

**INFORME GESTIÓN PQRSD-F PRIMER TRIMESTRE DE 2026  
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E  
OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F .....	4
1.1. Comparativo PQRSD-F 2025-2026.....	4
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2026 .....	5
1.3. Total, de PQRSD-F I Trimestre 2026. ....	7
1.4. Tipologías .....	8
1.4.1. Reclamos I Trimestre 2026 .....	13
1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....	14
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....	16
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio .....	18
1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios.....	20
1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios. ....	21
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias. ....	23
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....	24
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. ....	24
1.4.1.2.7. Reclamos servicios de apoyo. ....	25
1.4.2. Reclamos Súper Intendencia de Salud.....	25
1.4.2. Quejas I Trimestre 2026.....	29
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2026 .....	31
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....	32
1.4.2.3. Quejas por servicios .....	34
1.4.3. Felicitaciones I Trimestre 2026 .....	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 .....	47
2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología. ....	50
2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....	51
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública .....	52
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública I Trimestre 2026 .....	52
2.6. Solicitudes por presuntas denuncias por actos de corrupción .....	53
2.6.1. Solicitudes recibidas por presuntas denuncias por actos de corrupción I Trimestre 2026.....	53
2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria. ....	54
2.8. Caracterización de presuntos actos discriminatorios.....	55
3. SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD (TELEAUDITORÍA). ....	56
3.1. Objetivo.....	56
3.2. Metodología. ....	57
3.3. Resultados I Trimestre 2026. ....	57
3.4. Conclusión .....	63
3.5. Oportunidades de Mejora frente a los hallazgos .....	64
4. ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA DISMINUCIÓN DE PQRSD-F	64
4.1. Problemáticas identificadas:.....	65
4.2. Estrategias implementadas .....	66
5. CONCLUSIONES.....	67
6. RECOMENDACIONES .....	68

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de Servicio al ciudadano – Necesidades y Expectativas, dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, genera mensualmente informe de gestión de PQRSD-F y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información, el presente informe muestra los datos generales de número total de Peticiones registradas en los meses de enero, febrero, marzo del 2026, 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 2025-2026, 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 2026.

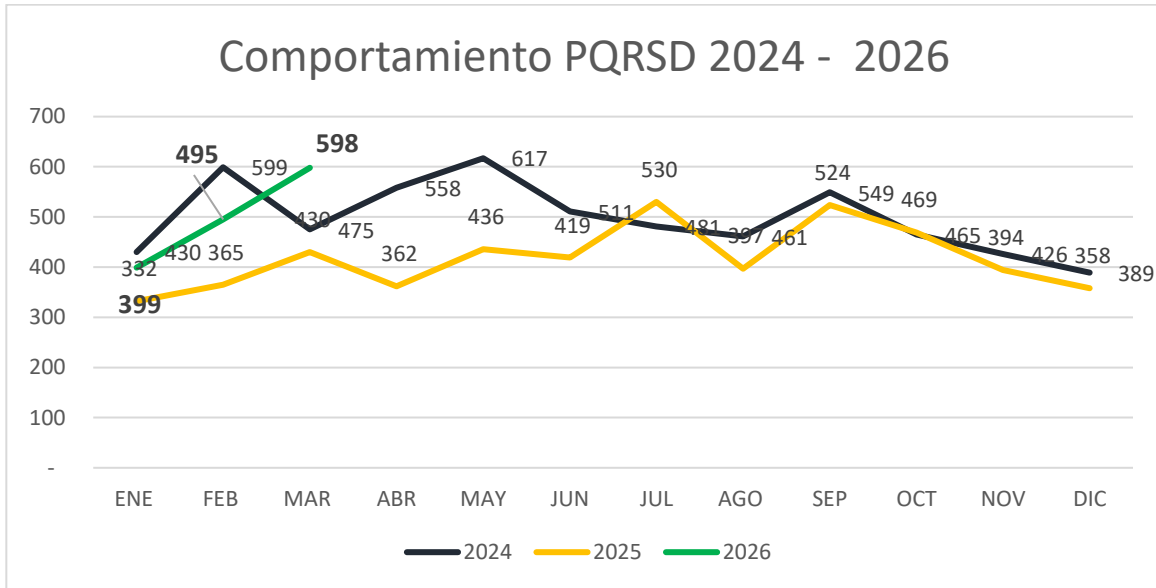
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el primer trimestre 2026 la Entidad cuenta con mecanismos de escucha habilitados, tanto presenciales (Buzón de sugerencias en las unidades que prestan servicios, de manera Escrito y presencial directamente en la ventanilla de la entidad o en las oficinas de Servicio al Ciudadano y a través de las formas de participación y de manera virtual por medio del Correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.)

# 1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

## 1.1. Comparativo PQRSD-F 2025-2026

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2024-2026



Fuente: Reporte SDGPC 2025-2026

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

El 2025 es el año con los volúmenes más bajos y controlados. Su pico máximo se desplazó hacia el segundo semestre, precisamente en el mes de septiembre con 524 PQRSD-F, mostrando una gestión más lineal y predecible.

El comportamiento de las PQRSD-F durante el I trimestre de 2026, en comparación con el mismo periodo de 2025, evidencia un aumento global del 32,39%, al pasar de 1.227 a 1.492 solicitudes. Aunque solo ha transcurrido el primer trimestre, el pico de marzo (n=598) es alarmante. Representa un crecimiento vertical que iguala los niveles críticos de 2024, pero con una tendencia que aún no muestra señales de estabilización.

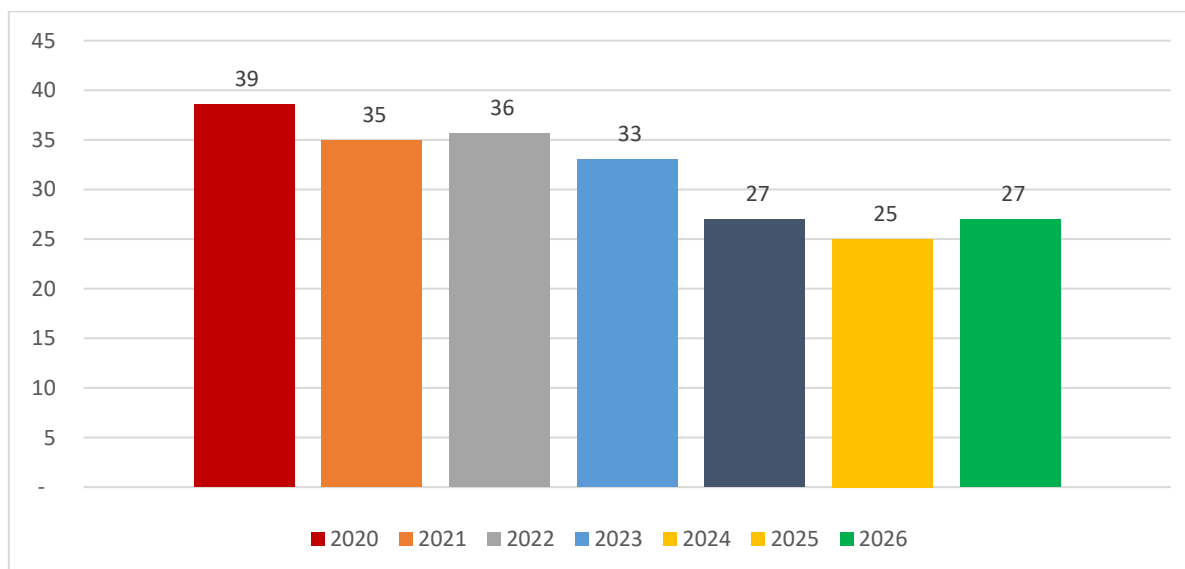
## 1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2026

Tabla 1. Tasa De Participación de PQRSD-F 2020-2026

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2020	45	64	65	30	21	28	32	37	29	33	30	35	39
2021	22	31	32	53	31	33	45	41	37	35	35	28	35
2022	27	31	39	39	38	34	38	37	39	37	33	35	36
2023	40	38	39	35	40	37	31	31	26	27	26	22	33
2024	25	32	27	30	32	28	26	26	30	26	24	22	27
2025	19	20	24	20	25	24	26	26	34	31	29	24	25
2026	28	36	38										27

Fuente: Reporte SDGPC 2020-2026

Grafica 2. Trazabilidad Tasa de Participación PQRSD-F 2020-2026



Fuente: Reporte SDGPC y Dinámica Gerencial 2020-2026

La información consolidada evidencia una tendencia sostenida a la disminución en la tasa de solicitudes ciudadanas por cada 10.000 atenciones entre 2020 y 2026. Este comportamiento sugiere una mejora progresiva en la calidad de los servicios prestados, así como en los mecanismos de respuesta institucional frente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Para el 2020 se registró la tasa más alta de solicitudes, alcanzando 39 solicitudes por cada 10.000 atenciones. Esto podría indicar un pico en las necesidades o insatisfacciones de los usuarios en ese año para los años 2021 y 2022 se observa una disminución gradual en las tasas, debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, además las medidas implementadas en respuesta al aumento de solicitudes en 2020 pudieron haber tenido un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios.

La tendencia a la baja continúa en los años 2023, 2024 y 2025, con la tasa más baja registrada en 2025. Sin embargo, para el primer periodo del 2026 se evidencia un aumento en la tasa, con 27 PQRSD-F por cada 10.000 atenciones, presentando una mayor manifestación ciudadana por novedades en los servicios de salud las cuales más adelante en el presente informe se detallan.

**Tabla 2. Participación de PQRSD-F de Acuerdo al Total de Atenciones I Trimestre 2026**

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.492	431.719	0,35%

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

De acuerdo al número de atenciones en el primer trimestre de 2026 (n= 431.731) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.491) la tasa de participación de Derechos de Petición es 35 solicitudes por cada 10.000 atenciones, aumentando la tasa de participación de interposiciones ciudadanas en comparación al IV trimestre la cual fue de 28.

Es importante resaltar que las atenciones a usuarios en las unidades disminuyeron un 1,36% en comparación al cuarto trimestre del 2025 pasando de 437.666 a 437.666 atenciones a usuarios.

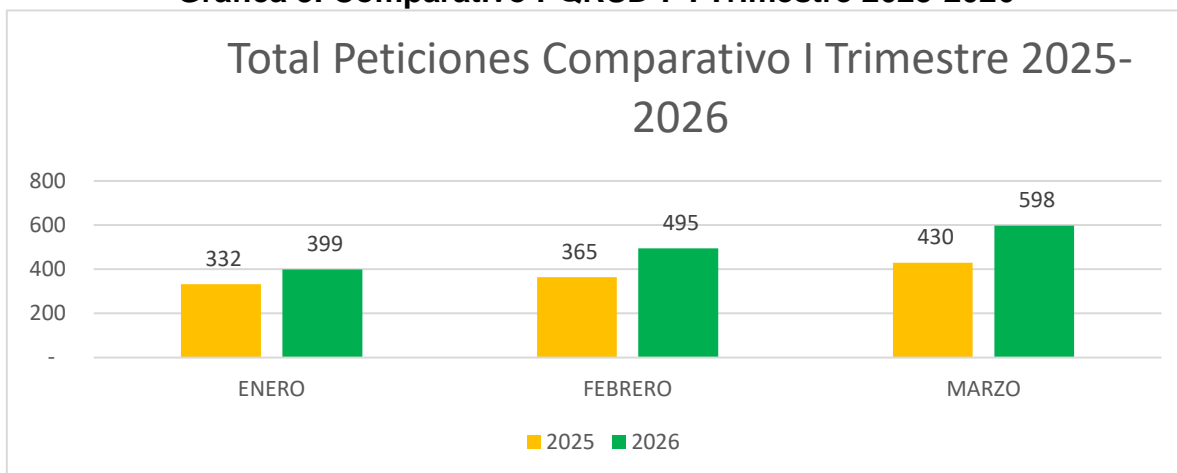
### 1.3. Total, de PQRSD-F I Trimestre 2026.

**Tabla 3. Comparativo PQRSD-F I Trimestre 2025-2026**

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2025	332	365	430	1.127
2026	399	495	598	1.492

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

**Grafica 3. Comparativo PQRSD-F I Trimestre 2025-2026**



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

La Gráfica 3 presenta el comparativo del total de PQRSD-F registradas durante el I trimestre de 2025 y 2026. El análisis evidencia un aumento general del 32,39% en el volumen de solicitudes, las cuales se deben generar alertas en la gestión institucional, identificando variaciones mensuales que requieren seguimiento, particularmente en los meses de mayor demanda histórica.

Al realizar un análisis detallado mes por mes se observa que en el año 2026 inició con un volumen 20.18% superior al de enero del año anterior. Este incremento inicial tiene una base de usuarios más activa o una acumulación de procesos pendientes del cierre del año anterior que impactaron el arranque del ejercicio actual.

Para el mes de febrero se presenta una diferencia que se acentúa significativamente en el segundo mes. Mientras que en 2025 el crecimiento entre enero y febrero fue moderado con 33 solicitudes adicionales, en el 2026 el salto fue de 96 solicitudes adicionales. Esto representa un incremento interanual para el mes de febrero del 35.62%.

Para el mes de marzo se consolida como el mes de mayor presión operativa para ambos años, pero con una diferencia crítica. En 2026, el volumen roza las 600

solicitudes, marcando un aumento del 39.07% respecto a marzo de 2025. Este es el punto de mayor brecha absoluta entre ambos años con 168 solicitudes.

#### 1.4. Tipologías

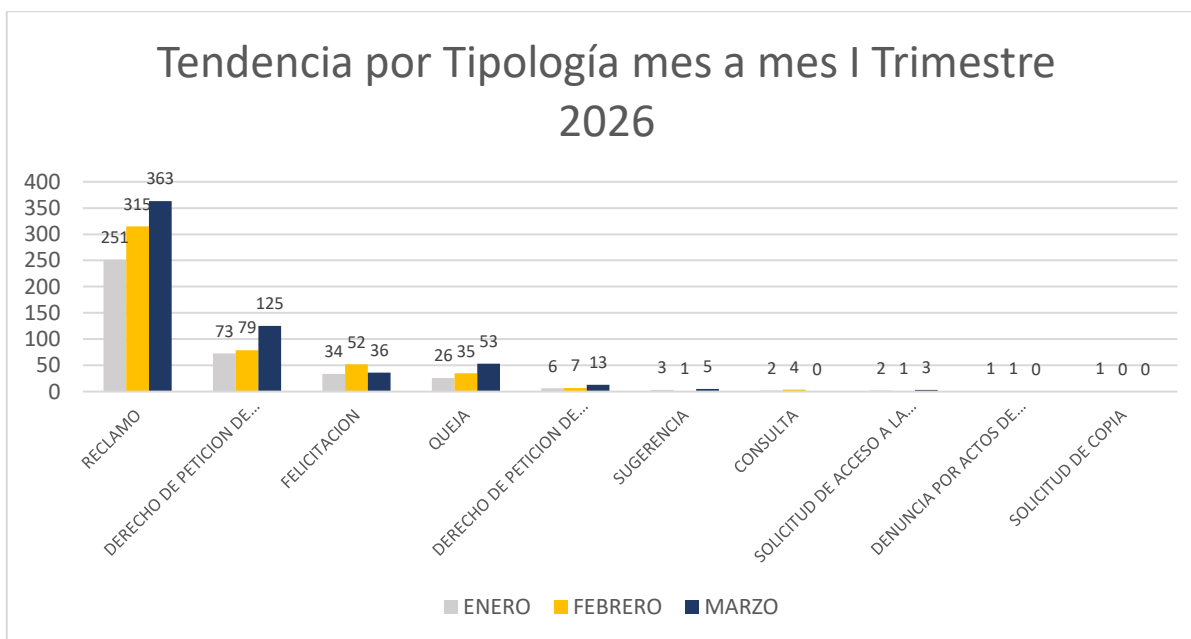
Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
<b>CONSULTA</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	<b>30 días</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	<b>10 días</b>
<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	<b>10 días</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	<b>15 días</b>
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	<b>15 días</b>
<b>QUEJA</b>	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	<b>15 días</b>

<b>RECLAMO</b>	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	<b>15 días</b>
<b>SUGERENCIA</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	<b>15 días</b>
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	<b>15 días</b>
<b>DENUNCIA</b>	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	<b>15 días</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2026

#### Gráfica 4. Tendencia Tipología I Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC 2026

Teniendo en cuenta los datos reportados en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas para el año 2026. La gráfica anterior presenta una comparación detallada del número de solicitudes realizadas por ciudadanos durante los meses de enero, febrero y marzo, analizadas por tipología. Se observa una

variabilidad considerable en el número de solicitudes ciudadanas mostrando su principal concentración en los Reclamos, Derechos de Interés Particular, Felicitaciones y Quejas, de manera general se expone a continuación sin embargo el detalle del comportamiento por tipología se evidencia en los apartados dispuestos para cada uno.

Los Reclamos tienen el mayor volumen durante todo el trimestre, concentrando la mayor carga operativa. Se observa un aumento sostenido entre mes a mes, del 27,09% de enero a febrero, continuando su ascenso aún más fuerte entre febrero y marzo con el 13,79% pasando de 319 a 363 reclamos.

En cuanto a los Derechos de Petición de Interés Particular es la segunda tipología más frecuente en el primer trimestre del 2026, mostrando un aumento mes a mes pasando de 20 casos en enero a 125 casos en marzo, aumentando un 71,23%, sin embargo es importante resaltar que estos requerimientos no presentan barreras de acceso en los servicios, por ser solicitudes a trámites o servicios en la entidad.

La tipología de Felicitaciones está en el top 3 y es la única tipología que disminuye de enero a marzo, alcanzando su punto más alto en febrero con 52 reconocimientos.

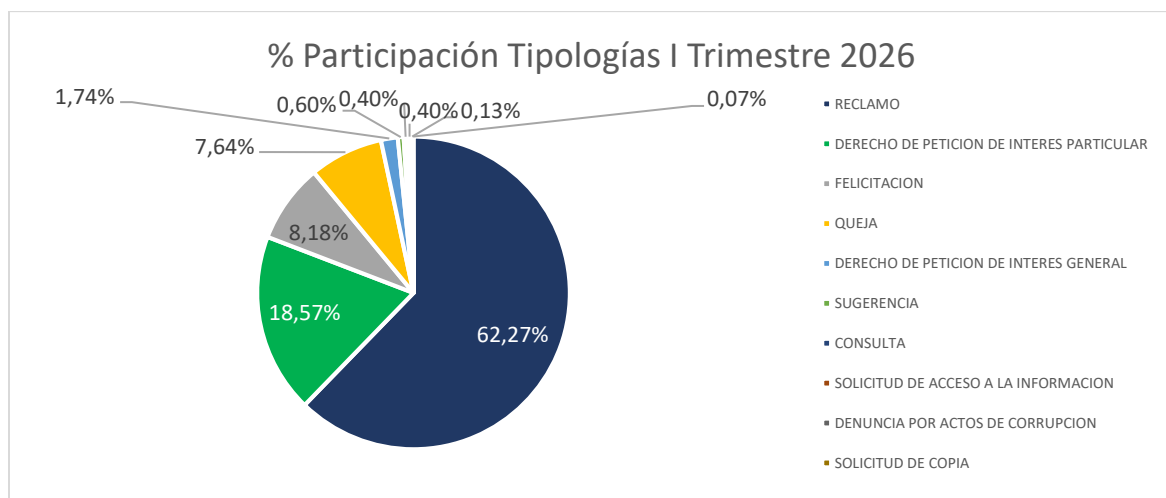
Las quejas presentan un comportamiento al alza en el periodo, reportando 26 quejas en el mes de enero, 35 en el mes de febrero y 53 en el mes de marzo con un aumento del 103,85%, siendo la tipología con mayor crecimiento en el primer trimestre.

**Tabla 5. Tipología De Peticiones I Trimestre 2026**

% PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES TRI-MESTRE 2026
RECLAMO	251	315	363	929	62,27%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	73	79	125	277	18,57%
FELICITACION	34	52	36	122	8,18%
QUEJA	26	35	53	114	7,64%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	7	13	26	1,74%
SUGERENCIA	3	1	5	9	0,60%
CONSULTA	2	4	0	6	0,40%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	1	3	6	0,40%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	0	2	0,13%
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>495</b>	<b>598</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

**Grafica 5. Tipología I Trimestre 2026**



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

La gráfica 5 presentada muestra la distribución porcentual de las diferentes tipologías de solicitudes realizadas por usuarios a la Subred Sur durante el primer trimestre de 2026. 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 62,27% y un total de 929 solicitudes en el presente periodo evaluado, evidenciando barreras de acceso en los servicios de los diferentes hospitales y centros de salud, los cuales se describen en el apartado de Reclamos que presenta las causales de este porcentaje.

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

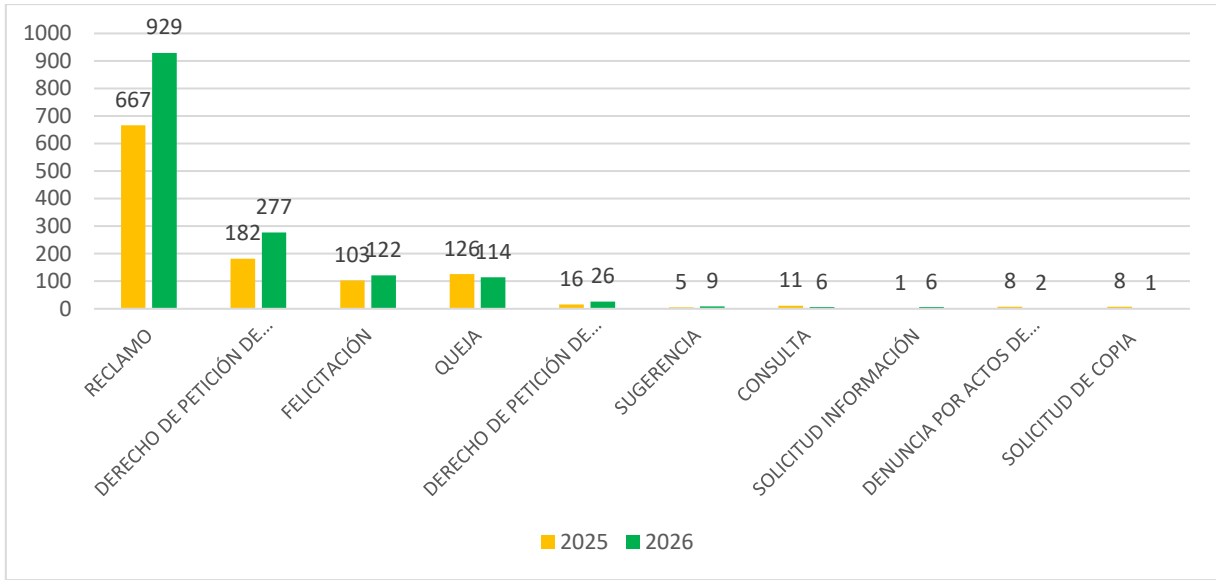
**Tabla 6. Comparativo Tipología de PQRSD-F I Trimestre 2025-2026**

MECANISMOS DE ESCUCHA	2025	2026
RECLAMO	667	929
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	182	277
FELICITACIÓN	103	122
QUEJA	126	114
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	16	26
SUGERENCIA	5	9
CONSULTA	11	6
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8	2

SOLICITUD DE COPIA	8	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.127</b>	<b>1.492</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

### Grafica 6. Tipología Comparativa I Trimestre 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

En la gráfica anterior presentada ofrece una comparación detallada entre los años 2025 y 2026 para el primer trimestre, mostrando el número de solicitudes de los usuarios desglosadas por tipología. Permite identificar la tendencia y los cambios presentados en las necesidades de los ciudadanos en el periodo evaluado.

Las solicitudes ciudadanas en general aumentaron un **32,39%** a comparación del mismo periodo 2025, como se mencionó anteriormente los reclamos siguen siendo la tipología que más peticiones recibe, que para este periodo presentó un aumento del 39,38% en comparación del primer trimestre del 2025.

Así mismo los derechos de petición de Interés Particular aumentaron el número de solicitudes de 182 en el 2025 a 277 en el 2026 debido a las solicitudes de trámites como la asignación de cita, conceptos sanitarios y motivos recurrentes recepcionadas por los distintos mecanismos de escucha tales como entrega de medicamentos especializados y solicitud del servicios de ruta de la salud, los cuales se trasladaron a la EPS Capital Salud y Secretaria Distrital de Salud respectivamente oportunamente a través del Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

Los reconocimientos por la buena labor a comparación del 2025 aumentaron un 18,45% para el primer trimestre del 2026.

Y finalmente en las principales tipologías las atenciones deshumanizadas para este periodo evaluado disminuyeron un 9,52% en comparación con el primer trimestre del 2025

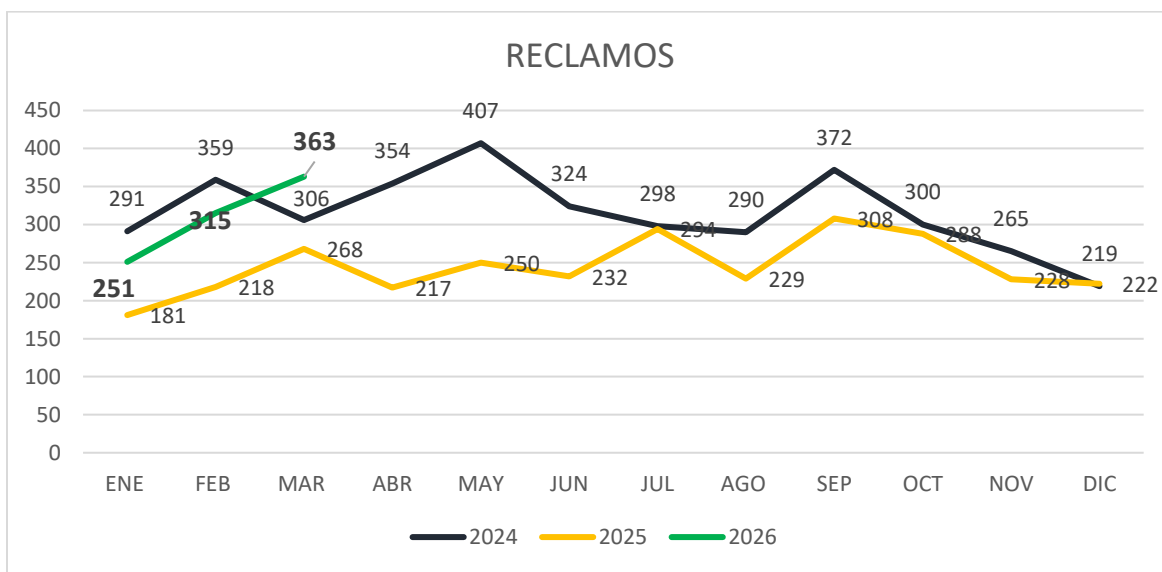
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

### 1.4.1. Reclamos I Trimestre 2026

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

Para el primer trimestre se recibieron 929 Reclamos los cuales corresponden al 62,27% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

### Grafica 7. Comparativo Reclamos I Trimestre 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC 2025 - 2026

La gráfica 7 muestra una comparación mes a mes del número de reclamos presentados en la Subred Sur de los años 2025 y 2026. 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 de esa vigencia.

Para el 2026 el comportamiento de los reclamos tiene una tendencia al aumento con su mayor pico hasta ahora en el mes de marzo, presentando un aumento en el número total de reclamos a comparación del mismo periodo 2025 del **39,38%** a lo largo del año. Esto indica que existen factores importantes que están impactando en la satisfacción de los usuarios debido a barreras de acceso en los últimos meses.

El mes de marzo del 2026 presenta una de las cifras más altas de los últimos 3 años pasando de 218 reclamos en el 2024, seguida de 306 en el 2025 a 363 en el 2026, un aumento del 66,51% para ese mes en lo recorrido de los 3 años, se sugiere a las áreas involucradas tomar medidas drásticas y radicales para mitigar las barreras de acceso en los servicios.

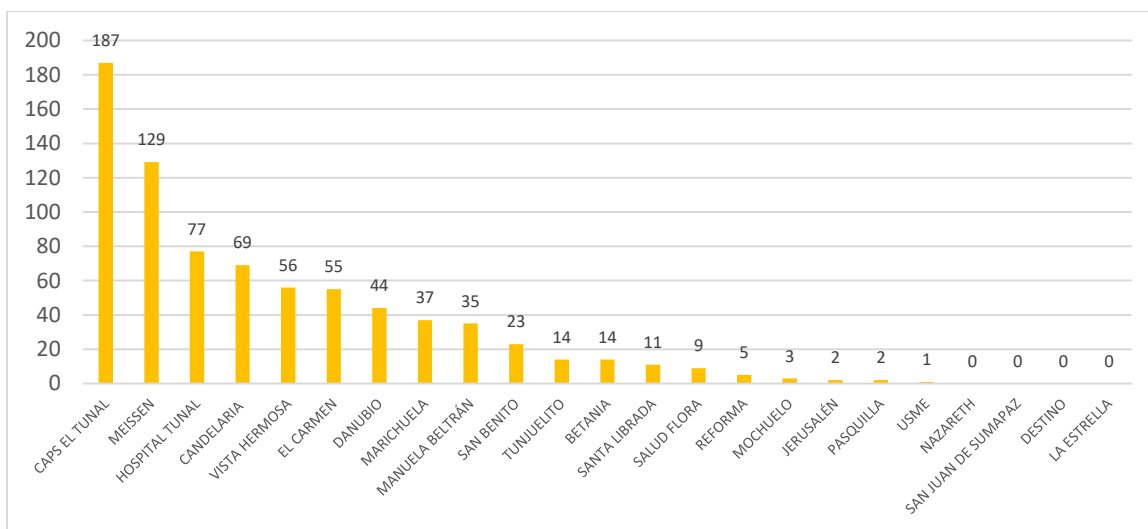
#### 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

Tabla 7. Total, Reclamos por unidad de servicios de salud I Trimestre 2026

UNIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CAPS EL TUNAL	40	70	77	187	20,13%	57.145	0,33%
CENTRAL PQRS	44	39	57	140	15,07%	N/A	N/A
MEISSEN	45	43	41	129	13,89%	53.979	0,24%
HOSPITAL TUNAL	16	32	29	77	8,29%	21.659	0,36%
CANDELARIA	18	19	32	69	7,43%	54.023	0,13%
VISTA HERMOSA	18	11	27	56	6,03%	47.369	0,12%
EL CARMEN	22	19	14	55	5,92%	30.011	0,18%
DANUBIO	9	18	17	44	4,74%	24.883	0,18%
MARICHUELA	6	11	20	37	3,98%	43.058	0,09%
MANUELA BELTRÁN	11	12	12	35	3,77%	30.777	0,11%
SAN BENITO	6	8	9	23	2,48%	19.243	0,12%
TUNJUELITO	3	6	5	14	1,51%	2.373	0,59%
BETANIA	4	6	4	14	1,51%	17.013	0,08%
SANTA LIBRADA	2	6	3	11	1,18%	3.487	0,32%
SALUD FLORA	1	2	6	9	0,97%	4.238	0,21%
APH	0	1	5	6	0,65%	N/A	N/A
GESTIÓN DEL RIESGO	3	2	0	5	0,54%	N/A	N/A
ruta de la salud	1	2	2	5	0,54%	N/A	N/A
REFORMA	1	3	1	5	0,54%	4.647	0,11%
MOCHUELO	0	2	1	3	0,32%	2.896	0,10%
JERUSALÉN	1	1	0	2	0,22%	911	0,22%
PASQUILLA	0	2	0	2	0,22%	1.465	0,14%
USME	0	0	1	1	0,11%	7.660	0,01%
NAZARETH	0	0	0	0	0,00%	2.028	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1.171	0,00%
DESTINO	0	0	0	0	0,00%	1.562	0,00%
LA ESTRELLA	0	0	0	0	0,00%	121	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>315</b>	<b>363</b>	<b>929</b>	<b>100%</b>	<b>431.719</b>	<b>0,22%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F I trimestre 2026

**Grafica 8. Total, De Reclamos Por Unidad I Trimestre 2026**



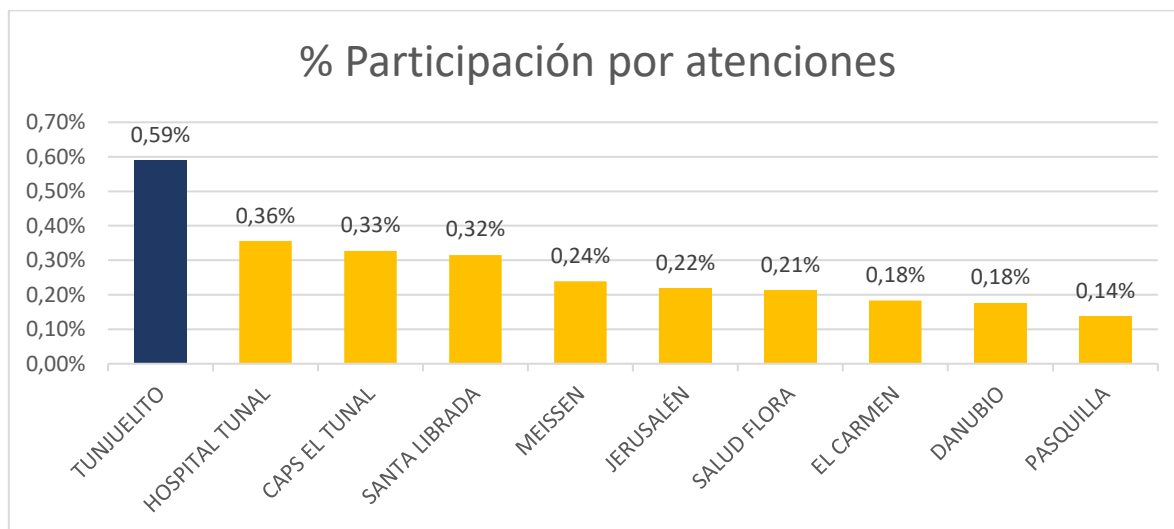
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026

La anterior grafica presenta una distribución de la cantidad de reclamos recibidos por cada Hospital y Centro de Salud. Se observa una gran diferencia entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente mayor de reclamos en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones a las pacientes realizadas durante el periodo evaluado

Es evidente una alta concentración de reclamos en el centro de salud de El Tunal con el 20,13% y Meissen con el 13,89% sobre el total de reclamos recibidos durante el primer trimestre. Estos centros están enfrentando la mayoría de barreras de acceso que generan una mayor insatisfacción entre los usuarios con un acumulado de 316 manifestaciones por reclamo representando el 34,02% sobre el total de solicitudes; ahora bien al observar las unidades de Candelaria, Vista Hermosa y El Carmen, se puede evidencia que a pesar de que son centros de Salud pequeños es donde se presentan la mayor cantidad de barreras de acceso en el servicio que prestan dentro de la Subred Sur acumulando 180 reclamos.

Por otro lado, existe un gran número de centros de salud que reciben una cantidad muy baja o nula de reclamos. Esto podría indicar una mayor satisfacción de los usuarios con los servicios prestados como es el caso de las unidades de la ruralidad

**Gráfica 9. Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones I Trimestre 2026**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026

Teniendo en cuenta el número de atenciones, del hospital de Tunjuelito tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,59% y 2.373 atenciones en el primer trimestre, ya que fueron registradas 14 solicitudes, debido a la inconformidad en la oportunidad de cita por especialista y las demoras en interconsultas de pacientes hospitalizados.

#### 1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

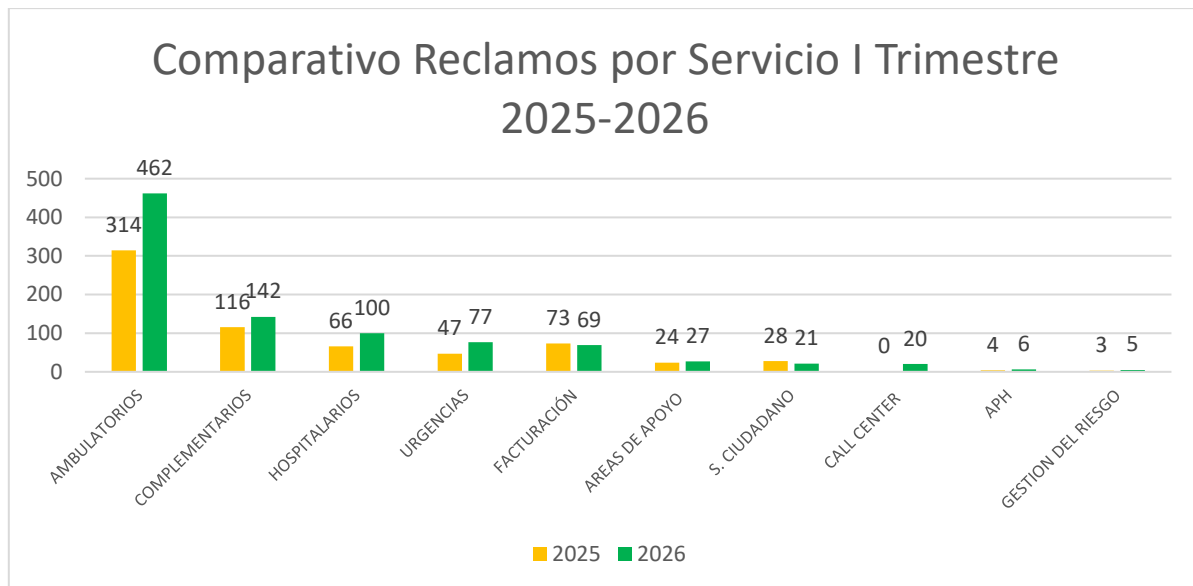
**Tabla 8. Total, Reclamos por servicios I Trimestre 2026**

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	126	145	191	462	49,73%
COMPLEMENTARIOS	30	60	52	142	15,29%
HOSPITALARIOS	32	28	40	100	10,76%
URGENCIAS	21	36	20	77	8,29%
FACTURACIÓN	18	24	27	69	7,43%
AREAS DE APOYO	8	8	11	27	2,91%
S. CIUDADANO	8	6	7	21	2,26%
CALL CENTER	5	5	10	20	2,15%
APH	0	1	5	6	0,65%
GESTION DEL RIESGO	3	2	0	5	0,54%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>315</b>	<b>363</b>	<b>929</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026

Para el primer trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 49,73%, aumentando un 22,22% el promedio en comparación al IV trimestre del 2025 de 278 a 462 solicitudes. Seguida del servicio de Complementarios con un 15,29% y 428 reclamos, esta información se debe tomar encaminadas a las estrategias y toma de decisiones para mitigar las barreras de acceso recurrentes en estos 2 servicios y sus diferentes causales.

**Grafica 10. Reclamos por servicio I Trimestre 2025-2026**



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2025 - 2026

La gráfica anterior muestra una comparación entre los años 2025 y 2026, mostrando el número de reclamos recibidos entre los diferentes servicios durante el primer trimestre, existe una variabilidad significativa en el número de reclamos entre los distintos servicios y entre los dos años comparados.

Los servicios de Ambulatorios, Complementarios y Hospitalización concentran la mayor cantidad de reclamos en ambos años. Sin embargo, el servicio Ambulatorios tiene un aumento significativo con 148 solicitudes representando un 47,13% y concentra el mayor volumen en ambos periodos, por ello se requiere estrategias estructurales prioritarias para la disminución de barreras de acceso.

El servicio de Complementarios a comparación del año 2025 presenta un aumento del 22,41% en comparación al 2025 teniendo una variación de 26 reclamos

Los servicios de Hospitalización presenta una variación de 34 reclamos a comparación del primer trimestre del 2025, con un promedio de 33 solicitudes mensuales y un porcentaje representativo de 10,76%, sobre el total de reclamos en el periodo (n=929).

Urgencias ocupa el cuarto lugar de los servicios con mayor cantidad de barreras manteniendo la misma tendencia del año 2025, con un aumento del 63,83% y promedio de 26 solicitudes en el periodo, con una participación del 8,29% sobre el total de los reclamos.

Si bien el número de reclamos en el servicio de Facturación es menor que los mencionados anteriormente, se observa que las causas recurrentes se convierten en tendencia en los dos últimos periodos evaluados. Para el primer trimestre se evidencia una disminución de tan solo 4 reclamos representando un 7,43%.

#### 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

**Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio I Trimestre 2026**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	103	106	155	364	78,79%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	5	13	11	29	6,28%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	7	10	9	26	5,63%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	8	11	7	26	5,63%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	3	4	6	13	2,81%
SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO	0	1	3	4	0,87%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>145</b>	<b>191</b>	<b>462</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Ambulatorio, la mayor causa de interposición ciudadana por barreras de acceso fue la oportunidad de asignación de cita con un 78,79% con 364 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 462 reclamos, esta causa evidenció un aumento del 60,35% en comparación del primer trimestre de 2025 el cual se observaron 227 solicitudes, se evidencia un crecimiento progresivo mes a mes principalmente en el mes de marzo.

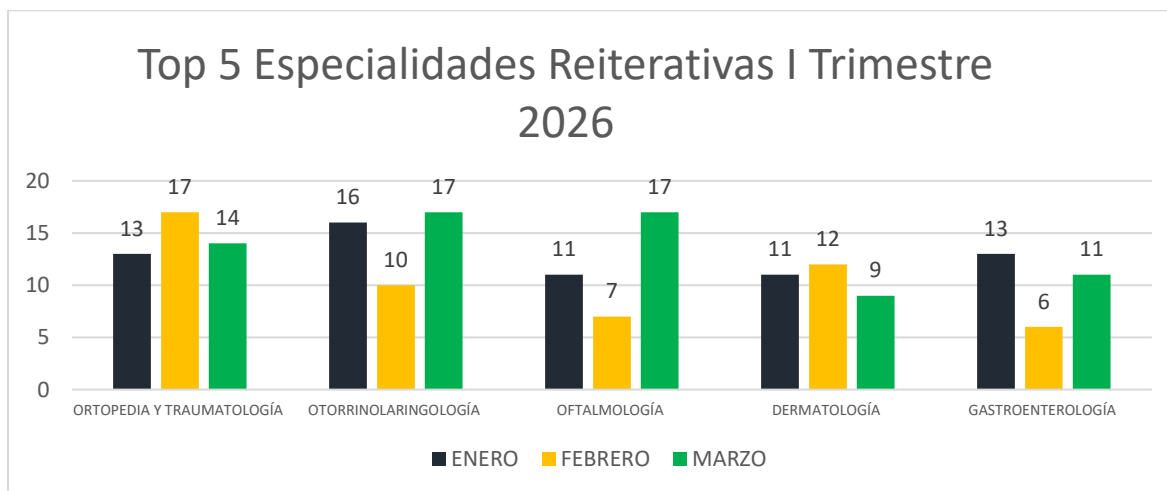
**Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. I Trimestre 2026**

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	13	17	14	44
OTORRINOLARINGOLOGÍA	16	10	17	43
OFTALMOLOGÍA	11	7	17	35
DERMATOLOGÍA	11	12	9	32
GASTROENTEROLOGÍA	13	6	11	30
ENDOCRINOLOGÍA	11	9	9	29

NEUROLOGÍA	5	6	12	23
UROLOGÍA	3	4	11	18
MEDICINA GENERAL	5	4	4	13
MEDICINA INTERNA	3	7	3	13
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	4	3	6	13
NEUMOLOGÍA	5	2	5	12
CARDIOLOGÍA	3	5	4	12
MEDICINA ALTERNATIVA	4	4	2	10
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	3	2	2	7

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

### Grafica 11. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios I Trimestre 2026



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La Grafica 11 corresponde a las 5 especialidades reiterativas en el primer trimestre de 2026, las cuales corresponden al 39,83% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad para este periodo corresponde a Ortopedia y Traumatología pasando del cuarto puesto en el periodo pasado al primero lugar en el primer trimestre, esto debido a la falta de talento humano en las consultas y presentando su mayor aumento en el mes de febrero con un 30,77%, en comparación al mes de enero.

La segunda especialidad es Otorrinolaringología que presentó una disminución del 14% en el presente periodo del 2026 a comparación del cuarto trimestre del 2026, pasando del primer puesto al segundo.

La tercera especialidad en Oftalmología con un acumulado de 35 reclamos en el primer periodo y una disminución del 20,45% en comparación al cuarto trimestre el cual ocupó el segundo puesto con un total de 44 solicitudes por falta de agenda de esta especialidad.

#### 1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios

**Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario I Trimestre 2026**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	10	8	12	30	30,00%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	12	6	10	28	28,00%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	4	7	5	16	16,00%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	1	2	2	5	5,00%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	1	1	3	5	5,00%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	1	1	2	4	4,00%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	1	0	2	3	3,00%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	1	2	3	3,00%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	2	0	1	3	3,00%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	0	2	0	2	2,00%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	0	0	1	1	1,00%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 30% y 30 solicitudes seguido por las inconformidades por la atención del personal de enfermería con un 28% y 28 solicitudes en el periodo, principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el cuarto trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 100 solicitudes.

Para este trimestre reportado, esta dirección presentó un aumento del 31,58% en el primer trimestre del 2026 a comparación del cuarto trimestre del 2025, pasando de 76 solicitudes a 100 interposiciones ciudadanas por los diferentes mecanismos de escucha.

**Tabla 12. Procedimientos reiterativos por oportunidad en el Servicio Hospitalario I Trimestre 2026.**

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	6	5	2	13	43,33%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	0	2	3	5	16,67%
CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1	0	2	3	10,00%
CIRUGIA UROLOGICA	1	0	1	2	6,67%
ANESTESIOLOGÍA	1	0	1	2	6,67%
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA	0	0	2	2	6,67%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	0	0	1	1	3,33%
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	1	0	0	1	3,33%
CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS	0	1	0	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 43,33%, con un promedio de 4 solicitudes mensuales y cirugía ortopédica, con una representación de 16,67%, sobre el total de reclamos por procedimiento quirúrgicos del trimestre.

#### 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

**Tabla 13. Total, Reclamos Por Oportunidad Servicio Complementarios I Trimestre 2026**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	7	22	20	49	34,51%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	5	12	13	30	21,13%
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	5	4	4	13	9,15%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	1	10	12	8,45%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1	8	2	11	7,75%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	9	0	0	9	6,34%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	0	6	1	7	4,93%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	0	3	1	4	2,82%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	1	0	1	2	1,41%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1	1	0	2	1,41%
SEGUNDA OPINIÓN COMPLEMENTARIOS	0	2	0	2	1,41%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	0	1	0	1	0,70%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026

Los servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 142 correspondientes a un 15,29% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo aumentando el 10,94% en comparación al cuarto trimestre del 2025, estas causas están derivadas a la falta de oportunidad para asignación de citas en imágenes diagnósticas y servicios complementarios en las especialidades de Gastroenterología, Cardiología, Urología y Oftalmología.

**Tabla 14. Total, reclamos oportunidad asignación de cita Procedimientos Complementarios I Trimestre 2026.**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
ECOCARDIOGRAMA TRANSTORÁCICO	2	14	10	26	86,67%
MONITOREO ELECTROCARDIOGRAFICO (HOLTER)	2	2	1	5	16,67%
BIOMETRÍA OCULAR	0	0	3	3	10,00%
ELECTROCARDIOGRAMA	0	1	1	2	6,67%
INTERFEROMETRÍA OCULAR	0	1	1	2	6,67%
ANGIOGRAFÍA OCULAR	1	0	1	2	6,67%
CAMPO VISUAL	0	0	2	2	6,67%
ESTUDIOS GUIADOS BAJO FLUOROSCOPIO VÍAS BILIARES	0	0	1	1	3,33%
COLPOSCOPIA	0	1	0	1	3,33%
ECOGRAFÍA OCULAR MODO A Y B	0	1	0	1	3,33%
ENDOSCOPIA	0	1	0	1	3,33%
TOPOGRAFÍA CORNEAL	1	0	0	1	3,33%
ECOCARDIOGRAMA TRANSESOFÁGICO	0	1	0	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>160%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La oportunidad en el agendamiento de procedimientos complementarios es la principal causa para este periodo con el 34,51% con 49 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=142), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecocardiograma Transtorácico que tiene el porcentaje más alto de especialidades.

**Tabla 15. Total, reclamos oportunidad asignación de cita Rx. Imagenología. I Trimestre 2026.**

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRI-MESTRE	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	4	9	10	23	76,67%
TOMOGRFÍA COMPUTADA	1	1	1	3	10,00%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	0	2	1	3	10,00%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	0	0	1	1	3,33%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es una de las principales causas de requerimientos ciudadanos en los diferentes periodos con el

21,13% con 30 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=142), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías que tiene el porcentaje más alto de especialidades de por imagenología.

El comportamiento de esta causa se mantiene en su tendencia casi con la misma cantidad de 33 derechos de petición a en el cuarto trimestre de 2025, representando un 21,13%.

**Tabla 16. Total, Reclamos Servicio Farmacéuticos I Trimestre 2026**

CAUSAS RECLAMOS MEDICAMENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	8	2	12	85,71%
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS	1	1	0	2	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La causa de reclamo por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento corresponde a 7,75% sobre el total de reclamos recibidos en el I trimestre del 2026 en el servicio de Complementarios, con un promedio de 6 reclamos mensuales es la quinta causa con mayor cantidad de inconformidades ciudadanas en este servicio. La oportunidad, la demora y la completitud en los medicamentos son las causas frecuentes para el servicio farmacéutico principalmente en las unidades de Marichuela, Pasquilla y Vista Hermosa.

#### 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

**Tabla 17. Total, Reclamos – Servicio de Urgencias I Trimestre 2026**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	6	12	3	21	27,27%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	3	6	3	12	15,58%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	4	3	5	12	15,58%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	3	3	5	11	14,29%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	2	5	3	10	12,99%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	2	6	1	9	11,69%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	1	1	0	2	2,60%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el primer trimestre de 2026, presenta una disminución del 48,08% con 77 solicitudes, a comparación del cuarto trimestre del 2025, que presentaron 52 reclamos. La principal causa para este

periodo son las demoras en la atención de urgencias manteniendo un promedio de 7 solicitudes mensuales en comparación al trimestre pasado, la segunda causa recurrente para esta dirección es la inconformidad con la falta de información del estado del paciente y la atención de enfermería con un 15.58% sobre el total de reclamos, estas causas se evidencian principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal.

#### 1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

**Tabla 18. Total, Reclamos – Servicio de Facturación I Trimestre 2026**

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	8	12	17	37	53,62%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	1	4	2	7	10,14%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	3	7	7	17	24,64%
COBRO INCORRECTO	5	0	1	6	8,70%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0	0	1	1,45%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	0	1	0	1	1,45%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el primer trimestre de 7,43% con 69 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presentó un aumento de 60,47%, las causas de reclamo se mantienen durante todos los periodos evaluados, las cuales son la demora en la atención en la facturación, la inconformidad en la asignación y la orientación a los usuarios, debido en gran parte por la caída del sistema en las unidades de servicios.

#### 1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

**Tabla 19. Total, Reclamos – Servicio al Ciudadano I Trimestre 2026**

SERVICIO AL CIUDADANO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
NO ENTREGA DE TURNO	3	0	3	6	28,57%
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	0	3	2	5	23,81%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	3	0	0	3	14,29%
INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	1	0	1	2	9,52%
NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD	0	1	1	2	9,52%
INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD	1	0	0	1	4,76%
IMPUNTUALIDAD EN EL SERVICIO DE RUTA DE LA SALUD	0	1	0	1	4,76%
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA A PQRSD-F	0	1	0	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

Los reclamos para el área de Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre, estuvieron relacionados con la entrega de turno y la orientación a pacientes dentro de las unidades de salud, con un porcentaje de participación del 2,26% sobre el total de reclamos de periodo y un aumento de 16,57% en comparación al trimestre anterior.

#### 1.4.1.2.7. Reclamos servicios de apoyo.

**Tabla 20. Total, Reclamos Áreas de Apoyo I Trimestre 2026**

ÁREAS DE APOYO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRI-MESTRE	% PETICIONES
VIGILANCIA	2	3	1	6	22,22%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	1	1	3	5	18,52%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	2	2	4	14,81%
SERVICIOS GENERALES	0	1	3	4	14,81%
CAFETERÍA	1	0	1	2	7,41%
TALENTO HUMANO	1	0	1	2	7,41%
SISTEMAS	1	0	0	1	3,70%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	0	0	1	3,70%
REORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	0	1	0	1	3,70%
TERCERIZADOS	1	0	0	1	3,70%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

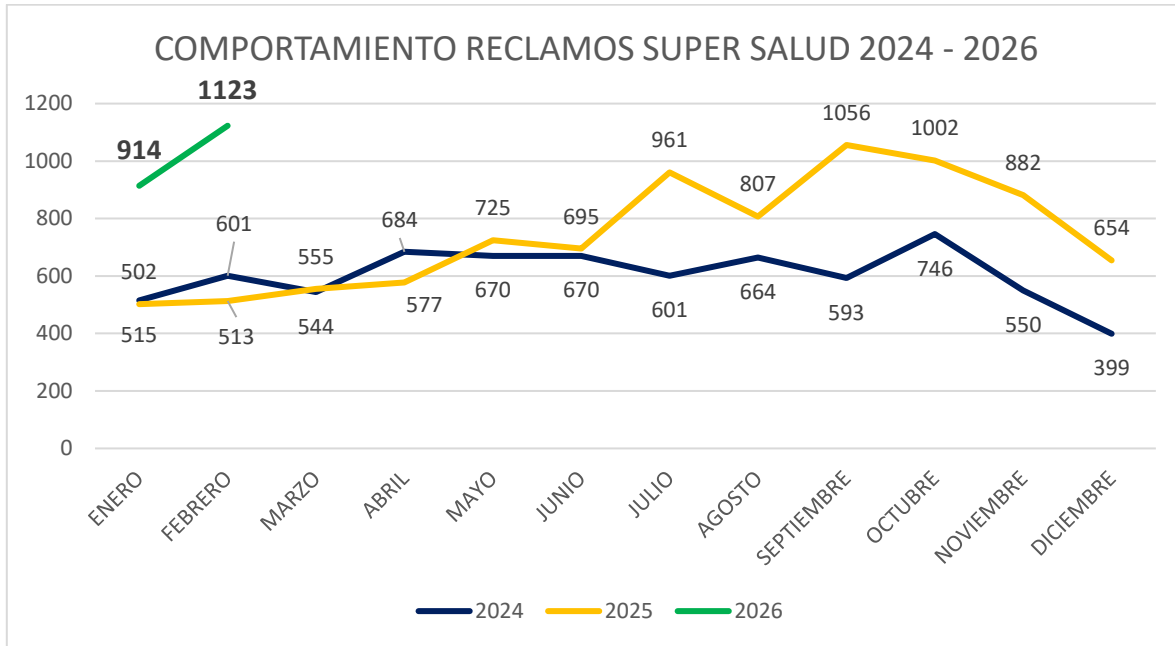
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo disminuyeron, pasando de 32 reclamos a 27 solicitudes en comparación al cuarto trimestre del 2025, las causas están relacionadas con inconformidades con el servicio de vigilancia con el 22,22%, seguido por el Mantenimiento e Infraestructura con el 18,52% y Servicios Generales con el 14,81%, respectivamente sobre el total de 27 reclamos presentados en esta área.

#### 1.4.2. Reclamos Súper Intendencia de Salud

De acuerdo al comunicado externo de la Super Intendencia de Salud 2023151000000010-5 se relaciona a continuación el comportamiento de los reclamos de la ciudadanía en el periodo de 2024 al 2026 con corte a febrero.

**Grafica 12. Comparativo Reclamos Super Salud 2024 – 2026**



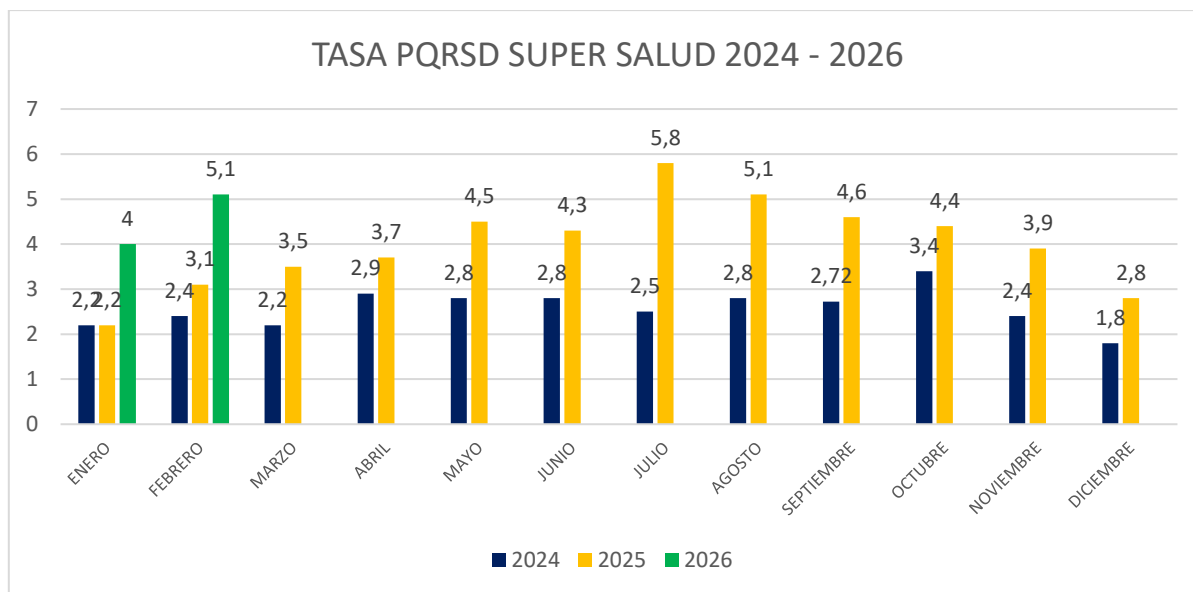
Fuente: Bases de datos Super Salud 2024 – 2026

La anterior gráfica muestra el comportamiento general de los reclamos de Capital Salud ingresados por medio de la Super Intendencia Nacional de Salud (SNS), la cual en el año 2024 se mantiene en un rango relativamente estable entre 500 y 750, presentando un leve incremento progresivo hasta octubre con 746 solicitudes, después de esto una caída marcada hacia diciembre con 399 reclamos. Para este año se tuvo comportamiento controlado, sin picos críticos, lo que sugiere estabilidad operativa, aunque con aumento de presión hacia el cierre del año.

Para el 2025 se presenta un incremento significativo y de mayor volatilidad a partir desde marzo con 555 reclamos y durante la vigencia unos picos importantes en julio con 961 solicitudes, el mes de septiembre con 1056 el cual es el punto más alto de todo el año. Luego hay una disminución hacia fin de año de 654 en diciembre. Este es el año con mayor volumen de reclamos relacionadas directamente con la falta de oportunidad de asignación de citas y fallas en la prestación del servicio, además de un incremento en la demanda y una mayor cultura de reporte por parte de los usuarios en la SNS.

Para el año 2026 se presenta un inicio crítico con crecimiento acelerado en el cual el mes de febrero se evidenciaron un total de 1123 reclamos siendo este valor el más alto registrado en toda la gráfica, durante las 2 últimas vigencias y si se compara con niveles de los años 2024 y 2025 en sus inicios son muy superiores, indicando fallas en la prestación del servicio aguda y una cultura de interposición ciudadana dirigida al derecho de petición como canal de consecución de citas.

**Gráfica 13. Comparativo Tasa Reclamos Super Salud 2024 – 2026**



Fuente: Bases de datos Super Salud 2024 – 2026

Para el año 2024, el comportamiento de los reclamos evidencia un sistema relativamente estable tanto en volumen como en tasa de reclamos por cada 10.000 atenciones. Los casos se mantienen dentro de un rango moderado, sin picos abruptos, y la tasa oscila entre valores bajos del 2,2 a 3,4, lo que indica una adecuada proporción entre la demanda de servicios y la capacidad de respuesta institucional. Aunque se observa un leve incremento hacia el último trimestre, seguido de una disminución en diciembre, el sistema no presenta señales de saturación ni de deterioro significativo en la calidad del servicio, sugiriendo un desempeño operativo controlado.

En contraste, durante el año 2025 se identifica un cambio sustancial en la dinámica de los reclamos, caracterizado por un incremento progresivo tanto en el número de casos como en la tasa. A partir del segundo trimestre, el crecimiento se intensifica hasta alcanzar picos críticos en meses como julio y septiembre, donde se registran los valores más altos del periodo analizado. Este comportamiento refleja no solo un aumento en la demanda o en los reportes de los usuarios, sino

también un deterioro en la calidad percibida del servicio, evidenciado en tasas que superan ampliamente las del año anterior (hasta  $\approx 5,8$ ). Aunque hacia el cierre del año se presenta una disminución, el balance general posiciona a 2025 como un año de alta presión operativa y riesgo en la gestión de la experiencia del usuario.

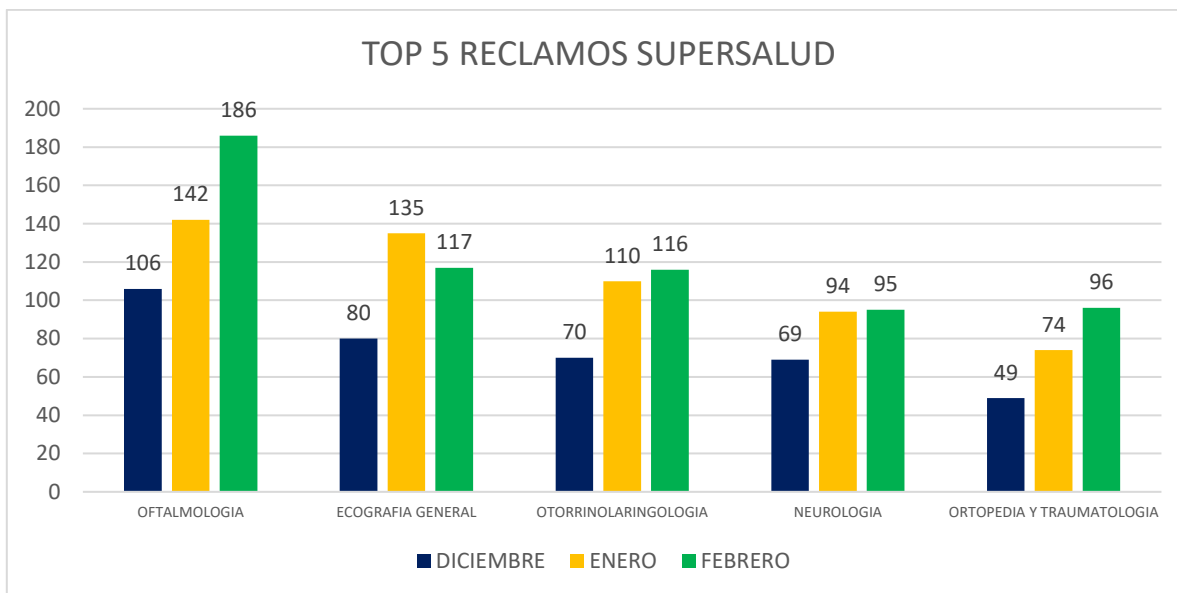
Para este año 2026, aunque la información disponible corresponde únicamente a los dos primeros meses, se observa un inicio crítico que supera los niveles históricos previos. Enero y febrero presentan volúmenes elevados de reclamos y tasas cercanas a los máximos alcanzados en 2025, lo que indica que las problemáticas estructurales no fueron resueltas oportunamente. Este comportamiento sugiere un escenario de riesgo sostenido, en el cual el sistema inicia el año con altos niveles de insatisfacción relativa, posiblemente asociados a una sobrecarga en la prestación del servicio o a deficiencias persistentes en la calidad de la atención. De mantenerse esta tendencia, 2026 podría consolidarse como un periodo de profundización de la crisis en la gestión de los reclamos.

**Tabla 21. Especialidades de Reclamos por oportunidad Super Salud diciembre - febrero 2025 - 2026**

SERVICIO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	TOTAL, TRIMESTRE
OFTALMOLOGIA	106	142	186	434
ECOGRAFIA GENERAL	80	135	117	332
OTORRINOLARINGOLOGIA	70	110	116	296
NEUROLOGIA	69	94	95	258
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	49	74	96	219
MEDICINA GENERAL	51	75	84	210
ECOCARDIOGRAMA TT	39	80	83	202
DERMATOLOGIA	54	58	66	178
GASTROENTEROLOGIA	45	58	72	175
ODONTOLOGIA	31	38	61	130
PSICOLOGIA	19	31	72	122
PEDIATRIA	32	33	56	121
NEUROLOGIA PEDIATRICA	11	30	58	99
CIRUGIA VASCULAR	16	28	55	99
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	14	11	62	87

Fuente: Bases de datos Super Salud 2024 – 2026

**Grafica 14. Top 5 especialidades de Reclamos por oportunidad Super Salud diciembre – febrero 2025 – 2026**



Fuente: Bases de datos Super Salud 2024 – 2026

En cuanto a las consultas que han presentado mayor cantidad de barreras de acceso se posiciona Oftalmología como especialidad con mayor crecimiento sostenido y el valor más alto del gráfico. La demanda supera ampliamente la capacidad instalada, evidenciando un déficit estructural de agenda que se incrementa mes a mes.

Las Ecografías generales presentan un pico importante en enero y una leve reducción en febrero, aunque sigue en niveles altos. Indica una alta demanda diagnóstica con cierta capacidad de ajuste reciente, pero aún insuficiente.

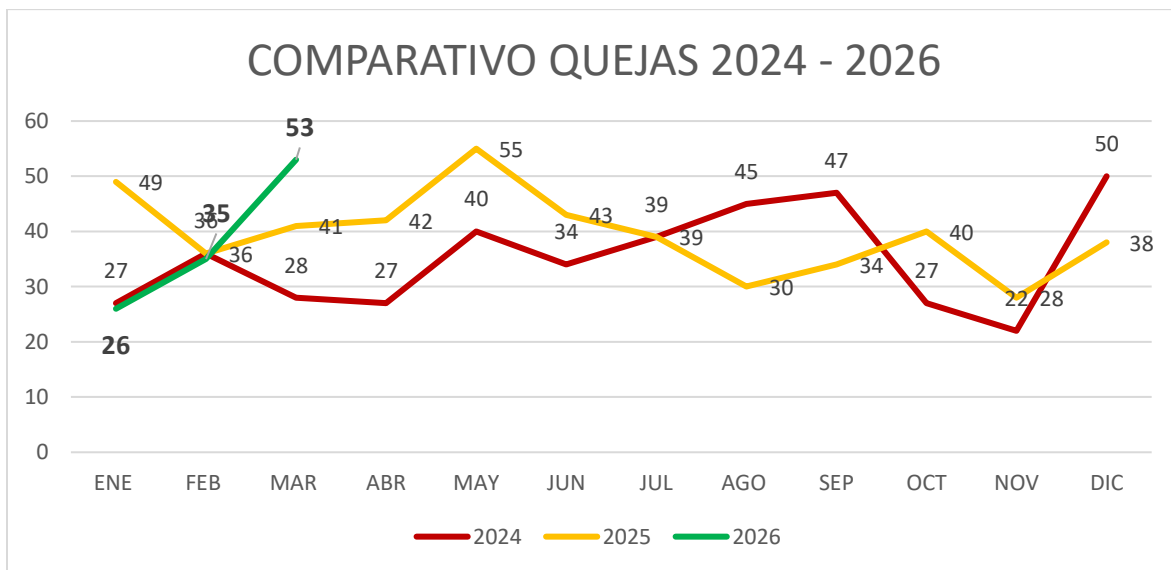
Otorrinolaringología se ubica en el tercer puesto, mostrando una tendencia ascendente sostenida. Aunque no alcanza los niveles de oftalmología, sí refleja un incremento constante en la brecha entre oferta y demanda.

#### 1.4.2. Quejas I Trimestre 2026

*“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 I trimestre de 2026, se recibieron 114 quejas, correspondiente al 7,64% del total de las manifestaciones (n=1.492), mientras que para el cuarto trimestre del 2025 esta tipología correspondió al 8,68% (n=106) sobre un total de 1.221 PQRSD-F.

Grafica 15. Quejas 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC 2025-2026

La gráfica ilustra una comparación mes a mes del número total de quejas presentadas durante los años 2024 al 2026 con corte al primer 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 del 2025.

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 cuarto trimestre del 2025 con un aumento del 7,55% pasando de 106 a 114 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 2025, 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.

Para el 2026 se presenta un aumento agudo pasando de 26 en enero a 53 quejas en marzo, siendo esta el mayor repunto en los últimos 3 años.

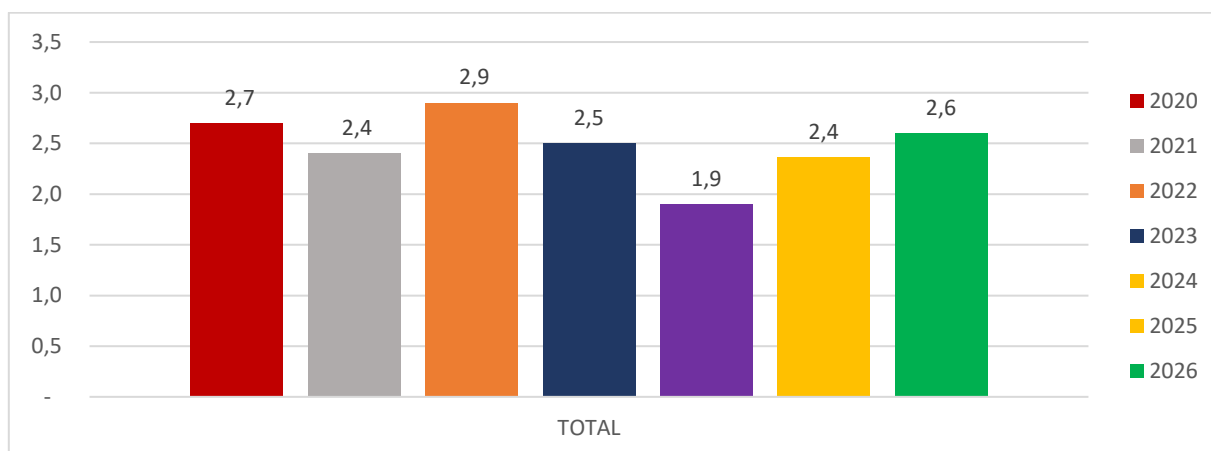
### 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2026

Tabla 22. Tasa Quejas 2020-2026

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
2026	1,8	2,5	3,4										2,6

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

Grafica 16. Trazabilidad Tasa de Participación de Quejas 2020-2026



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

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 2025.

Para el presente periodo la tasa de quejas aumentó, alcanzando 2,6 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 2026.

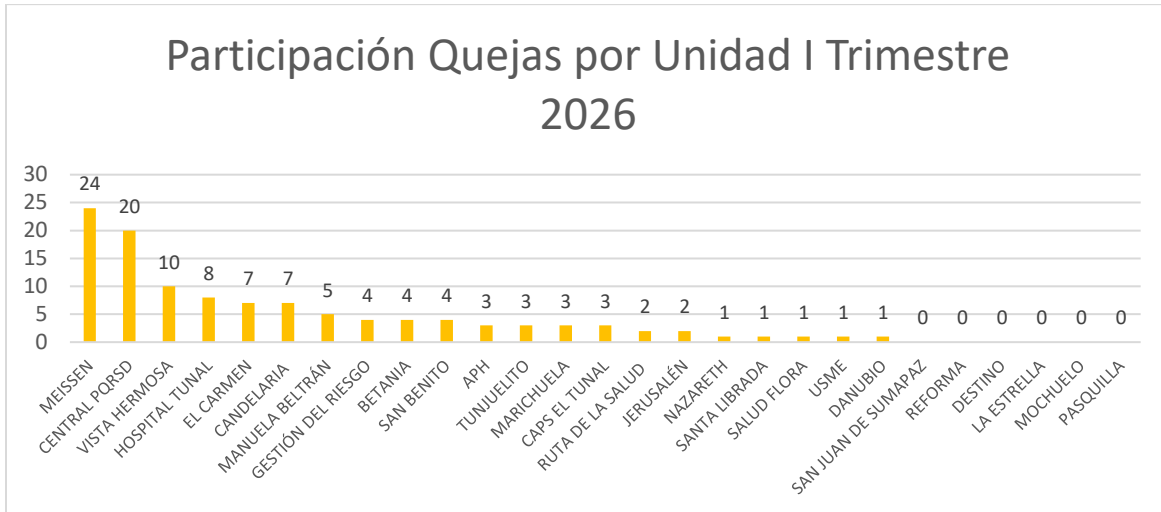
### 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

**Tabla 23. Total, Quejas Por Unidad I Trimestre 2026**

UNIDAD	TOTAL, TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISEN	24	21,05%	53.979	0,04%
CENTRAL PQRS	20	17,54%	N/A	N/A
VISTA HERMOSA	10	8,77%	47.369	0,02%
HOSPITAL TUNAL	8	7,02%	21.659	0,04%
EL CARMEN	7	6,14%	30.011	0,02%
CANDELARIA	7	6,14%	54.023	0,01%
MANUELA BELTRÁN	5	4,39%	30.777	0,02%
GESTIÓN DEL RIESGO	4	3,51%	N/A	N/A
BETANIA	4	3,51%	17.013	0,02%
SAN BENITO	4	3,51%	19.243	0,02%
APH	3	2,63%	N/A	N/A
TUNJUELITO	3	2,63%	2.373	0,13%
MARICHUELA	3	2,63%	43.058	0,01%
CAPS EL TUNAL	3	2,63%	57.145	0,01%
RUTA DE LA SALUD	2	1,75%	N/A	N/A
JERUSALÉN	2	1,75%	911	0,22%
NAZARETH	1	0,88%	2.028	0,05%
SANTA LIBRADA	1	0,88%	3.487	0,03%
SALUD FLORA	1	0,88%	4.238	0,02%
USME	1	0,88%	7.660	0,01%
DANUBIO	1	0,88%	24.883	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.171	0,00%
REFORMA	0	0,00%	4.647	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.562	0,00%
LA ESTRELLA	0	0,00%	121	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	2.896	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.465	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>431.719</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F I trimestre 2026.

**Grafica 17. Cantidad de quejas por unidad I Trimestre 2026**



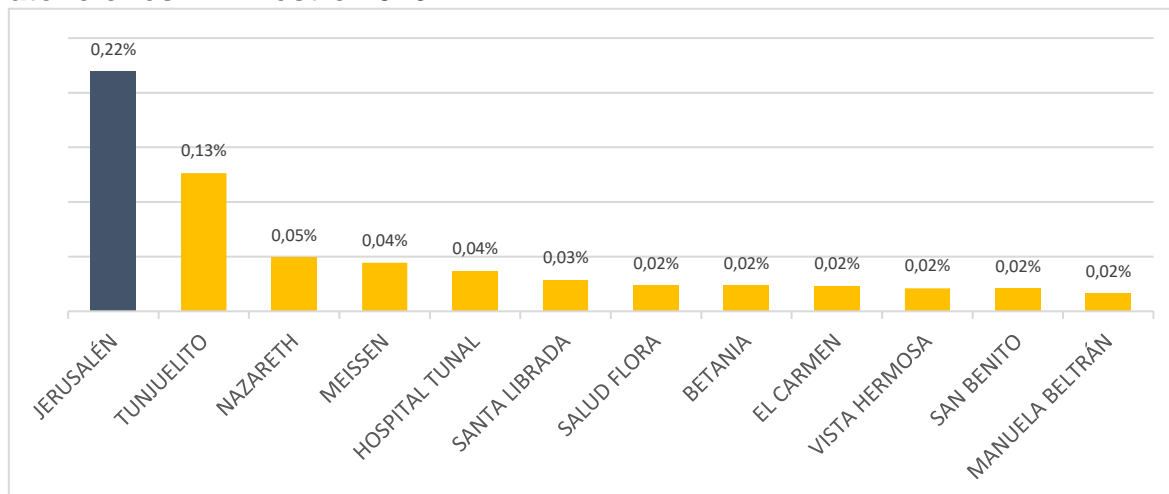
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

De acuerdo a la gráfica anterior, sobre la cantidad de quejas por unidad en el primer trimestre se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los hospitales de Meissen y Vista Hermosa, sumando 34 quejas las cuales representan un acumulado del 29,82% del total de quejas en este periodo (n=114).

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante los dos últimos periodos en cuanto atenciones deshumanizadas, se registra un número estable en el comportamiento en comparación del cuarto trimestre del 2025 con 24 quejas en los dos periodos. Concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de facturación (n=6), así mismo en las áreas de Hospitalización y Urgencias con 4 quejas respectivamente.

El hospital de Vista Hermosa, ha presentado el mayor aumento pasando de 4 atenciones deshumanizadas en el cuarto periodo a 10 quejas en el presente periodo representando el 8,77%, siendo la segunda unidad que mayor atención deshumanizada presenta para el I trimestre.

**Grafica 18. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2026**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La gráfica 15 menciona el porcentaje de participación de quejas por unidad frente a las atenciones recibidas, mostrando el centro de salud de Jerusalén como la unidad que tiene mayor impacto en comparación a las demás, con 911 atenciones y 2 casos reportados en el presente periodo representando el 0,22%, seguida del hospital de Tunjuelito con el 0.13% de participación con 2.373 atenciones y 2 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 431.719 y 114 quejas en el periodo, representa que 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios por cada 10.000 atenciones.

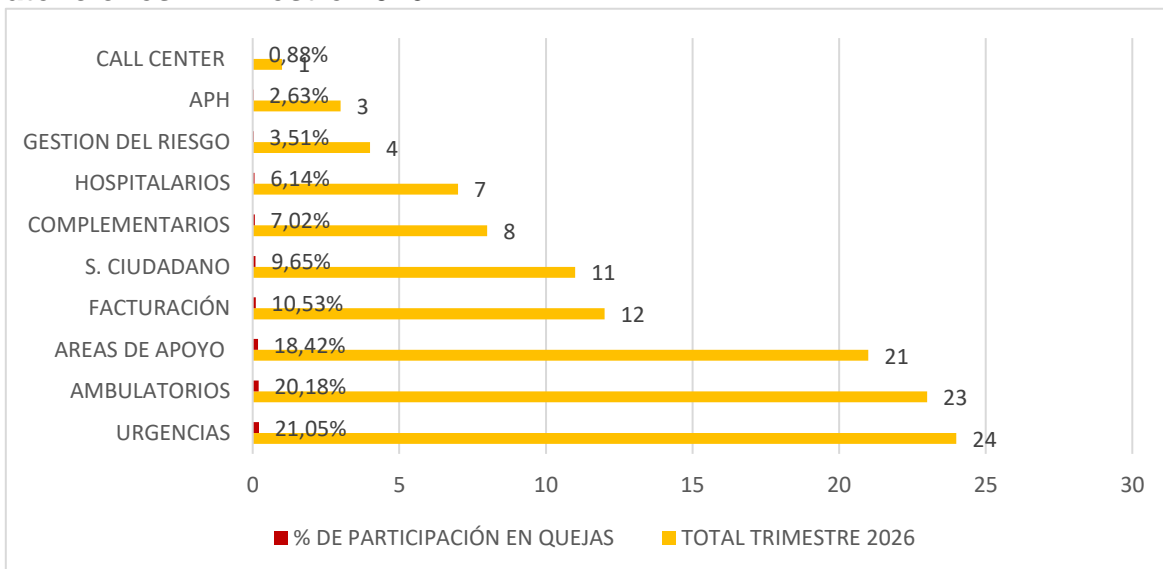
### 1.4.2.3. Quejas por servicios

**Tabla 24. Total, Quejas Por Servicio I Trimestre 2026**

SERVICIO	TOTAL, TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
URGENCIAS	24	21,05%
AMBULATORIOS	23	20,18%
AREAS DE APOYO	21	18,42%
FACTURACIÓN	12	10,53%
S. CIUDADANO	11	9,65%
COMPLEMENTARIOS	8	7,02%
HOSPITALARIOS	7	6,14%
GESTION DEL RIESGO	4	3,51%
APH	3	2,63%
CALL CENTER	1	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026

**Grafica 19. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2026**



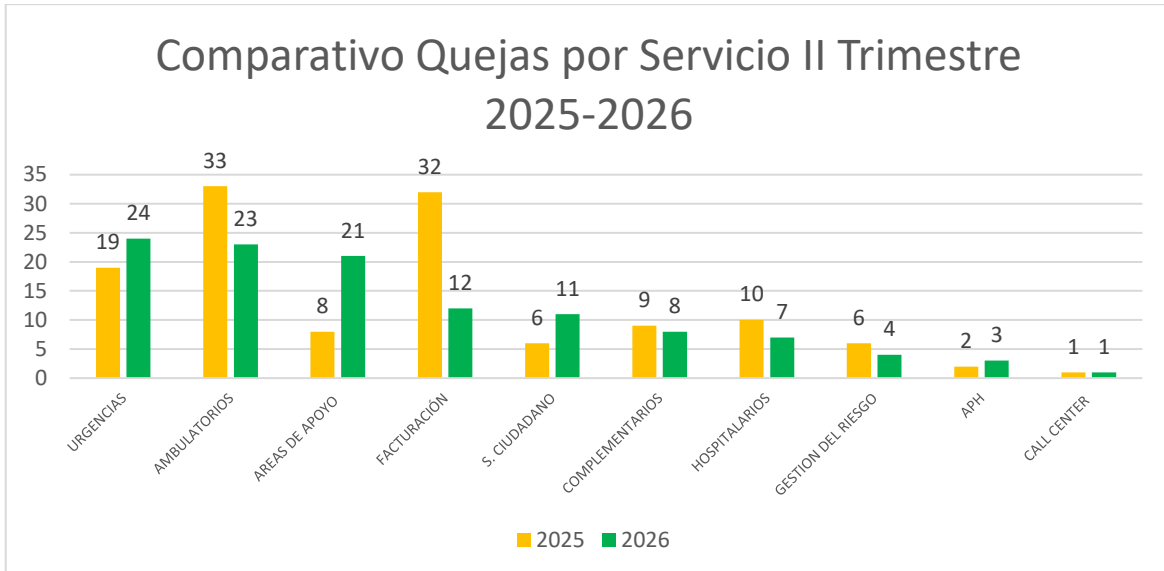
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F V trimestre 2026.

La gráfica anterior presenta una distribución de las quejas recibidas durante el primer trimestre de 2026, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios de Urgencias y Ambulatorios.

Estos dos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 41,23% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales son 114. casos.

Los servicios de Áreas de Apoyo, y Facturación ocupan el tercer y cuarto puesto con 21 y 12 atenciones deshumanizadas respectivamente, principalmente en las unidades de Meissen y El Tunal.

**Grafica 20. Total, Quejas Por Servicio I Trimestre 2025-2026**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La anterior gráfica representa un comparativo del número de quejas recibidas en los diferentes servicios prestados en el primer periodo de los años 2025 y 2026, con una tendencia al aumento en la última vigencia.

El área que presentó el mayor aumento fueron los servicios de apoyo pasando de 8 quejas a 21 atenciones deshumanizadas representando un 162,50% de aumento, el cual requiere una monitorización constante por parte de las direcciones involucradas principalmente en los servicios de vigilancia, servicios generales y Talento Humano.

Ambulatorios es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes, sin embargo, presenta una disminución importante en el periodo en comparación al primer trimestre del 2025, pasando de 33 a 23 quejas, representando el 30,30% menos.

En el área de Facturación también se evidencia una disminución importante pasando de 32 quejas a 12 en el presente periodo evaluado con 62,50% menos.

### 1.4.3. Felicitaciones I Trimestre 2026

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

En el I trimestre de 2026, se recibieron 122 felicitaciones, correspondiente al 8,18% del total de las manifestaciones (n=1.492), mientras que para el año 2025 en el cuarto periodo esta tipología correspondió al 12,78% (n=156) sobre un total de 1.221 PQRSD-F.

**Grafica 21. Felicitaciones 2024 - 2026**



Fuente: Reporte SDGPC 2024-2026

La gráfica 21 muestra una comparación mes a mes del número total de felicitaciones recibidas durante los años 2024 y 2026. En una Vista general del 2024, se observa un comienzo similar en el número de reconocimientos a la labor de los funcionarios y colaboradores en el primer periodo, con un pico pronunciado en el mes de abril debido al servicio de Ruta de la salud y el bienestar con el traslado de pacientes a cumplir con las consultas programadas. A partir del mes de mayo se observa una disminución prolongada en el nivel de felicitaciones, pasando de 106 en el mes de abril a 47 reconocimientos en el mes de diciembre.

Para el 2025 la tendencia en general disminuye a comparación del año 2024. Esto muestra que cada vez los usuarios están menos satisfechos con los servicios prestados y desean expresar su reconocimiento a través de los diferentes mecanismos de escucha.

Para el primer trimestre del 2026 el promedio de manifestaciones de 41 reconocimientos mensuales, con un pico en el mes de febrero y un pequeño

aumento en la presente vigencia en comparación del año pasado el cual no supero las 40 felicitaciones en el mismo periodo

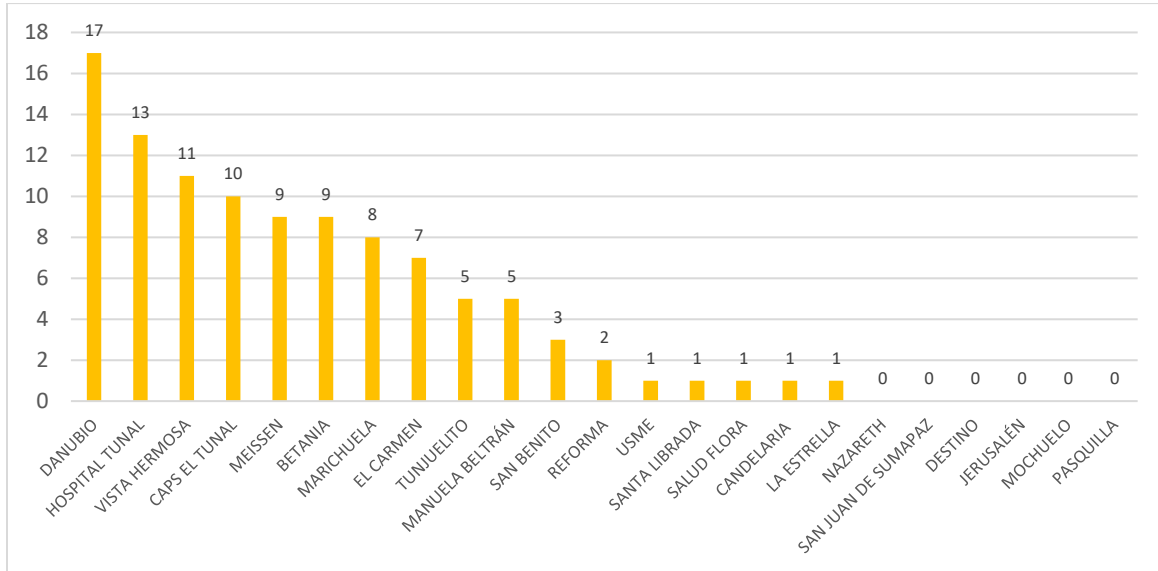
### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

**Tabla 25. Total, Felicitaciones por unidad de servicios de salud I Trimestre 2026.**

UNIDAD	TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
DANUBIO	17	13,93%	24.883	0,07%
HOSPITAL TUNAL	13	10,66%	21.659	0,06%
RUTA DE LA SALUD	13	10,66%	N/A	N/A
VISTA HERMOSA	11	9,02%	47.369	0,02%
CAPS EL TUNAL	10	8,20%	57.145	0,02%
MEISSEN	9	7,38%	53.979	0,02%
BETANIA	9	7,38%	17.013	0,05%
MARICHUELA	8	6,56%	43.058	0,02%
EL CARMEN	7	5,74%	30.011	0,02%
TUNJUELITO	5	4,10%	2.373	0,21%
MANUELA BELTRÁN	5	4,10%	30.777	0,02%
CENTRAL PQRSD	4	3,28%	N/A	N/A
SAN BENITO	3	2,46%	19.243	0,02%
REFORMA	2	1,64%	4.647	0,04%
USME	1	0,82%	7.660	0,01%
SANTA LIBRADA	1	0,82%	3.487	0,03%
SALUD FLORA	1	0,82%	4.238	0,02%
CANDELARIA	1	0,82%	54.023	0,00%
LA ESTRELLA	1	0,82%	121	0,83%
GESTIÓN DEL RIESGO	1	0,82%	N/A	N/A
NAZARETH	0	0,00%	2.028	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.171	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.562	0,00%
JERUSALÉN	0	0,00%	911	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	2.896	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.465	0,00%
APH	0	0,00%	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>	<b>431.719</b>	<b>0,03%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

**Grafica 22. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios I Trimestre 2026.**



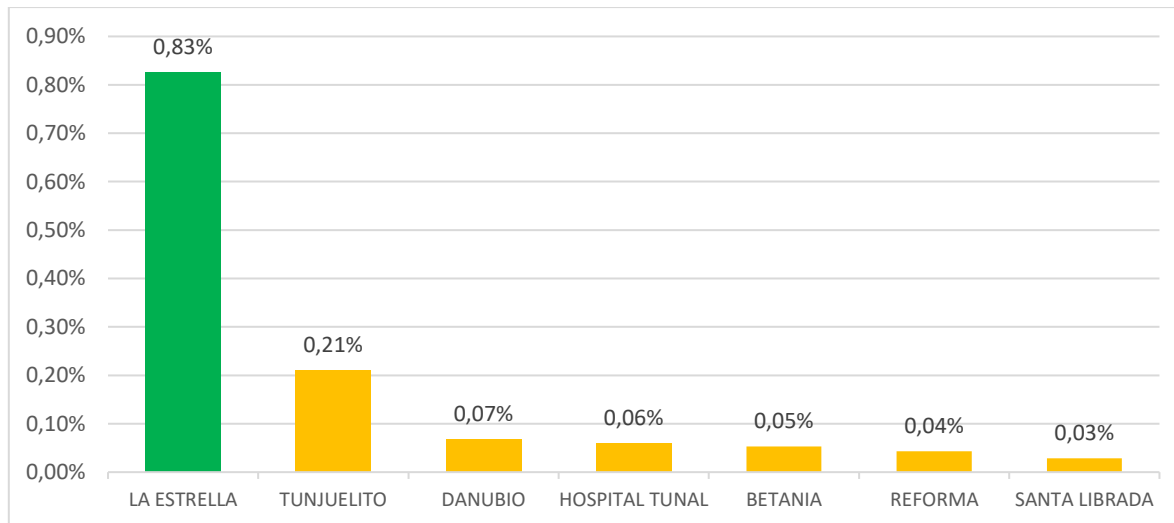
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

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

Es evidente una alta concentración de felicitaciones en el Centro de Salud de Danubio alcanzando una participación del 13,93% sobre el total (n=122) de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios

En los que respecta al hospital de El Tunal, ocupa el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 10,66% del total de felicitaciones en el periodo principalmente concentradas en el área de consulta externa en los servicios prestados. Esta unidad se mantiene en su porcentaje de felicitaciones con 13 en comparación del cuarto trimestre 2026.

**Grafica 23. % de participación de Felicitaciones por unidad de acuerdo a número de atenciones I Trimestre 2026.**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de La Estrella con el 0,83%, 1 felicitación y 121 atenciones, así mismo el hospital de Tunjuelito que obtiene el 0,21% de participación con 2.373 atenciones y 5 reconocimientos por la labor del cuerpo médico hospitalario.

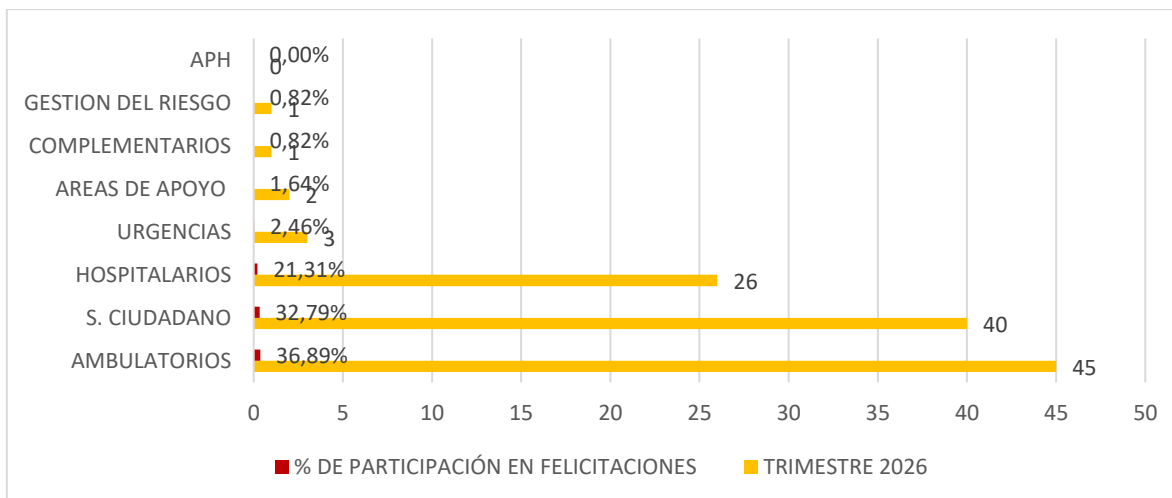
#### 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

**Tabla 26. Total, Felicitaciones por servicio I Trimestre 2026**

SERVICIO	TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
AMBULATORIOS	45	36,89%
S. CIUDADANO	40	32,79%
HOSPITALARIOS	26	21,31%
FACTURACIÓN	4	3,28%
URGENCIAS	3	2,46%
AREAS DE APOYO	2	1,64%
COMPLEMENTARIOS	1	0,82%
GESTION DEL RIESGO	1	0,82%
APH	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

**Gráfica 24. Felicitaciones Por servicios I Trimestre 2026**

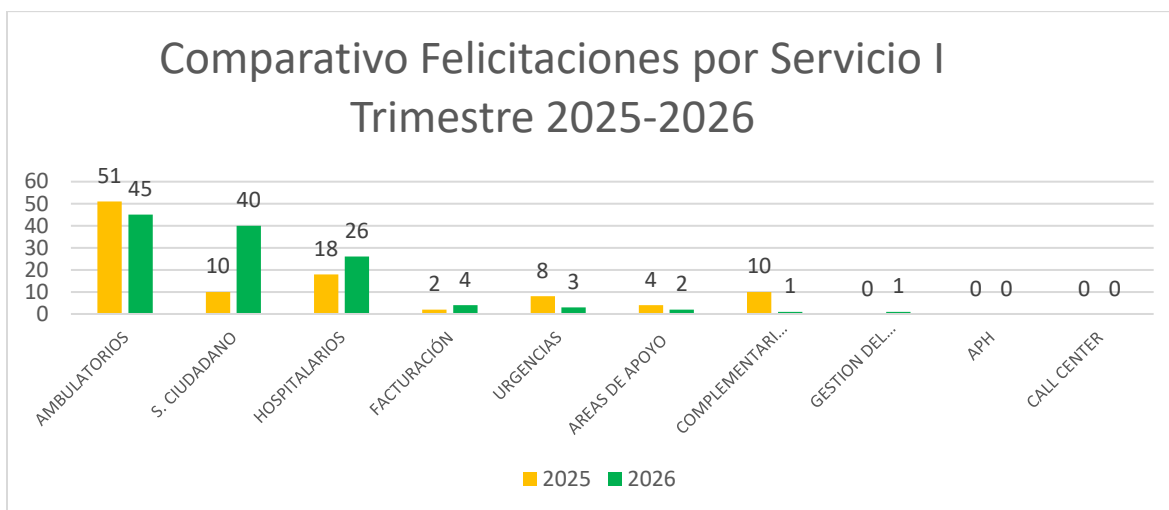


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La gráfica 24 enseña el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el primer trimestre de 2026, caracterizando los diferentes servicios. Se observa una clara concentración de felicitaciones en el área de servicio de Ambulatorios, lo que proyecta que estos son los ámbitos donde los usuarios experimentan mayor satisfacción en el presente periodo, ya que en estas áreas se suelen tener mayor interacción con los ciudadanos frente a la atención.

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

**Gráfica 25. Felicitaciones por servicios I Trimestre 2026**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

La gráfica 25 muestra una comparación entre los años 2025 y 2026 del número total de felicitaciones recibidas en los diferentes servicios, en la cual se observa una tendencia general positiva en el número de felicitaciones en lo recorrido del tiempo.

El servicio que mayor impacto obtuvo en el trimestre fue Servicio al Ciudadano, aumentando notoriamente en este periodo pasando de 10 felicitaciones a 40 felicitaciones, debido a la buena atención de equipo que conforma esta área.

En cuanto al servicio que mostro una mayor disminución de felicitaciones se encuentran en los servicios de Complementarios con el 90% menos en comparación con el primer periodo del 2025.

### 1.5. Barreras de Acceso

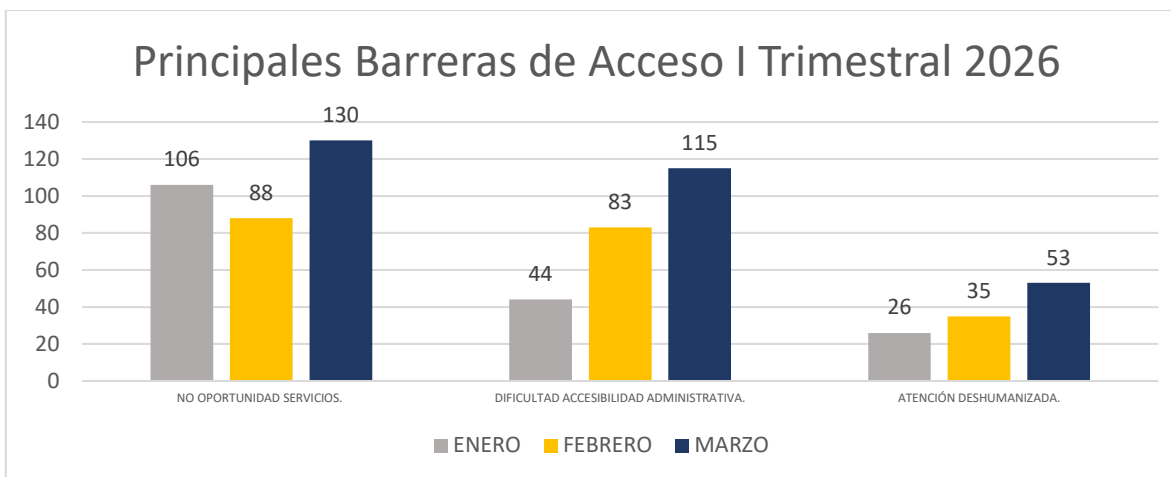
**Tabla 27. Barreras de acceso I Trimestre 2026**

BARRERA DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	106	88	130	324	45,96%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	44	83	115	242	34,33%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	26	35	53	114	16,17%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	1	8	2	11	1,56%
PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	2	4	2	8	1,13%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	4	0	1	5	0,71%
NEGACIÓN SERVICIOS.	1	0	0	1	0,14%

TOTAL	184	218	303	705	100%
-------	-----	-----	-----	-----	------

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026.

**Grafica 26. Barreras de acceso I Trimestre 2026**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F I trimestre 2026

**Tabla 28. Comparativo Barreras de acceso por oportunidad, acceso y humanización I Trimestre 2026**

AÑO		ENERO	FEBRERO	MARZO
2025	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	224	244	285
	No DE ATENCIONES TASA *10000	176.179 12,71	179.373 13,60	178.745 15,94
2026	No PETICIONES POR AC-CESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	176	206	298
	No DE ATENCIONES TASA *10000	141.648 12,43	138.324 14,89	155.455 19,17
NUMERADOR		-0,29	1,29	3,23
DENOMINADOR		12,71	13,60	15,94
RESULTADO IGENCIA ACTUAL		<b>-2,27%</b>	<b>9,48%</b>	<b>20,23%</b>

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial I trimestre 2026.

Para el primer trimestre de 2026, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 34,96% (n=324) sobre el total de peticiones del trimestre que presentaron causales de inconformidad entre los usuarios (n=705), seguida la dificultad de acceso

administrativo a los servicios con un 34,33% con 242 motivos y la atención deshumanizada con el 16,17% (n=114).

De acuerdo a la tabla 26 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del primer trimestre en comparación a la vigencia anterior 2025, 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 23,50% de aumento en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el I trimestre 2026.

## 1.6. Trámites y servicios

**Tabla 29. Trámites y servicios registrados I Trimestre 2026.**

No	TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	12	3	4	19
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	201	286	338	825
3	CONCEPTO SANITARIO	0	0	0	0
4	HISTORIA CLÍNICA	0	2	3	5
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	0
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0	0	0
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	6	22	20	48
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	11	12	15	38
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	3	9	3	15
10	URGENCIAS	21	36	20	77
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0		0	0
12	VACUNACIÓN HUMANA	2	3	1	6
<b>TOTAL</b>		<b>254</b>	<b>370</b>	<b>403</b>	<b>900</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

En la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 12 Trámites; dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaria General estos no se registrarán en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 29.

## 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 primer trimestre de 2026 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, con cumplimiento de Oportunidad al 100% de las PQRSD-F, cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema BTE, con cierre en el sistema a 10 días en promedio.

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

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

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

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

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

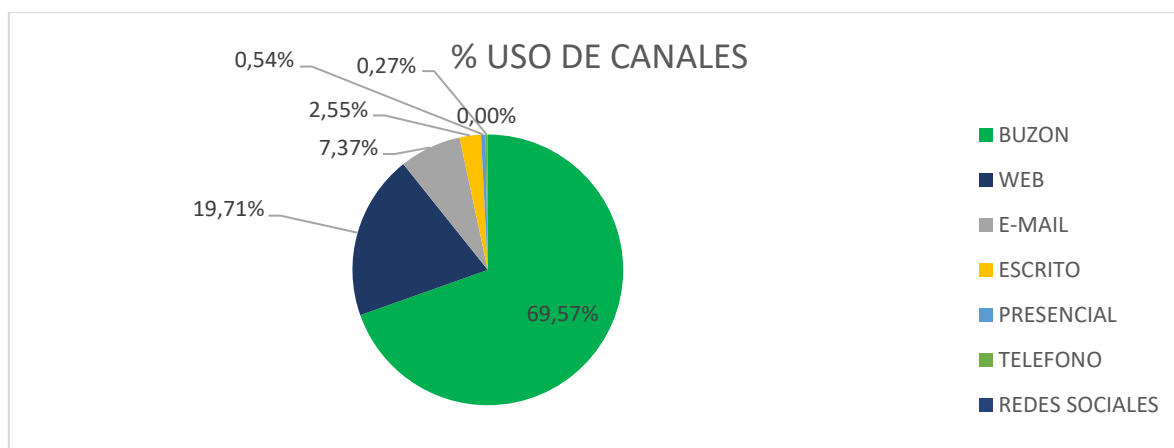
## 2.1 Mecanismos de Escucha

Tabla 30. Uso de mecanismos de escucha I Trimestre 2026

MECANISMOS DE ESCUCHA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZON	264	359	415	1.038	69,57%
WEB	91	88	115	294	19,71%
E-MAIL	31	35	44	110	7,37%
ESCRITO	10	13	15	38	2,55%
PRESENCIAL	2	0	6	8	0,54%
TELEFONO	1	0	3	4	0,27%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>495</b>	<b>598</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

Grafica 27. Uso de mecanismos I Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

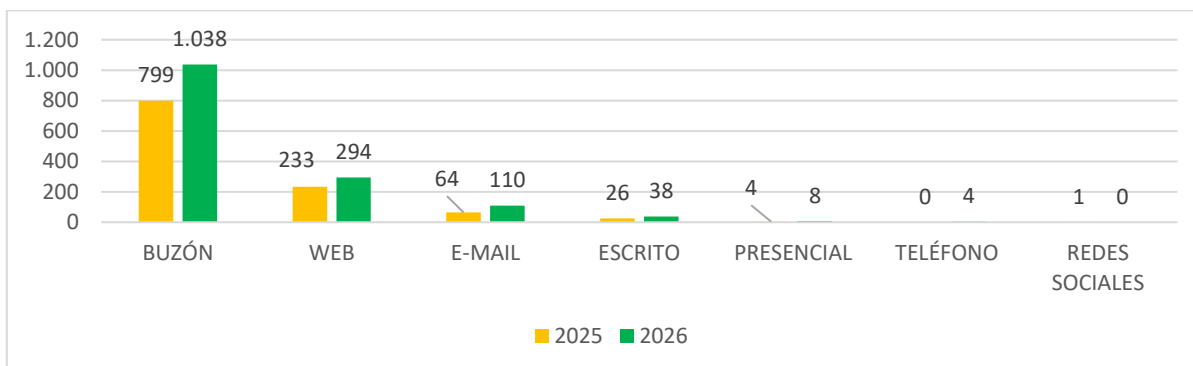
Durante el primer trimestre de 2026, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 69,57% y 1.038 solicitudes, el uso de este medio aumento en comparación del cuarto trimestre del 2026 un 15,33%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por 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 19,71% con 294 solicitudes, aumentando su porcentaje 35,48% en comparación del cuarto trimestre del 2025 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 7,37% con 110 solicitudes.

**Tabla 31. Comparativo uso de mecanismos I Trimestre 2025-2026**

MECANISMOS DE ESCUCHA	2025	2026
BUZÓN	799	1.038
WEB	233	294
E-MAIL	64	110
ESCRITO	26	38
PRESENCIAL	4	8
TELÉFONO	0	4
REDES SOCIALES	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.127</b>	<b>1.492</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025-2026.

**Grafica 28. Comparativo uso de mecanismos I Trimestre 2025-2026**



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

Para este primer periodo el buzón de sugerencias aumentó el 29,91% en comparación del primer periodo del 2025, así como el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del cuarto trimestre del 2025, el canal web aumenta un 26,18% y el canal E-mail aumenta un 71,88% en comparación del primer periodo del 2025.

## 2.2. Peticiones por Dependencias

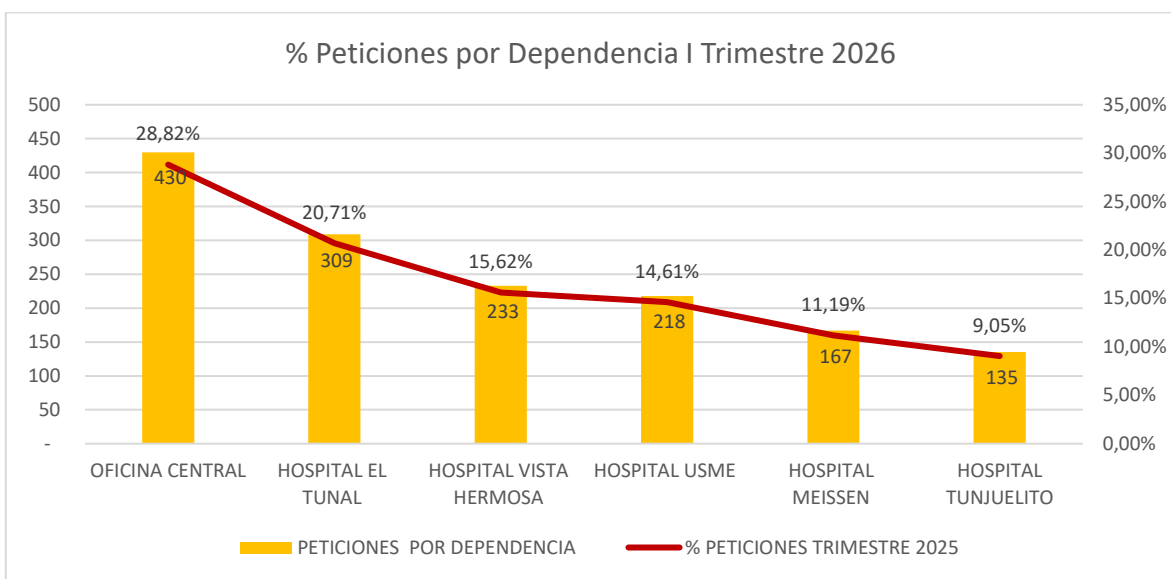
**Tabla 32. Total, peticiones por dependencia I Trimestre 2026**

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	PETICIONES POR DEPENDENCIA	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN	% PETICIONES I TRIMESTRE 2026
OFICINA CENTRAL	430	-	-	28,82%
HOSPITAL EL TUNAL	309	78.804	0,39%	20,71%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	233	137.562	0,17%	15,62%
HOSPITAL USME	218	110.256	0,20%	14,61%
HOSPITAL MEISSEN	167	53.979	0,31%	11,19%

HOSPITAL TUNJUELITO	135	51.627	0,26%	9,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1.492</b>	<b>432.228</b>	<b>0,35%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

### Grafica 29. Total, peticiones por dependencia I Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026

Para el primer trimestre de 2026, 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 28,82% con 430 solicitudes,

Para este trimestre de 2026 las dependencias ubicadas en centros de salud con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha es El Tunal con 20,71% y 309 solicitudes, aumentando la cantidad de solicitudes mensuales en comparación al cuarto trimestre del 2025 y pasando en el actual periodo al primer puesto de las dependencias que más registra PQRSD-F.

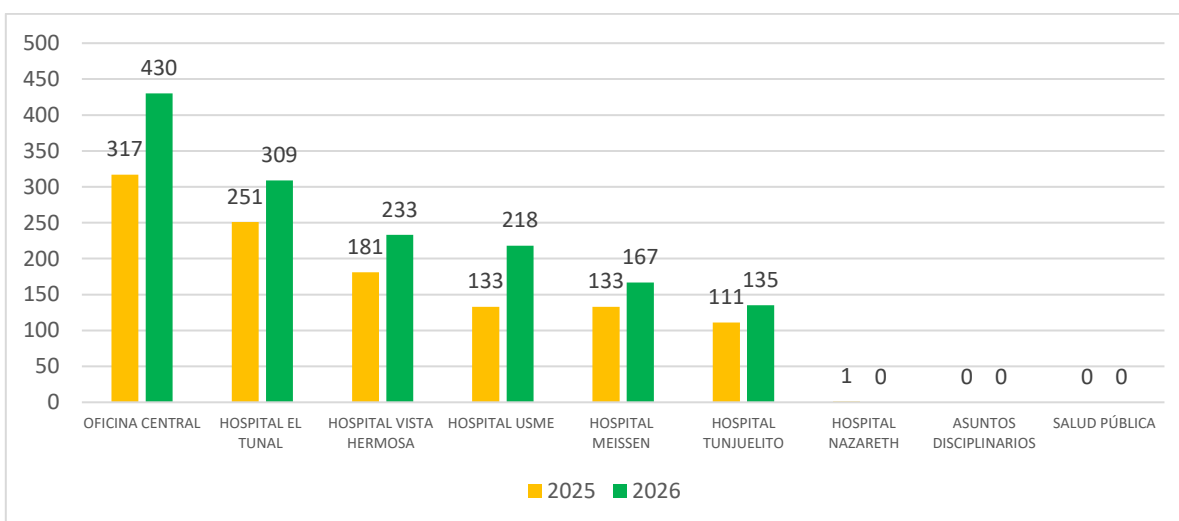
### Tabla 33. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia I Trimestre 2023-2025

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2025	2026
OFICINA CENTRAL	317	430
HOSPITAL EL TUNAL	251	309
HOSPITAL VISTA HERMOSA	181	233

HOSPITAL USME	133	218
HOSPITAL MEISSEN	133	167
HOSPITAL TUNJUELITO	111	135
HOSPITAL NAZARETH	1	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
SALUD PÚBLICA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.127</b>	<b>1.492</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025 - 2026.

### Grafica 30. Peticiones por dependencia comparativo I Trimestre 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2025 - 2026.

Para el primer trimestre la dependencia que presentó un aumento representativo en el número de solicitudes registradas en comparación al primer trimestre del 2025 es la dependencia de pasando de 133 solicitudes a 218 peticiones gestionadas representando un ascenso del 63,91%.

### 2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.

**Tabla 34. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur I Trimestre 2026**

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO SUBRED
		TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	19
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	15
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	11
FELICITACIÓN	10 días	6
QUEJA	15 días	13
RECLAMO	15 días	11
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	10
SOLICITUD DE COPIA	10 días	10
SUGERENCIA	15 días	12
<b>TOTAL, GENERAL</b>		<b>12</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

Para el primer trimestre de 2026, se dio continuidad con el cumplimiento de los tiempos de respuesta en todas las dependencias, acorde a la Ley 1755 de 2015. Con 12 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

**Tabla 35. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur I Trimestre 2026**

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	I TRIMESTRE	PROMEDIO DÍAS
MEISSEN	RECLAMO	17	13
	QUEJA	13	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	
	FELICITACION	11	
VISTA HERMOSA	QUEJA	22	12
	RECLAMOS	14	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	
	FELICITACION	4	
TUNJUELITO	QUEJA	17	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	
	SUGERENCIA	11	
	RECLAMO	11	
	FELICITACION	7	
TUNAL	QUEJA	20	13
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	
	RECLAMO	11	
	FELICITACION	10	
USME	QUEJA	12	10
	RECLAMO	12	
	FELICITACION	6	
<b>TOTAL, GENERAL</b>		<b>11</b>	<b>12</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

La tabla 33 presenta el promedio de día por unidad la cual las dependencias de Usme, genera el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 10 días durante el presente periodo. El punto de atención de El Tunal y Meissen a obtuvieron la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 13 días respectivamente.

## 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

**Tabla 36. Total, Traslados a otras entidades I Trimestre 2026**

TRASLADOS	TOTAL, REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRS
CAPITAL SALUD EPS	117	31,12%
SUBRED SUR OCCIDENTE	50	13,30%
SUBRED CENTRO ORIENTE	43	11,44%
SECRETARIA DE GOBIERNO	34	9,04%
SECRETARIA DE SALUD	30	7,98%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	21	5,59%
UAESP	15	3,99%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	11	2,93%
SUBRED NORTE	9	2,39%
SECRETARIA DE PLANEACION	9	2,39%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	9	2,39%
IDPYBA	9	2,39%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP	3	0,80%
ACUEDUCTO - EAB	2	0,53%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0,53%
SECRETARÍA DE HABITAT	2	0,53%
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0,53%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,27%
PERSONERÍA	1	0,27%
IDIPRON	1	0,27%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,27%
IDPAC	1	0,27%
IPES	1	0,27%
IDU	1	0,27%
IDIGER	1	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

Para los traslados realizados se tiene en cuenta las peticiones registradas, las recibidas por traslado y peticiones de periodos anteriores, siendo asignadas a la Subred Sur por el usuario o por otra entidad del distrito.

## 2.5. Solicitudes de acceso a la información pública

*“Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias”*

Atendiendo normatividad: artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es público. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley:

- Que esté en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución.
- Que se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.
- Que se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.

### 2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública I Trimestre 2026

Para el cuarto trimestre se registraron 6 manifestación con la tipología de solicitud de acceso a la información; a las peticiones recibidas en el periodo se les dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

A continuación, se describe el asunto de las peticiones registradas en el I Trimestre de 2026 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. 37. Asuntos Tipología Solicitud de Acceso a la Información Pública**

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
482942026	23/01/2026	SOLICITO CRONOGRAMA DE OBRA USS USME	28/01/2026	3 DÍAS
521672026	27/01/2026	SOFIA MELO CAICEDO CC 41433308 SOLICITUD DE CITA DERMATOLOGIA	04/02/2026	6 DÍAS
819532026	05/02/2025	SOLICITUD DE RENOVACION DE REPRESENTANTE LEGAL, DOCUMENTO DIRIGIDO A LA SDS	16/02/2026	7 DÍAS
1958462026	17/03/2026	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA IMPLEMENTACION DE LA AGRICULTURA URBANA (VISTA DESDE LA SALUD AMBIENTAL) PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE GRADO DE MAESTRIA EN GESTION AMBIENTAL	08/04/2026	10 DÍAS
2057322026	17/03/2026	SE REQUIERE AMPLIACION DEBIDO A QUE SOLICITA CITAS, PERO ES DE COOSALUD, NO SE EVIDENCIAN ORDENES NI AUTORIZACIONES	SOLICITUD POR AMPLIACIÓN	-
2346442026	31/03/2026	SOLICITUD DE RETE IVA Y RETE ICA DE Y DEMAS DEDUCCIONES REAL-TIME CONSULTING & SERVICES SAS CON NIT 900127417-9;	SOLICITUD POR AMPLIACIÓN	-

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

## 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 I Trimestre 2026.

Para el cuarto trimestre se registraron 2 manifestaciones 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 I Trimestre de 2026 bajo la tipología de Denuncias por presuntos actos de corrupción, con el número de radicado y tiempo de respuesta de la solicitud:

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

**Tabla No. 38. Asuntos Tipología denuncias por presuntos actos de corrupción.**

SDGPC	FECHA INGRESO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
527522026	26/01/2026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN E IRREGULARIDADES EN LA ADMINISTRACION DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	15/02/2026	15 DÍAS
828422026	5/02/2026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN E IRREGULARIDADES EN LA ADMINISTRACION DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	25/02/2026	14 DÍAS

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

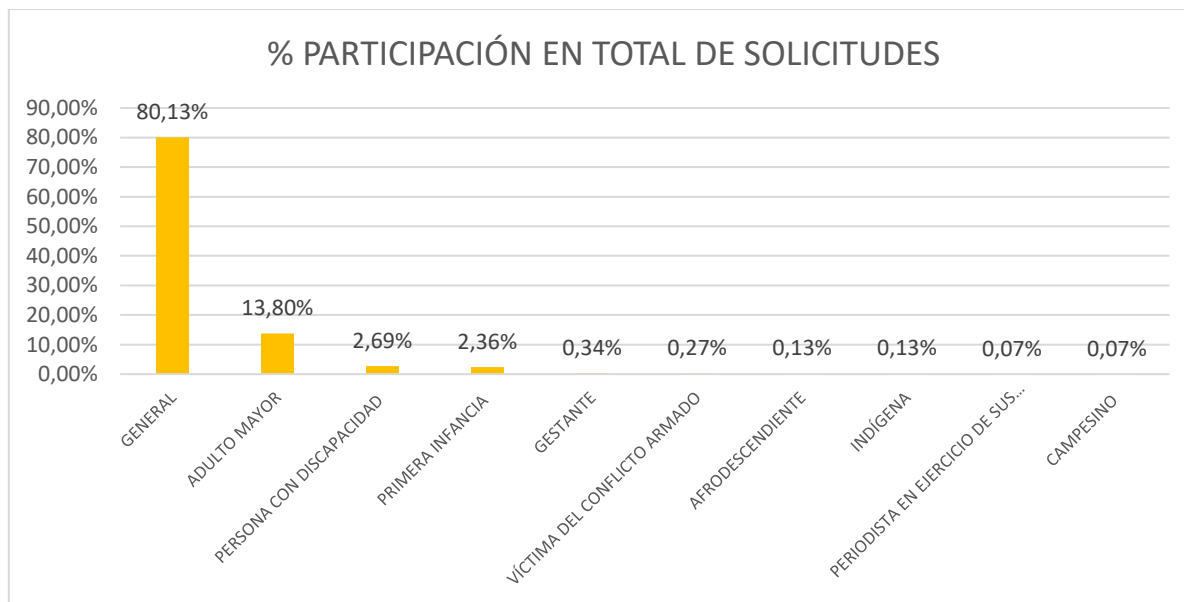
## 2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

Tabla No. 39. Total, Solicitudes por población prioritaria I Trimestre 2026

TIPO DE POBLACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	323	380	487	1190	80,13%
ADULTO MAYOR	44	82	79	205	13,80%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	13	15	12	40	2,69%
PRIMERA INFANCIA	8	11	16	35	2,36%
GESTANTE	2	2	1	5	0,34%
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	3	0	1	4	0,27%
AFRODESCENDIENTE	0	2	0	2	0,13%
INDÍGENA	1	1	0	2	0,13%
PERIODISTA EN EJERCICIO DE SUS ACTIVIDADES	0	1	0	1	0,07%
CAMPESINO	0	0	1	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>494</b>	<b>597</b>	<b>1.492</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

Grafica 31. Participación de solicitudes población prioritaria I Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

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 13,80% del total de las PQRSD-F ingresadas por los

diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 206 solicitudes y un promedio de 68 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son personas con alguna discapacidad con el 2,69% sobre las 1.492 solicitudes en este trimestre del 2026. 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.

## 2.8. Caracterización de presuntos actos discriminatorios.

En cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6626, relacionada con la prevención y eliminación de todo tipo de discriminación, emitida por el ICONTEC, así como de las demás disposiciones normativas aplicables en la materia, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio a la Ciudadanía adelanta el proceso de caracterización de presuntos actos discriminatorios en los servicios y unidades de la institución. Estos casos, que son recepcionadas a través de los diferentes mecanismos de escucha institucional, son posteriormente objeto de análisis e intervención por parte de las áreas involucradas. La información consolidada en el presente informe tiene como propósito identificar dichas situaciones y orientar acciones en el marco de las estrategias definidas en la política de no discriminación.

**Tabla No. 40. Total, Solicitudes por presuntos actos discriminatorios I Trimestre 2026**

NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE INGRESO BTE	MES	MECANISMOS DE ESCUCHA	SERVICIO INVOLUCRADO	AREA INVOLUCRADA
10702026	29/12/25	ENERO	WEB	2. SERVICIOS HOSPITALARIOS	2.3 HOSPITALIZACIÓN ADULTO
116052026	8/01/26	ENERO	BUZÓN	3. SERVICIO DE URGENCIAS	3.6 ENFERMERIA ADULTO URGENCIAS
668472026	30/01/26	ENERO	BUZÓN	8. SERVICIO AL CIUDADANO	8.6 TRABAJO SOCIAL HOSPITALIZACIÓN
696192026	2/02/26	ENERO	BUZÓN	8. SERVICIO AL CIUDADANO	8.8 INFORMADORES AMBULATORIO
823342026	5/02/25	FEBRERO	EMAIL	3. SERVICIO DE URGENCIAS	3.1 URGENCIAS ADULTO
1120222026	13/02/26	FEBRERO	EMAIL	9. APH	9.1. APH
817312026	5/02/26	FEBRERO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	1.71 TERAPIA OCUPACIONAL
1212512026	18/02/26	FEBRERO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	1.11 MEDICINA GENERAL
865002026	6/02/26	FEBRERO	BUZÓN	3. SERVICIO DE URGENCIAS	3.1 URGENCIAS ADULTO
1076142026	13/02/26	FEBRERO	BUZÓN	5. ÁREAS DE APOYO	5.23 VIGILANCIA
826142026	5/02/26	FEBRERO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	1.11 MEDICINA GENERAL
884732026	9/02/26	FEBRERO	BUZÓN	2. SERVICIOS HOSPITALARIOS	2.3 HOSPITALIZACIÓN ADULTO

1258952026	19/02/26	FEBRERO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	1.49 ENFERMERÍA P Y D
1286522026	20/02/26	FEBRERO	BUZÓN	8. SERVICIO AL CIUDADANO	8.8 INFORMADORES AMBULATORIO
2090782026	19/03/26	MARZO	BUZÓN	3. SERVICIO DE URGENCIAS	3.1 URGENCIAS ADULTO
1936772026	16/03/26	MARZO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	6.9.1 RADIOLOGÍA CONVENCIONAL - RADIOGRAFÍA DE CRÁNEO SIMPLE
1729752026	9/03/26	MARZO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	1.51 PLANIFICACIÓN
1731602026	9/03/26	MARZO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	1.51 PLANIFICACIÓN
1822112026	11/03/26	MARZO	BUZÓN	6. COMPLEMENTARIO	6.1 LABORATORIO CLÍNICO
2374272026	1/04/26	MARZO	BUZÓN	6. COMPLEMENTARIO	6.5 REHABILITACIÓN
1661122026	5/03/26	MARZO	BUZÓN	1. SERVICIOS AMBULATORIOS	1.12 MEDICINA INTERNA
1678462026	6/03/26	MARZO	BUZÓN	7. FACTURACIÓN	7.1 FACTURACIÓN AMBULATORIOS
2262212026	27/03/26	MARZO	BUZÓN	2. SERVICIOS HOSPITALARIOS	2.3 HOSPITALIZACIÓN ADULTO
2002152026	18/03/26	MARZO	BUZÓN	3. SERVICIO DE URGENCIAS	3.1 URGENCIAS ADULTO
2314162026	27/03/26	MARZO	BUZÓN	3. SERVICIO DE URGENCIAS	3.5 ENFERMERÍA PEDIÁTRICA URGENCIAS
1831312026	12/03/26	MARZO	BUZÓN	5. ÁREAS DE APOYO	5.23 VIGILANCIA

Fuente: Reporte SDGPC I trimestre 2026.

Para el presente periodo se evidenciaron 26 casos de presuntos actos de discriminación por parte del personal de salud en las diferentes unidades y servicios de los cuales se presentan en la mesa técnica del sello de no discriminación para su respectiva intervención y hallazgos para la mejora continua, generando acciones de mejora localizadas, para mitigar este tipo de casos para el próximo periodo ser evaluadas.

### 3. SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD (TELEAUDITORÍA).

#### 3.1. Objetivo.

Evaluar la percepción de los usuarios frente a la respuesta brindada a sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), considerando aspectos como la oportunidad, calidad de la información, solución del requerimiento y nivel de satisfacción, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión del proceso y en la prestación de los servicios de la Subred Sur.

### 3.2. Metodología.

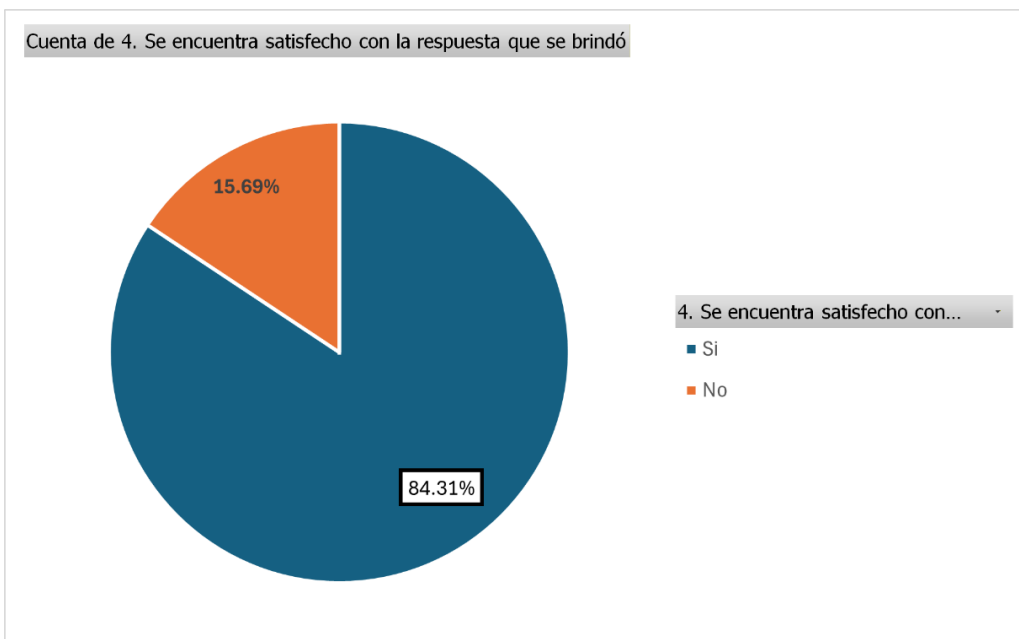
Se realizó un ejercicio de Teleauditoría a usuarios que interpusieron PQRS en la Subred Sur en el mes de diciembre, enero y febrero, mediante contacto telefónico directo, aplicando un instrumento estructurado que permitió recolectar información relacionada con tiempo de respuesta, claridad y coherencia de la respuesta, solución del requerimiento, nivel de satisfacción del usuario, reincidencia en el servicio, percepción de mejora.

La información obtenida fue consolidada en una base de datos en Excel y analizada a través de tablas dinámicas, lo que permitió identificar tendencias, comportamientos y aspectos relevantes en la gestión de las PQRS.

Este análisis se orientó a generar insumos que faciliten la toma de decisiones y el fortalecimiento de acciones de mejora continua, enfocadas en la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

### 3.3. Resultados I Trimestre 2026.

#### Grafica 32. Satisfacción del usuario frente a la respuesta

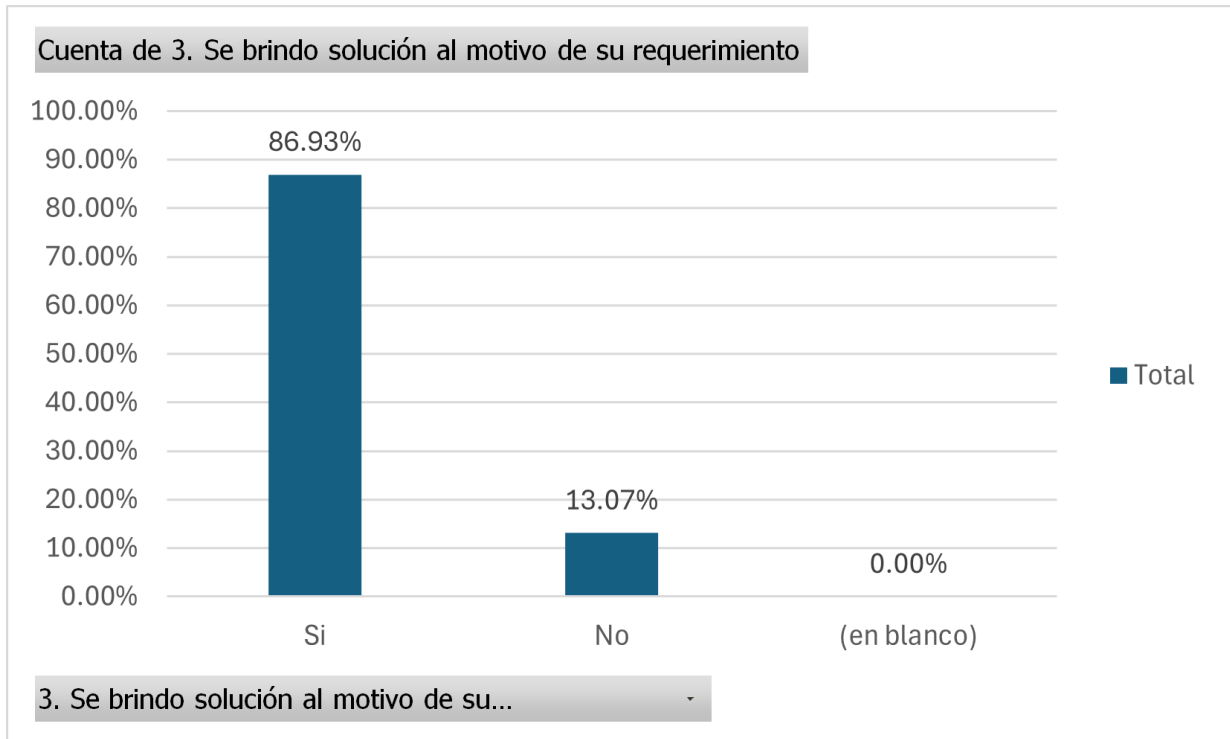


Fuente: Reporte Almera I trimestre 2026.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 84,31% de los usuarios manifiestan encontrarse satisfechos con la respuesta brindada, mientras que un 15,69% refiere inconformidad.

Si bien el nivel de satisfacción es favorable, este porcentaje de usuarios no satisfechos resulta relevante, ya que puede estar reflejando situaciones puntuales en la atención, como demoras, respuestas poco claras o soluciones que no cumplen completamente con las expectativas del usuario. En este sentido, se hace necesario revisar estos casos con mayor detalle para identificar patrones y oportunidades de mejora.

**Grafica 33. Solución de la solicitud**

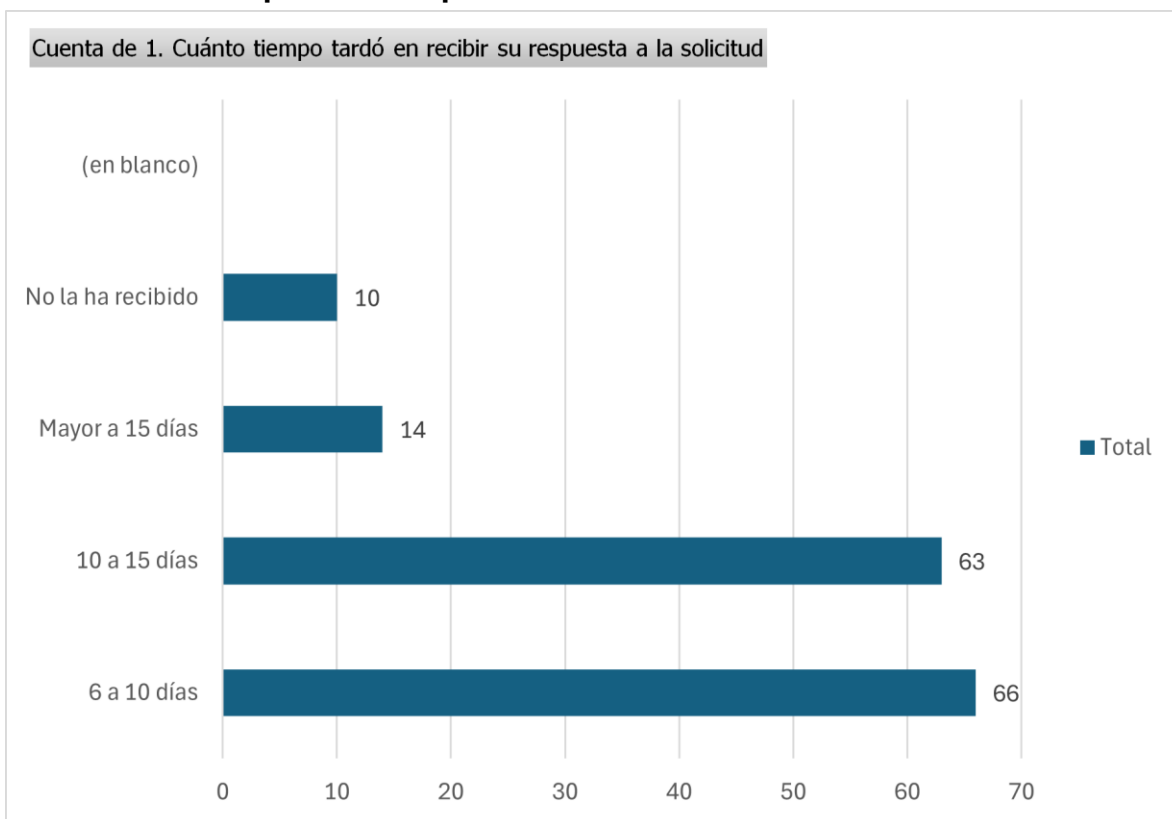


Fuente: Reporte Almera I trimestre 2026.

Se evidencia que el **86,9% de los casos fueron solucionados**, lo cual muestra una buena capacidad de respuesta frente a los requerimientos de los usuarios.

Sin embargo, al comparar este resultado con el nivel de satisfacción, se observa que no todos los casos solucionados generan una percepción positiva. Esto sugiere que, más allá de resolver el requerimiento, es importante fortalecer la forma en que se comunica la respuesta y asegurar que el usuario perciba efectivamente la solución.

### Grafica 34. Tiempo de la respuesta

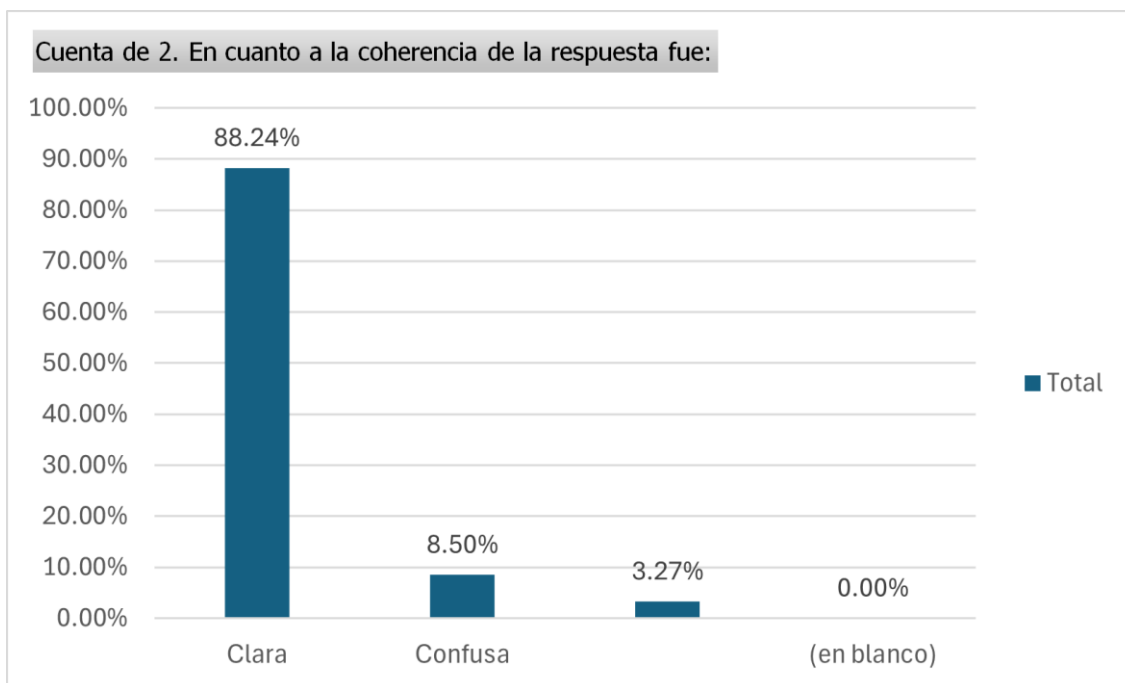


Fuente: Reporte Almera I trimestre 2026.

La mayor proporción de respuestas se concentra entre **6 y 15 días**, lo cual podría estar alineado con los tiempos establecidos; no obstante, se identifican casos que superan este rango e incluso algunos usuarios que indican no haber recibido respuesta.

Este aspecto es clave, ya que los tiempos de respuesta tienen un impacto directo en la percepción del servicio.

### Grafica 35. Calidad en la respuesta

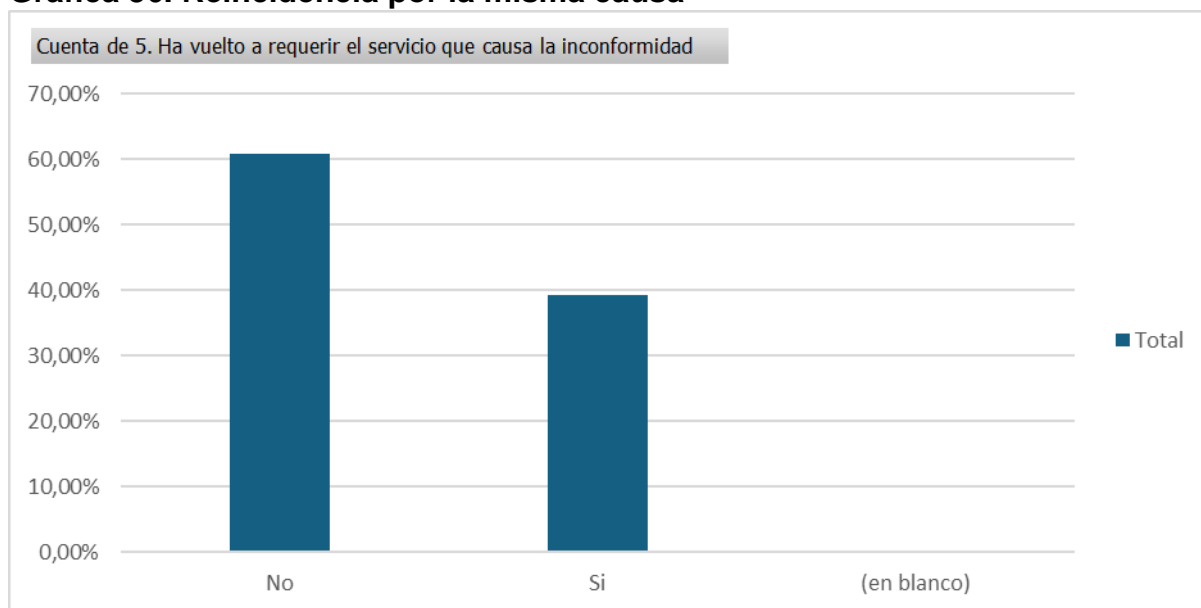


Fuente: Reporte Almera I trimestre 2026.

El **88,2% de los usuarios considera que la respuesta fue clara y coherente**, lo que evidencia un buen nivel en la calidad de la información suministrada.

Aun así, existe un grupo de usuarios que percibe dificultades en la claridad de las respuestas, lo que sugiere la necesidad de reforzar aspectos como la redacción, el lenguaje utilizado y la pertinencia de la información brindada, con el fin de asegurar que esta sea comprensible para todos los usuarios.

**Grafica 36. Reincidencia por la misma causa**

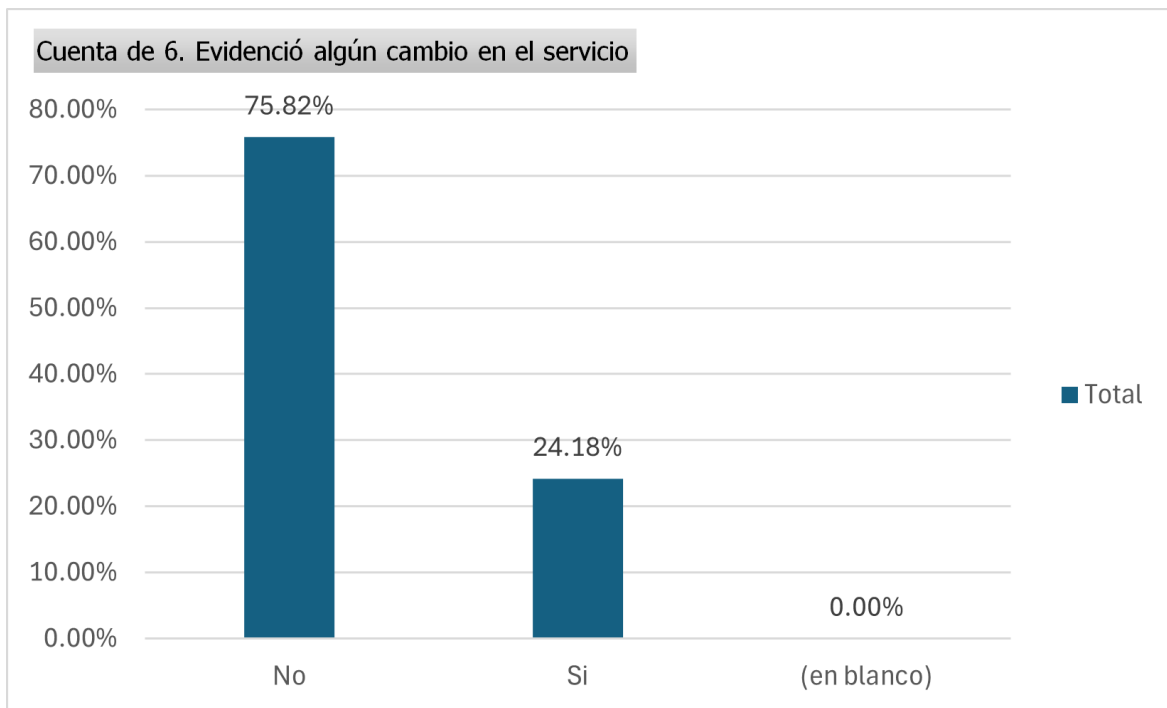


Fuente: Reporte Almera I trimestre 2026.

El **39,2%** de los usuarios manifiesta haber requerido nuevamente el servicio por la misma causa, lo cual evidencia que, en una proporción importante de casos, la situación inicial no se resolvió de manera definitiva.

Este resultado invita a revisar no solo la respuesta brindada, sino también las acciones que se están implementando para corregir de fondo las situaciones que originan las PQRS.

**Grafica 36. Percepción de mejora en el servicio**



Fuente: Reporte Almera I trimestre 2026.

El 75,8% de los usuarios no percibe cambios en el servicio, lo cual indica que las acciones implementadas no están siendo visibles o no están generando el impacto esperado desde la perspectiva del usuario.

Este es un punto importante, ya que la percepción de mejora está directamente relacionada con la confianza en el servicio. Por lo tanto, se hace necesario fortalecer tanto las acciones de mejora como su seguimiento.

### 3.4. Conclusión

Al analizar de manera conjunta la solución de los requerimientos y el nivel de satisfacción del usuario, se evidencia que, aunque la mayoría de los casos son gestionados y resueltos, esto no siempre se traduce en una percepción completamente favorable. Se identifican situaciones en las que, a pesar de haberse brindado una respuesta, el usuario continúa manifestando inconformidad, lo que sugiere la necesidad de fortalecer aspectos como la oportunidad, la claridad y la forma en que se comunica la solución.

Por otra parte, el comportamiento de la satisfacción a lo largo del trimestre muestra una tendencia positiva, con incrementos progresivos desde diciembre hasta febrero, pasando de un 82,22% a un 85,71%. Esta evolución sugiere que las acciones implementadas durante el periodo podrían estar generando un impacto favorable en la percepción del usuario.

No obstante, la presencia constante de usuarios no satisfechos, aunque en disminución, así como los hallazgos relacionados con la reincidencia de los casos y la baja percepción de mejora en el servicio, evidencian que aún persisten oportunidades importantes de fortalecimiento.

En este sentido, se hace necesario continuar consolidando una gestión integral de las PQRS, enfocada no solo en dar respuesta a los requerimientos, sino en garantizar una experiencia satisfactoria para el usuario, mediante acciones sostenidas que permitan mejorar la oportunidad, la calidad de la atención y la efectividad de las soluciones implementadas.

### **3.5. Oportunidades de Mejora frente a los hallazgos**

1. Fortalecer directrices estandarizadas de comunicación en las respuestas en el lenguaje claro personalizado y orientado a la solución, garantizando la comprensión de la gestión que se realizó.
2. Fortalecer los controles de oportunidad en la entrega de la respuesta mediante alertas tempranas, seguimiento en tiempo real y priorización de casos que no cuentan con datos de entrega de correspondencia.
3. Desarrollar análisis de causas raíz de las PQRS recurrentes en las mesas de trabajo con las áreas involucradas en las solicitudes ciudadanas y vincularlos a planes de mejora institucionales, asegurando su seguimiento y medición de impacto.

## **4. ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA DISMINUCIÓN DE PQRS-D-F**

La Subred Sur E.S.E., en cumplimiento del marco normativo vigente, consolida la Mesa Técnica de PQRS mediante la resolución No. 285 del 2026, como un mecanismo estratégico para fortalecer la gestión institucional y la atención al ciudadano. Este espacio permite analizar causas, articular acciones, orientar decisiones basadas en la evidencia e intervenir bajo el ciclo PHVA, con un enfoque en oportunidad, calidad y experiencia del usuario por parte de las direcciones y líderes dentro del ciclo de la mejora continua.

De acuerdo a lo anterior se muestran las problemáticas identificadas la estrategia planteada por las directivas atacando las principales causas de reclamo que generan barreras de acceso en los servicios:

#### 4.1. Problemáticas identificadas:

1. En cuanto al Call Center se identifica que en ocasiones presenta dificultad con la agenda disponible, el cual se evidencio que fueron 2.500 citas las cuales no son agendadas en el mes de diciembre.
2. Profesionales con agenda abierta pero no completa
3. Falta de seguimiento anticipado por parte de enlaces y responsables de sede.
4. Médicos con baja ocupación generando una pérdida operativa significativa y un aumento potencialmente las quejas.
5. Para el procedimiento de Tomografía (TAC) se han aumentado las peticiones por causas de un equipo dañado que está generando retrasos en los servicios.
6. Para el agendamiento en la especialidad de Urología se ha presentado dificultad con el talento humano el cual se evidencia 2 urólogos en atención semanal, faltando un seguimiento continuo.
7. Falta de agenda para la especialidad de Oftalmología la cual es la actual primera causa del periodo evaluado aumentando de 250 a 550 citas mensuales, en su gran mayoría se identifica una falla técnica del 30% de demanda corresponde a optometría
8. Dificultad con la agenda de Radiografías evidenciando una reducción de capacidad por daño en equipos generadas por novedades técnicas y daños en el equipo de rayos X en la sede del Hospital de Meissen, además el equipo del hospital Tunjuelito con fallas importantes la pasando de 15–20 minutos por paciente a 1 hora por paciente generando una disminución drástica en la capacidad diaria.
9. Se identifica que algunas PQR se originan por temas administrativos de EPS como portabilidades que no corresponden a la Institución.
10. El profesional de Neurología actual redujo horas por condiciones de salud y actualmente se ofertan 120 horas, impactando la disponibilidad en la agenda
11. En cuanto a los Ecocardiogramas y Holter, se mantienen con limitaciones presupuestales disminuyendo a 570 millones generando un impacto en las agendas
12. En cuando a las programaciones de Cirugía se han evidenciado problemas con los insumos, destacando tapabocas, Soluciones (Isodine), Metropin, Citrato de cafeína e Insumos VIH, los cuales retrasan los procedimientos y generan congestión entre los pacientes.

## 4.2. Estrategias implementadas

1. La dirección de ambulatorios plantea revisar agendas diariamente, anticiparse mínimo 2–3 días la agenda, además de no abrir operación sin tener agendas completamente habilitadas y generar responsabilidad directa de cada sede y líder
2. Desde la Subgerencia de Prestación de Servicios provee la compra de un nuevo equipo para procedimientos de TAC para volver a normalizar el flujo normal de la toma a los pacientes y dejar de ser una causa principal de PQRSD
3. Para garantizar las agendas de Urología la dirección de Ambulatorios sugiere realizar atenciones con proveedores tercerizados generando mayor flujo de atenciones, optimizando los recursos actuales
4. En cuanto a la agenda de Oftalmología se propone implementar un servicio de optometría, para lo cual existe un consultorio dotado en la unidad de Danubio pendiente de activación. Se plantea una discusión con Capital Salud sobre remisiones externas que afectan la operación dentro de la institución.
5. Para la agenda de Radiología las decisiones de la mesa a cargo de la dirección de Complementarios es no dejar agenda en 1 paciente por hora sino ajustar mínimo a 3 pacientes por hora y para las ecografías mantener 5 pacientes por hora, se aclara que no se deben modificar programaciones sin autorización previa al superior.
6. En cuanto a mitigar las barreras de acceso de Ecocardiogramas y Holter, se realiza un seguimiento semanal a fin de evitar un riesgo financiero y contractual.
7. La dirección de hospitalización se compromete a garantizar los insumos necesarios para evitar congestiones en las programaciones de cirugía.
8. Para las Ecografías generales se aumenta la oferta en la asignación de cita a 200 horas y jornadas de ecografías, mitigando el impacto de las PQRSD-F.
9. La mesa propone la reducción de 60 PQRSD mensuales en la especialidad de Otorrino mediante la intervención de un médico internista a un médico general, además se plantea generar una brigada de entrega de audífonos a paciente que lo requieren.
10. De acuerdo a la apertura del nuevo hospital de Usme la dirección de Ambulatorios propone caracterizar la población para llenar las agendas de esta unidad fortaleciendo la estrategia de “Te agendo tu cita”.

## 5. CONCLUSIONES

- Para el servicio ambulatorio la causa más recurrente de reclamos es la oportunidad de asignación de cita, especialmente en la especialidad en Neurología y Gastroenterología en las unidades de Salud El Tunal y Meissen, además de la informalidad con la consulta de medicina general, relacionado con la orientación durante la consulta, demora en la atención, no atención en la consulta y con la información acerca de la asignación.
- Para el Servicio Complementario la causa de PQRSD-F con más reiteraciones fue la no oportunidad de asignación de citas de procesos complementarios y Oportunidad de citas de imagenología, principalmente en el centro de salud de El Tunal
- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la oportunidad en la programación de cirugía.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el I trimestre de 2026 son las demoras en la atención de Urgencias principalmente en el hospital de Meissen.
- El Servicio de Facturación presenta solicitudes reiteradas por la orientación a los usuarios, así como la atención deshumanizada de los facturadores de consulta externa especialmente en la unidad de Meissen y El Tunal.
- En cuanto a Servicio al Ciudadano las causas reiteradas son la inconformidad por la suspensión del programa de ruta de la salud y la información de los orientadores de consulta externa de la unidad de El Tunal.
- El programa de Ruta de la Salud y La unidad de El Tunal son las que obtienen mayor reconocimiento por la labor de los colaboradores en la entidad.

## 6. RECOMENDACIONES

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


- **Servicio Ambulatorio:** mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología y Clínica del Dolor.
- **Servicio Complementario:** mejorar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos en las unidades de Marichuela, Vista Hermosa, San Benito y El Carmen, así como la oportunidad para la programación de citas de procedimientos complementarios de Urología, Gastroenterología, Cardiología y Oftalmología.
- **Servicio Hospitalario:** mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos, principalmente de Cirugía general, mejorar el proceso de atención en el servicio, además de mejorar la debida orientación a los usuarios y familiares.
- **Servicio de Urgencias:** mejorar los tiempos de espera para la atención de urgencias, especialmente en servicio de adultos en las unidades de Santa Librada y Tunal
- **Dirección Administrativa y Financiera:** promover el buen trato hacia los usuarios en el servicio de Vigilancia y ventanillas, mejorar la disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas en Vista Hermosa, El Carmen y Meisen

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 Ágilsalud.

En cuanto a la oportunidad de mejora con ID **2608**, se realiza el análisis correspondiente de las diferentes áreas de las diferentes unidades soportando la acción 3. “Analizar el comportamiento de las PQRSD y las principales causas de estas realizando un comparativo con periodos anteriores, evidenciando el impacto de las estrategias propuestas Soporte: informe consolidado de PQRSD-F”.



**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