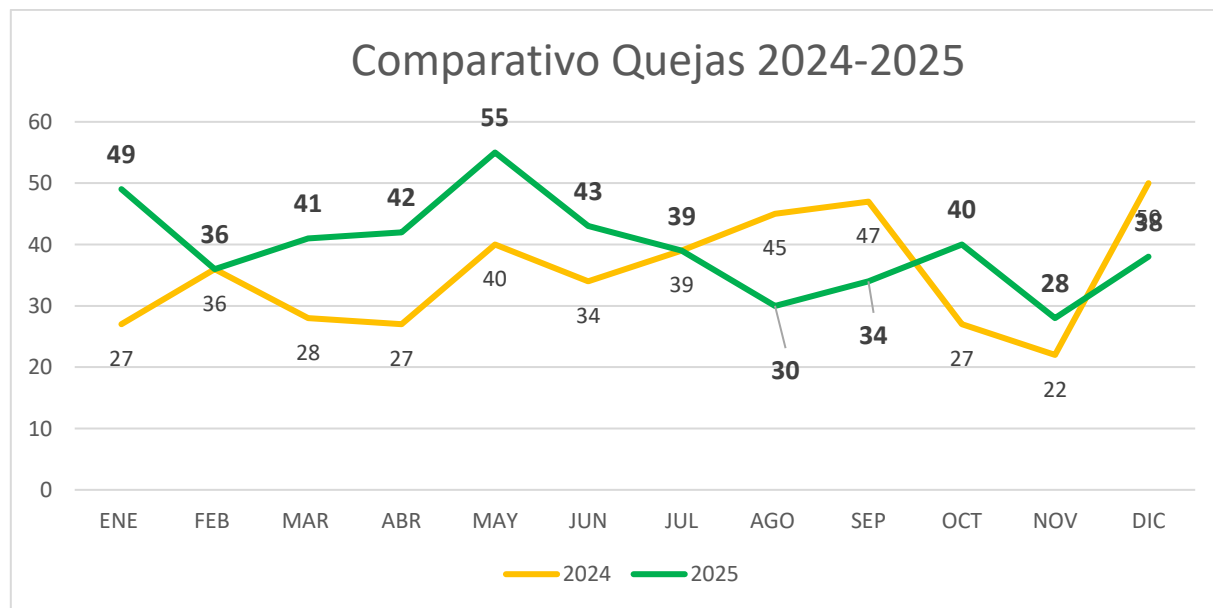
Estas tres causas, junto con la principal, permiten alcanzar el 80 % del total de reclamos con solo 4 causas. Aunque individualmente su impacto es menor, representan fallas operativas críticas en la cadena de atención.

1.4.2. Quejas 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 2025, se recibieron 475 quejas, correspondiente al 9,47% del total de las manifestaciones (n=5.016), mientras que para el 2024 esta tipología correspondió al 7,08% (n=422) sobre un total de 5.961 PQRSD-F.

Grafica 16. 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.

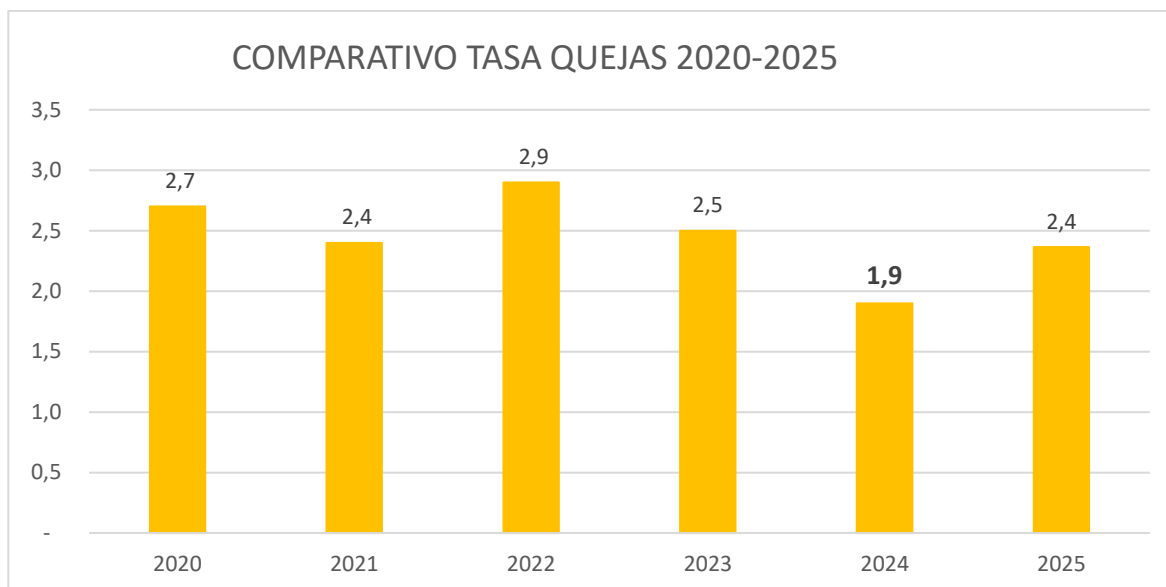
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2025

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-F 2025.

Grafica 17. Trazabilidad Tasa de Participación de Quejas 2020-2025



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

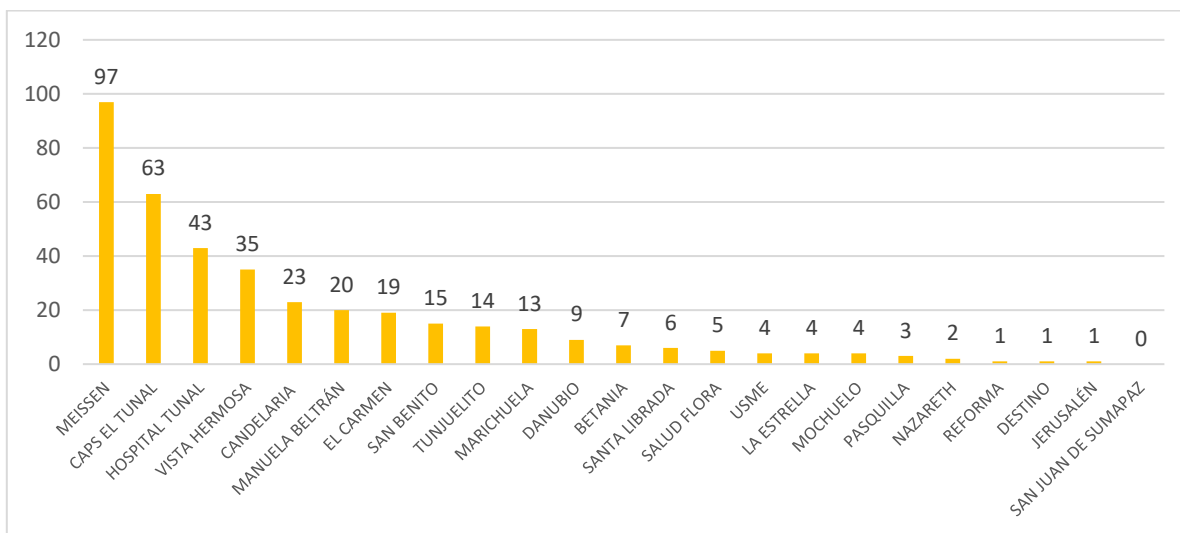
Tabla 21. Total, Quejas Por Unidad 2025

UNIDAD	TOTAL 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	97	20,42%	214.918	0,05%
CAPS EL TUNAL	63	13,26%	223.351	0,03%
CENTRAL PQRSD	51	10,74%	N/A	N/A
HOSPITAL TUNAL	43	9,05%	81.071	0,05%
VISTA HERMOSA	35	7,37%	203.237	0,02%

CANDELARIA	23	4,84%	251.074	0,01%
MANUELA BELTRÁN	20	4,21%	148.677	0,01%
GESTIÓN DEL RIESGO	20	4,21%	N/A	N/A
EL CARMEN	19	4,00%	145.915	0,01%
SAN BENITO	15	3,16%	101.804	0,01%
TUNJUELITO	14	2,95%	10.051	0,14%
MARICHUELA	13	2,74%	292.160	0,00%
APH	11	2,32%	N/A	N/A
DANUBIO	9	1,89%	117.060	0,01%
BETANIA	7	1,47%	88.029	0,01%
SANTA LIBRADA	6	1,26%	17.894	0,03%
SALUD FLORA	5	1,05%	18.629	0,03%
USME	4	0,84%	37.753	0,01%
LA ESTRELLA	4	0,84%	653	0,61%
MOCHUELO	4	0,84%	12.317	0,03%
ruta de la salud	4	0,84%	N/A	N/A
PASQUILLA	3	0,63%	6.177	0,05%
NAZARETH	2	0,42%	8.039	0,02%
REFORMA	1	0,21%	12.963	0,01%
DESTINO	1	0,21%	5.823	0,02%
JERUSALÉN	1	0,21%	5.330	0,02%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	5.710	0,00%
TOTAL	475	100%	2.008.635	0,03%

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

Grafica 18. Cantidad de quejas por unidad 2025



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

De acuerdo a la gráfica 18 sobre la cantidad de quejas por unidad en el 2025, se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los centros de salud

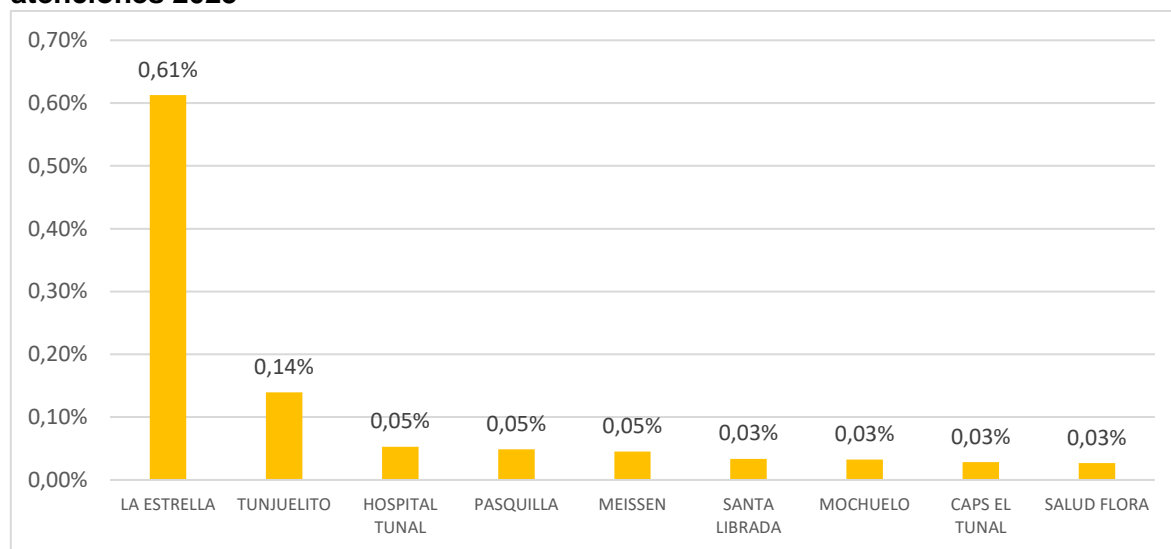
de Meissen, El Tunal, Vista Hermosa y Candelaria, los cuales representan un acumulado del 48,63% del total de quejas en este periodo (n=475).

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante el periodo 2025 en cuanto atenciones deshumanizadas, se registra un aumento en el comportamiento de las quejas del 22,78% en comparación del 2024. Concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de hospitalización adultos por parte de enfermeras.

Para la unidad de El Tunal la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas se concentran en los servicios de Urgencias adulto, principalmente en el trato de las enfermeras a los pacientes, representando una participación del 9,87% sobre el total de quejas reportada en el año.

El hospital de Vista Hermosa, ha presentado una disminución progresiva del 27,08% pasando de 48 atenciones deshumanizadas en el 2024 a 35 quejas en el presente periodo.

Grafica 19. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones 2025



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

La gráfica 19 menciona el porcentaje de participación de quejas por unidad frente a las atenciones a pacientes recibidas, mostrando que el Hospital de La Estrella tiene el mayor impacto en comparación a las demás, con 653 atenciones y 4 casos reportados en el presente periodo representa el 0.61%, seguida del Hospital de Tunjuelito con el 0.14% de participación con 10.051 atenciones y 14 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 2.008.635 y 475 atenciones deshumanizadas en el periodo, representa que 0,3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios.

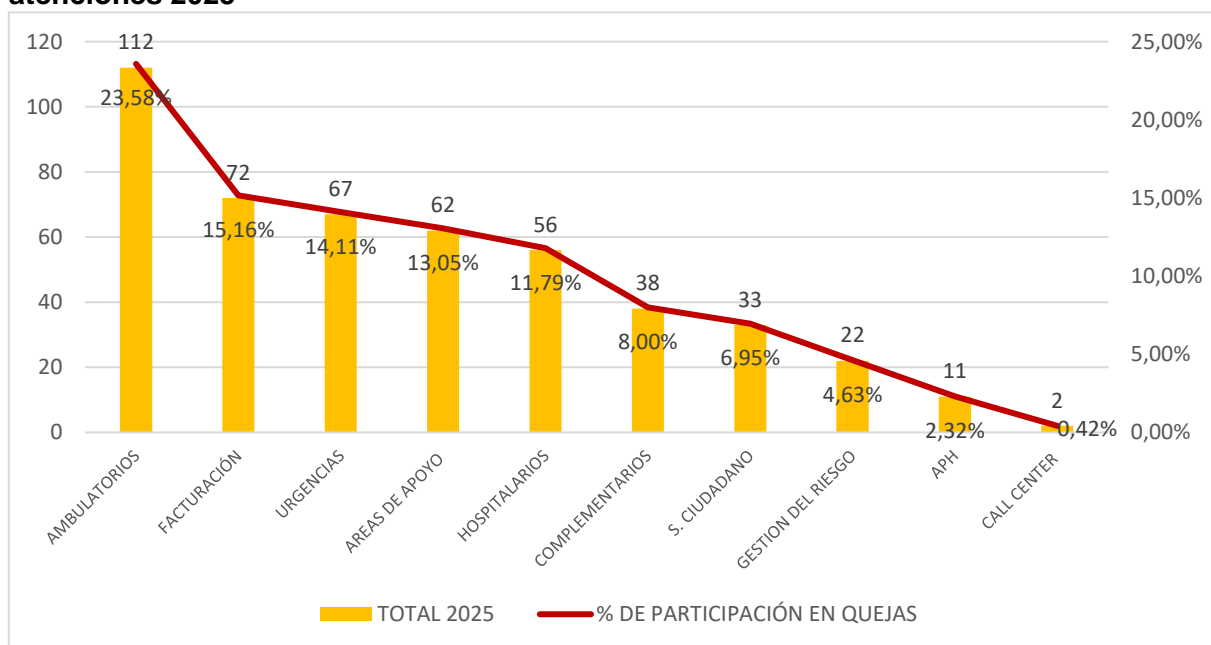
1.4.2.3. Quejas por servicios

Tabla 22. Total, Quejas Por Servicio 2025

SERVICIO	TOTAL 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AMBULATORIOS	112	23,48%
FACTURACIÓN	72	15,09%
URGENCIAS	67	14,47%
AREAS DE APOYO	62	13,00%
HOSPITALARIOS	56	11,74%
COMPLEMENTARIOS	38	7,97%
S. CIUDADANO	33	6,92%
GESTION DEL RIESGO	22	4,61%
APH	11	2,31%
CALL CENTER	2	0,42%
TOTAL	475	100,00%

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

Grafica 20. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones 2025



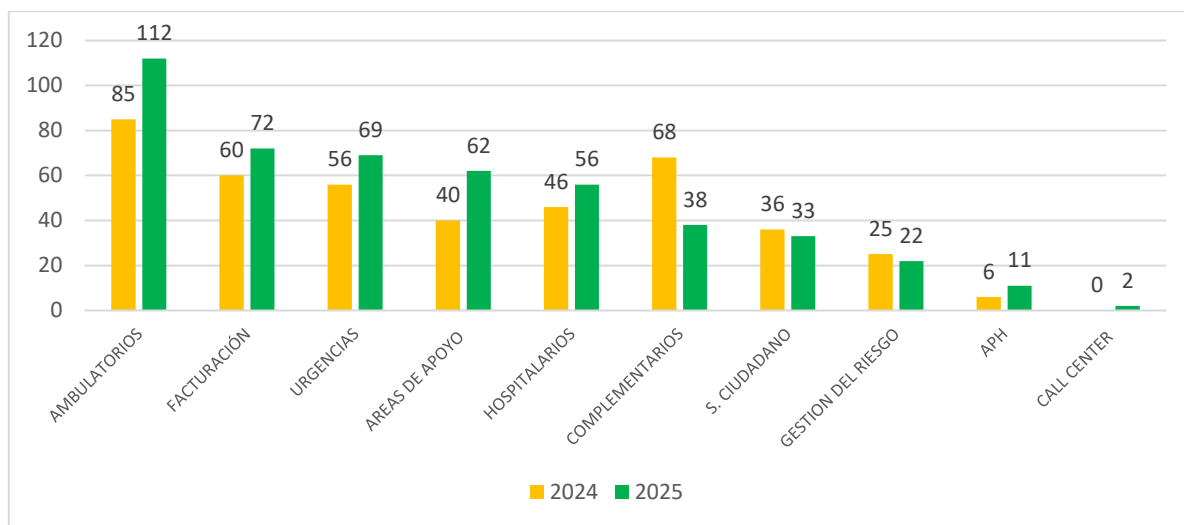
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F 2025

La gráfica 16 presenta una distribución de las quejas recibidas durante el 2025, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios de Ambulatorios, Facturación y Urgencias, principalmente en las unidades de Meissen, El Tunal y Vista Hermosa.

Estos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 52,84% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales suman 251 casos, frente a los 475 casos reportados.

Los principales servicios evidencian que las quejas en 2025 se concentran principalmente en Ambulatorios, Facturación y Urgencias, servicios caracterizados por alta demanda, tiempos de respuesta críticos y alta expectativa del usuario. La priorización de acciones de mejora en estos frentes permitirá impactar de manera significativa la percepción del servicio y reducir el volumen total de quejas.

Grafica 21. Total Quejas Por Servicio 2024-2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2024 - 2025.

La anterior gráfica representa un comparativo del número de quejas recibidas en los diferentes servicios prestados durante los años de 2024 y 2025, con una tendencia en aumento en el año evaluado 2025, mostrando repuntes al alza en algunos servicios del 2025. Como se mencionó anteriormente el presente periodo presenta un aumento del 12,56% a nivel general y un promedio de 40 casos mensuales.

El mayor servicio con aumento absoluto es Ambulatorios pasando de 85 quejas a 112 atenciones deshumanizadas con una variación de 27 quejas y un crecimiento del 31,76%

El servicio de facturación paso de 60 casos en el 2024 a 75 casos en el 2025, representando un aumento del 20,00% en atenciones deshumanizadas.

El servicio de Urgencias también tuvo un aumento en quejas pasando de 56 inconformidades en el trato de profesionales en salud a 62 solicitudes dando como resultado un 23,21% de incremento.

En contraste, el comportamiento positivo de los servicios complementarios evidencia que las acciones correctivas implementadas han sido efectivas y pueden servir como referencia para otros procesos.

1.4.3. Felicitaciones 2025

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

En el 2025, se recibieron 746 felicitaciones, correspondiente al 12,51% del total de las manifestaciones (n=5.961), mientras que para el año 2024 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 11,91% (n=809) sobre un total de 6.795 PQRSD-F.

Grafica 22. 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, 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 es similar con una disminución a lo largo del año y picos pronunciados en los meses de abril y septiembre.

En el 2025 se observa una tendencia general a la disminución en el número de felicitaciones. Esto sugiere 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 2025 el promedio de manifestaciones de 62 reconocimientos mensuales, con los puntos estacionales valle y una disminución en las manifestaciones del 28,64 en comparación del año 2024.

1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

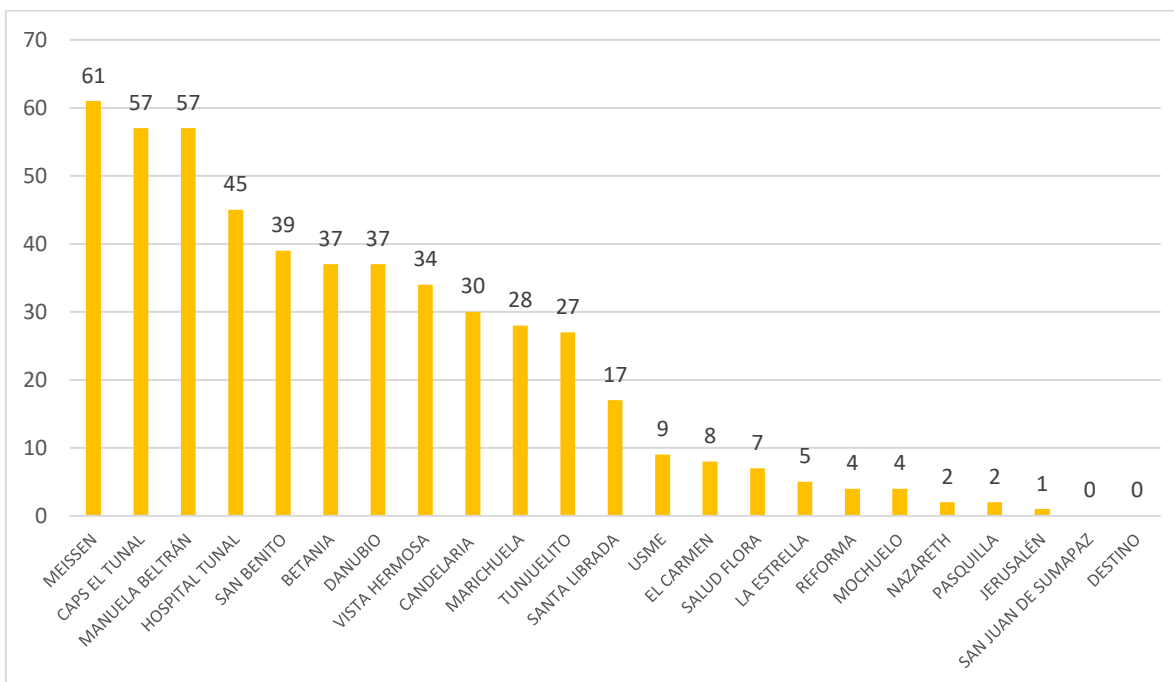
Tabla 23. Total Felicitaciones por unidad de servicios de salud 2025

UNIDAD	TOTAL 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	61	10,30%	214.918	0,03%
CAPS EL TUNAL	57	9,63%	223.351	0,03%
MANUELA BELTRÁN	57	9,63%	148.677	0,04%
ruta de la salud	49	8,28%	N/A	N/A
HOSPITAL TUNAL	45	7,60%	81.071	0,06%
SAN BENITO	39	6,59%	101.804	0,04%
BETANIA	37	6,25%	88.029	0,04%
DANUBIO	37	6,25%	117.060	0,03%
VISTA HERMOSA	34	5,74%	203.237	0,02%
CANDELARIA	30	5,07%	251.074	0,01%
MARICHUELA	28	4,73%	292.160	0,01%
TUNJUELITO	27	4,56%	10.051	0,27%
GESTIÓN DEL RIESGO	20	3,38%	N/A	N/A
SANTA LIBRADA	17	2,87%	17.894	0,10%
USME	9	1,52%	37.753	0,02%
CENTRAL PQRS	9	1,52%	N/A	N/A
EL CARMEN	8	1,35%	145.915	0,01%
SALUD FLORA	7	1,18%	18.629	0,04%
LA ESTRELLA	5	0,84%	653	0,77%
REFORMA	4	0,68%	12.963	0,03%
MOCHUELO	4	0,68%	12.317	0,03%
APH	3	0,51%	N/A	N/A
NAZARETH	2	0,34%	8.039	0,02%
PASQUILLA	2	0,34%	6.177	0,03%

JERUSALÉN	1	0,17%	5.330	0,02%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	5.710	0,00%
DESTINO	0	0,00%	5.823	0,00%
TOTAL	592	100%	2.008.635	0,03%

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

Grafica 23. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios 2025



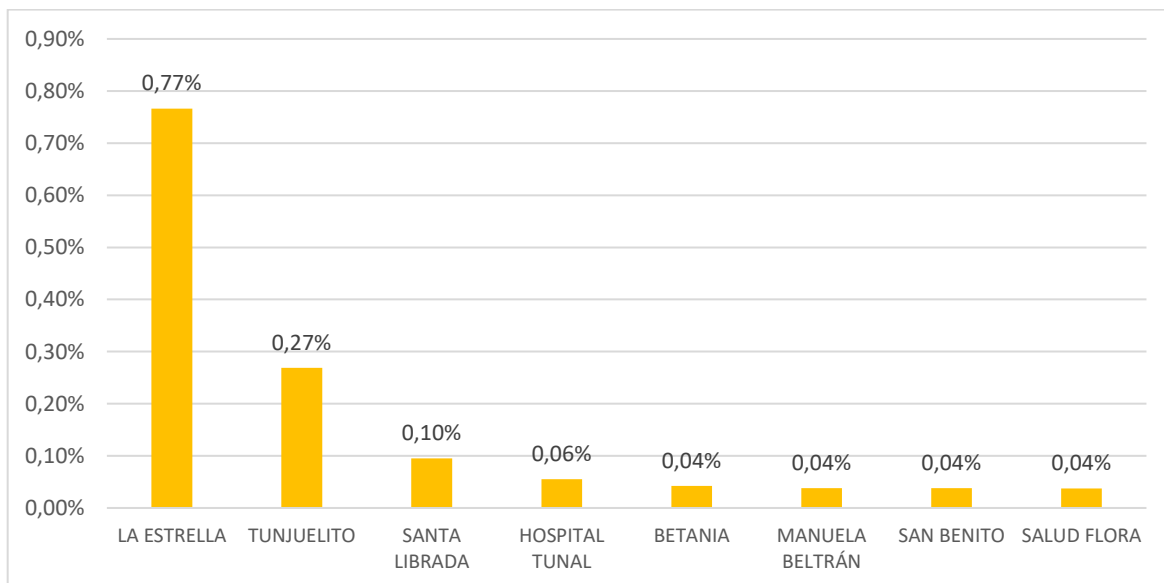
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F 2025.

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

Es evidente una alta concentración de felicitaciones en el hospital de Meissen alcanzando una participación del 10,930% sobre el total (n=61) de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios. Cabe resaltar que esa misma unidad presenta la mayor cantidad de quejas en el servicio de urgencias sin embargo en este periodo la mayor cantidad de felicitaciones se concentran en consulta externa y hospitalización de este centro.

En los que respecta a el centro de salud El Tunal y Manuela Beltrán, ocupan el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 9,63% del total de felicitaciones en el periodo principalmente concentradas en el área de consulta externa en los servicios de medicina general.

Grafica 24. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones 2025



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 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 0,77% y 5 felicitaciones y 653 atenciones, así mismo el Hospital de Tunjuelito que obtiene el 0,27% de participación con 10.051 atenciones y 27 reconocimiento por la labor prestada en la administración del hospital.

1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

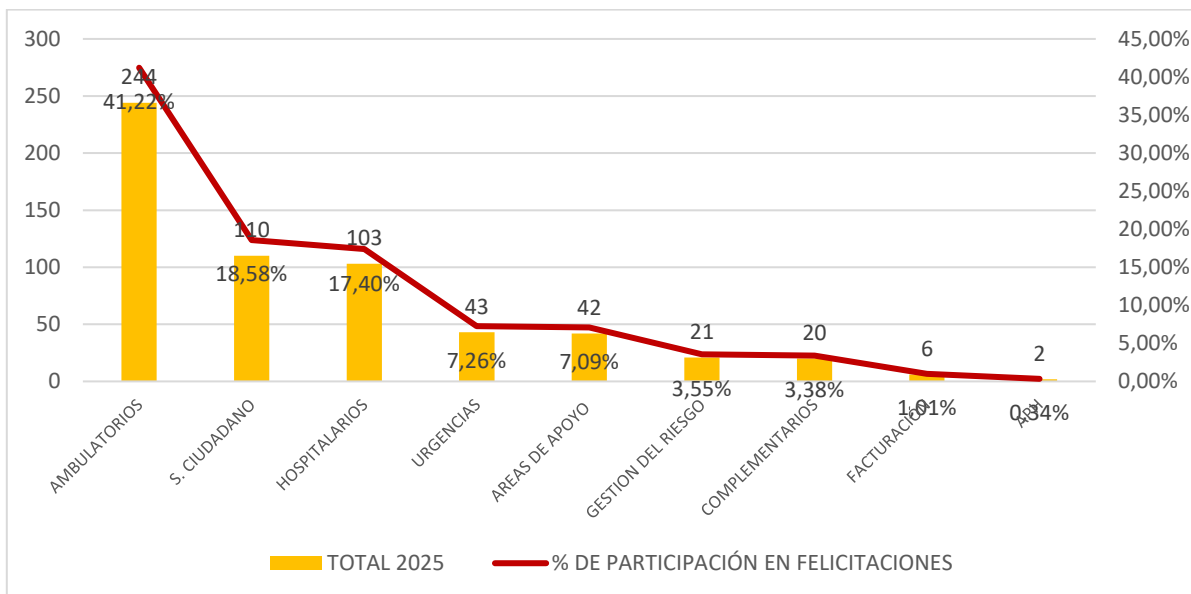
Tabla 24. Total, Felicitaciones por servicio 2025

SERVICIO	TOTAL 2025	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
AMBULATORIOS	244	41,22%
S. CIUDADANO	110	18,58%
HOSPITALARIOS	103	17,40%
URGENCIAS	43	7,26%
AREAS DE APOYO	42	7,09%
GESTION DEL RIESGO	21	3,55%
COMPLEMENTARIOS	20	3,38%
FACTURACIÓN	6	1,01%
APH	2	0,34%
CALL CENTER	1	0,17%

TOTAL	592	100%
-------	-----	------

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

Gráfica 25. Felicitaciones Por Servicios 2025

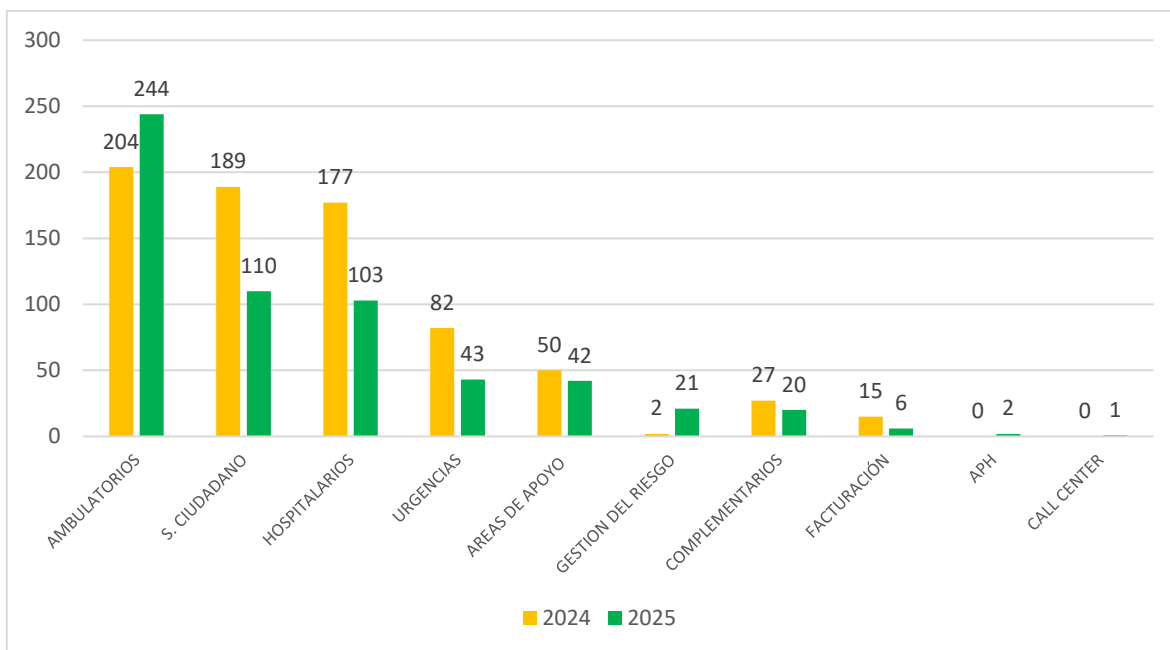


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F 2025.

La gráfica 25 evidencia el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el 2025, caracterizando los diferentes servicios. Se observa una clara concentración de felicitaciones en los servicios ambulatorios, atención al ciudadano y hospitalarios, lo que proyecta que estos son los ámbitos donde los usuarios experimentan mayor satisfacción en el presente periodo, ya que en estas áreas se suelen tener mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

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

Gráfica 26. Comparativo felicitaciones por servicios 2024 - 2025



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

La gráfica 26 muestra una comparación entre los años 2024 y 2025 del número total de felicitaciones recibidas en los diferentes servicios, en la cual se observa una tendencia positiva en el número de felicitaciones en lo recorrido del tiempo.

En cuanto al servicio de ambulatorios que recibió la mayor cantidad de reconocimiento para este 2025, aumenta la cantidad de reconocimiento al año 2024. Servicio a la ciudadanía presenta una disminución en las felicitaciones del 41,80% en comparación con el periodo inmediatamente anterior. Esto indica una insatisfacción en la percepción de los usuarios sobre la atención prestada principalmente en el no servicio del convenio de Ruta de la Salud.

1.5. Barreras de Acceso

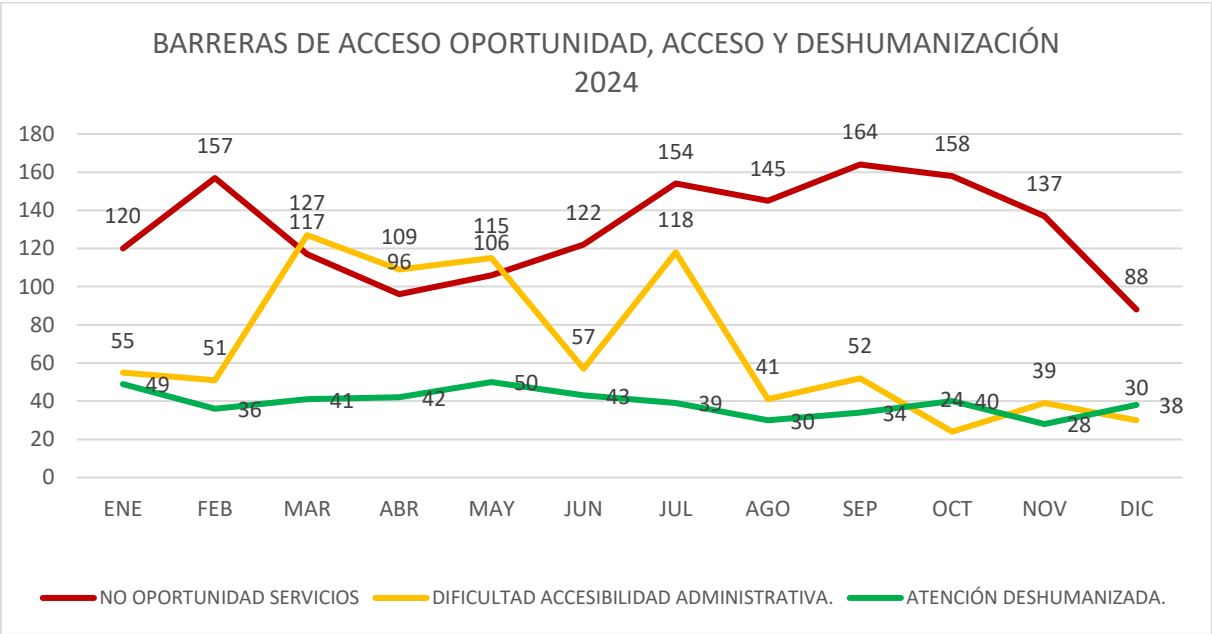
Tabla 25. Barreras de acceso 2025

BARRERA DE AC- CESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2025	% PARTICIPA- CIÓN EN OPOR- TUNIDAD
NO OPORTUNI- DAD SERVICIOS	120	157	117	96	106	122	154	145	164	158	137	88	1564	52,29%
DIFICULTAD AC- CESIBILIDAD AD- MINISTRATIVA.	55	51	127	109	115	57	118	41	52	24	39	30	818	27,35%

ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	49	36	41	42	50	43	39	30	34	40	28	38	470	15,71%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	3	7	12	7	4	7	3	5	21	1	8	12	90	3,01%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	3	2	0	3	2	0	2	1	0	0	2	0	15	0,50%
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	4	0,13%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	1	0	0	2	5	6	5	2	3	2	2	1	29	0,97%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
TOTAL	231	254	297	259	282	236	323	224	274	225	217	169	2991	100%

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

Grafica 27. Barreras de acceso 2025



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

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

AÑO	TOTAL
-----	-------



2024	No PETICIONES POR ACCESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	3.297
	No DE ATENCIONES	2.190.431
	TASA *10.000	15,05
2025	No PETICIONES POR ACCESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	2.852
	No DE ATENCIONES	2.008.636
	TASA *10.000	14,20
NUMERADOR		-0,85
DENOMINADOR		15,05
RESULTADO VIGENCIA ACTUAL		-5,67%

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial 2025.

Para el 2025, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de las áreas de Complementarios, Ambulatorios, Hospitalización y Urgencias con un 52,29% (n=1.564) sobre el total de peticiones que presentaron barreras de acceso en el 2025 (n=2.991), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 27,35% con 818 motivos y la atención deshumanizada con el 15,71% (n=470).

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del 2025, 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 -5,67% de disminución en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el 2025

1.6. Trámites y servicios

Tabla 27. Trámites y servicios registrados 2025.

No	TRÁMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	3	3	3	7	2	6	4	6	12	4	6	4	60
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	158	192	210	196	256	233	199	178	229	199	177	134	2361
3	CONCEPTO SANITARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	7	12
4	HISTORIA CLÍNICA	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	1	6
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

6	VACUNACIÓN ANTIRRÁ- BICA DE CANINOS Y FE- LINOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	IMÁGENES DIAGNOSTI- CAS	12	9	20	16	15	16	11	7	19	17	15	168
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LA- BORALES	12	3	12	4	15	6	9	12	19	10	13	121
9	DISPENSACIÓN DE ME- DICAMENTOS Y DISPOS- ITIVOS MÉDICOS	48	56	59	75	82	44	31	62	44	28	12	565
10	URGENCIAS	14	27	14	19	27	26	15	14	24	27	22	241
11	CERTIFICADO DE NA- CIDO VIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	VACUNACIÓN HU- MANA	0	0	0	8	3	6	1	1	4	7	1	36
TOTAL		248	290	319	317	397	331	271	280	350	286	247	3535

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

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

2. GESTIÓN DE PQRSD-F

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

Para el 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 11 días en promedio.

Para el 2025, en cumplimiento de la Directiva 004 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se mantiene habilitado como mecanismos de Escucha PQRSD-F, las redes sociales X, Instagram y Facebook.

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

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

Se socializa información de resultados PQRSD-F a nivel directivo de la Subred Sur y a las formas de participación, dando a conocer los principales motivos de inconformidad de los usuarios y aportando a la formulación de acciones de mejora para disminución de las manifestaciones por las mismas causas.

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

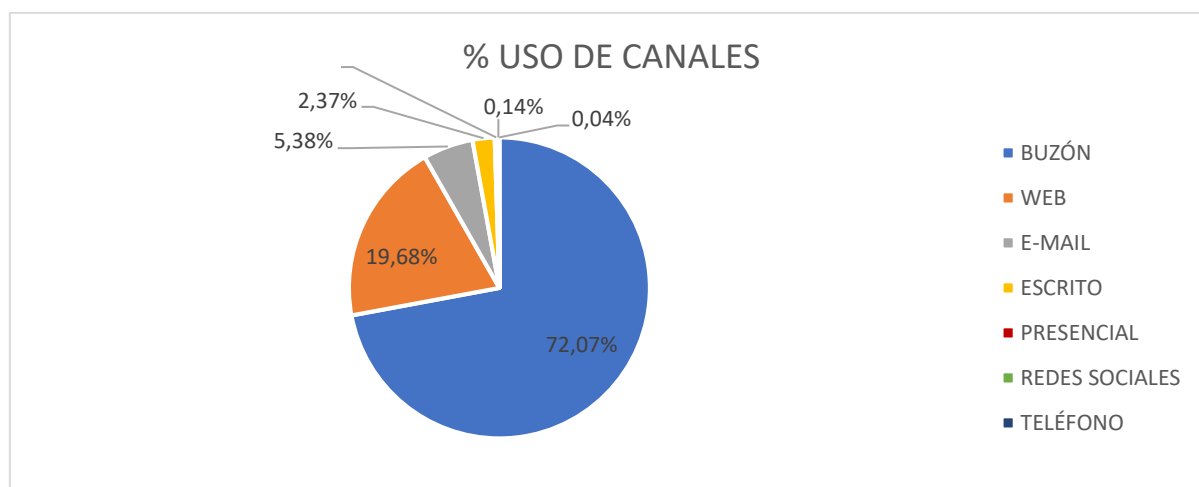
2.1 Mecanismos de Escucha

Tabla 28. Uso de mecanismos de escucha 2025

MECANISMOS DE ESCUCHA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZÓN	226	252	321	275	316	289	375	285	376	357	284	259	3615	72,07%
WEB	71	90	72	65	97	93	117	84	81	77	79	61	987	19,68%
E-MAIL	27	16	21	9	13	25	21	19	42	22	26	29	270	5,38%
ESCRITO	7	7	12	12	6	10	14	7	17	13	5	9	119	2,37%
PRESENCIAL	1	0	3	1	2	0	2	0	7	0	0	0	16	0,32%
REDES SOCIALES	0	0	1	0	2	1	0	2	1	0	0	0	7	0,14%
TELÉFONO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0,04%
TOTAL	332	365	430	362	436	419	530	397	524	469	394	358	5.016	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

Grafica 28. Uso de mecanismos 2025



Fuente: Reporte SDGPC 2025.

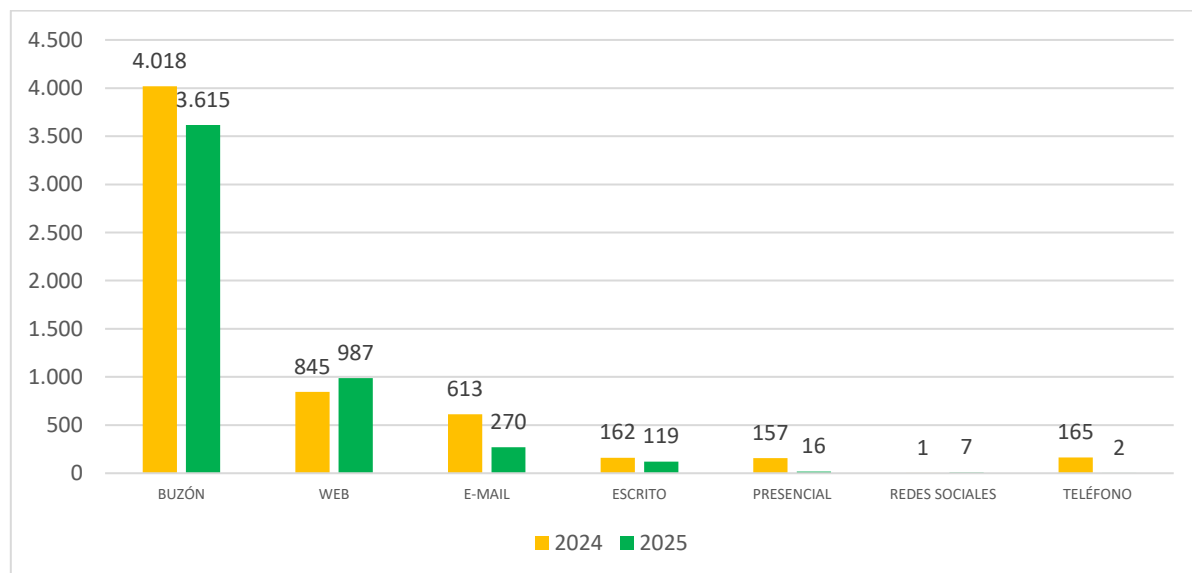
Durante el 2025, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 72,07% y 3.615 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del 2024 un 10,03%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de PQRSD-F e informadores del buen uso de estos; el segundo canal en porcentaje de uso es el canal Web con un 19,68% con 987 solicitudes, manteniendo su porcentaje en comparación del 2024 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 5,38% con 270 solicitudes con una disminución del 55,95% en comparación del 2024 el cual obtuvo un total de solicitudes de 613 PQRSD-F.

Tabla 29. Comparativo uso de mecanismos 2024-2025

MECANISMOS DE ESCUCHA	2024	2025
BUZÓN	4.018	3.615
WEB	845	987
E-MAIL	613	270
ESCRITO	162	119
PRESENCIAL	157	16
REDES SOCIALES	1	7
TELÉFONO	165	2
TOTAL	5.961	5.016

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

Grafica 29. Comparativo uso de mecanismos 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2025.

Para este 2025 el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del 2024, fue el canal Web, pasando de 845 manifestaciones a 987 derechos de petición, sin embargo, el canal Presencial se evidencia que disminuyó el 89,81% en comparación al mismo periodo del año 2024, debido a la articulación con la oficina de gestión documental y la caracterización de solicitudes. Se mantiene el canal de buzones de sugerencia como el mecanismo más usado por los usuarios sin embargo como se dijo anteriormente, a comparación del año 2024 disminuyó un 10,03%, directamente relacionado con la disminución del 15,87% de PQRSD-F en comparación al 2024, siendo este el mecanismo con mayor impacto en la disminución de PQRSD-F.

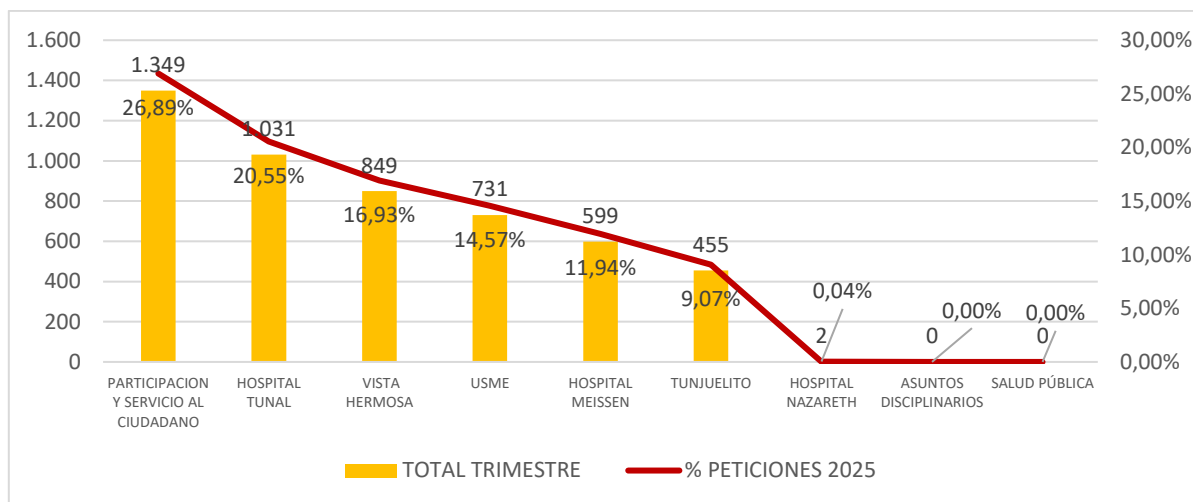
2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 30. Total, peticiones por dependencia 2025

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES 2025
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.349	26,89%
HOSPITAL TUNAL	1.031	20,55%
VISTA HERMOSA	849	16,93%
USME	731	14,57%
HOSPITAL MEISSEN	599	11,94%
TUNJUELITO	455	9,07%
HOSPITAL NAZARETH	2	0,04%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0,00%
SALUD PÚBLICA	0	0,00%
TOTAL	5.016	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

Grafica 30. Total, peticiones por dependencia 2025



Fuente: Reporte SDGPC 2025.

Para el 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 26,89% con 1.349 solicitudes.

Para este periodo las dependencias con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha son el hospital de Vista Hermosa con 17,53% y 1.095 solicitudes, disminuyendo la cantidad de solicitudes mensuales en 14,12% en comparación al 2024 y pasando en el actual periodo al segundo puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

La dependencia que presentó mayor disminución en el periodo fue la del Salud Pública, pasando de 455 solicitudes registradas en el periodo 2024 a 8 solicitudes en el actual periodo, debido a la caracterización de solicitudes ciudadanas y la canalización asertiva de los mismos, racionalizando los trámites requeridos por la ciudadanía.

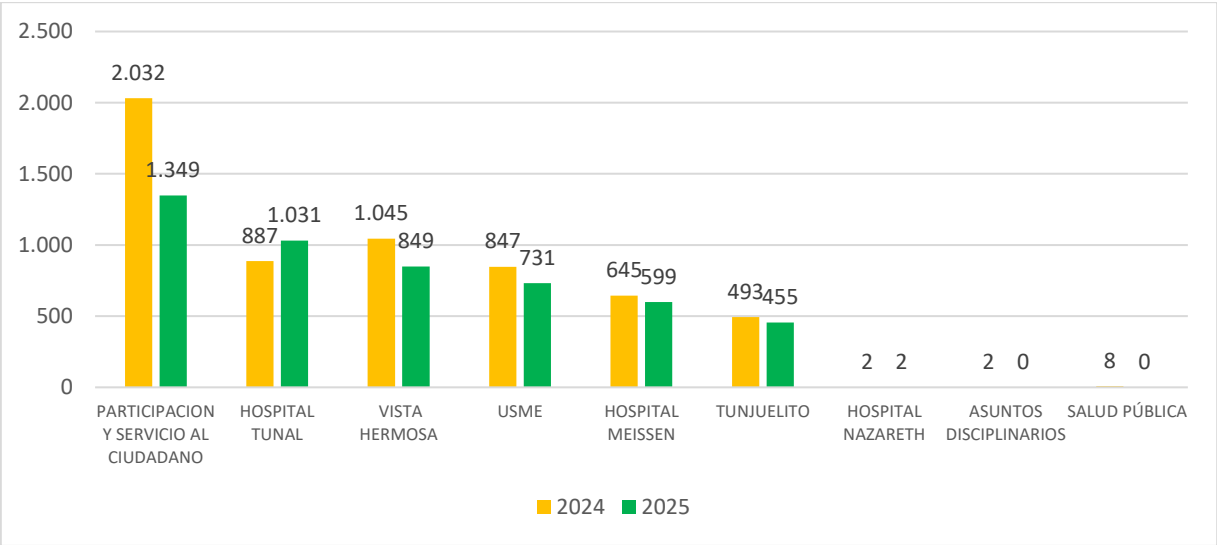
Tabla 31. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia 2024-2025

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2024	2025
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO	2.032	1.349
HOSPITAL TUNAL	887	1.031
VISTA HERMOSA	1.045	849
USME	847	731
HOSPITAL MEISSEN	645	599

TUNJUELITO	493	455
HOSPITAL NAZARETH	2	2
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	0
SALUD PÚBLICA	8	0
TOTAL	5.961	5.016

Fuente: Reporte SDGPC 2024 - 2025.

Grafica 31. Peticiones por dependencia comparativo 2024-2025



Fuente: Reporte SDGPC 2024 - 2025.

Para el 2025 la única dependencia que presenta un aumento es la de la unidad El Tunal con un aumento del 16,23% de solicitudes registradas en comparación al 2024, debido a la entrada del nuevo edificio que presta los servicios de Urgencias.

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.

Tabla 32. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur 2025

TIPOLOGÍA	Tiempo Están- dar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		2025
CONSULTA	30 días	26
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	12

FELICITACIÓN	10 días	6
QUEJA	15 días	13
RECLAMO	15 días	11
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	8
SOLICITUD DE COPIA	10 días	6
SUGERENCIA	15 días	13
TOTAL, GENERAL		11,7

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

Para el 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 2025

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	PROMEDIO POR TIPOLOGÍA	PROMEDIO DÍAS POR UNIDAD
USME	RECLAMO	16	11
	QUEJA	10	
	FELICITACION	8	
MEISSEN	SUGERENCIA	15	12
	RECLAMO	13	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12	
	QUEJA	12	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	
	FELICITACION	9	
TUNJUELITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	10
	RECLAMO	11	
	QUEJA	11	
	FELICITACION	7	
VISTA HERMOSA	QUEJA	14	10
	RECLAMO	13	
	SUGERENCIA	12	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9	
	FELICITACION	4	
TUNAL	QUEJA	12	10
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	
	SUGERENCIA	11	
	RECLAMO	11	
	FELICITACION	5	
TOTAL, GENERAL		10,7	

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

La tabla 32 presenta el promedio de día por unidad la cual la unidad de El Tunal genera el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 10 días durante el presente periodo. El punto de atención de Usme obtuvo la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 11 días.

2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 34. Total, Traslados a otras entidades 2025

TRASLADOS	TOTAL	% USO DE CANALES
CAPITAL SALUD EPS	373	28,60%
SECRETARIA DE SALUD	156	11,96%
SUBRED SUR OCCIDENTE	156	11,96%
SECRETARIA DE GOBIERNO	136	10,43%
SUBRED CENTRO ORIENTE	110	8,44%
SUBRED NORTE	47	3,60%
SECRETARIA DE AMBIENTE	44	3,37%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	42	3,22%
UAESP	40	3,07%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP	38	2,91%
SECRETARIA GENERAL	34	2,61%
IDPYBA	29	2,22%
SECRETARIA DE PLANEACION	26	1,99%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16	1,23%
ACUEDUCTO - EAB	16	1,23%
IPES	10	0,77%
IDU	5	0,38%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	0,31%
SECRETARIA DE HABITAT	4	0,31%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	0,23%
PERSONERIA	2	0,15%
IDPAC	2	0,15%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	0,15%
SECRETARIA JURIDICA	2	0,15%
CODENSA	2	0,15%
IDIPRON	1	0,08%
TRANSMILENIO	1	0,08%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,08%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	0,08%
MSP	1	0,08%
TOTAL	1.304	100%

Fuente: Reporte SDGPC 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, la cual Capital Salud es la que más solicitudes ciudadanas se traslada.

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 2025

Para el 2025 se registraron 19 manifestaciones 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 2025 bajo la tipología de solicitud de acceso a la información Pública, con el número de radicado y tiempo de respuesta de la solicitud:

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

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
681792025	11/02/2025	SOLICITUD HISTORIA CLINICA, AMPLIACION POR FALTA DE DOCUMENTOS	5/4/2025	CERRADO POR DESISTIMINETO
1709762025	07/04/2025	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA, SIN ANEXOS, SE ENVIA A AMPLIACION	28/5/2025	CERRADO POR DESISTIMINETO
2620542025	28/05/2025	SOLICITUD DE INFORMACIÓN FECHA DE VENCIMIENTO DEL IMPLANTE SUBDERMICO PUESTO EN EL HOSPITAL MEISSEN	11/6/2025	9 días
2667612025	28/05/2025	SOLICITUD DE INFORMACIÓN FECHA DE VENCIMIENTO DEL IMPLANTE SUBDERMICO PUESTO EN EL HOSPITAL MEISSEN	4/6/2025	CERRADO POR DESISTIMINETO
2634192025	29/05/2025	LUZ HELENA BOLIVAR RODRIGUEZ CC 51947404 SOLICITUD DE ACLARACIÓN DEL DIAGNOSTICO MEDICO EMITIDO POR EL DR JULIAN PARGA	17/6/2025	12 días
3059552025	20/06/2025	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO MEDICO	14/8/2025	CERRADO POR DESISTIMINETO
3175842025	26/06/2025	SOLICITUD DE ACCESO A COPIA DE LOS REGISTROS DE VIDEO CAPTADOS POR LAS CAMARAS DEL HOSPITAL MEISSEN DURANTE LA ESTADIA DE URGENCIAS DE CIUDADANA	16/7/2025	13 días

3336362025	08/07/2025	JAIME ROJAS DURAN CC 91069473 SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA SE REMITE A AMPLIACIÓN	16/7/2025	CERRADO POR TRASLADO
3164272025	10/07/2025	Reiteración solicitud urgente de datos de calidad del aire para investigación financiada por la SDS	14/8/2025	CERRADO POR DESISTIMINETO
4434862025	29/08/2025	SOLICITUD RENOACION CONSTANCIA DE HABILITACION Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos CRAC	29/8/2025	CERRADO POR TRASLADO
4931682025	22/09/2025	SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA ¿CUANTOS MEDICAMENTOS ESENCIALES HAN TENIDO DESABASTECIMIENTO EN LOS ULTIMOS SEIS MESES EN LA RED PUBLICA?	30/9/2025	6 días
5336572025	06/10/2025	RENOACION REPRESENTACION LEGAL	10/10/2025	CERRADO POR TRASLADO
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	4/11/2025	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 BOGOTÁ	7/11/2025	8 días
5926572025	30/10/2025	SOLICITUD DE LOS PLANOS ARQUITECTONICOS DE LOS CENTROS DE SALUD BETANIA, MARICHUELA, TUNAL, ISMAEL PERDOMO	26/11/2025	16 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 BOGOTÁ	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	CERRADO POR DESISTIMINETO
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 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 2025.

Para el cuarto trimestre se registraron 28 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 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.

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
230732025	20/01/2025	TRASLADO POR NO COMPETENCIA A HOMI	29/1/2025	CERRADO POR TRASLADO
161222025	20/01/2025	SOLCITUD CONCEPTO SANITARIO	20/2/2025	21
749812025	17/02/2025	PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN	26/2/2025	7
1496182025	27/03/2025	RECLAMACION ANONIMA DONDE REPORTAN INASISTENCIAS DE MEDICOS A SUS TURNOS A LOS CUALES SE LES PAGA SUELDO COMPLETO COMETIENDO DETRIMENTO PATRIMONIAL A LA SUBRED	11/4/2025	11
1074722025	05/03/2025	REFERENCIA TERMINACION ANTICIPADA DE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POR COACCION Y CIRCUNSTANCIAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL - CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS NO. [2829-2025] SUBREDINTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR	27/03/2025	17
1117602025	07/03/2025	PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN	27/03/2025	14
1371922025	21/03/2025	PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN	6/4/2025	CERRADO POR DESISTIMNETO
1388882025	24/03/2025	APROXIMADAMENTE EL DIA 20 DE MARZO ME ACERQUE A UNA CAMPAÑA DE SALUD PUBLICA DE LA SUBRED SUR Y SIEMPRE ME HA GUSTADO PARTICIPAR SIN EMBARGO HABIA UNA MUCHACHA UNA TERAPEUTA OCUPACIONAL MUY GROSERA INCLUSO VI QUE HABLABA DE INCAPACIDADES FALSAS Y SE REIA NO QUIERO VOLVER A PARTICIPAR EN NADA DE ESO ES CORRUPCION POR TODO LADO QUE FALTA DE SERIEDAD	7/4/2025	9
1921052025	22/04/2025	PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN COBROS DE DUDOSA TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD POR CONCEPTO SANITARIOS DE VEHICULO	9/5/2025	12
2546592025	25/05/2025	PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN	6/6/2025	9
3598932025	22/07/2025	PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN	8/8/2025	11
3262442025	04/07/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION, LA FUNCIONARIA DE FACTURACION REFIERE QUE NUNCA HAY CITAS Y SE ACERCA LA SEÑORA QUE VENDE TINTOS SIN HACER FILA PASA COMO SI NADA Y LA FUNCIONARIA LE RECIBE LOS DOCUMENTOS Y LE SACA CITAS	15/7/2025	9
3713202025	27/07/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION, TRASLADO A LA SUBRED CENTRO ORIENTE	31/7/2025	CERRADO POR TRASLADO
3713562025	27/07/2025	BUEN DIA , EL DIA DE HOY 27 DE JULIO DEL PRESENTE AÑO, VI UN ACCIDENTE DE TRANSITO EN EL CUAL ESTA INVOLUCRADO UN VEHICULO Y UNA MOTO, LLEGA DOS PERSONAS FAMILIARES DE LA PERSONA DEL VEHICULO QUE ESTRELLO AL DE LA MOTO , DICIENDO QUE SIN TRABAJADORES DE SECRETARIA DE SALUD DE CIVIL, LLEGA LA AMBULANCIA Y NO DEJAN ATENDER AL PACIENTE , QUE PORQUE SON PARAMEDICOS, YA LA COMUNIDAD NOS TOCO QUITARLOS PARA QUE DEJARAN ATENDER AL PACIENTE DE LA AMBULANCIA , SON GROSEROS CON EL PERSONAL DE LA AMBULANCIA Y SE PONEN CHALECOS DE SECRETARIA DE SALUD PARA INTIMIDAR , EL DEL CHA-	15/8/2025	13

		LECO INDICA QUE SE LLAMA ... INDICA QUE TRABAJA CON EL ESTADO, AMANDRENTANDO A TODOS, ADJUNTO FOTOS DE EL SEÑOR ANTES Y DESPUES DE PONERSE CHALECO Y DE LA SEÑORA QUE SE HACE PASAR TAMBIEN COMO PRESTADORA EN SECRETARIA DE SALUD		
3713432025	27/07/2025	BUEN DIA, EL DIA DE HOY 27 DE JULIO DEL PRESENTE AÑO, VI UN ACCIDENTE DE TRANSITO EN EL CUAL ESTA INVOLUCRADO UN VEHICULO Y UNA MOTO, LLEGA DOS PERSONAS FAMILIARES DE LA PERSONA DEL VEHICULO QUE ESTRELLA AL DE LA MOTO, DICIENDO QUE SIN TRABAJADORES DE SECRETARIA DE SALUD DE CIVIL, LLEGA LA AMBULANCIA Y NO DEJAN ATENDER AL PACIENTE, QUE PORQUE SON PARAMEDICOS, YA LA COMUNIDAD NOS TOCO QUITARLOS PARA QUE DEJARAN ATENDER AL PACIENTE DE LA AMBULANCIA, SON GROSEROS CON EL PERSONAL DE LA AMBULANCIA Y SE PONEN CHALECOS DE SECRETARIA DE SALUD PARA INTIMIDAR, EL DEL CHALECO INDICA QUE SE LLAMA ... INDICA QUE TRABAJA CON EL ESTADO, AMANDRENTANDO A TODOS, ADJUNTO FOTOS DE EL SEÑOR ANTES Y DESPUES DE PONERSE CHALECO Y DE LA SEÑORA QUE SE HACE PASAR TAMBIEN COMO PRESTADORA EN SECRETARIA DE SALUD	15/8/2025	13
3636832025	23/07/2025	LA DOCTORA...A DIFERENCIA DE LOS DEMAS CIRUJANOS DEL SERVICIO DEL HOSPITAL TUNAL NO HACE TURNOS NOCTURNOS, ADEMAS SIEMPRE LLEGA TARDE O NO ACUDE A SUS ACTIVIDADES, SIEMPRE PROTEGIDA DE SE PLANIFICAN ACTIVIDADES QUE NO SE REALIZAN EN EL HOSPITAL SINO EN LA PRACTICA PRIVADA DEL DR EDGAR.	5/8/2025	8
4729772025	10/09/2025	IRREGULARIDADES CON LA CONTRATACION DE LA SUBRED SUR	8/10/2025	20
4579812025	04/09/2025	DENUNCIA POR CORRUPCION	15/10/2025	18
4649752025	08/09/2025	REPORTE DE PRESUNTO ACTO DE CORRUPCION RELACIONADA CON FACTURADORA DE TUNAL Y LA PROFESIONAL DE ENLACE DE LA MISMA UNIDAD. TRATO PREFERENCIAL HACIA SUBALTERNOS POR PARTE DE LAS PROFESIONALES DE ENLACE DE SAN BENITO Y TUNAL	30/9/2025	17
4509792025	02/09/2025	BUEN DIA EL PASADO 26 DE AGOSTO SOLICITO UNA CITA PARA FISIOTERAPIA POR EL WHATSAPP DE LA SUBRED SUR ENVIO LA CONSTANCIA. ME LA AGENDAN PARA EL DIA DE HOY EN EL HOSPITAL TUNAL. PERO RESULTA Q AL FACTURAR ME DICEN Q MI CITA ESTA EN PARA BETANIA CON UN PROFESIONAL DIFERENTE. YO NO MODIFIQUE MI CITA Y ESTA EL CODIGO DE ASIGNACION. HAY VARIAS PERSONAS Q TRABAJAN EN LA SUBRED Q SI UNO LES PAGA SACAN CITAS Y SI NO HAY AGENDA CANCELAN ALGUNA Q YA ESTA PROGRAMADA A LAS AFUERAS DEL HOSPITAL DE MEISSEN UNA PERSONA Q VENDE TINTOS RECIBE PAPELES Y EL DINERO PARA SACAR ESTAS CITAS Y CUANDO LLEGA LA CHICA Q DA LAS CITAS LE PASA TODOS LOS PAPELES. ESTO ES CORRUPTO E INACEPTABLE. YO QUIERO SABER QUIEN MODIFICO MI CITA POSIBLEMENTE SEA DE LAS PERSONAS Q RECIBEN DINERO YA Q SI HAY UN USUARIO AGENDADO PARA LA CITA Q YO TENIA Y Q ME LA AGENDE PARA DONDE HABIA QUEDADO PROGRAMADA	11/9/2025	7
4493872025	01/09/2025	POSIBLE ACTO DE CORRUPCION BRIGADAS DE PUNTOS DE PRUEBAS DE ITS PRUEBATE NO ESTAN PRESENTES EN EL LUGAR DONDE INDICAN	12/9/2025	9
4784652025	30/09/2025	DENUNCIA ANONIMA TRASLADADA POR LA VEEDURIA DISTRITAL POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Y NEPOTISMO	6/10/2025	4
5303182025	07/10/2025	DENUNCIA POR PRESUNTAS SITUACIONES DE PROSELITISMO POLITICO, MALTRATO, ACTOS DE CORRUPCIÓN Y NEPOTISMO	22/10/2025	11
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.	7/11/2025	15
5892222025	29/10/2025	PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN	13/11/2025	11
6078792025	07/11/2025	DENUNCIA MAL TRATO Y MALOS MANEJOS DE RECURSOS	1/1/2026	CERRADO POR DESISTIMINETO
6697842025	02/12/2025	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	15
6756762025	05/12/2025	EL SEÑOR ... SE HACE PASAR POR OPTOMETRA TITULADO, TRABAJA EN EL SECTOR DE BOSA CENTRO REALIZANDO CONSULTAS EN LAS OPTICAS DE LA ZONA Y TIENE UNA SUPUESTA EMPRESA QUE NO	9/12/2025	CERRADO POR TRASLADO

		ESTA REGISTRADA ANTE CAMARA DE COMERCIO LLAMADA OLLVISION, CON LA CUAL REALIZA BRIGADAS DE OPTOMETRIA EN EMPRESAS Y CONSULTAS DOMICILIARIAS EN LA CUALES TAMBIEN SE HACE PASAR POR OPTOMETRA CUANDO NO TIENE NINGUN TITULO COMO PROFESIONAL EN OPTOMETRIA, ALGUNAS DE LAS OPTICAS DONDE SUPLANTA AL OPTOMETRA SON: OPTICAS SAN MARTIN, OPTICAS MIRAME, OPTICAS DR BARON CON SEDES EN BOSA CENTRO Y REALIZA BRIGADAS PARA UNA EMPRESA LLAMADA OPTICASA		
--	--	---	--	--

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

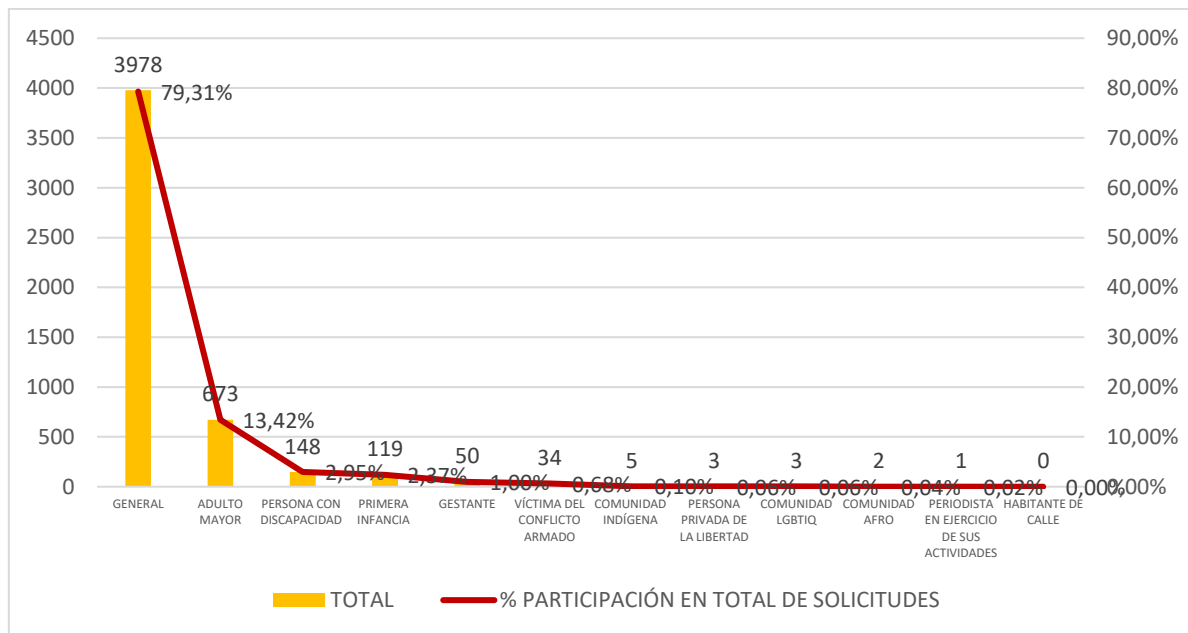
2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

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

TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	3978	79,31%
ADULTO MAYOR	673	13,42%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	148	2,95%
PRIMERA INFANCIA	119	2,37%
GESTANTE	50	1,00%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	34	0,68%
COMUNIDAD INDÍGENA	5	0,10%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	3	0,06%
COMUNIDAD LGBTIQ	3	0,06%
COMUNIDAD AFRO	2	0,04%
PERIODISTA EN EJERCICIO DE SUS ACTIVIDADES	1	0,02%
HABITANTE DE CALLE	0	0,00%
TOTAL	5016	100%

Fuente: Reporte SDGPC 2025.

Grafica 32. Participación de solicitudes población prioritaria 2025



Fuente: Reporte SDGPC 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 13,42% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 673 solicitudes para este periodo; La segunda población prioritaria son las personas con alguna discapacidad con el 2,95% sobre las 5.016 solicitudes en este 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 Otorrinolaringología y Urología en las unidades de Salud El Tunal y Meissen, además de la enfermedad con la consulta de medicina general, relacionado con la orientación durante la consulta, demora en la atención, no atención en la consulta y con la información acerca de la asignación.

- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con más reiteraciones fue la oportunidad de entrega de medicamentos y la no oportunidad de asignación de imágenes diagnósticas y RX principalmente en el centro de salud de Candelaria
- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la demora en la programación de cirugía, específicamente en procedimientos de cirugía general en el hospital de El Tunal.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el de 2025 son las demoras en la atención de Urgencias principalmente en el hospital de Meissen.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la orientación a los usuarios, así como la atención deshumanizada de los facturadores de consulta externa especialmente en la unidad de Meissen y El Tunal.
- En cuanto a Servicio al Ciudadano las causas reiteradas son en la información de los orientadores de consulta externa de la unidad de El Tunal
- La unidad de Meissen es la que mayores reconocimientos por la labor de los colaboradores en la entidad, principalmente en el área de hospitalización adulto y pediátrico.

4. Recomendaciones

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

- **Servicio Ambulatorio:** mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología y Clínica del Dolor.
- **Servicio Complementario:** mejorar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos en las unidades de Marichuela, Vista Hermosa, San Benito y El Carmen, así como la oportunidad para la programación de citas de Radiología e Imagenología.

- **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.

Priorizar planes de mejora sobre las **primeras 5–6 especialidades** permitirá impactar más del **80 % del total de reclamos**, optimizando recursos y esfuerzos institucionales.

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 médico 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 las causas reiterativas del servicio de Ambulatorios se implementaron las siguientes acciones de mejora:



- Participación en reuniones periódicas con SDS y Capital Salud en las que se definen estrategias para evacuar listas de espera en las especialidades de difícil consecución.
- Central de agendamiento para Gestión de lista de espera, PQRS y Recordación telefónica de citas.
- Apertura de agenda de apoyos diagnósticos a 45 días.

- Agentes satélites del Contact Center para agendamiento en las diferentes unidades dentro de la Subred Sur.
- Cabinas telefónicas Contact Center en las 4 Unidades con mayor volumen de atenciones por localidad.
- Abordaje de usuarios en filas con el fin de mejorar los tiempos administrativos (tiempo que dura el usuario desde la solicitud del turno hasta que se le asignación del servicio requerido)
- Monitoreo diario de disponibilidad de agendas y gestión de completitud de las mismas
- Reposición de inasistencias y citas canceladas
- Demanda inducida a usuarios de las diferentes rutas con la asignación de citas de primera vez y control de acuerdo a la normatividad vigente
- Gestión de lista de espera



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.