

**INFORME GESTIÓN PQRS-D-F SEGUNDO 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 PQRS-D-F .....                      | 4  |
| 1.1. Comparativo PQRS-D-F 2025-2026.....              | 4  |
| 1.2. Tasa y participación de PQRS-D-F 2020-2026 ..... | 5  |
| 1.3. Total, de PQRS-D-F II Trimestre 2026. ....       | 7  |
| 1.4. Tipologías .....                                 | 8  |
| 1.4.1. Reclamos II trimestre 2026 .....               | 13 |
| 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención.....        | 15 |
| 1.4.1.2. Reclamos Por Servicio.....                   | 17 |
| 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio .....        | 19 |
| 1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios.....      | 21 |
| 1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios. ....    | 22 |
| 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias. ....          | 24 |
| 1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.....      | 25 |
| 1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. ....       | 25 |
| 1.4.1.2.7. Reclamos servicios de apoyo. ....          | 26 |
| 1.4.2. Reclamos Súper Intendencia de Salud.....       | 27 |
| 1.4.2. Quejas II Trimestre 2026.....                  | 31 |
| 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2026 .....               | 32 |
| 1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.....          | 33 |
| 1.4.2.3. Quejas por servicios .....                   | 36 |
| 1.4.3. Felicitaciones II Trimestre 2026 .....         | 38 |
| 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios ..... | 40 |
| 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio .....            | 42 |
| 1.5. Barreras de Acceso.....                          | 44 |
| 1.6. Trámites y servicios .....                       | 46 |
| 2. GESTIÓN DE PQRS-D-F .....                          | 46 |
| 2.1 Mecanismos de Escucha .....                       | 47 |

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2. Peticiones por Dependencias .....                                                              | 49 |
| 2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología. ....                                              | 51 |
| 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia.....                                                 | 53 |
| 2.5. Solicitudes de acceso a la información pública .....                                           | 53 |
| 2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública II Trimestre 2026 .....                        | 54 |
| 2.6. Solicitudes por presuntas denuncias por actos de corrupción .....                              | 54 |
| 2.6.1. Solicitudes recibidas por presuntas denuncias por actos de corrupción II Trimestre 2026..... | 55 |
| 2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria. ....                                           | 55 |
| 2.8. Caracterización de presuntos actos discriminatorios. ....                                      | 56 |
| 3. SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD (TELEAUDITORÍA). ....                                   | 58 |
| 3.1. Objetivo.....                                                                                  | 58 |
| 3.2. Metodología. ....                                                                              | 58 |
| 3.3. Resultados II Trimestre 2026. ....                                                             | 59 |
| 3.4. Conclusión .....                                                                               | 65 |
| 3.5. Oportunidades de Mejora frente a los hallazgos .....                                           | 66 |
| 4. ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA DISMINUCIÓN DE PQRSD-F ....                                      | 67 |
| 4.1. Problemáticas identificadas:.....                                                              | 67 |
| 4.2. Estrategias implementadas .....                                                                | 70 |
| 5. CONCLUSIONES.....                                                                                | 72 |
| 6. RECOMENDACIONES .....                                                                            | 73 |

## 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 abril, mayo y junio del 2026, que a través de los mecanismos de escucha se recepcionaron 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.

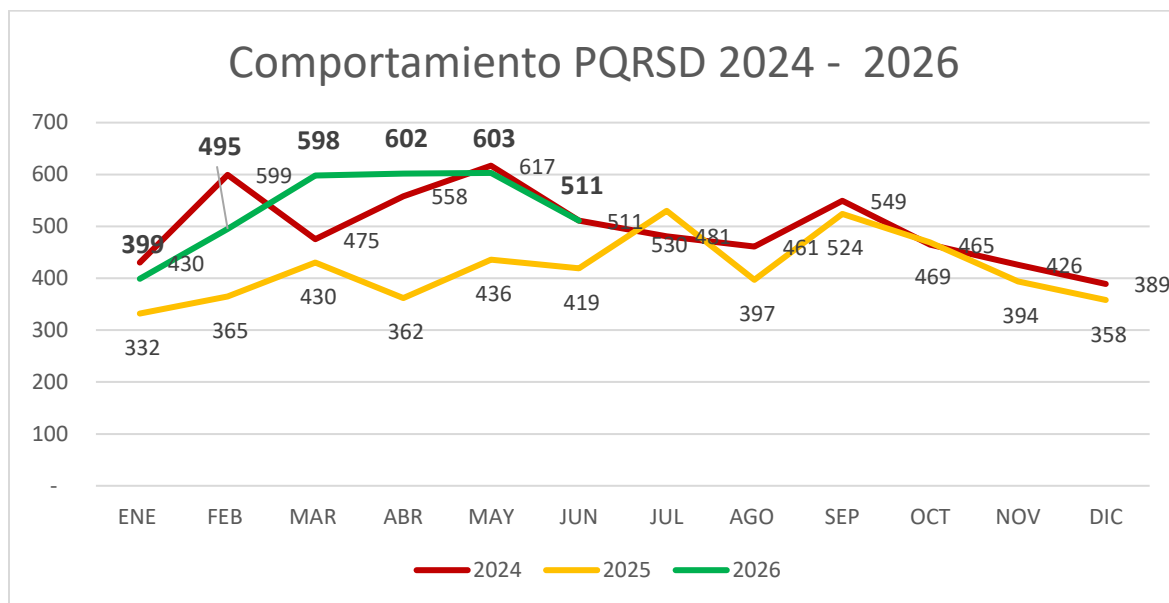
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

Para el segundo 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



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.

Durante los primeros 6 meses del 2026 se observa un comportamiento inicialmente ascendente y posteriormente descendente. En enero se registraron 399 PQRSD, aumentando a 495 en febrero, lo que representa un crecimiento de 24,06%, entre marzo y mayo el indicador mostró una estabilidad relativa en niveles altos. En marzo se alcanzaron 598 casos, en abril 602 y en mayo 617, siendo este último el valor más alto registrado en todas las vigencias analizadas de los años 2024 al 2026. Esta tendencia refleja un crecimiento sostenido durante cinco meses consecutivos.

Sin embargo, en junio se presentó una disminución importante hasta 511 casos, equivalente a una reducción de 15,26% respecto a mayo. Aunque este descenso rompe la tendencia creciente observada durante el primer semestre, el volumen de PQRSD continúa siendo superior al registrado en el mismo periodo de los años anteriores, lo que evidencia un mayor nivel de interacción de los usuarios con los mecanismos institucionales.

En términos generales, la información permite identificar un patrón estacional en el que el volumen de PQRSD tiende a incrementarse durante el primer semestre, alcanzando valores máximos entre mayo y julio, para posteriormente disminuir hacia el último trimestre. Este comportamiento constituye un insumo relevante para la planeación institucional, ya que facilita anticipar los periodos de mayor demanda y fortalecer la capacidad operativa de los procesos responsables de la gestión de PQRSD.

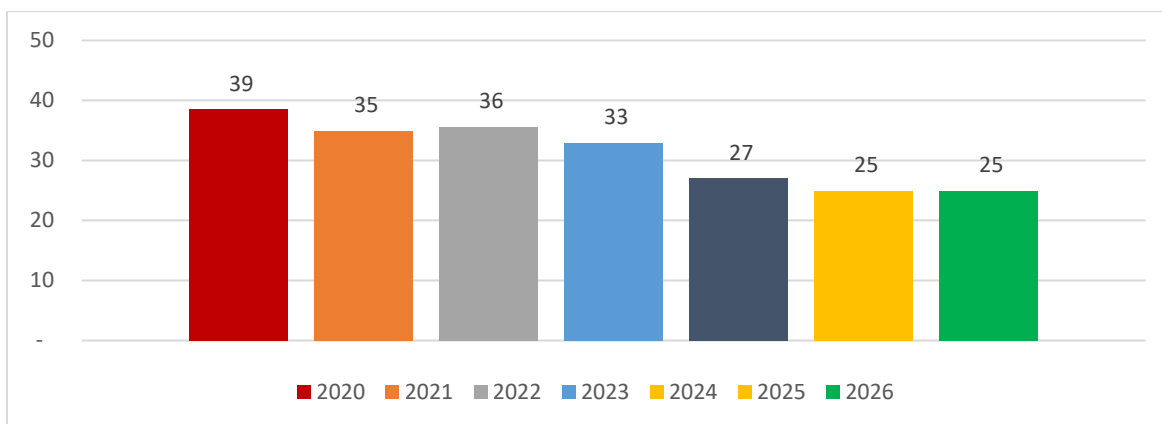
## 1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2026

**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  | 29  | 30  | 33  |     |     |     |     |     |     | 25    |

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 segundo periodo del 2026 se evidencia un equilibrio en la tasa, con 25 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. Se resalta el aumento de atenciones a pacientes en los servicios pasando de 527.121 pacientes atendidos a 569.327 atenciones en los diferentes servicios, esto representa un aumento del 8,01%.

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

| DERECHOS DE PETICIÓN | # ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN |
|----------------------|--------------|-----------------|
| 1.716                | 569.327      | 0,30%           |

Fuente: Reporte SDGPC II Trimestre 2026

De acuerdo al número de atenciones en el segundo trimestre de 2026 (n= 569.327) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.716) la tasa de participación de Derechos de Petición es 30 solicitudes por cada 10.000 atenciones, disminuyendo la tasa de participación de interposiciones ciudadanas en comparación al I trimestre la cual fue de 35.

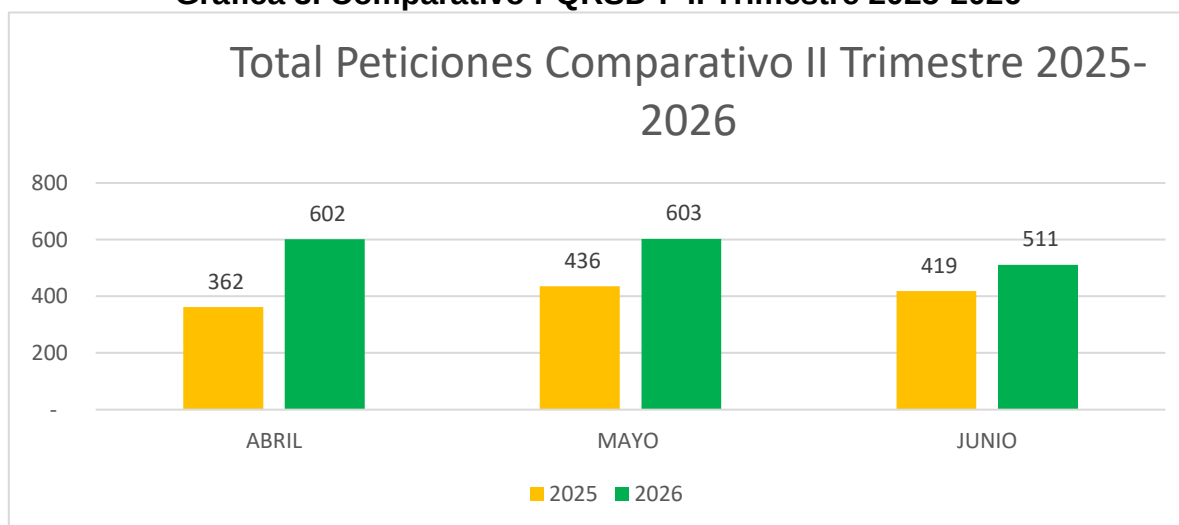
### 1.3. Total, de PQRSD-F II Trimestre 2026.

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

| AÑO  | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|------|-------|------|-------|-------|
| 2025 | 362   | 436  | 419   | 1.217 |
| 2026 | 602   | 603  | 511   | 1.716 |

Fuente: Reporte SDGPC II Trimestre 2026

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



Fuente: Reporte SDGPC II Trimestre 2026

La Gráfica 3 presenta el comparativo del total de PQRSD-F registradas durante el II trimestre de 2025 y 2026. El análisis evidencia un aumento general del 41,00% 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.

En abril, el número de peticiones pasó de 362 casos en 2025 a 602 en 2026, lo que representa un incremento absoluto de 240 peticiones y una variación porcentual aproximada del 66,3%. Este constituye el aumento más pronunciado del trimestre, evidenciando un crecimiento significativo en la demanda de atención durante el inicio del segundo trimestre. Asimismo, este comportamiento puede asociarse con

un mayor acceso a los servicios, campañas de divulgación o un incremento en las necesidades manifestadas por los usuarios.

Por su parte, en mayo se mantuvo la tendencia creciente, al pasar de 436 peticiones en 2025 a 603 en 2026. Aunque el incremento fue menor que el registrado en abril, se evidencia un aumento de 167 peticiones, equivalente a un 38,3%. Además, mayo de 2026 registró el mayor volumen de peticiones del trimestre, consolidándose como el mes de mayor demanda y confirmando la continuidad del comportamiento ascendente observado desde abril.

Finalmente, en junio se observa una reducción en la diferencia entre ambos años. Mientras que en 2025 se registraron 419 peticiones, en 2026 la cifra alcanzó 511 casos, lo que representa un incremento de 92 peticiones, equivalente al 22,0%. Aunque el crecimiento continúa siendo positivo, la disminución en la magnitud de la variación frente a los meses anteriores evidencia una moderación en el ritmo de crecimiento de las peticiones hacia el cierre del trimestre.

En conjunto, el análisis permite concluir que el II trimestre de 2026 superó de manera consistente los resultados obtenidos en el mismo periodo de 2025, destacándose especialmente el comportamiento de abril y mayo, donde se registraron las variaciones más pronunciadas. No obstante, la reducción de la brecha observada en junio sugiere una estabilización gradual en el volumen de peticiones. Estos resultados constituyen un insumo relevante para la planeación operativa, ya que evidencian la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta institucional durante los meses de mayor demanda, especialmente al inicio del segundo trimestre.

#### 1.4. Tipologías

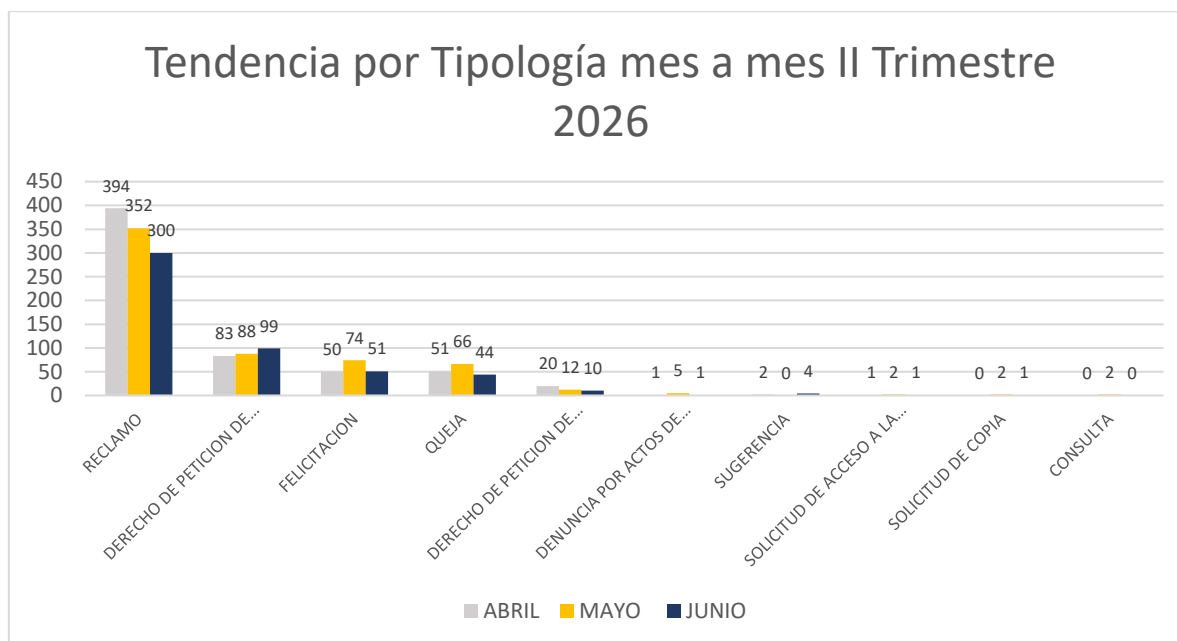
**Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas**

| 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 II 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 abril, mayo y junio, 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 son la tipología con mayor volumen durante todo el trimestre, concentrando la mayor carga operativa. Se observa una disminución progresiva y sostenida del 23,86% de abril a junio.

En cuanto a los Derechos de Petición de Interés Particular es la segunda tipología más frecuente en el segundo trimestre del 2026, mostrando un aumento sostenido mes a mes y un promedio de 90 solicitudes mensuales, evidenciado su mayor aumento en el mes de junio pasando de 83 en abril a 99 a lo que representa un 19,28%, se resalta que estos requerimientos no presentan barreras de acceso en los servicios, sino solicitudes por trámites o servicios prestados en la entidad.

La tipología de Felicitaciones está en el top 3, alcanzando su punto más alto en mayo sin embargo presenta una caída marcada en junio.

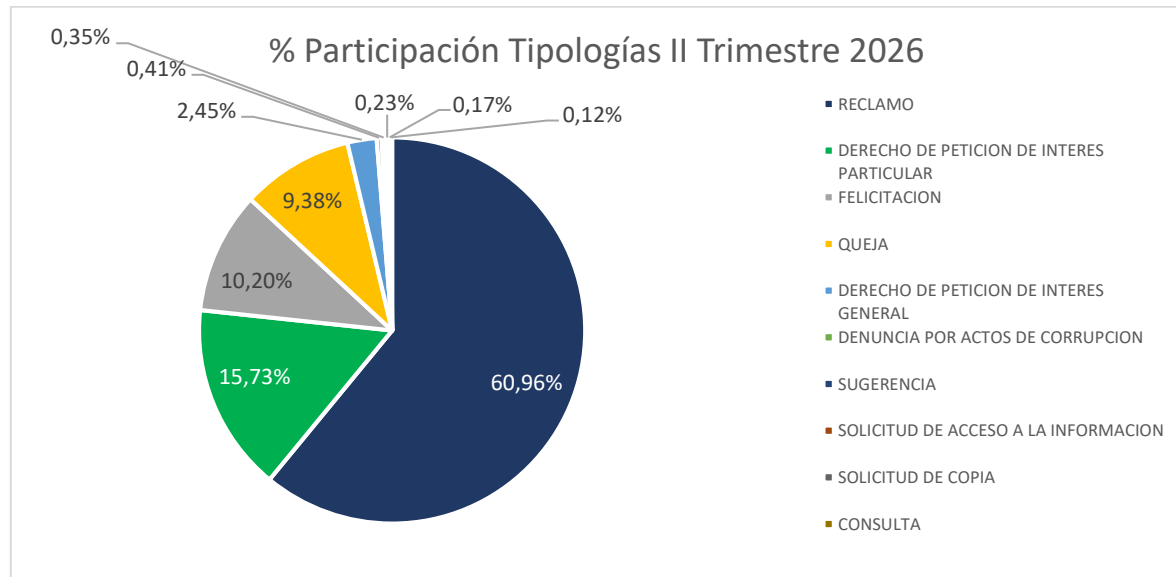
Las quejas presentan un comportamiento irregular en el periodo, reportando 51 quejas en el mes de abril y 66 en el mes de mayo, con un aumento del 29,41%, volviendo a disminuir en el mes de junio con 44 atenciones deshumanizadas.

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

| % PARTICIPACIÓN TIPOLOGÍA POR ATENCIONES  | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL, TRI-<br>MESTRE | % PETICIO-<br>NES II TRI-<br>MESTRE<br>2026 |
|-------------------------------------------|------------|------------|------------|-----------------------|---------------------------------------------|
| RECLAMO                                   | 394        | 352        | 300        | 1046                  | 60,96%                                      |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 83         | 88         | 99         | 270                   | 15,73%                                      |
| FELICITACION                              | 50         | 74         | 51         | 175                   | 10,20%                                      |
| QUEJA                                     | 51         | 66         | 44         | 161                   | 9,38%                                       |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 20         | 12         | 10         | 42                    | 2,45%                                       |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION          | 1          | 5          | 1          | 7                     | 0,41%                                       |
| SUGERENCIA                                | 2          | 0          | 4          | 6                     | 0,35%                                       |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 1          | 2          | 1          | 4                     | 0,23%                                       |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 0          | 2          | 1          | 3                     | 0,17%                                       |
| CONSULTA                                  | 0          | 2          | 0          | 2                     | 0,12%                                       |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>602</b> | <b>603</b> | <b>511</b> | <b>1716</b>           | <b>100%</b>                                 |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026

**Grafica 5. Tipología II Trimestre 2026**



Fuente: Reporte SDGPC II 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 segundo 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 60,96% y un total de 1.046 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.

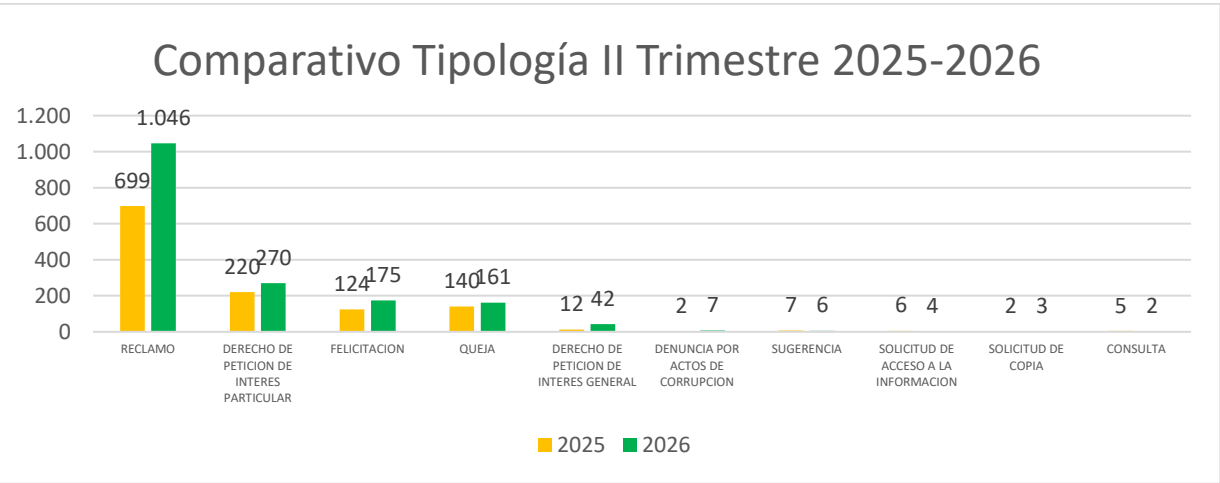
Esta gráfica revela para este periodo las necesidades y las expectativas de los usuarios con relación a los servicios prestados en la Subred Sur y las estrategias que deben tener las diferentes áreas involucradas en las solicitudes de los usuarios su familia y comunidad.

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

| TIPOLOGIA                                 | 2025  | 2026  |
|-------------------------------------------|-------|-------|
| RECLAMO                                   | 699   | 1.046 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 220   | 270   |
| FELICITACION                              | 124   | 175   |
| QUEJA                                     | 140   | 161   |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 12    | 42    |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION          | 2     | 7     |
| SUGERENCIA                                | 7     | 6     |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 6     | 4     |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 2     | 3     |
| CONSULTA                                  | 5     | 2     |
| TOTAL                                     | 1.217 | 1.716 |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026

Grafica 6. Tipología Comparativa II Trimestre 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026

En la gráfica anterior presentada ofrece una comparación detallada entre los años 2025 y 2026 para el segundo 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.

En primer lugar, los reclamos registraron el crecimiento más pronunciado del periodo analizado, pasando de 699 casos en 2025 a 1.046 en 2026, lo que representa un incremento absoluto de 347 registros y una variación porcentual del 49,64%. Este comportamiento confirma que los reclamos continúan siendo el principal motivo de interacción de los usuarios con la entidad y reflejan un aumento considerable en las inconformidades o necesidades de respuesta institucional durante el segundo trimestre de 2026.

De igual manera, los Derechos de Petición de Interés Particular presentaron un incremento importante al pasar de 220 casos en 2025 a 270 en 2026, equivalente a un aumento del 22,73%. Asimismo, las felicitaciones crecieron de 124 a 175 registros, reflejando una variación positiva del 37,90%, situación que evidencia un mayor reconocimiento por parte de los usuarios hacia la prestación de los servicios y las acciones desarrolladas por la institución.

Por otra parte, las quejas mostraron un comportamiento de crecimiento moderado, aumentando de 140 a 161 casos, lo que corresponde a una variación del 15,00%. Aunque este incremento es menor frente al observado en los reclamos, mantiene la tendencia al alza en las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios y constituye un aspecto relevante para el fortalecimiento de los procesos de mejoramiento institucional.

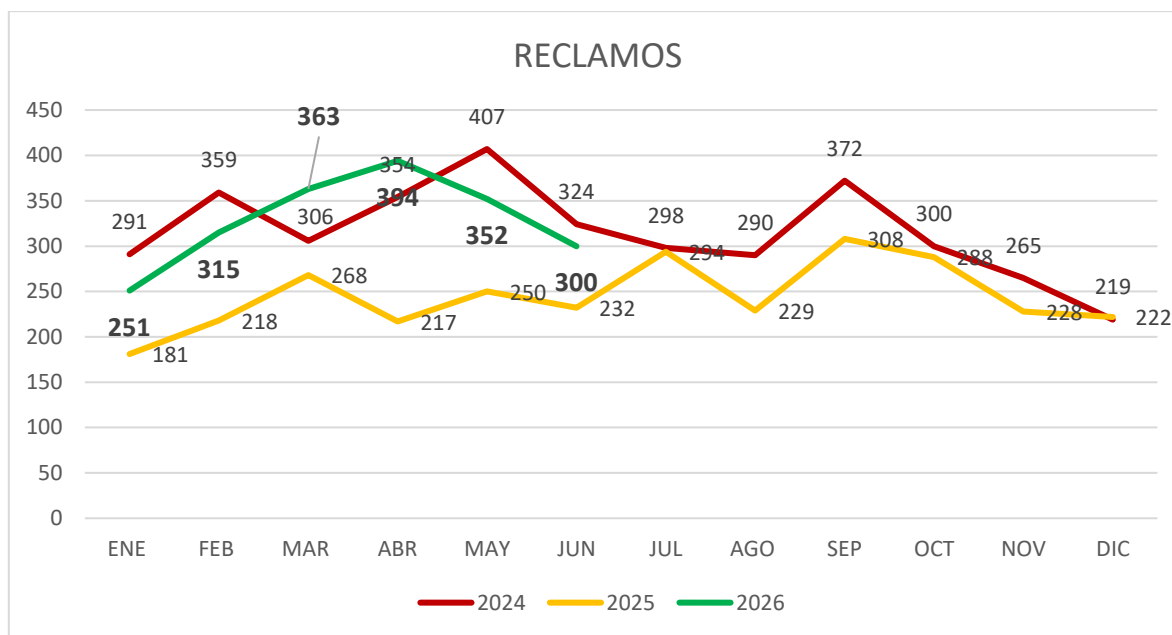
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

#### **1.4.1. Reclamos II 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 738 Reclamos los cuales corresponden al 60,96% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

**Grafica 7. Comparativo Reclamos II Trimestre 2024-2026**



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 2024 y 2026. Al comparar los tres periodos, se observa que 2024 registró los mayores picos de reclamos, alcanzando 407 casos en mayo y 372 en septiembre, lo que evidencia dos momentos de alta concentración de inconformidades. Por su parte, 2025 presentó niveles inferiores durante todo el año, aunque con incrementos importantes en julio y septiembre, seguidos de una tendencia descendente hacia el cierre del periodo.

En contraste, 2026 muestra un crecimiento sostenido durante el primer cuatrimestre, alcanzando 394 reclamos en abril, cifra cercana al máximo registrado en 2024. Posteriormente, aunque se evidencia una reducción en mayo y junio, el volumen de reclamos continúa siendo superior al observado en el mismo periodo del año anterior.

En términos generales, el comportamiento de los reclamos refleja una estacionalidad, con incrementos recurrentes durante el primer semestre y disminuciones graduales hacia el final del año. Este patrón constituye un insumo importante para la gestión institucional, ya que permite anticipar periodos de mayor demanda, fortalecer las estrategias de mejoramiento continuo y focalizar acciones preventivas sobre las principales causas que originan las inconformidades de los usuarios.

En consecuencia de lo anterior se registra un comportamiento similar a la vigencia 2024 en comparación a las atenciones realizadas las cuales fueron 559.177 y una cantidad de peticiones similar las cuales fueron 1.686.

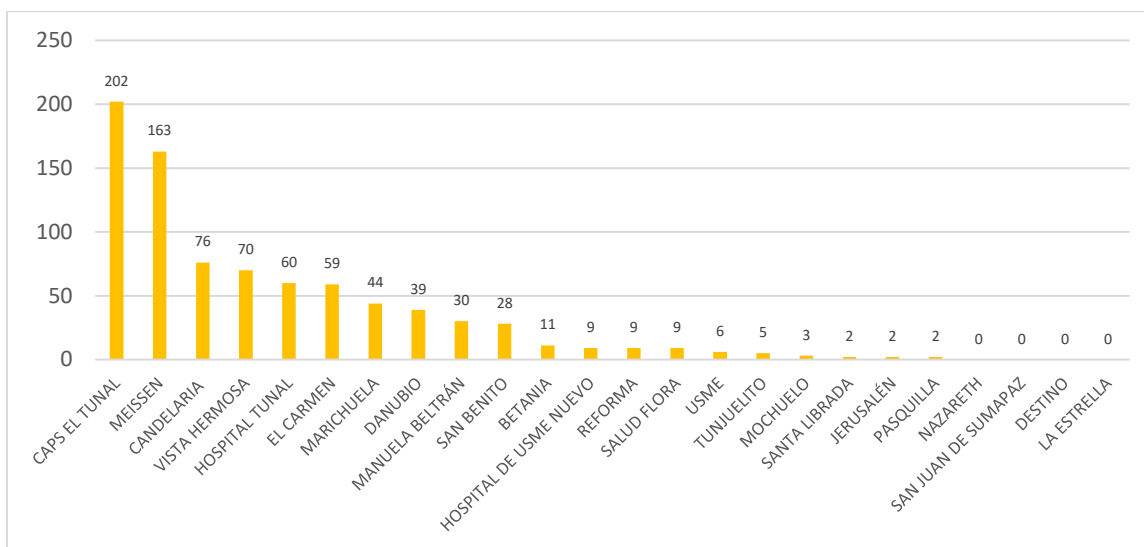
#### 1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

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

| UNIDAD                 | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL, RECLAMOS UNIDAD | % DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|------------------------|------------|------------|------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| CENTRAL PQRS           | 73         | 70         | 63         | 206                    | 19,69%                         | N/A                  | N/A                            |
| CAPS EL TUNAL          | 93         | 66         | 43         | 202                    | 19,31%                         | 71407                | 0,28%                          |
| MEISSEN                | 59         | 55         | 49         | 163                    | 15,58%                         | 71405                | 0,23%                          |
| CANDELARIA             | 22         | 30         | 24         | 76                     | 7,27%                          | 76751                | 0,10%                          |
| VISTA HERMOSA          | 25         | 24         | 21         | 70                     | 6,69%                          | 58953                | 0,12%                          |
| HOSPITAL TUNAL         | 24         | 19         | 17         | 60                     | 5,74%                          | 28539                | 0,21%                          |
| EL CARMEN              | 28         | 13         | 18         | 59                     | 5,64%                          | 38620                | 0,15%                          |
| MARICHUELA             | 10         | 16         | 18         | 44                     | 4,21%                          | 57462                | 0,08%                          |
| DANUBIO                | 16         | 15         | 8          | 39                     | 3,73%                          | 29579                | 0,13%                          |
| MANUELA BELTRÁN        | 12         | 9          | 9          | 30                     | 2,87%                          | 40933                | 0,07%                          |
| SAN BENITO             | 8          | 6          | 14         | 28                     | 2,68%                          | 24146                | 0,12%                          |
| BETANIA                | 5          | 3          | 3          | 11                     | 1,05%                          | 21935                | 0,05%                          |
| HOSPITAL DE USME NUEVO | 2          | 5          | 2          | 9                      | 0,86%                          | 11393                | 0,08%                          |
| REFORMA                | 3          | 5          | 1          | 9                      | 0,86%                          | 5521                 | 0,16%                          |
| SALUD FLORA            | 4          | 2          | 3          | 9                      | 0,86%                          | 5056                 | 0,18%                          |
| USME                   | 3          | 3          | 0          | 6                      | 0,57%                          | 7001                 | 0,09%                          |
| TUNJUELITO             | 3          | 2          | 0          | 5                      | 0,48%                          | 3313                 | 0,15%                          |
| GESTIÓN DEL RIESGO     | 0          | 1          | 3          | 4                      | 0,38%                          | N/A                  | N/A                            |
| RUTA DE LA SALUD       | 0          | 3          | 1          | 4                      | 0,38%                          | N/A                  | N/A                            |
| MOCHUELO               | 0          | 3          | 0          | 3                      | 0,29%                          | 3549                 | 0,08%                          |
| APH                    | 2          | 1          | 0          | 3                      | 0,29%                          | N/A                  | N/A                            |
| SANTA LIBRADA          | 1          | 1          | 0          | 2                      | 0,19%                          | 4990                 | 0,04%                          |
| JERUSALÉN              | 1          | 0          | 1          | 2                      | 0,19%                          | 1236                 | 0,16%                          |
| PASQUILLA              | 0          | 0          | 2          | 2                      | 0,19%                          | 1732                 | 0,12%                          |
| NAZARETH               | 0          | 0          | 0          | 0                      | 0,00%                          | 2427                 | 0,00%                          |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ    | 0          | 0          | 0          | 0                      | 0,00%                          | 1207                 | 0,00%                          |
| DESTINO                | 0          | 0          | 0          | 0                      | 0,00%                          | 2036                 | 0,00%                          |
| LA ESTRELLA            | 0          | 0          | 0          | 0                      | 0,00%                          | 136                  | 0,00%                          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>394</b> | <b>352</b> | <b>300</b> | <b>1.046</b>           | <b>100%</b>                    | <b>569.327</b>       | <b>0,18%</b>                   |

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

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



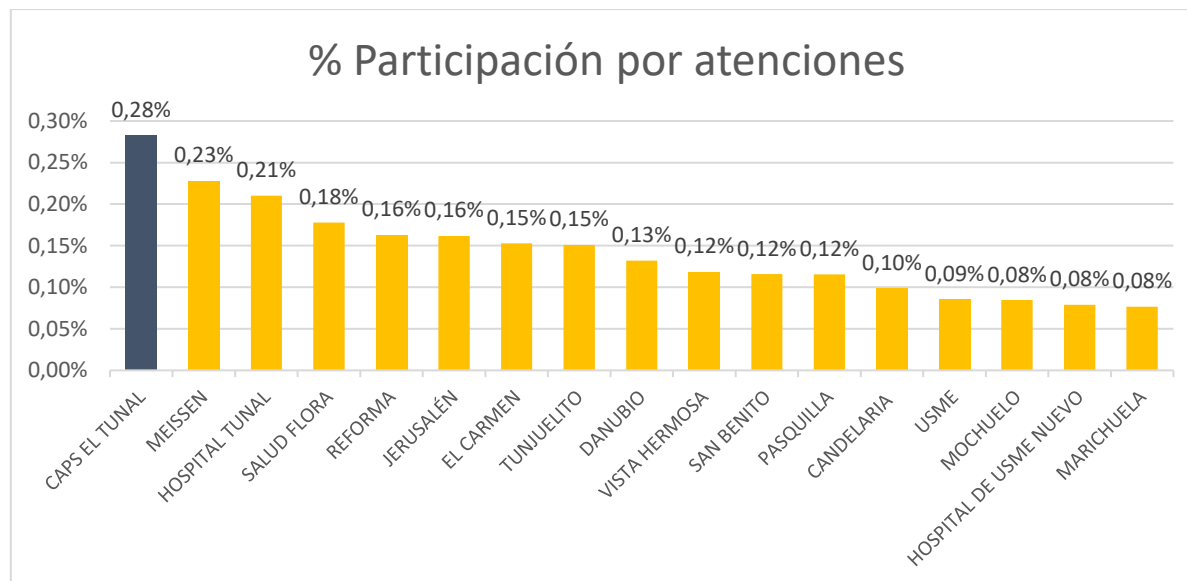
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F II trimestre 2026

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 19,31% y Meissen con el 15,58% 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 219 manifestaciones por reclamo representando el 34,89% sobre el total de solicitudes; ahora al observar la unidad de Candelaria, el hospital de Vista Hermosa y el hospital de El Tunal, 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.

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

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



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

Teniendo en cuenta el número de atenciones, el centro de salud de El Tunal tiene la mayor representación en los reclamos con un 0,28% y 71.407 atenciones en el segundo trimestre, ya que fueron registradas 202 solicitudes, debido a la inconformidad en la oportunidad de agendamiento de citas y procedimientos complementarios.

#### 1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

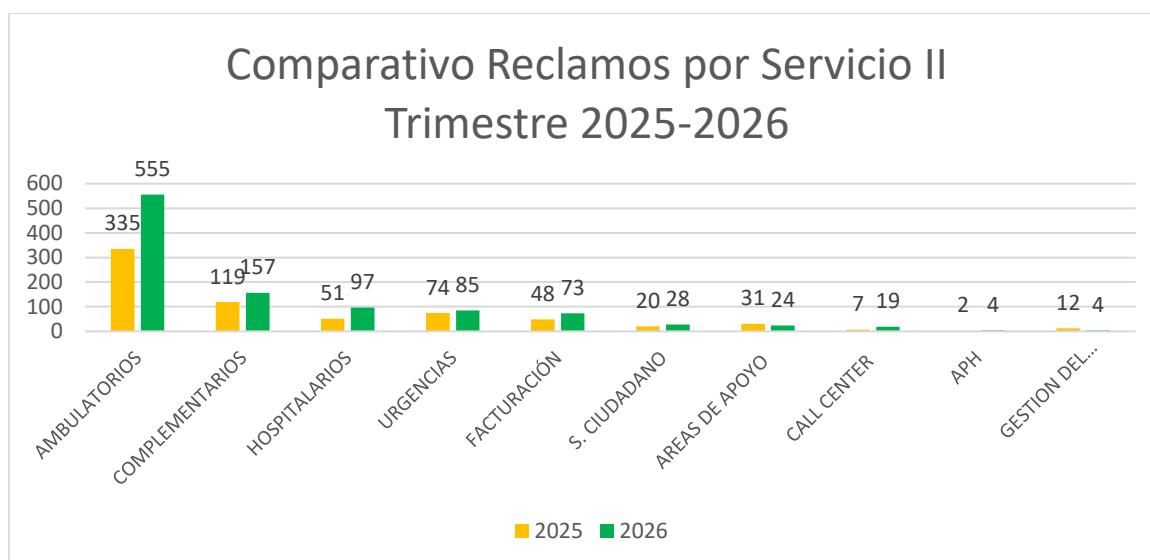
**Tabla 8. Total, Reclamos por servicios II Trimestre 2026**

| SERVICIO           | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL       | % PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS |
|--------------------|------------|------------|------------|-------------|------------------------------------------|
| AMBULATORIOS       | 218        | 180        | 157        | 555         | 53,06%                                   |
| COMPLEMENTARIOS    | 58         | 52         | 47         | 157         | 15,01%                                   |
| HOSPITALARIOS      | 28         | 44         | 25         | 97          | 9,27%                                    |
| URGENCIAS          | 37         | 22         | 26         | 85          | 8,13%                                    |
| FACTURACIÓN        | 25         | 24         | 24         | 73          | 6,98%                                    |
| S. CIUDADANO       | 10         | 11         | 7          | 28          | 2,68%                                    |
| AREAS DE APOYO     | 9          | 11         | 4          | 24          | 2,29%                                    |
| CALL CENTER        | 7          | 6          | 6          | 19          | 1,82%                                    |
| APH                | 2          | 1          | 1          | 4           | 0,38%                                    |
| GESTION DEL RIESGO | 0          | 1          | 3          | 4           | 0,38%                                    |
| <b>TOTAL</b>       | <b>394</b> | <b>352</b> | <b>300</b> | <b>1046</b> | <b>100%</b>                              |

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

Para el segundo trimestre, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en las direcciones de Ambulatorios con un 53,06%, aumentando un 20,13% el promedio en comparación al trimestre pasado de 462 a 555 solicitudes. Seguida del servicio de Complementarios con un 15,01% y 157 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 II Trimestre 2025-2026**



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

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

El servicio de Ambulatorios registró un incremento de 335 reclamos en 2025 a 555 en 2026, lo que representa un aumento absoluto de 220 casos y una variación porcentual aproximada del 65,67%. Esta constituye la diferencia más pronunciada entre los servicios analizados, evidenciando un incremento considerable en las inconformidades asociadas a la atención ambulatoria y la oportunidad de asignación de citas. En consecuencia, este comportamiento sugiere la necesidad de profundizar el análisis de las causas relacionadas con la oportunidad en la atención, asignación de citas, continuidad del servicio y experiencia del usuario.

Los Servicios Complementarios presentaron un comportamiento ascendente al pasar de 119 reclamos en 2025 a 157 en 2026, equivalente a un incremento de 38 casos y el 31,9 %. Aunque el crecimiento fue inferior al observado en Ambulatorios,

continúa siendo una variación relevante que refleja una mayor demanda de gestión sobre procesos diagnósticos y de apoyo terapéutico.

Por su parte, Hospitalarios evidenció uno de los mayores crecimientos proporcionales del análisis. Los reclamos aumentaron de 51 casos en 2025 a 97 en 2026, registrando un incremento absoluto de 46 casos, equivalente al 90,2%. Esta variación representa el mayor crecimiento porcentual entre los cinco principales servicios, lo que indica un aumento importante de las inconformidades relacionadas con la atención intrahospitalaria y amerita un seguimiento específico para identificar oportunidades de mejora entre los servicios.

Urgencias ocupa el cuarto lugar de los servicios mostrando un incremento moderado, pasando de 74 reclamos en 2025 a 85 en 2026, con una variación de 11 casos representando un 14,9%. Aunque el aumento es menor frente a otros servicios, mantiene una tendencia creciente relacionada con factores como tiempos de espera, capacidad instalada o percepción de la atención recibida por los usuarios.

Si bien el número de reclamos en el servicio de Facturación es menor que los mencionados anteriormente, registró un aumento de 48 reclamos en 2025 a 73 en 2026, lo que representa un crecimiento de 25 casos, equivalente al 52,1%. Este comportamiento evidencia un incremento importante en las inconformidades relacionadas con procesos administrativos, autorizaciones, cobros o trámites financieros, aspectos que requieren revisión para optimizar la experiencia del usuario.

#### 1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

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

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS              | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL, TRIMESTRE | % PETICIONES |
|------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------------|--------------|
| OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA                     | 182        | 151        | 131        | 464              | 83,60%       |
| DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA                  | 14         | 12         | 8          | 34               | 6,13%        |
| NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA         | 9          | 8          | 9          | 26               | 4,68%        |
| INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA | 7          | 6          | 4          | 17               | 3,06%        |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA          | 6          | 2          | 5          | 13               | 2,34%        |
| SEGUNDA OPINIÓN AMBULATORIO                          | 0          | 1          | 0          | 1                | 0,18%        |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>218</b> | <b>180</b> | <b>157</b> | <b>555</b>       | <b>100%</b>  |

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

Para el II 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 83,60% con 464 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios la cual presentó un total de 555 reclamos, esta causa evidenció un aumento del 0,43% en comparación del primer trimestre de 2026 el cual se observaron 462 solicitudes, se evidencia un equilibrio mes a mes con un aumento en el mes de abril.

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

| ESPECIALIDADES REITERATIVAS | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL, TRIMESTRE |
|-----------------------------|-------|------|-------|------------------|
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA   | 27    | 27   | 23    | 77               |
| OFTALMOLOGÍA                | 26    | 19   | 19    | 64               |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA        | 19    | 22   | 15    | 56               |
| DERMATOLOGÍA                | 13    | 19   | 14    | 46               |
| NEUROLOGÍA                  | 18    | 11   | 15    | 44               |
| ENDOCRINOLOGÍA              | 12    | 11   | 7     | 30               |
| GASTROENTEROLOGÍA           | 5     | 10   | 10    | 25               |
| NEUMOLOGÍA                  | 7     | 5    | 5     | 17               |
| CARDIOLOGÍA                 | 7     | 5    | 5     | 17               |
| UROLOGÍA                    | 2     | 9    | 4     | 15               |
| MEDICINA ALTERNATIVA        | 7     | 6    | 1     | 14               |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS | 2     | 4    | 6     | 12               |
| MEDICINA INTERNA            | 4     | 4    | 2     | 10               |
| PSIQUIATRIA PEDIATRICA      | 3     | 4    | 3     | 10               |
| MEDICINA GENERAL            | 5     | 4    | 0     | 9                |

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

**Grafica 11. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios II Trimestre 2026**



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

La Grafica 11 corresponde a las 5 especialidades reiterativas en el segundo trimestre de 2026, las cuales corresponden al 61,87% por oportunidad de cita del total de los reclamos del servicio de ambulatorios.

La principal especialidad para este periodo corresponde a Ortopedia y Traumatología que se mantiene en el primer puesto en el periodo, esto debido a la falta de talento humano en las consultas y presentando su mayor aumento en los meses de abril y mayo con una pequeña disminución el mes de junio pasando de 27 solicitudes a 23 reclamos.

La segunda especialidad es Oftalmología que presentó un aumento del 182,86%, pasando de 35 solicitudes a 64 reclamos en el presente periodo a comparación del primer trimestre del 2026, siendo la única especialidad con el mayor crecimiento en barrera de acceso elevando su posición en lo recorrido del año.

#### 1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios

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

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS                 | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL, TRI-MESTRE | % PETICIONES |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|--------------|
| OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX                           | 9         | 10        | 8         | 27                | 27,84%       |
| INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA                     | 7         | 9         | 6         | 22                | 22,68%       |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE | 1         | 7         | 3         | 11                | 11,34%       |
| INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA         | 4         | 5         | 2         | 11                | 11,34%       |
| DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO              | 2         | 4         | 3         | 9                 | 9,28%        |
| SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO                             | 1         | 4         | 0         | 5                 | 5,15%        |
| DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO     | 1         | 1         | 2         | 4                 | 4,12%        |
| ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO          | 2         | 0         | 1         | 3                 | 3,09%        |
| INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN       | 0         | 3         | 0         | 3                 | 3,09%        |
| NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO                  | 1         | 1         | 0         | 2                 | 2,06%        |
| ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA                | 0         | 0         | 0         | 0                 | 0,00%        |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>28</b> | <b>44</b> | <b>25</b> | <b>97</b>         | <b>100%</b>  |

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

En el servicio hospitalario las principales causas de reclamos las presentó la falta de oportunidad en la programación de cirugía con un 27,84% y 27 solicitudes seguido por las inconformidades por la atención del personal de enfermería con un 22.68% y 22 solicitudes en el periodo, principalmente en los hospitales de Meissen

y El Tunal, sobre el total de reclamos recibidos en el segundo trimestre para el servicio de Hospitalización los cuales fueron 97 solicitudes.

Para este trimestre reportado, esta dirección presentó una pequeña disminución de 10,00% en comparación del primer trimestre del 2026, pasando de 30 solicitudes a 27 interposiciones ciudadanas por los diferentes mecanismos de escucha.

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

| PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS                                            | ABRIL    | MAYO      | JUNIO    | TOTAL, TRI-MESTRE | % PETICIONES |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------|-------------------|--------------|
| CIRUGÍA GENERAL                                                       | 4        | 6         | 4        | 14                | 51,85%       |
| CIRUGIA UROLOGICA                                                     | 1        | 1         | 1        | 3                 | 11,11%       |
| CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO) | 2        | 0         | 0        | 2                 | 7,41%        |
| CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA BÁSICA Y AVANZADA                               | 1        | 0         | 1        | 2                 | 7,41%        |
| ANESTESIOLOGÍA                                                        | 0        | 2         | 0        | 2                 | 7,41%        |
| CIRUGÍA NEUROLÓGICA                                                   | 1        | 0         | 0        | 1                 | 3,70%        |
| CIRUGÍA ORTOPEDIA                                                     | 0        | 0         | 1        | 1                 | 3,70%        |
| CIRUGÍA DE MAMA Y TUMORES DE TEJIDOS BLANDOS                          | 0        | 0         | 1        | 1                 | 3,70%        |
| CIRUGÍA ORAL Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL                                   | 0        | 1         | 0        | 1                 | 3,70%        |
| <b>TOTAL</b>                                                          | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>27</b>         | <b>100%</b>  |

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

Este periodo los principales procedimientos que ha generado barreras de acceso es cirugía general con un 51,85%, con un promedio de 5 solicitudes mensuales y cirugía urológica, con una representación de 11,11%, 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 II Trimestre 2026**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS          | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL, TRI-MESTRE | % PETICIONES |
|-----------------------------------------------------|-------|------|-------|-------------------|--------------|
| OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS | 20    | 27   | 23    | 70                | 44,59%       |
| OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS              | 20    | 10   | 8     | 38                | 24,20%       |
| OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN                     | 8     | 3    | 4     | 15                | 9,55%        |
| DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS        | 1     | 5    | 2     | 8                 | 5,10%        |
| NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS               | 4     | 2    | 0     | 6                 | 3,82%        |
| DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA    | 2     | 1    | 2     | 5                 | 3,18%        |
| MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO  | 1     | 2    | 2     | 5                 | 3,18%        |

|                                                           |           |           |           |            |             |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA      | 0         | 0         | 3         | 3          | 1,91%       |
| ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA          | 0         | 1         | 2         | 3          | 1,91%       |
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS                       | 1         | 1         | 0         | 2          | 1,27%       |
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA            | 1         | 0         | 0         | 1          | 0,64%       |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA | 0         | 0         | 1         | 1          | 0,64%       |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>58</b> | <b>52</b> | <b>47</b> | <b>157</b> | <b>100%</b> |

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

Los servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 158 correspondientes a un 15,01% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo aumentando el 31,93% en comparación al primer trimestre del 2026, 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 II Trimestre 2026.**

| OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS                                                                                                           | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL, TRIMESTRE | % PETICIONES |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|--------------|
| ECOCARDIOGRAMA TRANSTORÁCICO                                                                                                                                           | 5         | 12        | 8         | 25               | 65,79%       |
| BIOMETRÍA OCULAR                                                                                                                                                       | 2         | 4         | 4         | 10               | 26,32%       |
| MONITOREO ELECTROCARDIOGRAFICO (HOLTER)                                                                                                                                | 4         | 2         | 2         | 8                | 21,05%       |
| ELECTROCARDIOGRAMA                                                                                                                                                     | 2         | 2         | 3         | 7                | 18,42%       |
| INTERFEROMETRÍA OCULAR                                                                                                                                                 | 2         | 1         | 2         | 5                | 13,16%       |
| CAMPO VISUAL                                                                                                                                                           | 0         | 1         | 2         | 3                | 7,89%        |
| ECOGRAFÍA OCULAR MODO A Y B                                                                                                                                            | 2         | 0         | 1         | 3                | 7,89%        |
| ANGIOGRAFÍA OCULAR                                                                                                                                                     | 1         | 1         | 0         | 2                | 5,26%        |
| ENDOSCOPIA                                                                                                                                                             | 1         | 1         | 0         | 2                | 5,26%        |
| ENDOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAMA, SIALOGRAMA, FISTULOGRAFIA. | 1         | 1         | 0         | 2                | 5,26%        |
| IRIDOTOMÍA                                                                                                                                                             | 0         | 0         | 1         | 1                | 2,63%        |
| ECOCARDIOGRAMA DE STRESS CON PRUEBA DE ESFUERZO O CON PRUEBA FARMACOLOGICA                                                                                             | 0         | 1         | 0         | 1                | 2,63%        |
| TERAPIA DE REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR                                                                                                                               | 0         | 1         | 0         | 1                | 2,63%        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                           | <b>20</b> | <b>27</b> | <b>23</b> | <b>70</b>        | <b>100%</b>  |

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

La oportunidad en el agendamiento de procedimientos complementarios es una de las principales causas de requerimientos ciudadanos en los diferentes periodos con el 44,59% con 70 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=157), principalmente por barreras de acceso en la asignación

de cita de Ecocardiogramas transtorácicos que tiene el porcentaje más alto de especialidades de procedimientos complementarios.

El comportamiento de esta causa aumento en su tendencia pasando de 49 derechos de petición a en el primer trimestre de 2026 a 70 para el segundo trimestre del 2026, representando un 42,86%.

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

| OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA | ABRIL     | MAYO      | JUNIO    | TOTAL, TRIMESTRE | % PETICIONES |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------|----------|------------------|--------------|
| IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS              | 14        | 10        | 7        | 31               | 81,58%       |
| RADIOLOGÍA CONVENCIONAL                       | 3         | 0         | 1        | 4                | 10,53%       |
| TOMOGRFIA COMPUTADA                           | 3         | 0         | 0        | 3                | 7,89%        |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>20</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>38</b>        | <b>100%</b>  |

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

La oportunidad en el agendamiento de imágenes diagnósticas es la segunda causa de requerimientos ciudadanos en los diferentes periodos con el 24,20% con 38 solicitudes, sobre el total de reclamos en el servicio de Complementarios (n=157), principalmente por barreras de acceso en la asignación de cita de Ecografías que tiene el porcentaje más alto de especialidades de por imagenología.

El comportamiento de esta causa aumento en su tendencia pasando de 30 derechos de petición a en el primer trimestre de 2026 a 38 para el segundo trimestre del 2026, representando un 26,67%.

#### 1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

**Tabla 16. Total, Reclamos – Servicio de Urgencias II Trimestre 2026**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS                     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL, TRIMESTRE | % PETICIONES |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|--------------|
| DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS                          | 15        | 7         | 6         | 28               | 32,94%       |
| INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE | 5         | 4         | 7         | 16               | 18,82%       |
| INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO                             | 3         | 7         | 6         | 16               | 18,82%       |
| NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS                       | 6         | 1         | 1         | 8                | 9,41%        |
| INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA              | 4         | 1         | 3         | 8                | 9,41%        |
| OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE         | 1         | 0         | 2         | 3                | 3,53%        |
| SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS                                | 2         | 1         | 0         | 3                | 3,53%        |
| DEMORA EN LOS RESULTADOS DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS         | 1         | 1         | 0         | 2                | 2,35%        |
| DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE                     | 0         | 0         | 1         | 1                | 1,18%        |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>37</b> | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>85</b>        | <b>100%</b>  |

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

Para el servicio de Urgencias el comportamiento en el segundo trimestre de 2026, presenta un leve aumento del 10,77% con 85 solicitudes, a comparación del primer trimestre del 2026, que presentaron 77 reclamos. La principal causa para este periodo son las demoras en la atención de urgencias manteniendo un promedio de 9 solicitudes mensuales en comparación al trimestre pasado, la segunda causa recurrente para esta dirección es la inconformidad con la información al estado de los pacientes y la inconformidad con el diagnóstico con un 18.82% sobre el total de reclamos, estas causas se evidencian principalmente en los hospitales de Meissen y El Tunal.

#### 1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación.

**Tabla 17. Total, Reclamos – Servicio de Facturación II Trimestre 2026**

| CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN         | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL, TRIMESTRE | % PETICIONES |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|--------------|
| DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN                | 12        | 9         | 7         | 28               | 38,36%       |
| ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN                       | 7         | 7         | 9         | 23               | 31,51%       |
| COBRO INCORRECTO                                 | 3         | 4         | 4         | 11               | 15,07%       |
| INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA | 2         | 4         | 4         | 10               | 13,70%       |
| DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO                    | 1         | 0         | 0         | 1                | 1,37%        |
| INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO        | 0         | 0         | 0         | 0                | 0,00%        |
| INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO       | 0         | 0         | 0         | 0                | 0,00%        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>25</b> | <b>24</b> | <b>24</b> | <b>73</b>        | <b>100%</b>  |

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

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el segundo trimestre de 6,98% con 73 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presentó un aumento de 5,80%, las causas de reclamo se mantienen durante todos los periodos evaluados, las cuales son la demora en la atención en la facturación, la inconformidad en la asignación y la orientación a los usuarios, debido en gran parte por la caída del sistema en las unidades de servicios.

#### 1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano.

**Tabla 18. Total, Reclamos – Servicio al Ciudadano II Trimestre 2026**

| SERVICIO AL CIUDADANO                       | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL, TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---------------------------------------------|-------|------|-------|------------------|--------------|
| ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO           | 8     | 6    | 4     | 18               | 64,29%       |
| DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO | 1     | 0    | 1     | 2                | 7,14%        |
| NO ENTREGA DE TURNO                         | 1     | 1    | 0     | 2                | 7,14%        |

|                                                                          |           |           |          |           |             |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-------------|
| NO ATENCIÓN DE RUTA DE LA SALUD                                          | 0         | 2         | 0        | 2         | 7,14%       |
| IMPUNTUALIDAD EN EL SERVICIO DE RUTA DE LA SALUD                         | 0         | 1         | 1        | 2         | 7,14%       |
| INCONFORMIDAD CON PRIORIZACIÓN DE PACIENTES                              | 0         | 1         | 0        | 1         | 3,57%       |
| INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO Y MANEJO DEL CONDUCTOR DE RUTA DE LA SALUD | 0         | 0         | 1        | 1         | 3,57%       |
| <b>TOTAL</b>                                                             | <b>10</b> | <b>11</b> | <b>7</b> | <b>28</b> | <b>100%</b> |

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

Los reclamos para el área de Servicio al Ciudadano durante el segundo trimestre, estuvieron relacionados con la orientación a paciente dentro de las unidades de salud un porcentaje de participación del 64,29% y un aumento sobre esta causa del pasando de 5 reclamos a 18 en el segundo trimestre.

#### 1.4.1.2.7. Reclamos servicios de apoyo.

**Tabla 19. Total, Reclamos Áreas de Apoyo II trimestre 2026**

| ÁREAS DE APOYO                        | ABRIL    | MAYO      | JUNIO    | TOTAL, TRIMESTRE | % PETICIONES |
|---------------------------------------|----------|-----------|----------|------------------|--------------|
| VIGILANCIA                            | 1        | 1         | 3        | 5                | 20,83%       |
| HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL | 3        | 2         | 0        | 5                | 20,83%       |
| MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA       | 1        | 3         | 0        | 4                | 16,67%       |
| SERVICIOS GENERALES                   | 1        | 3         | 0        | 4                | 16,67%       |
| SISTEMAS                              | 2        | 0         | 0        | 2                | 8,33%        |
| ALIMENTOS                             | 1        | 1         | 0        | 2                | 8,33%        |
| PROFESIONAL DE ENLACE                 | 0        | 1         | 0        | 1                | 4,17%        |
| AYUDAS TÉCNICAS                       | 0        | 0         | 1        | 1                | 4,17%        |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>9</b> | <b>11</b> | <b>4</b> | <b>24</b>        | <b>100%</b>  |

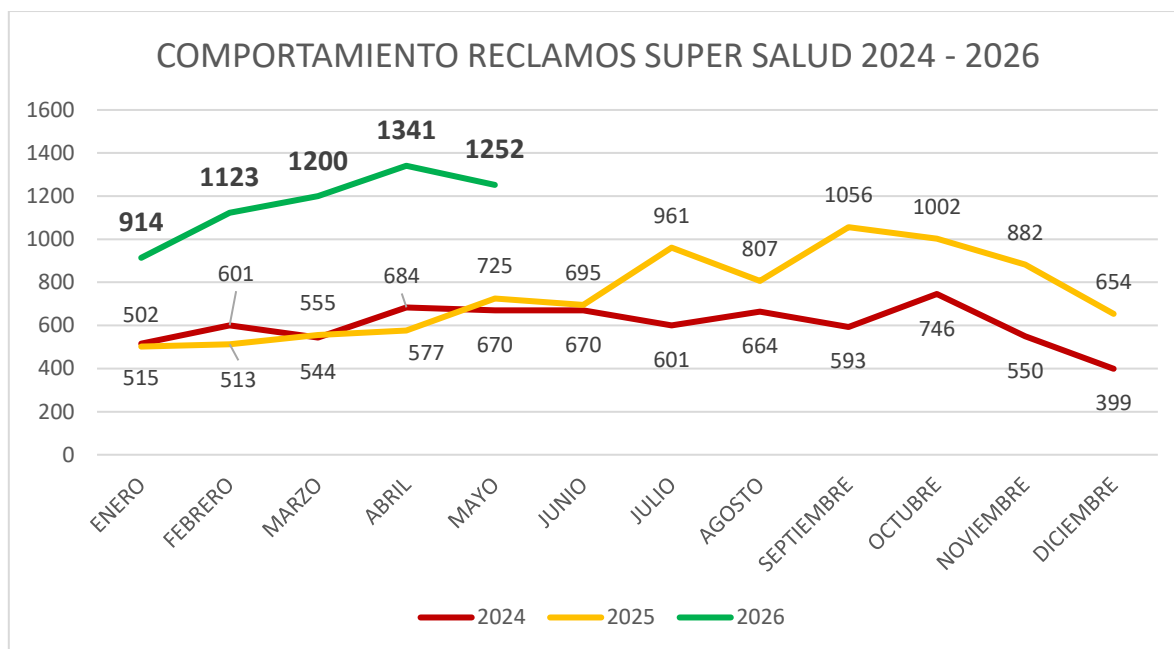
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F II trimestre 2026.

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo disminuyeron, pasando de 27 reclamos a 24 solicitudes en comparación al primer trimestre del 2026, las causas están relacionadas con inconformidades con la prestación de los servicios de vigilancia con el 20,83%, así mismo con la inconformidad en la entrega de historias clínicas, seguido por el Mantenimiento e Infraestructura con el 16,67% y Servicios Generales respectivamente sobre un total de 24 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**



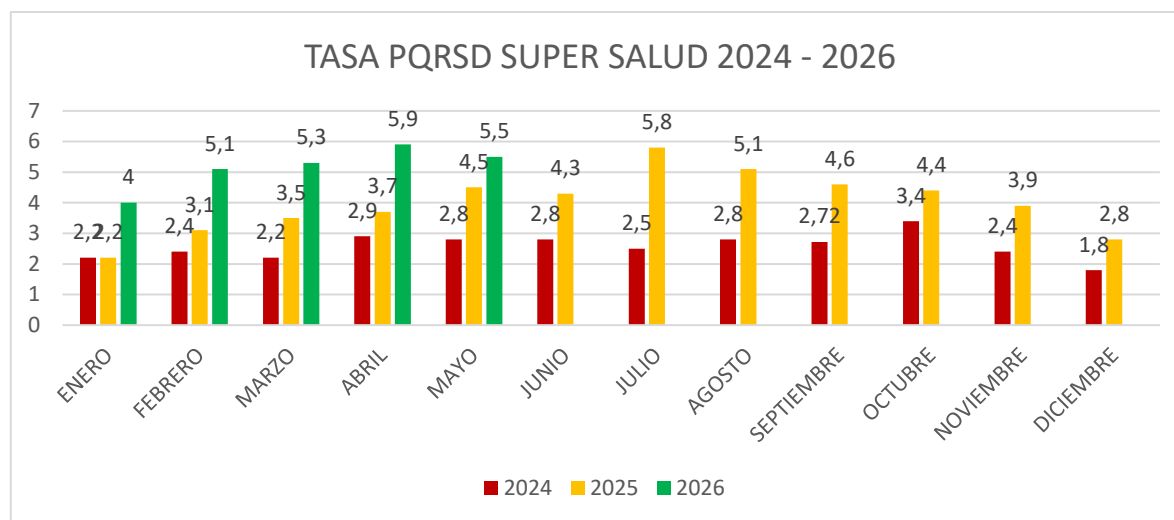
Fuente: Bases de datos Super Salud 2024 – 2026

De acuerdo a la gráfica anterior se analiza los tres últimos periodos que, en términos comparativos, se evidencia una tendencia creciente en el volumen de reclamos ante la Superintendencia Nacional de Salud entre 2024 y 2026. Mientras que en 2024 los valores oscilaron principalmente entre 399 y 746 reclamos, durante 2025 se registró un aumento considerable, alcanzando un máximo de 1.056 casos en septiembre. Por su parte, 2026 presenta los niveles más elevados de toda la serie, con un máximo de 1.341 reclamos en abril.

Asimismo, se observa que los incrementos más pronunciados se concentran en diferentes momentos según el año: en 2024, el mayor aumento se presentó entre marzo y abril; en 2025, entre junio y julio; y en 2026, el crecimiento más significativo se registró entre enero y febrero. Por consiguiente, aunque existen variaciones mensuales, el comportamiento general permite identificar un incremento progresivo de las reclamaciones que llegan a la Superintendencia.

En conclusión, el aumento de los reclamos ante la entidad de control constituye un indicador relevante para el análisis de la gestión institucional, debido a que puede reflejar situaciones que no fueron resueltas oportunamente en los canales internos. Por lo tanto, para ello resulta necesario fortalecer la gestión preventiva y resolutoria de las PQRSD, creando la mesa técnica a través de la resolución 285 del 2026 por parte de la entidad a fin de analizar las causas recurrentes de los reclamos y establecer acciones de mejoramiento que permitan atender las inconformidades de manera oportuna, evitando su escalamiento a instancias externas y contribuyendo al mejoramiento de la experiencia de los usuarios.

### Grafica 13. Comparativo Tasa Reclamos Super Salud 2024 – 2026



Fuente: Bases de datos Super Salud 2024 – 2026

En la gráfica 13 se evidencia una tendencia creciente de la tasa de PQRSD entre 2024 y 2026, especialmente durante el primer semestre. Mientras que en 2024 la tasa se mantuvo principalmente entre 1,8 y 3,4, en 2025 se incrementó hasta alcanzar un máximo de 5,8 en julio. Por su parte, 2026 presenta los valores más altos durante los meses comparables, con un máximo de 5,9 en abril.

Asimismo, se observa que el crecimiento de la tasa no se presenta de manera uniforme. En 2024, el comportamiento más destacado corresponde al aumento registrado entre septiembre y octubre, seguido de una disminución pronunciada al finalizar el año. En 2025, la variación más significativa se presentó entre junio y julio, cuando la tasa pasó de 4,3 a 5,8. Por su parte, en 2026, el incremento más pronunciado se registró entre enero y febrero, al pasar de 4,0 a 5,1, seguido de un crecimiento progresivo hasta alcanzar el máximo de 5,9 en abril.

En consecuencia a lo anterior el comportamiento de la tasa evidencia que 2026 presenta una mayor presión relativa de PQRSD desde el inicio del año, superando los registros observados en 2024 y 2025 durante los meses comparables. Por

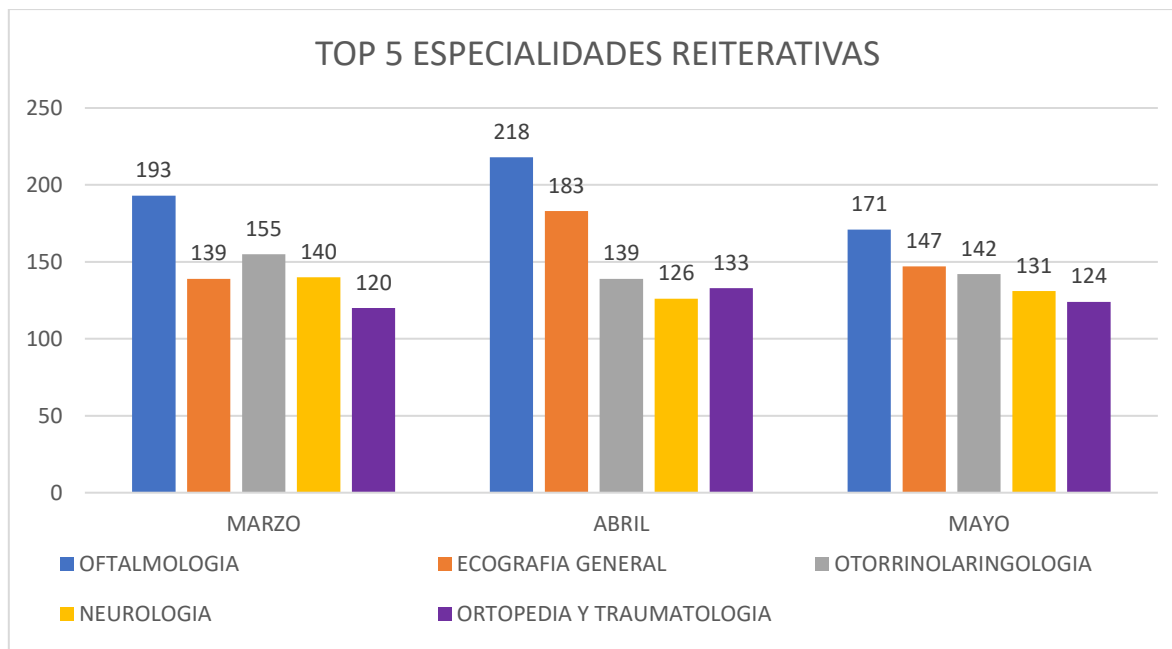
consiguiente, este indicador constituye un elemento relevante para evaluar la magnitud de las inconformidades en relación con el tamaño de la población o volumen de servicios prestados, permitiendo realizar comparaciones más objetivas entre periodos. En este sentido, el incremento sostenido de la tasa durante los últimos años refuerza la necesidad de fortalecer la gestión preventiva de las PQRSD, identificar las causas recurrentes y establecer acciones de mejora orientadas a reducir la generación y escalamiento de las inconformidades.

**Tabla 20. Especialidades de Reclamos por oportunidad Super Salud 2026**

| SERVICIO                  | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | TOTAL, TRIMESTRE |
|---------------------------|-------|---------|-------|-------|------|------------------|
| OFTALMOLOGIA              | 142   | 186     | 193   | 218   | 171  | 582              |
| ECOGRAFIA GENERAL         | 135   | 117     | 139   | 183   | 147  | 469              |
| OTORRINOLARINGOLOGIA      | 110   | 116     | 155   | 139   | 142  | 436              |
| NEUROLOGIA                | 94    | 95      | 140   | 126   | 131  | 397              |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA | 74    | 96      | 120   | 133   | 124  | 377              |
| MEDICINA GENERAL          | 75    | 84      | 128   | 130   | 97   | 355              |
| ECOCARDIOGRAMA TT         | 80    | 83      | 85    | 121   | 110  | 316              |
| PSICOLOGIA                | 31    | 72      | 98    | 87    | 97   | 282              |
| DERMATOLOGIA              | 58    | 66      | 86    | 88    | 105  | 279              |
| GASTROENTEROLOGIA         | 58    | 72      | 78    | 90    | 82   | 250              |
| ENDOCRINOLOGIA            | 58    | 50      | 78    | 78    | 81   | 237              |
| RADIOGRAFIAS              | 40    | 36      | 64    | 75    | 90   | 229              |
| ODONTOLOGIA               | 38    | 61      | 72    | 88    | 68   | 228              |
| PEDIATRIA                 | 33    | 56      | 52    | 70    | 73   | 195              |
| PSIQUIATRIA PEDIATRICA    | 11    | 62      | 63    | 53    | 73   | 189              |

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

Lo anterior presenta el comportamiento de las cinco especialidades con mayor recurrencia durante los meses de marzo, abril y mayo. En términos generales, se observa que Oftalmología concentra el mayor número de casos en los tres meses analizados, mientras que Ortopedia y Traumatología registra los valores más bajos. Asimismo, abril constituye el mes con mayor nivel de recurrencia en la mayoría de las especialidades, aunque posteriormente se evidencia una disminución general en mayo.

En el mes de marzo, Oftalmología registró 193 casos, posicionándose como la especialidad con mayor recurrencia. Le siguieron Otorrinolaringología con 155 casos, Ecografía General con 139, Neurología con 140 y Ortopedia y Traumatología con 120 casos. En este mes, la diferencia entre la especialidad con mayor y menor número de casos fue de 73 registros, lo que evidencia una concentración significativa de la recurrencia en Oftalmología.

Durante abril, se presentó un incremento generalizado en las principales especialidades. Oftalmología alcanzó 218 casos, aumentando en 25 registros frente a marzo, equivalente a un crecimiento aproximado del 13 %. De igual manera, Ecografía General pasó de 139 a 183 casos, registrando un incremento de 44 casos, equivalente al 31,7 %, siendo esta la variación positiva más pronunciada del periodo. Por su parte, Ortopedia y Traumatología aumentó de 120 a 133 casos, mientras que Neurología pasó de 140 a 126 casos, presentando una

disminución. En consecuencia, abril se consolidó como el mes de mayor concentración de casos para la mayoría de las especialidades analizadas.

En mayo, se observa una disminución general en todas las especialidades respecto al mes anterior. Oftalmología pasó de 218 a 171 casos, presentando una reducción de 47 registros, equivalente aproximadamente al 21,6 %, constituyéndose en la disminución absoluta más significativa del periodo. Asimismo, Ecografía General descendió de 183 a 147 casos, mientras que Otorrinolaringología disminuyó de 139 a 142 casos, presentando en este último caso una variación mínima. Neurología pasó de 126 a 131 casos y Ortopedia y Traumatología de 133 a 124 casos, mostrando comportamientos relativamente estables frente a las variaciones observadas en las demás especialidades.

En términos generales, Oftalmología se mantuvo como la especialidad con mayor número de casos reiterativos durante los tres meses, con un máximo de 218 registros en abril. Por su parte, Ecografía General presentó el crecimiento más significativo entre marzo y abril, mientras que en mayo experimentó una reducción importante. Asimismo, abril se caracterizó por un incremento general de la recurrencia, seguido de una disminución en mayo, lo que podría indicar una concentración temporal de la demanda o de las dificultades relacionadas con la asignación y prestación de estos servicios.

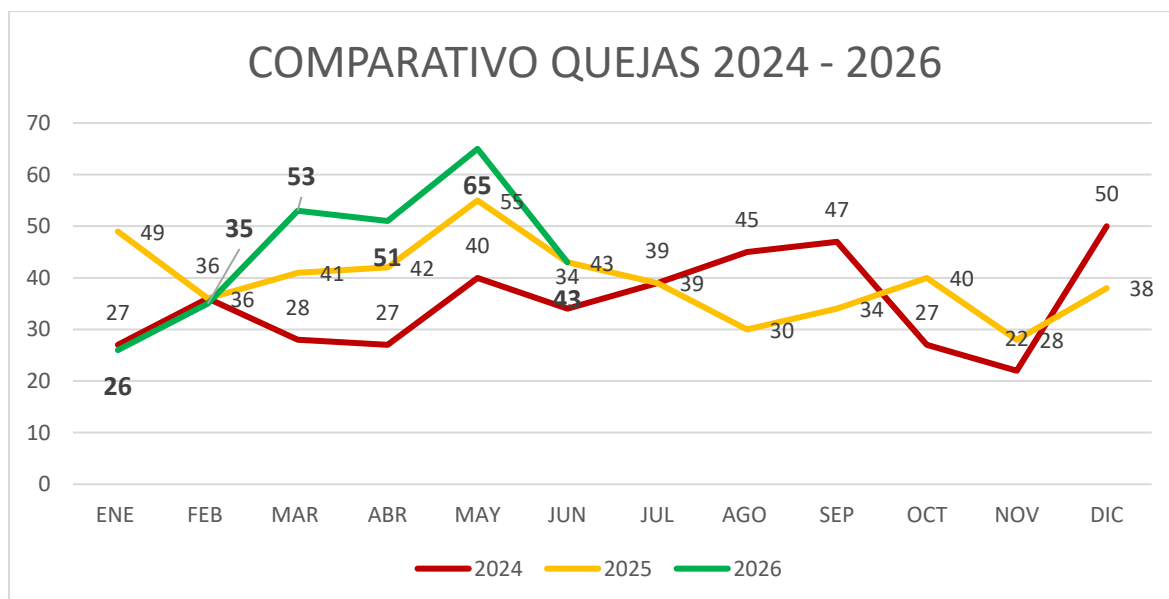
En conclusión, los resultados permiten identificar a Oftalmología, Ecografía General y Otorrinolaringología como las especialidades que requieren una atención prioritaria dentro del análisis de recurrencia. Las causas se profundizan en la mesa técnica de PQRSD-F mensualmente, con las áreas involucradas las cuales generan estrategias gerenciales para la mitigación de barreras de acceso a los pacientes. Este análisis se menciona más adelante las cuales contribuyen a orientar acciones de mejora específicas y a prevenir la repetición de situaciones que generan nuevas solicitudes por parte de los usuarios.

#### 1.4.2. Quejas II 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 II de 2026, se recibieron 161 quejas, correspondiente al 9,38% del total de las manifestaciones (n=1.716), mientras que para el primer trimestre del 2026 esta tipología correspondió al 7,64% (n=114) sobre un total de 1.492 PQRSD-F.

Grafica 15. Quejas 2024-2026



La gráfica 12 ilustra una comparación mes a mes del número total de quejas presentadas durante los años 2024 al 2026 con corte al segundo 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 mayo a junio.

Estas manifestaciones corresponden al trato inadecuado y atención deshumanizada por parte de los funcionarios o colaboradores hacia los usuarios que asisten a los servicios de salud, el comportamiento de estos casos para este periodo se aumenta en comparación del primer trimestre del 2026 con un repunte del 41,23% pasando de 114 a 161 quejas.

Al realizar un análisis detallado, de enero a febrero 2026, 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 2026

#### 1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2026

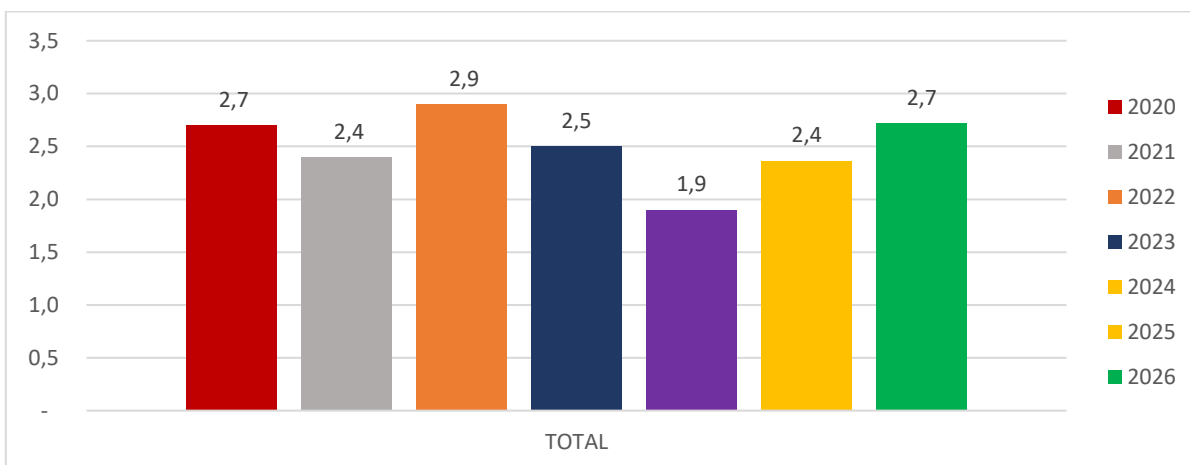
Tabla 21. Tasa Quejas 2020-2026

| 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 | 2,4 | 3,2 | 2,7 |     |     |     |     |     |     | 2,7 |

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

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



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D II 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 2,7 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.

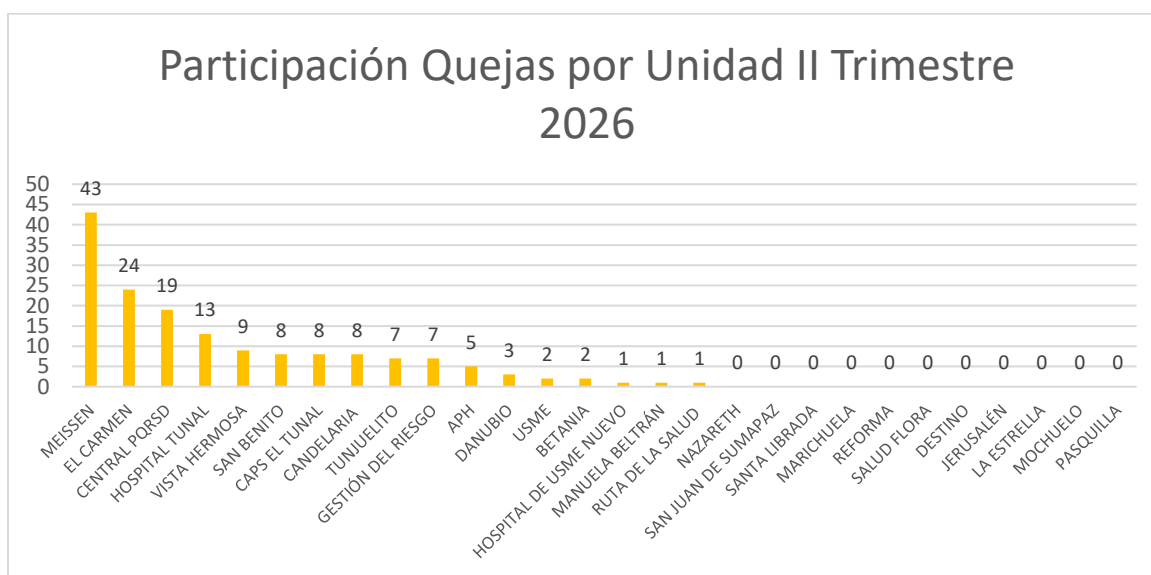
Tabla 22. Total, Quejas Por Unidad II Trimestre 2026

| UNIDAD         | TOTAL, TRIMESTRE 2026 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|----------------|-----------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| MEISSEN        | 43                    | 26,71%                       | 71.405               | 0,06%                          |
| EL CARMEN      | 24                    | 14,91%                       | 38.620               | 0,06%                          |
| CENTRAL PQRS-D | 19                    | 11,80%                       | 0                    | N/A                            |
| HOSPITAL TUNAL | 13                    | 8,07%                        | 28.539               | 0,05%                          |
| VISTA HERMOSA  | 9                     | 5,59%                        | 58.953               | 0,02%                          |

|                        |            |             |                |              |
|------------------------|------------|-------------|----------------|--------------|
| SAN BENITO             | 8          | 4,97%       | 24.146         | 0,03%        |
| CAPS EL TUNAL          | 8          | 4,97%       | 71.407         | 0,01%        |
| CANDELARIA             | 8          | 4,97%       | 76.751         | 0,01%        |
| TUNJUELITO             | 7          | 4,35%       | 3.313          | 0,21%        |
| GESTIÓN DEL RIESGO     | 7          | 4,35%       | 0              | N/A          |
| APH                    | 5          | 3,11%       | 0              | N/A          |
| DANUBIO                | 3          | 1,86%       | 29.579         | 0,01%        |
| USME                   | 2          | 1,24%       | 7.001          | 0,03%        |
| BETANIA                | 2          | 1,24%       | 21.935         | 0,01%        |
| HOSPITAL DE USME NUEVO | 1          | 0,62%       | 11.393         | 0,01%        |
| MANUELA BELTRÁN        | 1          | 0,62%       | 40.933         | 0,00%        |
| RUTA DE LA SALUD       | 1          | 0,62%       | 0              | N/A          |
| NAZARETH               | 0          | 0,00%       | 2.427          | 0,00%        |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ    | 0          | 0,00%       | 1.207          | 0,00%        |
| SANTA LIBRADA          | 0          | 0,00%       | 4.990          | 0,00%        |
| MARICHUELA             | 0          | 0,00%       | 57.462         | 0,00%        |
| REFORMA                | 0          | 0,00%       | 5.521          | 0,00%        |
| SALUD FLORA            | 0          | 0,00%       | 5.056          | 0,00%        |
| DESTINO                | 0          | 0,00%       | 2.036          | 0,00%        |
| JERUSALÉN              | 0          | 0,00%       | 1.236          | 0,00%        |
| LA ESTRELLA            | 0          | 0,00%       | 136            | 0,00%        |
| MOCHUELO               | 0          | 0,00%       | 3.549          | 0,00%        |
| PASQUILLA              | 0          | 0,00%       | 1.732          | 0,00%        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>161</b> | <b>100%</b> | <b>569.327</b> | <b>0,03%</b> |

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

## Grafica 17. Cantidad de quejas por unidad II Trimestre 2026



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

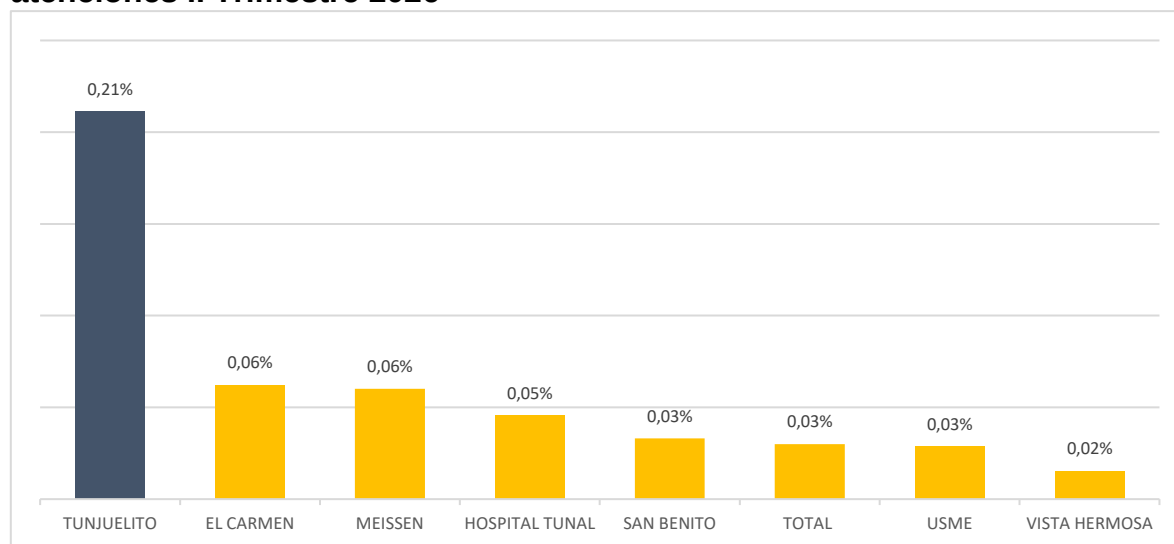
De acuerdo a la gráfica 17 sobre la cantidad de quejas por unidad en el segundo trimestre se evidencia que existe una alta concentración de atenciones deshumanizadas en los hospitales de Meissen y El Carmen y sumando 67 quejas las cuales representan un acumulado del 41,61% del total de quejas en este periodo (n=161).

El hospital de Meissen es una unidad recurrente durante los dos últimos periodos en cuanto atenciones deshumanizadas, se registra un aumento en el comportamiento de las quejas del 79,17% en comparación del primer trimestre, concentrando la mayoría de deshumanizaciones en el servicio de Hospitalización (n=17), así mismo en las áreas de Urgencias (n=9) y Facturación (n=6).

El centro de salud de El Carmen es la segunda unidad con mayor cantidad de Quejas pasando de 7 atenciones deshumanizadas a 24 principalmente en el área de Facturación la cual tuvo 9 Quejas.

Por su parte el Hospital de El Tunal es la tercera unidad con mayor cantidad de Quejas con 13 atenciones deshumanizadas en el periodo, donde el área de Urgencias es el primer servicio dentro de las manifestaciones ciudadanas, aumentando el 62,50% en comparación al primer trimestre.

### Grafica 18. % de participación de Quejas por unidad de acuerdo a número de atenciones II Trimestre 2026



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

La gráfica 18 menciona el porcentaje de participación de quejas por unidad frente a las atenciones recibidas, mostrando el hospital de Tunjuelito como la unidad que tiene mayor impacto en comparación a las demás, con 3.313 atenciones y 7 casos reportados en el presente periodo representando el 0.21%, seguida del centro de salud El Carmen con el 0.06% de participación con 36.620 atenciones y 24 quejas.

Teniendo en cuenta el número de Atenciones en el periodo las cuales son 569.327 y 161 quejas en el periodo, representa que 3 usuarios se quejaron por el trato recibido durante la prestación de servicios por cada 10.000 atenciones.

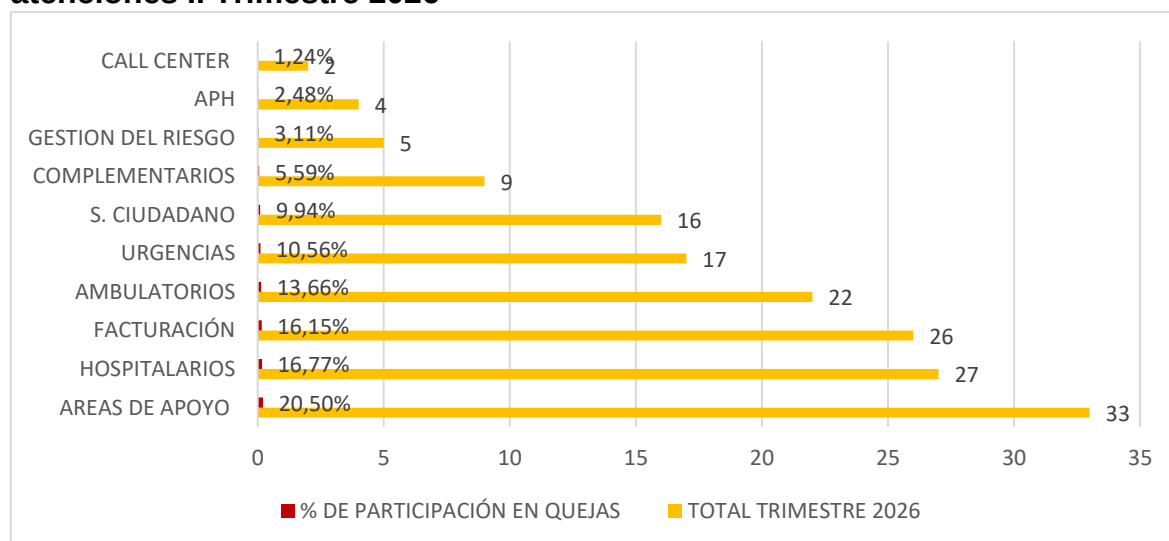
### 1.4.2.3. Quejas por servicios

**Tabla 23. Total, Quejas Por Servicio II Trimestre 2026**

| SERVICIO           | TOTAL, TRIMESTRE 2026 | % DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS |
|--------------------|-----------------------|------------------------------|
| AREAS DE APOYO     | 33                    | 20,50%                       |
| HOSPITALARIOS      | 27                    | 16,77%                       |
| FACTURACIÓN        | 26                    | 16,15%                       |
| AMBULATORIOS       | 22                    | 13,66%                       |
| URGENCIAS          | 17                    | 10,56%                       |
| S. CIUDADANO       | 16                    | 9,94%                        |
| COMPLEMENTARIOS    | 9                     | 5,59%                        |
| GESTION DEL RIESGO | 5                     | 3,11%                        |
| APH                | 4                     | 2,48%                        |
| CALL CENTER        | 2                     | 1,24%                        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>161</b>            | <b>100%</b>                  |

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

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



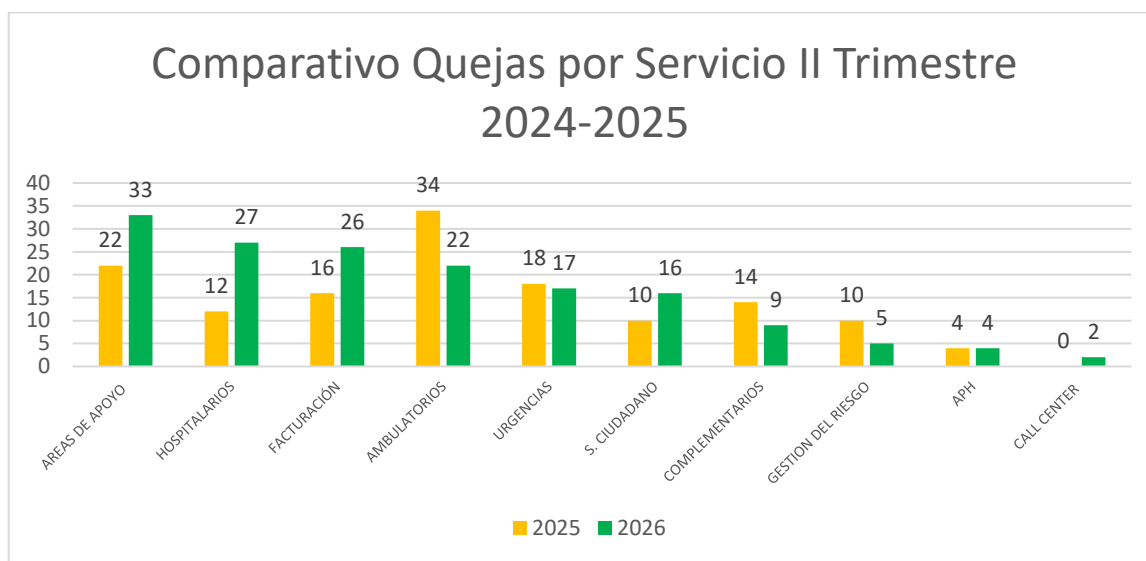
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F II trimestre 2026.

La gráfica 19 presenta una distribución de las quejas recibidas durante el segundo trimestre de 2026, detalladas por tipo de servicio, en ella se observa una clara concentración de quejas en los servicios de las Áreas de Apoyo y Hospitalización.

Estos dos servicios concentran la mayor cantidad de atenciones deshumanizadas con el 37,27% del total de las quejas reportadas en el periodo las cuales son 161 casos.

Los servicios de Facturación y Ambulatorios ocupan el tercer y cuarto puesto con 26 y 27 atenciones deshumanizadas principalmente en las unidades de Meissen y El Carmen.

## Grafica 20. Total, Quejas Por Servicio II Trimestre 2025-2026



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

La anterior gráfica representa un comparativo del número de quejas recibidas en los diferentes servicios prestados en el segundo periodo de los años 2025 y 2026.

El análisis comparativo de las quejas por servicio durante el segundo trimestre de 2025 y 2026 evidencia un comportamiento mixto. Mientras algunos servicios presentaron incrementos importantes en el número de quejas, otros registraron disminuciones, lo que permite identificar diferentes niveles de variación y posibles áreas prioritarias para el análisis de las causas de insatisfacción de los usuarios.

En primer lugar, el servicio de Áreas de Apoyo presentó el incremento más significativo en términos absolutos, al pasar de 22 quejas en 2025 a 33 en 2026, lo que representa un aumento de 11 casos, equivalente al 50%. Este comportamiento lo posiciona como el servicio con mayor número de quejas en 2026 y evidencia un crecimiento importante en las inconformidades asociadas a los procesos o servicios de apoyo.

Por su parte, el servicio Hospitalario registró un aumento de 12 a 27 quejas, lo que representa una variación absoluta de 15 casos y un incremento porcentual del

125%. En términos relativos, esta constituye una de las variaciones más pronunciadas de la gráfica, por lo que resulta pertinente profundizar en las causas que originaron el aumento de las inconformidades relacionadas con la atención hospitalaria.

Asimismo, el servicio de Facturación presentó un incremento importante, pasando de 16 quejas en 2025 a 26 en 2026, equivalente a un aumento de 10 casos y una variación del 62,5%. Este resultado evidencia un crecimiento significativo de las inconformidades relacionadas con procesos administrativos y financieros, por lo que se hace necesario revisar posibles dificultades en la información suministrada, los trámites o la atención de los usuarios.

En contraste, el servicio Ambulatorio presentó una disminución considerable, pasando de 34 quejas en 2025 a 22 en 2026, lo que representa una reducción de 12 casos, equivalente al 35,3%. Este comportamiento constituye la disminución más significativa en términos absolutos entre los servicios analizados y puede reflejar una mejora en los procesos de atención ambulatoria o una reducción de las situaciones que generaban inconformidad durante el periodo anterior.

### 1.4.3. Felicitaciones II Trimestre 2026

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

En el II trimestre de 2026, se recibieron 175 felicitaciones, correspondiente al 10,20% del total de las manifestaciones (n=1.716), mientras que para el año 2025 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 8,18% (n=122) sobre un total de 1.492 PQRSD-F.

**Grafica 21. Felicitaciones 2024 - 2026**



Al realizar la comparación, empezando con el año 2024 presentó el mayor valor puntual de felicitaciones, con 106 casos en abril, siendo este el máximo de toda la serie analizada debido a la activación del servicio de Ruta de la Salud. Por su parte, 2025 se caracterizó por una mayor variabilidad, con dos picos importantes de 80 felicitaciones en julio y septiembre, intercalados con disminuciones pronunciadas, especialmente en febrero y agosto.

En contraste con el 2026 evidencia una tendencia favorable durante el primer semestre, especialmente entre marzo y mayo, periodo en el que las felicitaciones aumentaron de 36 a 74 casos. Asimismo, aunque en junio se presentó una reducción, el nivel de felicitaciones se mantuvo superior al registrado en enero y marzo, lo que refleja un comportamiento positivo en el reconocimiento de los usuarios hacia los servicios recibidos.

El comportamiento de las felicitaciones evidencia una dinámica fluctuante, con incrementos significativos en diferentes momentos según cada año. Por consiguiente, los periodos de mayor concentración de felicitaciones pueden constituir una fuente importante para identificar buenas prácticas institucionales y factores asociados a una experiencia positiva del usuario. En este sentido, resulta pertinente analizar las causas que originan estos reconocimientos y fortalecer las prácticas exitosas que contribuyen a mejorar la calidad, la humanización y la satisfacción en la prestación de los servicios.

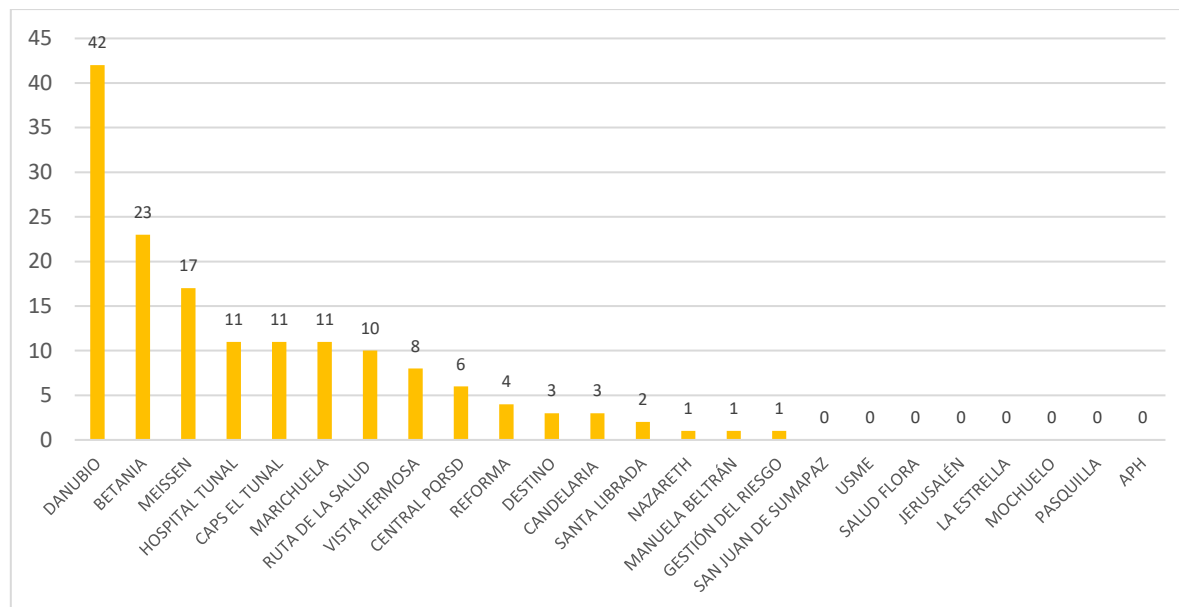
### 1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios

**Tabla 24. Total, Felicitaciones por unidad de servicios de salud II Trimestre 2026.**

| UNIDAD                 | TRIMESTRE 2026 | % DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES | NÚMERO DE ATENCIONES | % PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES |
|------------------------|----------------|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| DANUBIO                | 42             | 24,00%                               | 29.579               | 0,14%                          |
| BETANIA                | 23             | 13,14%                               | 21.935               | 0,10%                          |
| MEISSEN                | 17             | 9,71%                                | 71.405               | 0,02%                          |
| HOSPITAL TUNAL         | 11             | 6,29%                                | 28.539               | 0,04%                          |
| CAPS EL TUNAL          | 11             | 6,29%                                | 71.407               | 0,02%                          |
| MARICHUELA             | 11             | 6,29%                                | 57.462               | 0,02%                          |
| ruta de la salud       | 10             | 5,71%                                | N/A                  | N/A                            |
| SAN BENITO             | 9              | 5,14%                                | 24.146               | 0,04%                          |
| VISTA HERMOSA          | 8              | 4,57%                                | 58.953               | 0,01%                          |
| TUNJUELITO             | 6              | 3,43%                                | 3.313                | 0,18%                          |
| CENTRAL PQRS           | 6              | 3,43%                                | N/A                  | N/A                            |
| HOSPITAL DE USME NUEVO | 5              | 2,86%                                | 11.393               | 0,04%                          |
| REFORMA                | 4              | 2,29%                                | 5.521                | 0,07%                          |
| DESTINO                | 3              | 1,71%                                | 2.036                | 0,15%                          |
| CANDELARIA             | 3              | 1,71%                                | 76.751               | 0,00%                          |
| SANTA LIBRADA          | 2              | 1,14%                                | 4.990                | 0,04%                          |
| EL CARMEN              | 1              | 0,57%                                | 38.620               | 0,00%                          |
| NAZARETH               | 1              | 0,57%                                | 2.427                | 0,04%                          |
| MANUELA BELTRÁN        | 1              | 0,57%                                | 40.933               | 0,00%                          |
| GESTIÓN DEL RIESGO     | 1              | 0,57%                                | N/A                  | N/A                            |
| SAN JUAN DE SUMAPAZ    | 0              | 0,00%                                | 1.207                | 0,00%                          |
| USME                   | 0              | 0,00%                                | 7.001                | 0,00%                          |
| SALUD FLORA            | 0              | 0,00%                                | 5.056                | 0,00%                          |
| JERUSALÉN              | 0              | 0,00%                                | 1.236                | 0,00%                          |
| LA ESTRELLA            | 0              | 0,00%                                | 136                  | 0,00%                          |
| MOCHUELO               | 0              | 0,00%                                | 3.549                | 0,00%                          |
| PASQUILLA              | 0              | 0,00%                                | 1.732                | 0,00%                          |
| APH                    | 0              | 0,00%                                | N/A                  | N/A                            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>175</b>     | <b>100%</b>                          | <b>569.327</b>       | <b>0,03%</b>                   |

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

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



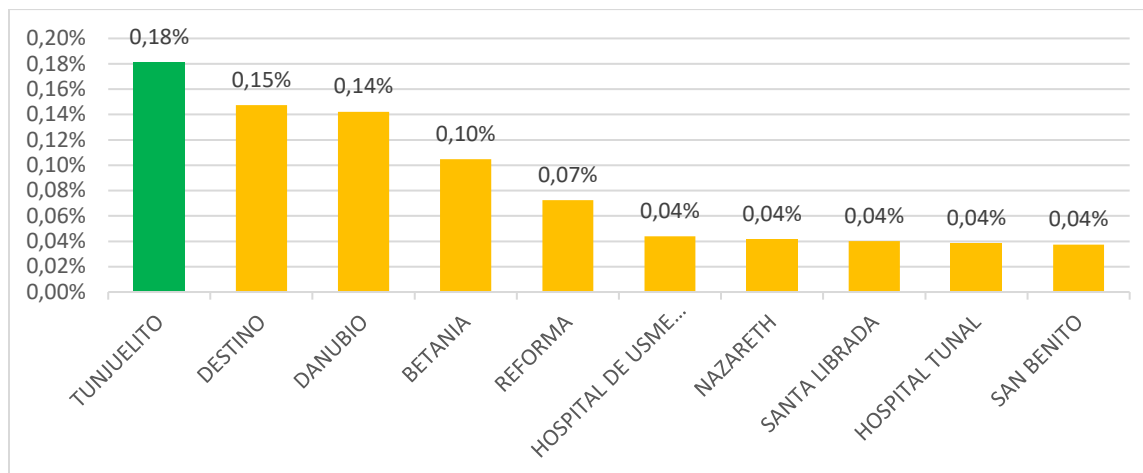
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F II trimestre 2026.

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 24,00% sobre el total (n=175) de reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios

En los que respecta a la unidad de Betania, ocupa el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 13,14% del total de felicitaciones en el periodo principalmente concentradas en el área de consulta externa en los servicios prestados. Esta unidad aumento el porcentaje de felicitaciones en un 155,56% en comparación del primer trimestre 2026, pasando de 9 felicitaciones a 23 en el actual periodo.

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



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

Las unidades con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden a el hospital de Tunjuelito con el 0,18%, 6 felicitaciones y 3.313 atenciones, así mismo el centro de salud Destino que obtiene el 0,15% de participación con 2.036 atenciones y 3 reconocimiento por la labor del cuerpo médico ambulatorio.

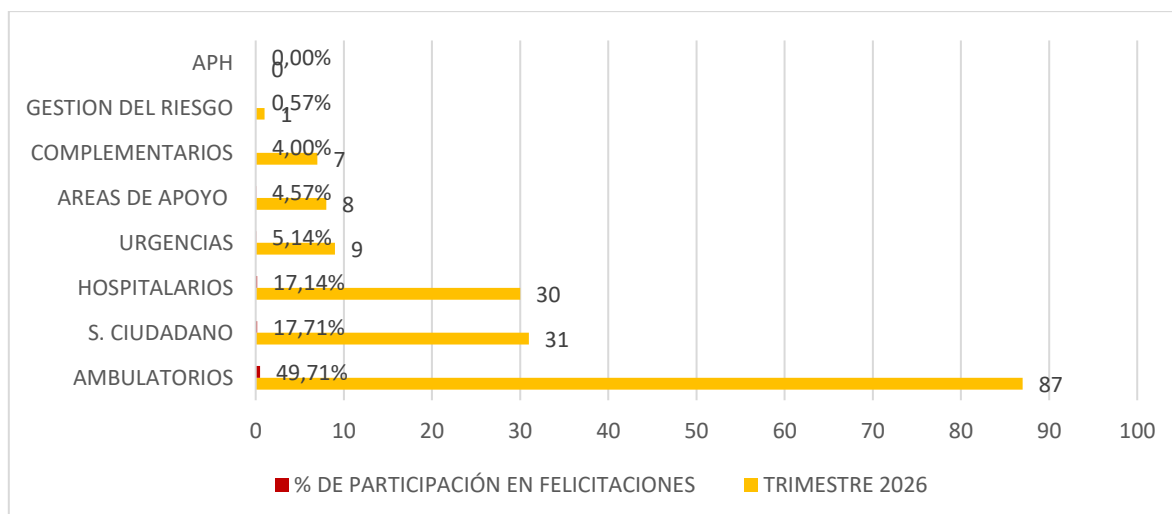
#### 1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

**Tabla 25. Total, Felicitaciones por servicio II Trimestre 2026**

| SERVICIO           | TRIMESTRE 2026 | % DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES |
|--------------------|----------------|--------------------------------------|
| AMBULATORIOS       | 87             | 49,71%                               |
| S. CIUDADANO       | 31             | 17,71%                               |
| HOSPITALARIOS      | 30             | 17,14%                               |
| URGENCIAS          | 9              | 5,14%                                |
| AREAS DE APOYO     | 8              | 4,57%                                |
| COMPLEMENTARIOS    | 7              | 4,00%                                |
| FACTURACIÓN        | 2              | 1,14%                                |
| GESTION DEL RIESGO | 1              | 0,57%                                |
| APH                | 0              | 0,00%                                |
| CALL CENTER        | 0              | 0,00%                                |
| <b>TOTAL</b>       | <b>175</b>     | <b>100%</b>                          |

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

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

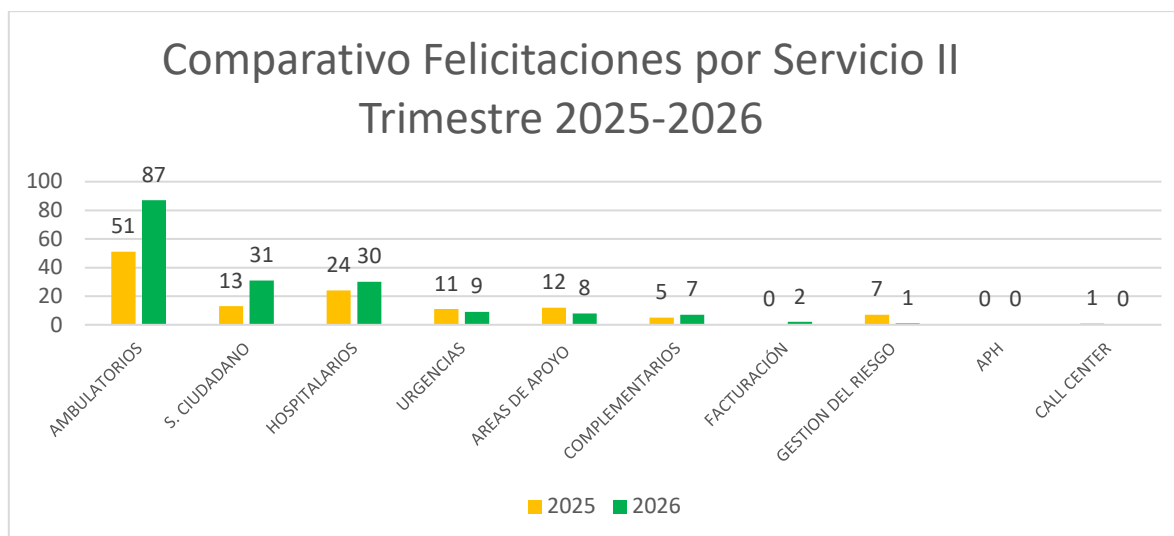


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRS-D-F II trimestre 2026.

La gráfica 24 observa el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el segundo 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 II Trimestre 2026**



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

La gráfica 22 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 positiva en el número de felicitaciones en lo recorrido del tiempo.

El servicio que mayor impacto obtuvo en el trimestre fue Ambulatorios, aumentando notoriamente en este periodo pasando de 51 felicitaciones a 87 felicitaciones, debido a la buena atención de los profesionales de la salud en consulta.

En cuanto al servicio que mostro una mayor disminución de felicitaciones se encuentran las áreas de apoyo con el 33.33% menos en comparación con el segundo periodo del 2025.

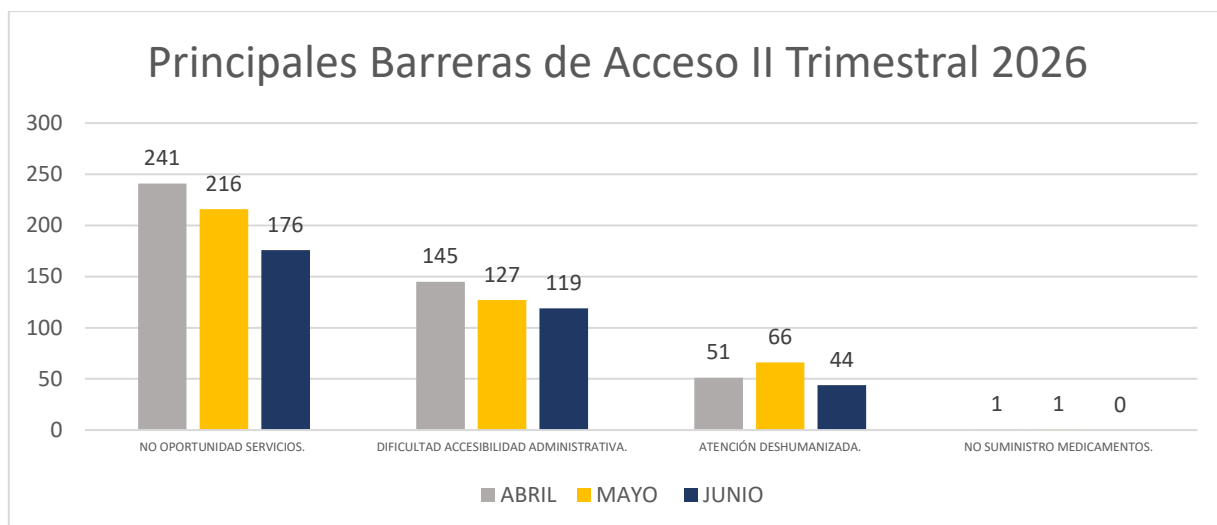
## 1.5. Barreras de Acceso

**Tabla 26. Barreras de acceso II Trimestre 2026**

| BARRERA DE ACCESO                                | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL, TRIMESTRE | % PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD |
|--------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------------|--------------------------------|
| NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.                        | 241        | 216        | 176        | 633              | 52,44%                         |
| DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.         | 145        | 127        | 119        | 391              | 32,39%                         |
| ATENCIÓN DESHUMANIZADA.                          | 51         | 66         | 44         | 161              | 13,34%                         |
| PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.                   | 3          | 7          | 4          | 14               | 1,16%                          |
| PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA). | 3          | 1          | 0          | 4                | 0,33%                          |
| NEGACIÓN SERVICIOS.                              | 1          | 0          | 1          | 2                | 0,17%                          |
| NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.                      | 1          | 1          | 0          | 2                | 0,17%                          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>445</b> | <b>418</b> | <b>344</b> | <b>1207</b>      | <b>100%</b>                    |

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

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



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

**Tabla 27. Comparativo Barreras de acceso por oportunidad, acceso y humanización II Trimestre 2026**

| AÑO                      |                                                                 | ABRIL   | MAYO    | JUNIO   |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| 2025                     | No PETICIONES POR AC-<br>CESO, OPORTUNIDAD Y<br>DESHUMANIZACIÓN | 247     | 271     | 222     |
|                          | No DE ATENCIONES                                                | 178.099 | 172.119 | 176.903 |
|                          | TASA *10000                                                     | 13,87   | 15,74   | 12,55   |
| 2026                     | No PETICIONES POR AC-<br>CESO, OPORTUNIDAD Y<br>DESHUMANIZACIÓN | 302     | 311     | 192     |
|                          | No DE ATENCIONES                                                | 210.856 | 202.081 | 156.390 |
|                          | TASA *10000                                                     | 14,32   | 15,39   | 12,28   |
| NUMERADOR                |                                                                 | 0,45    | -0,36   | -0,27   |
| DENOMINADOR              |                                                                 | 13,87   | 15,74   | 12,55   |
| RESULTADO IGENCIA ACTUAL |                                                                 | 3,27%   | -2,26%  | -2,17%  |

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial II trimestre 2026.

Para el segundo trimestre de 2026, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un 52,44% (n=633) sobre el total de peticiones del trimestre que presentaron causales de inconformidad entre los usuarios (n=1.207), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 32,39% con 391 motivos y la atención deshumanizada con el 13,34% (n=161).

De acuerdo a la tabla 27 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del segundo 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 0,71% en la tasa de interposición ciudadana vinculada a estas causas en el II trimestre 2026.

## 1.6. Trámites y servicios

**Tabla 28. Trámites y servicios registrados II Trimestre 2026.**

| No    | TRÁMITE                                                     | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|-------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------|
| 1     | EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO                                  | 2     | 7    | 9     | 18    |
| 2     | ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD | 371   | 361  | 302   | 1034  |
| 3     | CONCEPTO SANITARIO                                          | 0     | 0    | 1     | 1     |
| 4     | HISTORIA CLÍNICA                                            | 1     | 1    | 0     | 2     |
| 5     | CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN                                    | 0     | 0    | 0     | 0     |
| 6     | VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS                 | 0     | 0    | 0     | 0     |
| 7     | IMÁGENES DIAGNOSTICAS                                       | 20    | 27   | 23    | 70    |
| 8     | TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES                 | 1     | 12   | 6     | 19    |
| 9     | DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS         | 1     | 1    | 0     | 2     |
| 10    | URGENCIAS                                                   | 37    | 22   | 26    | 85    |
| 11    | CERTIFICADO DE NACIDO VIO                                   | 0     | 0    | 0     | 0     |
| 12    | VACUNACIÓN HUMANA                                           | 0     | 1    | 4     | 5     |
| TOTAL |                                                             | 254   | 433  | 432   | 371   |

Fuente: Reporte SDGPC II 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 Secretaría 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 28.

## 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 segundo 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 13 días en promedio.

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

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

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

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

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

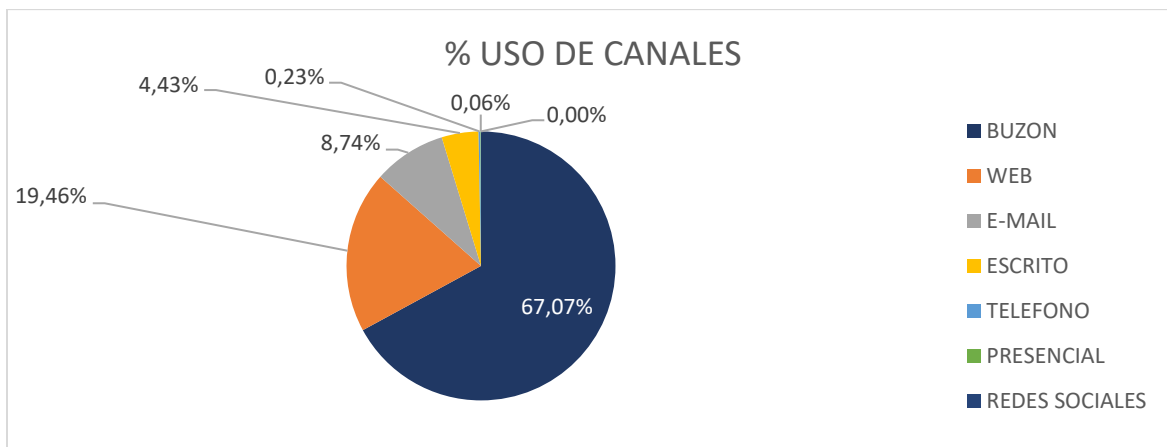
## 2.1 Mecanismos de Escucha

**Tabla 29. Uso de mecanismos de escucha II Trimestre 2026**

| MECANISMOS DE ESCUCHA | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL, TRIMESTRE | % USO DE CANALES |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------------|------------------|
| BUZON                 | 413        | 384        | 354        | 1.151            | 67,07%           |
| WEB                   | 110        | 127        | 97         | 334              | 19,46%           |
| E-MAIL                | 59         | 42         | 49         | 150              | 8,74%            |
| ESCRITO               | 17         | 48         | 11         | 76               | 4,43%            |
| TELEFONO              | 2          | 2          | 0          | 4                | 0,23%            |
| PRESENCIAL            | 1          | 0          | 0          | 1                | 0,06%            |
| REDES SOCIALES        | 0          | 0          | 0          | 0                | 0,00%            |
| <b>TOTAL</b>          | <b>602</b> | <b>603</b> | <b>511</b> | <b>1.716</b>     | <b>100%</b>      |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

**Grafica 27. Uso de mecanismos II Trimestre 2026**



Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

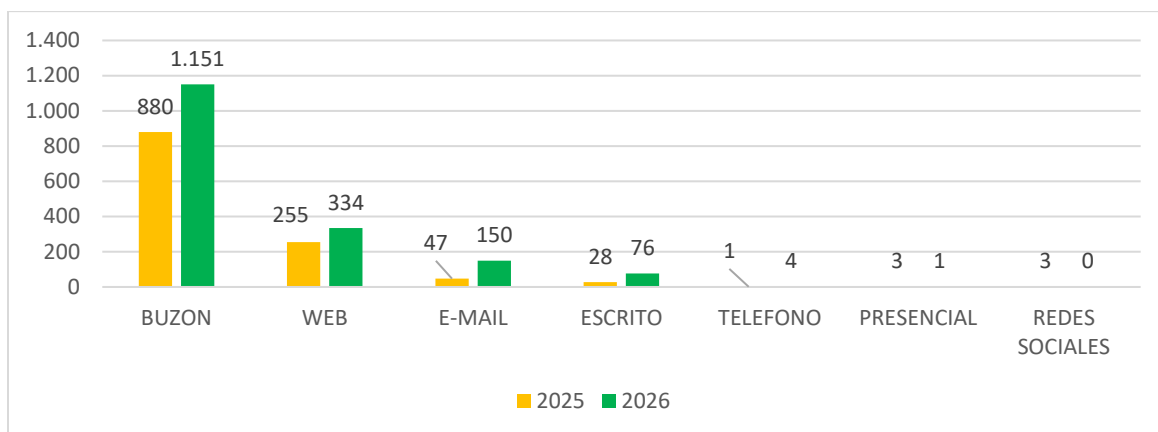
Durante el segundo trimestre de 2026, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 67,07% y 1.151 solicitudes, el uso de este medio disminuyó en comparación del primer trimestre del 2026 un 10,89%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de PQRS-D-F e informadores del buen uso de estos; el segundo canal en porcentaje de uso es el canal Web con un 19,46% con 334 solicitudes, aumentando su porcentaje 13,61% en comparación del primer trimestre del 2026 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 8,74% con 150 solicitudes.

**Tabla 30. Comparativo uso de mecanismos II Trimestre 2025-2026**

| MECANISMOS DE ESCUCHA | 2025         | 2026         |
|-----------------------|--------------|--------------|
| BUZON                 | 880          | 1.151        |
| WEB                   | 255          | 334          |
| E-MAIL                | 47           | 150          |
| ESCRITO               | 28           | 76           |
| TELEFONO              | 1            | 4            |
| PRESENCIAL            | 3            | 1            |
| REDES SOCIALES        | 3            | 0            |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1.217</b> | <b>1.716</b> |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2025-2026.

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



Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

Para este trimestre el buzón de sugerencias aumentó el 30,80% en comparación del segundo periodo del 2025, así como el mecanismo de escucha que tuvo mayor aumento a comparación del segundo trimestre del 2025, el canal Email se evidencia que tuvo su mayor disminución pasando de 47 solicitudes a 150 PQRS-D en comparación al mismo periodo del año 2025, debido a la solución de inconvenientes en tiempo real.

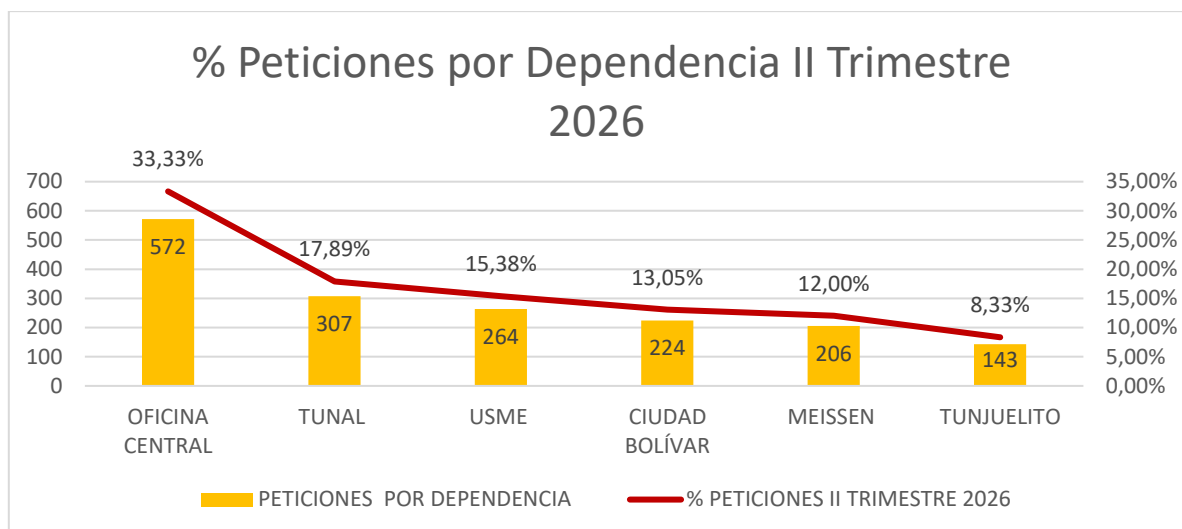
## 2.2. Peticiones por Dependencias

**Tabla 31. Total, peticiones por dependencia II Trimestre 2026**

| DEPENDENCIA DE GESTIÓN | PETICIONES POR DEPENDENCIA | # ATENCIONES   | % PARTICIPACIÓN | % PETICIONES II TRIMESTRE 2026 |
|------------------------|----------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|
| OFICINA CENTRAL        | 572                        | N/A            | N/A             | 33,33%                         |
| TUNAL                  | 307                        | 99.946         | 0,31%           | 17,89%                         |
| USME                   | 264                        | 144.973        | 0,18%           | 15,38%                         |
| CIUDAD BOLÍVAR         | 224                        | 183.290        | 0,12%           | 13,05%                         |
| MEISSEN                | 206                        | 71.405         | 0,29%           | 12,00%                         |
| TUNJUELITO             | 143                        | 66.079         | 0,22%           | 8,33%                          |
| RURALIDAD              | 0                          | 3.634          | 0,00%           | 0,00%                          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1.716</b>               | <b>569.327</b> | <b>0,30%</b>    | <b>66,67%</b>                  |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

**Grafica 29. Total, peticiones por dependencia II Trimestre 2026**



Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026

Para el segundo 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 PQRS-D 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 33,33% con 572 solicitudes,

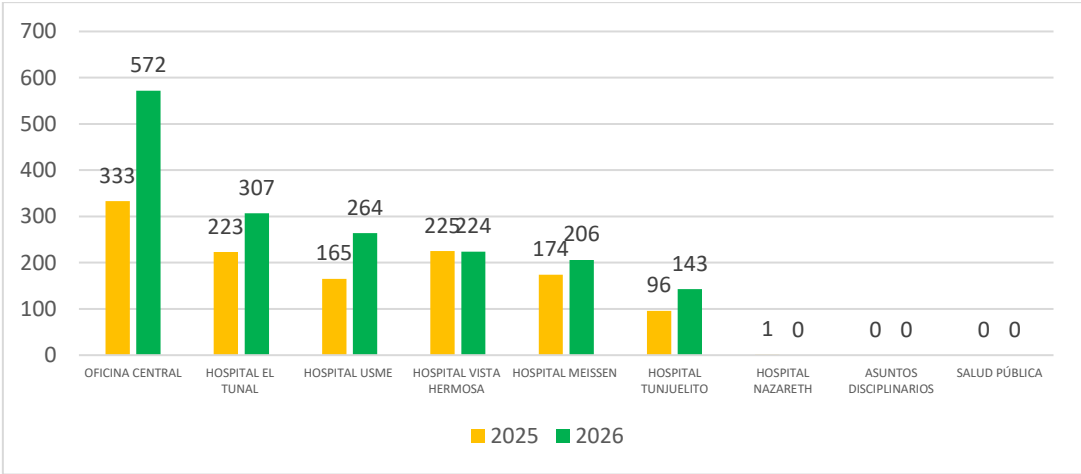
Para este trimestre de 2026 las dependencias ubicadas en centros de salud con mayor número de requerimientos registrados en el Bogotá te Escucha es Tunal con 17,89% y 307 solicitudes, aumentando la cantidad de solicitudes mensuales en comparación al primer trimestre del 2025 y pasando en el actual periodo al primer puesto de las dependencias que más registra PQRS-D.

**Tabla 32. Comparativo de gestión de peticiones por dependencia II Trimestre 2025-2026**

| DEPENDENCIA DE GESTIÓN | 2025         | 2026         |
|------------------------|--------------|--------------|
| OFICINA CENTRAL        | 333          | 572          |
| HOSPITAL EL TUNAL      | 223          | 307          |
| HOSPITAL USME          | 165          | 264          |
| HOSPITAL VISTA HERMOSA | 225          | 224          |
| HOSPITAL MEISSEN       | 174          | 206          |
| HOSPITAL TUNJUELITO    | 96           | 143          |
| HOSPITAL NAZARETH      | 1            | 0            |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 0            | 0            |
| SALUD PÚBLICA          | 0            | 0            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1.217</b> | <b>1.716</b> |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2025 - 2026.

Grafica 30. Peticiones por dependencia comparativo II Trimestre 2025-2026



Reporte SDGPC II trimestre 2025 - 2026.

Fuente:

Para el segundo trimestre la dependencia que presentó un aumento representativo en el número de solicitudes registradas en comparación al segundo trimestre del 2025 es la dependencia de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano pasando de 333 solicitudes a 572 peticiones gestionadas representando un ascenso del 71,77%.

Por su parte la dependencia de Vista Hermosa se mantuvo en la cantidad de requerimiento ciudadanos en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha fue en los dos periodos con un promedio de 75 solicitudes respectivamente.

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.

Tabla 33. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur II Trimestre 2026

| TIPOLOGÍA                                 | Tiempo Estándar<br>Ley 1755 de 2015 | TIEMPO SUBRED |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
|                                           |                                     | TRIMESTRE     |
| CONSULTA                                  | 30 días                             | -             |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          | 15 días                             | 11            |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL    | 15 días                             | 17            |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 15 días                             | 15            |
| FELICITACIÓN                              | 10 días                             | 8             |
| QUEJA                                     | 15 días                             | 14            |
| RECLAMO                                   | 15 días                             | 12            |
| SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN        | 15 días                             | 16            |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 10 días                             | 12            |
| SUGERENCIA                                | 15 días                             | 12            |
| TOTAL, GENERAL                            |                                     | 13            |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

Para el segundo 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 13 días en promedio para su respuesta al ciudadano y cierre definitivo en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

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

| PUNTO DE ATENCIÓN | TIPOLOGÍA                                 | II TRIMESTRE | PROMEDIO DÍAS |
|-------------------|-------------------------------------------|--------------|---------------|
| VISTA HERMOSA     | QUEJA                                     | 12           | 7             |
|                   | RECLAMO                                   | 11           |               |
|                   | FELICITACION                              | 6            |               |
|                   | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 1            |               |
| TUNAL             | QUEJA                                     | 12           | 11            |
|                   | RECLAMO                                   | 12           |               |
|                   | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 12           |               |
|                   | FELICITACION                              | 9            |               |
| USME              | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 13           | 11            |
|                   | RECLAMO                                   | 13           |               |
|                   | SUGERENCIA                                | 12           |               |
|                   | QUEJA                                     | 12           |               |
|                   | FELICITACION                              | 6            |               |
| TUNJUELITO        | QUEJA                                     | 12           | 12            |
|                   | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 12           |               |
|                   | RECLAMO                                   | 12           |               |
|                   | FELICITACION                              | 10           |               |
| MEISSEN           | RECLAMO                                   | 15           | 13            |
|                   | FELICITACION                              | 12           |               |
|                   | QUEJA                                     | 12           |               |
| TOTAL, GENERAL    |                                           |              | 11            |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

La tabla 34 presenta el promedio de día por unidad la cual las dependencias de Vista Hermosa generan el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con 7 días durante el presente periodo. El punto de atención de Tunjuelito y Meissen obtuvieron la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 12 y 13 días respectivamente.

## 2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

Tabla 36. Total, Traslados a otras entidades II Trimestre 2026

| TRASLADOS                                                | TOTAL, REQUERIMIENTOS | % PARTICIPACIÓN EN PQRS |
|----------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| CAPITAL SALUD EPS                                        | 94                    | 28,23%                  |
| SUBRED SUR OCCIDENTE                                     | 73                    | 21,92%                  |
| SECRETARIA DE SALUD                                      | 51                    | 15,32%                  |
| SUBRED CENTRO ORIENTE                                    | 37                    | 11,11%                  |
| SUBRED NORTE                                             | 23                    | 6,91%                   |
| SECRETARIA DE GOBIERNO                                   | 19                    | 5,71%                   |
| SECRETARÍA DE AMBIENTE                                   | 10                    | 3,00%                   |
| IDPYBA                                                   | 5                     | 1,50%                   |
| UAESP                                                    | 4                     | 1,20%                   |
| ACUEDUCTO - EAB                                          | 3                     | 0,90%                   |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP                     | 3                     | 0,90%                   |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 3                     | 0,90%                   |
| SECRETARIA DE EDUCACION                                  | 2                     | 0,60%                   |
| SECRETARIA DE PLANEACION                                 | 1                     | 0,30%                   |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL                         | 1                     | 0,30%                   |
| SECRETARIA DE LA MUJER                                   | 1                     | 0,30%                   |
| IPES                                                     | 1                     | 0,30%                   |
| IDU                                                      | 1                     | 0,30%                   |
| IDIGER                                                   | 1                     | 0,30%                   |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>333</b>            | <b>100%</b>             |

Fuente: Reporte SDGPC II 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 II Trimestre 2026

Para el cuarto Trimestre se registraron 4 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 II 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 |
|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|
| 2761982026 | 21/04/2026    | Trasladada a la secretaria distrital de salud                                                                                       | 21/04/2026      | 1 DÍAS              |
| 3520012026 | 15/05/2026    | Solicitud de información y felicitación servicio ruta de la salud                                                                   | 03/06/2026      | 10 DÍAS             |
| 3458152026 | 21/05/2026    | Fanny torres Mariño CC. 51.767.490 solicitud de información y trazabilidad expedición certificado de discapacidad usuario fallecido | 03/06/2026      | 9 DÍAS              |
| 4598542026 | 01/07/2026    | solicitud de verificación de incapacidad juan esteban Rodríguez Moyano CC. 1006903666<br>Fuente: Reporte SDGPC II 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 II Trimestre 2026.

Para el segundo trimestre se registraron 7 manifestación con la tipología de denuncia por actos de corrupción; a las peticiones recibidas en el periodo se les dio trámite en cumplimiento con los tiempos establecidos.

A continuación, se describe el asunto de las peticiones registradas en el II 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              |
|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| 2524192026 | 9/04/2026     | Denuncia por presunto acto de corrupción por venta de citas e inconformidad por falta de agendas                                                                                                | 25/05/2026      | Cerrada por desistimiento tácito |
| 3423892026 | 14/05/2026    | Denuncia reiterada contratación del conductor, acusado de abandono laboral, negligencia operativa y difamación, cuestionando posibles favorecimientos internos y falta de filtros en la subred. | 02/06/2026      | 12 días                          |
| 3423592026 | 14/05/2026    | Denuncia reiterada contratación del conductor, acusado de abandono laboral, negligencia operativa y difamación, cuestionando posibles favorecimientos internos y falta de filtros en la subred. | 02/06/2026      | 12 días                          |
| 3883222026 | 28/05/2026    | Denuncia por presunto acto de corrupción                                                                                                                                                        | 17/06/2026      | Cerrada por desistimiento tácito |
| 3883172026 | 28/05/2026    | Denuncia por presunto acto de corrupción                                                                                                                                                        | 17/06/2026      | Cerrada por desistimiento tácito |
| 3669062026 | 21/05/2026    | Denuncia por presunto acto de corrupción                                                                                                                                                        | 06/06/2026      | Cerrada por desistimiento tácito |
| 4589902026 | 29/06/2026    | Denuncia por presunto acto de corrupción.                                                                                                                                                       | -               | -                                |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

### 2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

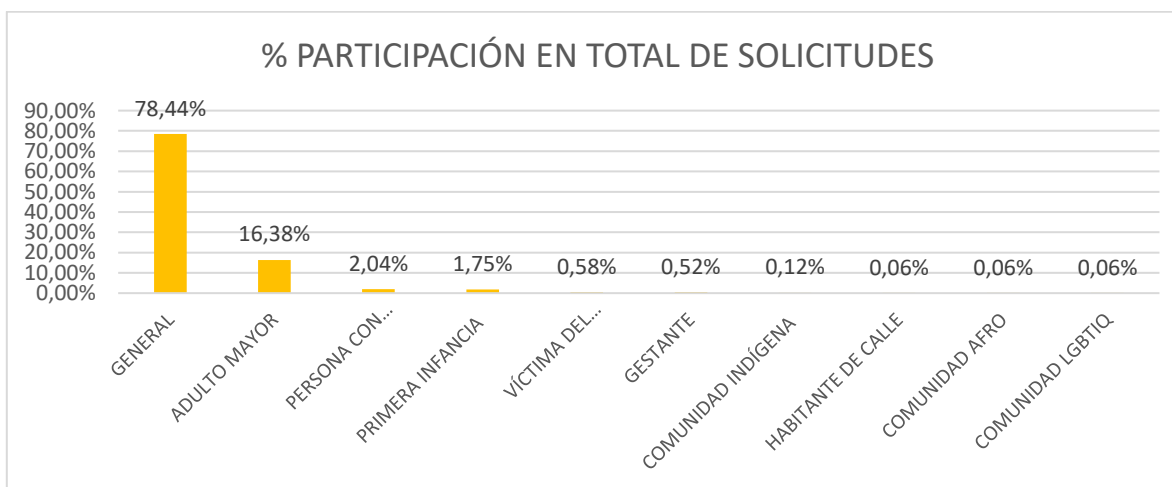
**Tabla No. 39. Total, Solicitudes por población prioritaria II Trimestre 2026**

| TIPO DE POBLACIÓN            | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | % PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES |
|------------------------------|-------|------|-------|-------|-----------------------------------------|
| GENERAL                      | 482   | 478  | 386   | 1346  | 78,44%                                  |
| ADULTO MAYOR                 | 91    | 88   | 102   | 281   | 16,38%                                  |
| PERSONA CON DISCAPACIDAD     | 7     | 17   | 11    | 35    | 2,04%                                   |
| PRIMERA INFANCIA             | 12    | 11   | 7     | 30    | 1,75%                                   |
| VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO | 7     | 2    | 1     | 10    | 0,58%                                   |
| GESTANTE                     | 2     | 6    | 1     | 9     | 0,52%                                   |

|                    |            |            |            |             |             |
|--------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| COMUNIDAD INDÍGENA | 1          | 0          | 1          | 2           | 0,12%       |
| HABITANTE DE CALLE | 0          | 1          | 0          | 1           | 0,06%       |
| COMUNIDAD AFRO     | 0          | 0          | 1          | 1           | 0,06%       |
| COMUNIDAD LGBTIQ   | 0          | 0          | 1          | 1           | 0,06%       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>602</b> | <b>603</b> | <b>511</b> | <b>1716</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

### Grafica 31. Participación de solicitudes población prioritaria II Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC II 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 16,38% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 281 solicitudes y un promedio de 94 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son personas con alguna discapacidad con el 2,04% sobre las 1.716 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 II Trimestre 2026**

| NÚMERO SDGPC | FECHA DE RADICACIÓN | MES   | SEDE DONDE SE PRESENTA LA SITUACIÓN | SERVICIO INVOLUCRADO    | AREA INVOLUCRADA                                       |
|--------------|---------------------|-------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| 2425082026   | 6/04/2026           | abril | Hospital Meissen                    | Servicio de urgencias   | Urgencias adulto                                       |
| 2376112026   | 1/04/2026           | abril | Gestión del Riesgo                  | Gestión del riesgo      | PAI                                                    |
| 2746282026   | 17/04/2026          | abril | Centro de salud el Carmen           | Servicio al ciudadano   | Informadores ambulatorios                              |
| 2371592026   | 1/04/2026           | abril | Centro de salud Candelaria          | Facturación             | Facturación ambulatorios                               |
| 3432092026   | 13/05/2026          | mayo  | Centro de salud el Carmen           | Servicio al ciudadano   | Informadores ambulatorios                              |
| 3445602026   | 13/05/2026          | mayo  | Centro de salud el Carmen           | Servicios ambulatorios  | Medicina general                                       |
| 3752342026   | 25/05/2026          | mayo  | Hospital El Tunal                   | Complementario          | Radiología convencional - radiografía de cráneo simple |
| 4028942026   | 3/06/2026           | junio | Hospital El Tunal                   | Servicios hospitalarios | Hospitalización adulta                                 |
| 3936542026   | 4/06/2026           | junio | Centro de salud El Carmen           | servicios ambulatorios  | Medicina interna                                       |

Fuente: Reporte SDGPC II trimestre 2026.

### 3. SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA A LAS PQRS (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.

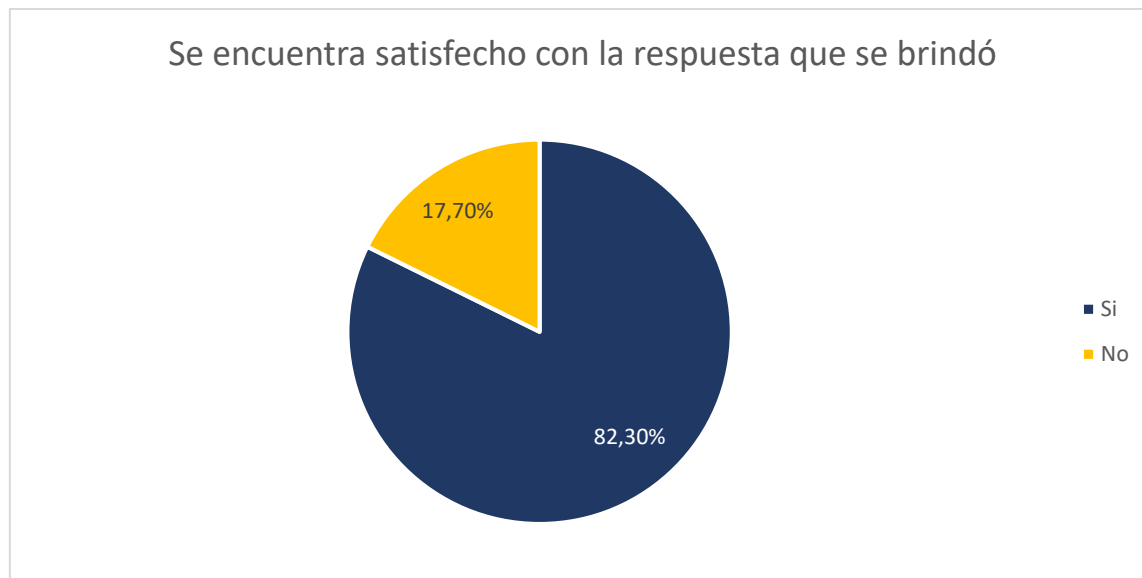
Se realizó un ejercicio de Teleauditoría a usuarios que interpusieron PQRS en la Subred Sur en el mes de diciembre, enero y febrero, mediante contacto telefónico directo, aplicando un instrumento estructurado que permitió recolectar información relacionada con tiempo de respuesta, claridad y coherencia 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 II Trimestre 2026.

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



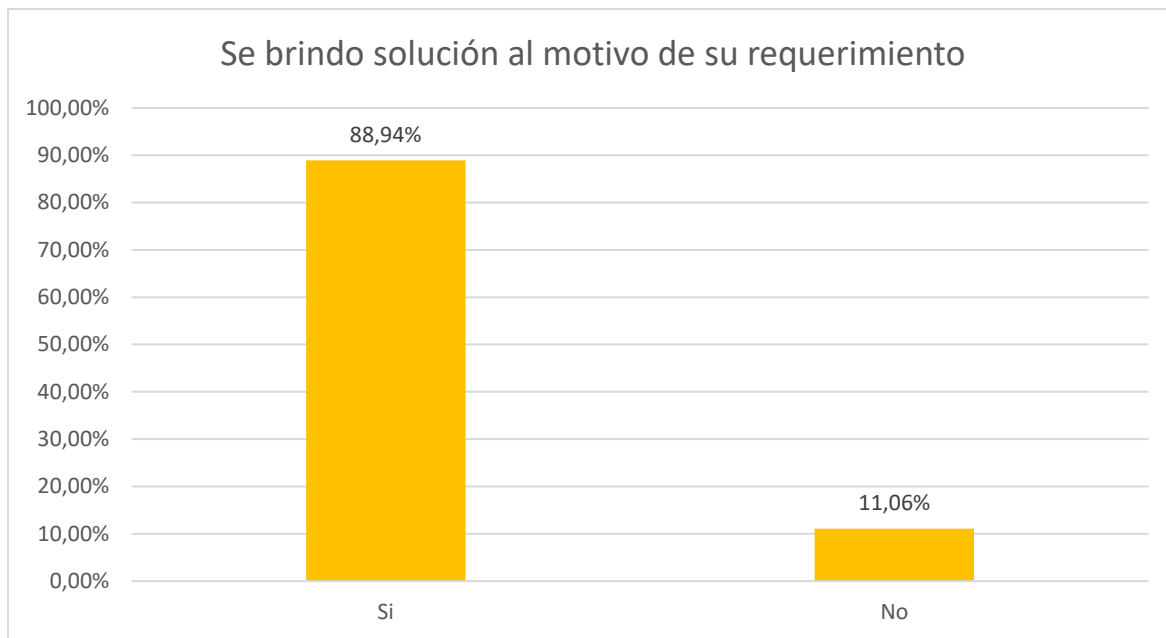
Fuente: Reporte Almera II trimestre 2026.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 82,30 % de los usuarios manifestó encontrarse satisfecho con la respuesta brindada a su PQRS, mientras que el 17,70% expresó algún grado de inconformidad.

Si bien el nivel de satisfacción evidencia una percepción mayoritariamente favorable frente a la gestión realizada, el porcentaje de usuarios que manifestó insatisfacción constituye un aspecto de atención, ya que podría estar asociado a factores como demoras en la atención, falta de claridad o suficiencia en la información suministrada, o respuestas que no resolvieron de manera integral el requerimiento planteado.

En este contexto, resulta pertinente profundizar en el análisis de los casos de inconformidad con el fin de identificar causas recurrentes, establecer tendencias y definir acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad de las respuestas, optimizar la gestión de las PQRS y mejorar la experiencia de los usuarios.

### Grafica 33. Solución de la solicitud

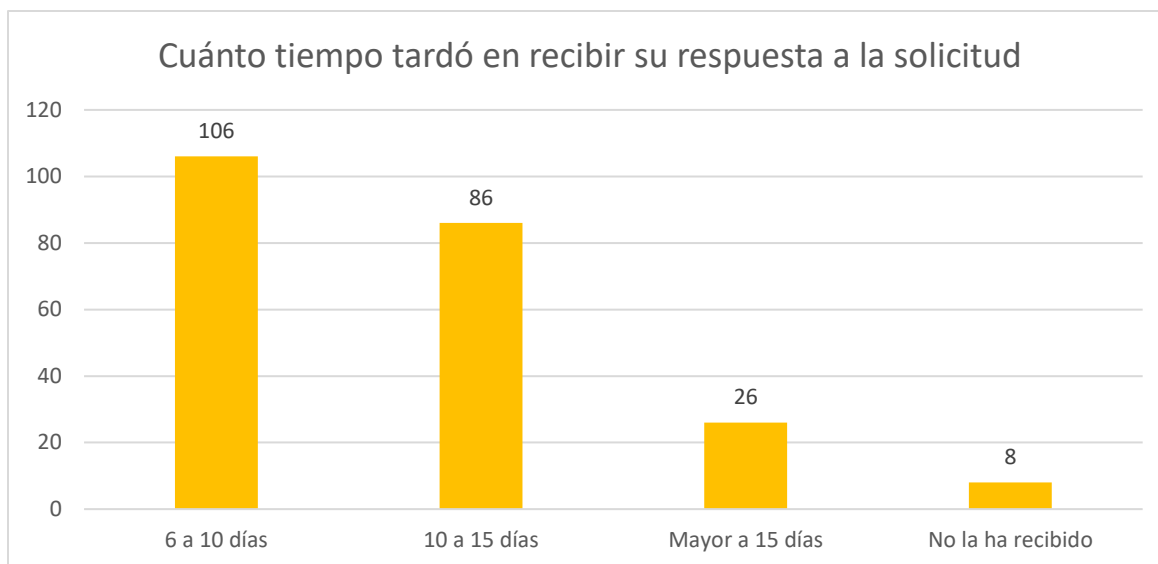


Fuente: Reporte Almera II trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el 88,94 % de los usuarios manifestó que su requerimiento fue solucionado, lo que refleja una adecuada capacidad de respuesta frente a las PQRS presentadas.

No obstante, al contrastar este resultado con el nivel de satisfacción reportado, se identifica que la solución del requerimiento no siempre se traduce en una percepción favorable por parte del usuario. Este comportamiento sugiere que, además de garantizar la resolución de la solicitud, es fundamental fortalecer aspectos relacionados con la calidad de la respuesta, la claridad de la información suministrada y la comunicación efectiva del resultado, de manera que el usuario perciba de forma integral la atención brindada y la solución ofrecida.

**Grafica 34. Tiempo de la respuesta**

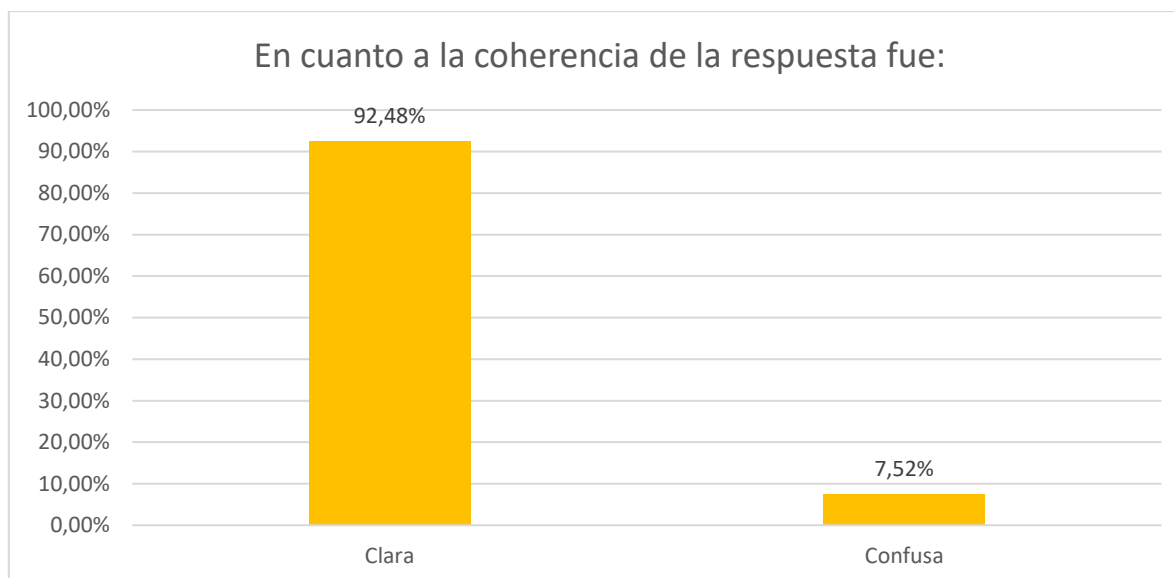


Fuente: Reporte Almera II trimestre 2026.

Los resultados evidencian que la mayor proporción de las respuestas fue emitida entre los 6 y 15 días, lo que podría encontrarse dentro de los tiempos establecidos para la atención de las PQRS. Sin embargo, también se identifican casos en los que el tiempo de respuesta supera este rango, así como usuarios que manifiestan no haber recibido respuesta a su requerimiento.

Este hallazgo reviste especial importancia, dado que la oportunidad en la atención constituye un factor determinante en la percepción de la calidad del servicio y en el nivel de satisfacción de los usuarios. En este sentido, resulta pertinente analizar los casos con mayores tiempos de respuesta, con el fin de identificar las causas que los originan y fortalecer las acciones orientadas a garantizar una atención oportuna y efectiva.

### Grafica 35. Calidad en la respuesta

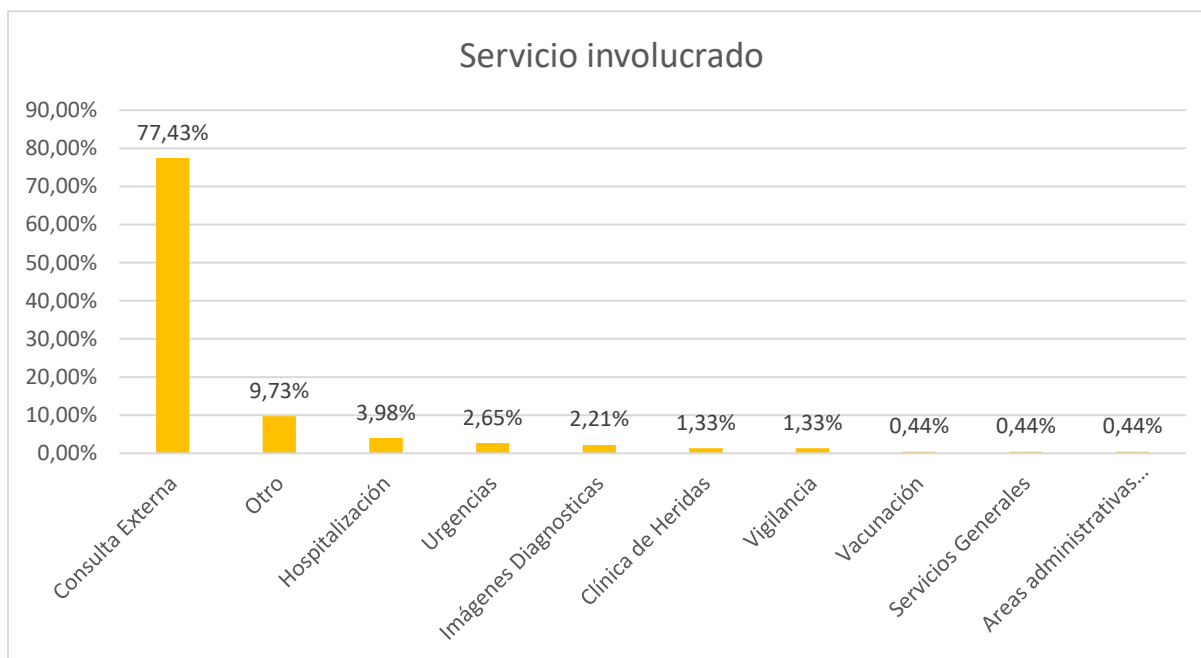


Fuente: Reporte Almera II trimestre 2026.

Los resultados muestran que el 92,48 % de los usuarios considera que la respuesta recibida fue clara y coherente, lo que refleja una percepción favorable respecto a la calidad de la información suministrada.

No obstante, un porcentaje de usuarios manifestó dificultades para comprender el contenido de la respuesta, lo que evidencia oportunidades de fortalecimiento en aspectos relacionados con la claridad, precisión y pertinencia de la información comunicada. En este sentido, resulta conveniente promover el uso de un lenguaje claro, una redacción estructurada y respuestas ajustadas a las necesidades del usuario, con el propósito de facilitar su comprensión y fortalecer la percepción de calidad en la atención brindada.

**Grafica 36. Servicio donde más se presentan PQRS-D-F**

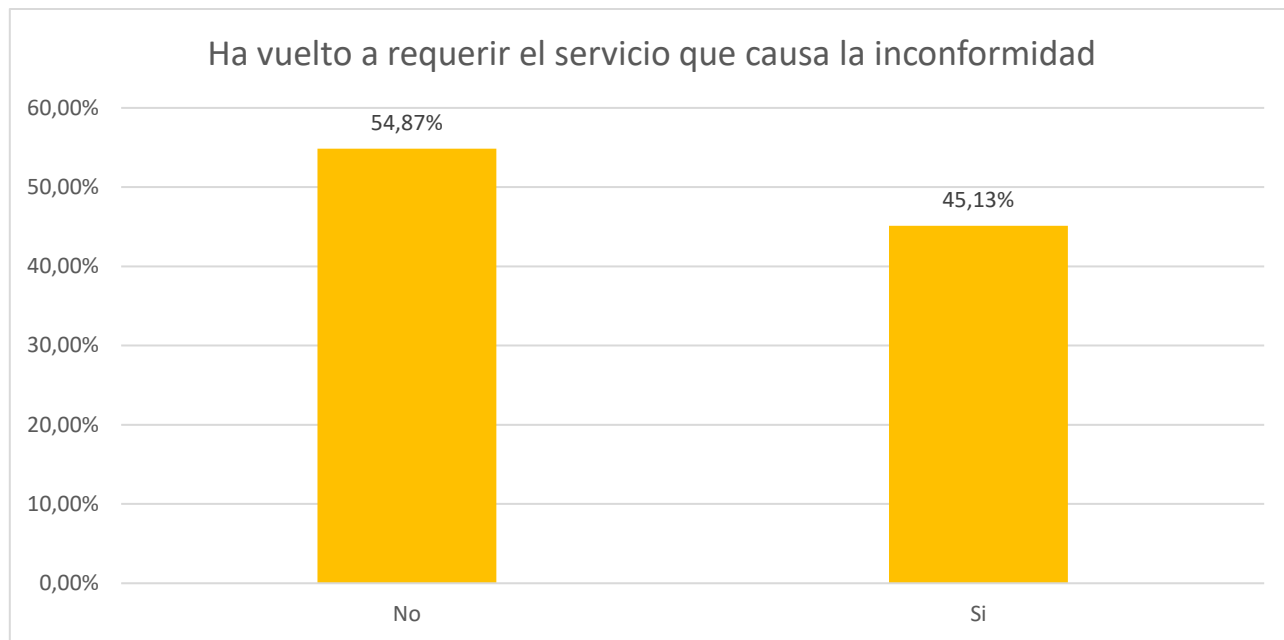


Fuente: Reporte Almera II trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el servicio de Consulta Externa concentra el 77,43 % de las PQRS analizadas, posicionándose como el principal foco de atención dentro del periodo evaluado.

Este comportamiento podría estar relacionado con la alta demanda del servicio o con la recurrencia de situaciones que generan inconformidad entre los usuarios. En consecuencia, resulta pertinente profundizar en el análisis de las causas asociadas a las PQRS registradas en este servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones orientadas a optimizar los procesos, disminuir la recurrencia de las inconformidades y fortalecer la experiencia de los usuarios.

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

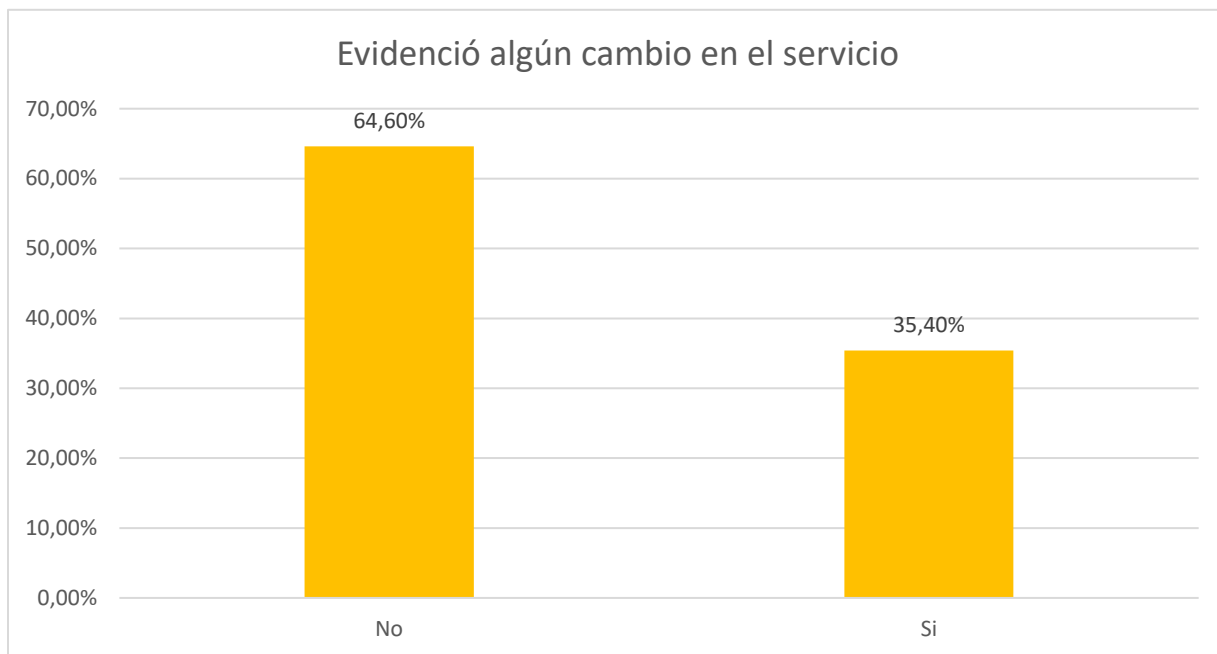


Fuente: Reporte Almera II trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el 45,13 % de los usuarios manifestó haber requerido nuevamente el servicio por la misma causa que dio origen a la PQRS, lo que sugiere que, en una proporción significativa de los casos, las acciones implementadas no lograron resolver de manera definitiva la situación planteada.

Este hallazgo pone de manifiesto la importancia de fortalecer el análisis de las causas que originan las PQRS y de evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas. En este sentido, resulta pertinente promover intervenciones orientadas a abordar las causas raíz de las inconformidades, con el propósito de reducir su recurrencia, mejorar la calidad de la atención y fortalecer la confianza de los usuarios en la gestión institucional.

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



Fuente: Reporte Almera II trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el 64,60 % de los usuarios manifestó no percibir mejoras en el servicio después de la atención de su PQRS, lo que sugiere que las acciones implementadas no han sido suficientemente visibles o no han generado el impacto esperado desde la perspectiva del usuario.

Este hallazgo constituye una oportunidad de fortalecimiento para la gestión institucional, dado que la percepción de mejora influye en la confianza de los usuarios y en la valoración de la calidad del servicio. En este contexto, resulta pertinente revisar la efectividad de las acciones de mejora implementadas, fortalecer su seguimiento y evaluación, y promover estrategias que permitan evidenciar de manera más clara los cambios derivados de la gestión de las PQRS, favoreciendo así una percepción positiva por parte de los usuarios.

### 3.4. Conclusión

El análisis conjunto de la efectividad en la resolución de los requerimientos y el nivel de satisfacción de los usuarios evidencia que, si bien la mayoría de las PQRS son gestionadas y solucionadas, ello no siempre se traduce en una percepción plenamente favorable por parte del usuario. Se identifican casos en los que, pese a haberse emitido una respuesta, persiste la inconformidad, lo que sugiere la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la oportunidad en la

atención, la claridad de la información suministrada y la forma en que se comunica la solución adoptada.

Por otra parte, el comportamiento del indicador de satisfacción durante el período evaluado refleja una tendencia favorable, alcanzando un 82,30% de usuarios satisfechos con la respuesta recibida. No obstante, la permanencia de un porcentaje de usuarios insatisfechos, sumada a los hallazgos relacionados con la reincidencia de los requerimientos y la limitada percepción de mejora en el servicio, evidencia que aún existen oportunidades de fortalecimiento en la gestión de las PQRS.

En este contexto, resulta fundamental continuar consolidando una gestión integral de las PQRS, orientada no solo al cumplimiento de los tiempos de respuesta y a la resolución de los requerimientos, sino también al fortalecimiento de la experiencia del usuario. Para ello, es necesario implementar acciones de mejora continua que favorezcan la oportunidad, la calidad y la efectividad de las respuestas, así como el seguimiento de las acciones correctivas, contribuyendo al mejoramiento de la prestación de los servicios y al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la Subred Sur.

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

1. Fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRS, mediante la implementación de lineamientos estandarizados que promuevan el uso de un lenguaje claro, preciso y comprensible, respuestas personalizadas y orientadas a la solución del requerimiento, así como el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento a los tiempos de respuesta y a la entrega efectiva de las comunicaciones, garantizando una atención oportuna y una mejor comprensión por parte de los usuarios.
2. Fortalecer el análisis y la gestión de las causas que originan las PQRS recurrentes, mediante la articulación con las áreas responsables para identificar causas raíz, implementar acciones correctivas y preventivas, y realizar seguimiento a su efectividad, con el propósito de disminuir la recurrencia de las inconformidades y mejorar la calidad de los servicios prestados.
3. Consolidar un proceso de mejora continua centrado en la experiencia del usuario, fortaleciendo el seguimiento y la evaluación del impacto de las acciones implementadas, con el fin de incrementar la percepción de mejora en los servicios, fortalecer la satisfacción de los usuarios y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión integral de las PQRS-D-F

#### **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. Se evidencia un incremento sostenido en el volumen de PQRS-D a partir del segundo semestre del año 2025, especialmente desde junio y julio, asociado principalmente a la inclusión de inconformidades dentro del sistema. Este aumento ha generado una sobrecarga operativa y presión en los tiempos de respuesta. Como estrategia, se propone fortalecer el canal preventivo (drive) con el fin de gestionar las solicitudes antes de que escalen a PQRS-D, así como mejorar los filtros de clasificación desde el ingreso y diferenciar claramente entre inconformidades y oportunidades de mejora.
2. La tasa actual de PQRS-D se encuentra en aproximadamente 400 por cada 100.000 usuarios, superando significativamente la meta establecida de 220, lo que genera presión por parte de entes de control como la Supersalud. En este sentido, se plantea como estrategia intensificar las acciones de gestión preventiva, fortalecer el monitoreo continuo de los indicadores y desarrollar análisis de causa raíz que permitan implementar acciones correctivas orientadas a la disminución sostenida de los casos.
3. Se identifica que los principales motivos de PQRS-D están asociados a la saturación en servicios asistenciales, especialmente en consultas médicas, ecografías, radiografías, tomografías y neurología, lo que genera inconformidad por tiempos de espera prolongados. Como respuesta, se propone incrementar la oferta de citas en las especialidades críticas, optimizar el uso de agendas mediante la reposición de inasistencias y priorizar la atención en los servicios con mayor demanda.

4. Se evidencia una desarticulación entre la oferta de servicios contratada y la demanda real, reflejada en la sobreproducción de citas frente a lo inicialmente contratado. Esta situación genera presión tanto operativa como financiera. Como estrategia, se plantea realizar ajustes en la planeación de servicios basados en la demanda real, así como gestionar la revisión y posible renegociación de los contratos de prestación de servicios para garantizar una mayor coherencia entre la capacidad instalada y las necesidades de la población.
5. Se identificó que dentro del sistema de PQRSD se están registrando solicitudes relacionadas con servicios no ofertados por la Subred, como algunas subespecialidades, lo cual impacta negativamente los indicadores institucionales. Frente a esto, se propone excluir formalmente estos casos del análisis de PQRSD, así como socializar con las EPS y demás actores el portafolio real de servicios y fortalecer la depuración de la información registrada en los sistemas.
6. El canal preventivo (drive) ha presentado un crecimiento significativo en el volumen de solicitudes gestionadas, incluyendo nuevas tipologías como gestión del riesgo, lo que podría derivar en una futura saturación si no se establecen controles adecuados. Como estrategia, se propone formalizar este canal como un mecanismo estructurado de gestión, definiendo lineamientos claros de uso, criterios de clasificación y articulación con las diferentes áreas para evitar duplicidad de procesos.
7. Se evidencia la existencia de múltiples canales de recepción de solicitudes, como correos electrónicos y herramientas alternas, lo que genera falta de uniformidad en los procesos y posibles riesgos en la trazabilidad de los casos. En este sentido, se plantea como estrategia la centralización de las solicitudes en un único canal oficial, acompañado de la estandarización de los flujos de gestión y la capacitación a las áreas involucradas, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y el control institucional.
8. Se evidenció que la entidad logró reducir significativamente la participación de tramitadores externos que actuaban de manera informal. Sin embargo, aunque se cerraron varios canales presenciales, aún persisten algunos actores que continúan operando indirectamente. En este sentido, se identificó que estos tramitadores han comenzado a utilizar la plataforma de Supersalud como un canal alternativo para gestionar citas, lo que ha derivado en un uso indebido del sistema de PQR. Por consiguiente, se hace necesario fortalecer los mecanismos de control y monitoreo para evitar que estas prácticas continúen afectando la operación institucional.

9. En relación con las causas de los reclamos, se identificó claramente que la asignación de citas constituye el principal motivo de insatisfacción entre los usuarios. Continuando con los problemas asociados a los servicios de imagenología y consulta externa, especialmente en:
  - a. Ecografías y Radiografías
  - b. Ortopedia
  - c. Oftalmología
  - d. Neurología
  - e. Otorrinolaringología
10. Así mismo, el trato deshumanizado y los inconvenientes en facturación también figuran dentro de los cinco principales factores. En consecuencia, se concluye que la problemática es multifactorial, pero altamente concentrada en aspectos operativos y de acceso al servicio.
11. En cuanto al servicio de imagenología, se determinó que este representa uno de los principales focos de quejas, concentrando aproximadamente el 60% del total. Esto se debe, principalmente, a fallas en la infraestructura tecnológica, ya que varios equipos se encuentran fuera de servicio o funcionando parcialmente. Asimismo, se reportaron inconvenientes con digitalizadores, transductores y retrasos en los contratos de mantenimiento. Por lo tanto, la causa raíz del problema radica en la limitada capacidad operativa, lo que impide dar respuesta oportuna a la demanda de los usuarios.
12. En este contexto, también se analizó el impacto financiero derivado del incumplimiento de los indicadores de PQR. Específicamente, se indicó que la institución enfrenta descuentos cercanos a los 180 millones de pesos mensuales. Frente a esta situación, se planteó una reflexión estratégica: resulta más conveniente invertir recursos en talento humano y fortalecimiento de la capacidad instalada, en lugar de seguir asumiendo pérdidas económicas. En consecuencia, se propone replantear la asignación de recursos con un enfoque preventivo y de mejora continua.
13. Por otro lado, el Contact Center ha presentado un deterioro en su desempeño, lo cual ha contribuido al aumento de las PQR. Esto se explica, en parte, por las caídas recurrentes del sistema y problemas de conectividad, que han generado hasta 27 horas acumuladas de indisponibilidad. Como resultado, se ha producido una saturación del servicio y un incremento en la insatisfacción de los usuarios. Adicionalmente, se evidenció una disminución en la percepción del servicio, lo que refuerza la necesidad de implementar mejoras tecnológicas y contractuales en este componente.

14. De igual forma, se abordó el problema de la inasistencia a citas, que actualmente alcanza aproximadamente un 16%. Esta situación representa una pérdida significativa de capacidad instalada y eficiencia operativa. No obstante, se identificaron diferencias importantes entre sedes, lo que sugiere que existen buenas prácticas que podrían replicarse en otros puntos de atención. Por consiguiente, se recomienda fortalecer estrategias de confirmación de citas y adoptar modelos exitosos para reducir este indicador.
15. Se discutió la problemática de los pacientes multiquejosos, quienes generan un alto volumen de solicitudes recurrentes. En respuesta a esto, se propuso implementar una estrategia de gestión integral basada en medicina familiar, que permita realizar un seguimiento personalizado de estos usuarios. De esta manera, no solo se busca reducir la carga operativa, sino también mejorar la experiencia del paciente mediante una atención más coordinada y resolutive

#### 4.2. Estrategias implementadas

De cara a la continuidad del proceso, se estableció que en la próxima mesa técnica se deberán presentar los avances concretos frente a los compromisos adquiridos, con el fin de evaluar su impacto real en los indicadores de PQR. En este sentido, será fundamental realizar un seguimiento detallado al comportamiento de las principales causas identificadas, especialmente en asignación de citas e imagenología, para verificar si las acciones implementadas están generando mejoras. Asimismo, se acordó que, con base en los resultados obtenidos, se deberán ajustar o fortalecer las estrategias del plan de choque, priorizando aquellas que evidencien mayor efectividad. Finalmente, se resaltó la importancia de mantener un monitoreo continuo y articulado entre las diferentes áreas, garantizando así la toma de decisiones oportunas y orientadas a la mejora del servicio.

1. Fortalecimiento del canal preventivo (Drive) anticipada de solicitudes, evitando su escalamiento a PQRSD. Esto incluye la definición de lineamientos claros de uso y criterios de clasificación.
2. Revisando y depurando los registros actuales, diferenciando adecuadamente entre inconformidades, oportunidades de mejora y casos que no corresponden a la Subred, con el fin de mejorar la calidad del dato y los indicadores.
3. Gestionando la exclusión de aquellas solicitudes relacionadas con servicios no ofertados por la Subred, así como socializar con EPS y actores externos el alcance real del portafolio de servicios.

4. Aumentar y ajustar la oferta de citas en los servicios con mayor demanda, priorizando especialidades críticas y fortaleciendo la reposición de inasistencias para mejorar la oportunidad en la atención.
5. Identificar y gestionar pacientes multiquejosos
6. Crear un plan de contingencia para equipos de imagenología atendiendo un paciente adicional cada 15 minutos
7. Gestión de contratación y mantenimiento de equipos, habilitando equipos de imagenología y traductores
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”.
11. Reducción de inasistencia a citas a través de la confirmación de agenda anticipada
12. Analizar casos de inasistencia y generar comunicación asertiva con los usuarios
13. Análisis de humanización por tasa, según las atenciones por sede realizando intervención a las sedes con mayor porcentaje en tasa.
14. Incremento a 500 horas de la especialidad de Oftalmología exigiendo el ordenamiento al contrato.

15. Se realiza la autorización para la contratación de 4 Ortopedistas adicionales con el fin de aumentar las horas y ampliar la demanda.
16. Ajuste del Contact Center (capacidad y estabilidad) actualizando la parametrización del Siar.
17. Se implementa oportunidad de mejora con ID 2912 con el fin de realizar seguimiento mensual al comportamiento del indicador mediante el análisis comparativo de la tasa de PQRS frente a la vigencia anterior, evaluando tendencias, efectividad de las intervenciones implementadas y cumplimiento de compromisos establecidos por los servicios priorizados, con énfasis en las causas de acceso, oportunidad y trato humanizado.

## 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 PQRS-D-F con más reiteraciones fue la no oportunidad de asignación de citas de procesos complementarios y Oportunidad de citas de imagenología, principalmente en el centro de salud de El Tunal
- La causa reiterativa en el servicio de hospitalarios es la oportunidad en la programación de cirugía.
- En el servicio de Urgencias la causa con mayor cantidad de solicitudes en el II 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 PQRS-D 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 Meissen

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, los canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

Fortalecer la oportunidad en la respuesta a través del sistema de correspondencia Agilsalud.



**MARIO JAIR GARZÓN JARA**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E

| FUNCIONARIO/<br>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: julio 2026