INFORME GESTIÓN PQRSD-F TERCER TRIMESTRE DE 2026
SUBRED INTEGRADA DE SERICIOS DE SALUD SUR E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERICIO AL CIUDADANO

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F 4
1.1. Comparativo PQRSD-F 2025-2026 4
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2026 5
1.3. Total, de PQRSD-F III Trimestre 2026. 7
1.4. Tipologías 8
1.4.1. Reclamos III Trimestre 2026 14
1.4.1.2. Reclamos Por Servicio 19
1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio 21
1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios 24
1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias. 28
1.4.1.2.5. Reclamos Servicio de Facturación. 29
1.4.1.2.6. Reclamos Servicio al Ciudadano. 29
1.4.1.2.7. Reclamos servicios de apoyo. 30
1.4.2. Reclamos Súper Intendencia de Salud 30
1.4.2. Quejas III Trimestre 2026 35
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2026 36
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios. 37
1.4.2.3. Quejas por servicios 40
1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2026 43
1.4.3.1. Felicitaciones por unidad de servicios 44
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio 46
1.5. Barreras de Acceso 48
1.6. Trámites y servicios 50
2. GESTIÓN DE PQRSD-F 51
2.1 Mecanismos de Escucha 51
2.2. Peticiones por Dependencias 53
2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología. 56

2.4. Peticiones trasladadas por no competencia..... 57
2.5. Solicitudes de acceso a la información pública 58
2.5.1. Solicitudes recibidas por información pública III Trimestre 2026..... 58
2.6. Solicitudes por presuntas denuncias por actos de corrupción..... 59
2.6.1. Solicitudes recibidas por presuntas denuncias por actos de corrupción III Trimestre 2026. 60
2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria. 60
2.8. Caracterización de presuntos actos discriminatorios. 62
3. SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD (TELEAUDITORÍA). 62
3.1. Objetivo. 62
3.2. Metodología. 62
3.3. Resultados III Trimestre 2026..... 63
3.4. Conclusión 69
3.5. Oportunidades de Mejora frente a los hallazgos de la Tele - auditoria..... 70
4. ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA DISMINUCIÓN DE PQRSD-F..... 71
4.1. Problemáticas identificadas en el III trimestre. 71
4.2. Estrategias implementadas en el III trimestre..... 73
5. CONCLUSIONES 74
6. RECOMENDACIONES..... 75

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.

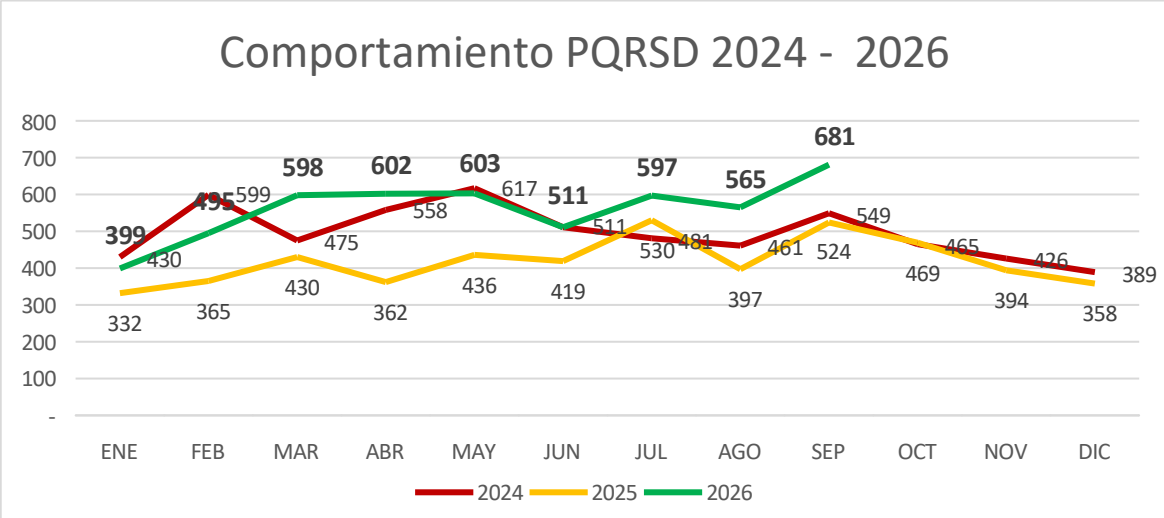
Se presenta la consolidación de información referente a Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de acceso a la información.

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, el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha en el botón de denuncia a través de la página oficial, redes sociales (Facebook, X, Instagram) y la línea telefónica exclusiva para PQRSD-F 3219006446.)

1. COMPORTAMIENTO PQRSD-F

1.1. Comparativo PQRSD-F 2025-2026

Grafica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2024-2026



Fuente: Reporte SDGPC 2025-2026

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

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

Durante los primero 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, el comportamiento muestra una mayor demanda o gestión de PQRSD en 2026 frente a los años anteriores, con incrementos significativos durante el tercer trimestre, mientras que 2024 y 2025 evidencian una desaceleración hacia el cierre del año.

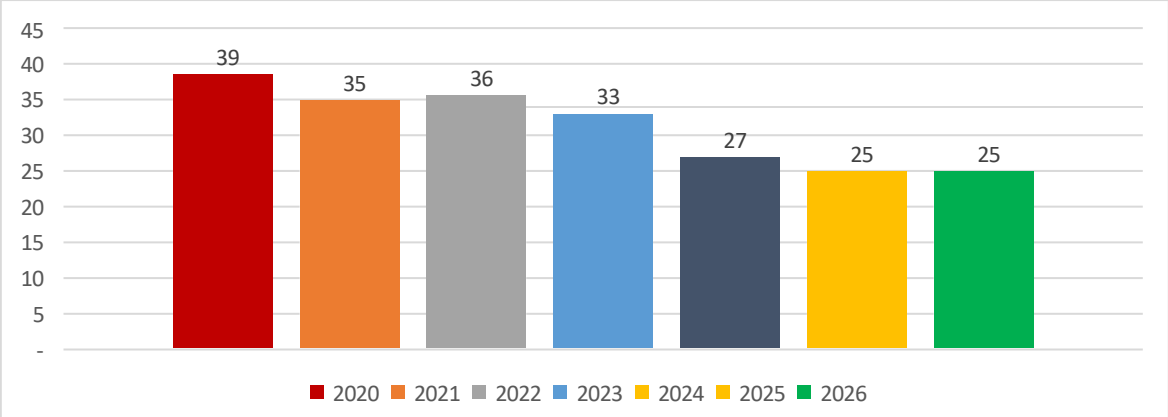
1.2. Tasa y participación de PQRSD-F 2020-2026

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	38	27	35				**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 progresía 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 tercer 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.

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

DERECHOS DE PETICIÓN	# ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN
1.843	**561.598**	**0,33%**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026

De acuerdo al número de atenciones en el tercer trimestre de 2026 (n= 561.598) y el número de peticiones interpuestas por los usuarios de los servicios de salud (n=1.843) la tasa de participación de Derechos de Petición es 33 solicitudes por

cada 10.000 atenciones, aumentando la tasa de participación de interposiciones ciudadanas en comparación al II trimestre la cual fue de 30 solicitudes.

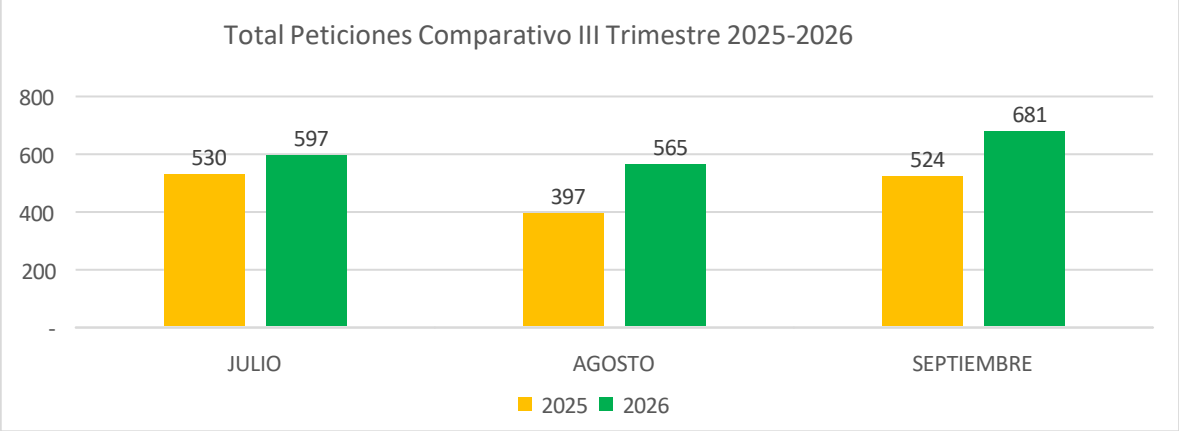
1.3. Total, de PQRSD-F III Trimestre 2026.

Tabla 3. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2025-2026

AÑO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
2025	530	397	524	**1.451**
2026	597	565	681	**1.843**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026

Grafica 3. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026

Durante el tercer trimestre de 2026 se evidencia un incremento sostenido en el número de peticiones frente al mismo periodo de 2025, reflejando una mayor demanda de atención por parte de la ciudadanía o un fortalecimiento de los canales de recepción institucional. En los tres meses analizados, los registros de 2026 superan ampliamente los obtenidos en 2025, consolidando una tendencia de crecimiento que merece seguimiento para garantizar la capacidad de respuesta y la calidad en la gestión de las solicitudes.

En julio, el total de peticiones pasó de 530 en 2025 a 597 en 2026, lo que representa un aumento de 67 solicitudes, equivalente a un crecimiento del 12,6%. Esta variación evidencia una mayor interacción de los usuarios con la entidad al inicio del trimestre, manteniendo una tendencia positiva respecto al año anterior.

Para agosto, el incremento fue aún más significativo, al pasar de 397 peticiones en 2025 a 565 en 2026. Esta diferencia de 168 solicitudes corresponde a un crecimiento del 42,3%, constituyéndose en el mayor aumento porcentual del trimestre. Este comportamiento sugiere un fortalecimiento de la demanda de

servicios o una mayor utilización de los mecanismos de atención dispuestos por la entidad.

Finalmente, septiembre registró el volumen más alto de peticiones del periodo analizado, alcanzando 681 solicitudes en 2026 frente a 524 en 2025. Lo anterior representa un incremento de 157 peticiones y un crecimiento del 30,0%. Este resultado consolida una tendencia ascendente durante el trimestre y refleja una intensificación de la gestión ciudadana al cierre del periodo.

De manera consolidada, el III trimestre de 2026 acumuló 1.843 peticiones, mientras que en el mismo periodo de 2025 se registraron 1.451, lo que equivale a un aumento de 392 solicitudes y una variación del 27,0%. Este comportamiento demuestra un crecimiento significativo en el volumen de requerimientos gestionados, lo que implica la necesidad de fortalecer los recursos operativos y los mecanismos de seguimiento para mantener niveles adecuados de oportunidad y calidad en la atención de las PQRSD.

1.4. Tipologías

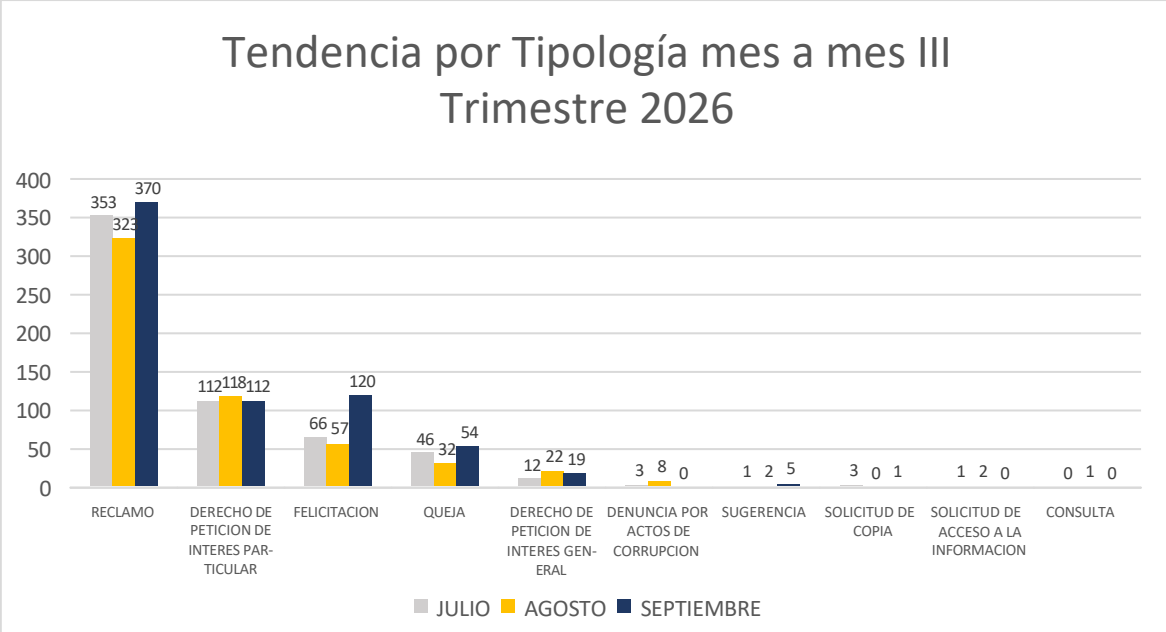
Tabla 4. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	**30 días**
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	**10 días**
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	**10 días**
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	**15 días**

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

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

Gráfica 4. Tendencia Tipología III 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 julio, agosto y septiembre, 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.

Durante el tercer trimestre de 2026, la tipología predominante en las PQRSD correspondió a los reclamos, constituyéndose en la categoría de mayor participación durante los tres meses analizados. Los registros pasaron de 353 casos en julio a 323 en agosto, para posteriormente incrementarse a 370 en septiembre, alcanzando su punto más alto del trimestre. Este comportamiento confirma que los reclamos continúan siendo el principal motivo de interacción de los ciudadanos con la entidad, representando más de la mitad del volumen total de solicitudes recibidas en el periodo.

La categoría de Derechos de Petición de Interés Particular mantuvo un comportamiento estable, con 112 registros en julio, 118 en agosto y 112 en septiembre. La baja variabilidad observada evidencia una demanda constante de este mecanismo por parte de los usuarios, consolidándose como la segunda tipología con mayor participación dentro del total de peticiones tramitadas.

Por su parte, las felicitaciones presentaron un comportamiento positivo durante el trimestre. Tras registrar 66 casos en julio y una leve disminución a 57 en agosto, la categoría alcanzó 120 registros en septiembre, lo que representa un crecimiento significativo al cierre del periodo. Este resultado puede interpretarse como un indicador favorable de percepción ciudadana respecto a los servicios, la atención o la gestión institucional.

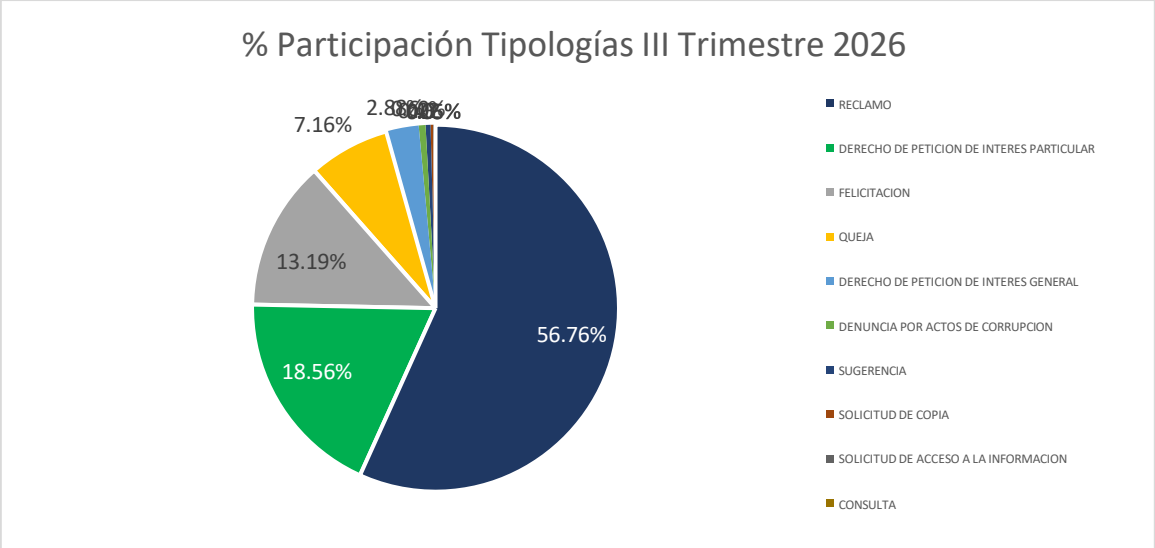
Las quejas mostraron una tendencia creciente, pasando de 46 casos en julio a 32 en agosto y alcanzando 54 en septiembre. Aunque su volumen es considerablemente inferior al de los reclamos, el aumento registrado al finalizar el trimestre sugiere la necesidad de identificar posibles factores asociados a inconformidades específicas y fortalecer las acciones preventivas y correctivas orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios.

Tabla 5. Tipología De Peticiones III Trimestre 2026

% PARTICPACION TIPOLOGIA POR ATENCIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES TRIMESTRE 2026
RECLAMO	353	323	370	1046	56,76%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	112	118	112	342	18,56%
FELICITACION	66	57	120	243	13,19%
QUEJA	46	32	54	132	7,16%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12	22	19	53	2,88%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	8	0	11	0,60%
SUGERENCIA	1	2	5	8	0,43%
SOLICITUD DE COPIA	3	0	1	4	0,22%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	2	0	3	0,16%
CONSULTA	0	1	0	1	0,05%
TOTAL	**597**	**565**	**681**	**1843**	**100%**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026

Grafica 5. Tipología III Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC III 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 tercer trimestre de 2026. Esto permite visualizar de manera clara la proporción de cada tipo de solicitud en relación con el total de solicitudes recibidas.

La distribución de las PQRSD recibidas durante el III trimestre de 2026 evidencia una alta concentración en la tipología de Reclamo, la cual representa el 56,76% del total de solicitudes registradas. Este resultado confirma que más de la mitad de las interacciones ciudadanas estuvieron asociadas a inconformidades frente a la prestación de servicios, trámites o actuaciones institucionales, consolidándose como el principal frente de gestión y seguimiento para la entidad.

La segunda tipología con mayor participación corresponde al Derecho de Petición de Interés Particular, con un 18,56% del total de registros. Este comportamiento refleja un uso significativo de los mecanismos formales por parte de los ciudadanos para solicitar información, actuaciones o soluciones relacionadas con situaciones particulares. Asimismo, las Felicitaciones alcanzaron una participación del 13,19%, constituyéndose en la tercera categoría más representativa y evidenciando una percepción favorable de una porción importante de los usuarios frente a la atención y los servicios brindados.

Por su parte, las Quejas representaron el 7,16% de las solicitudes recibidas durante el trimestre. Si bien su participación es considerablemente menor frente a los reclamos, este resultado indica la existencia de aspectos del servicio susceptibles de mejora y que requieren seguimiento para prevenir que dichas inconformidades evolucionen hacia situaciones de mayor impacto en la satisfacción ciudadana.

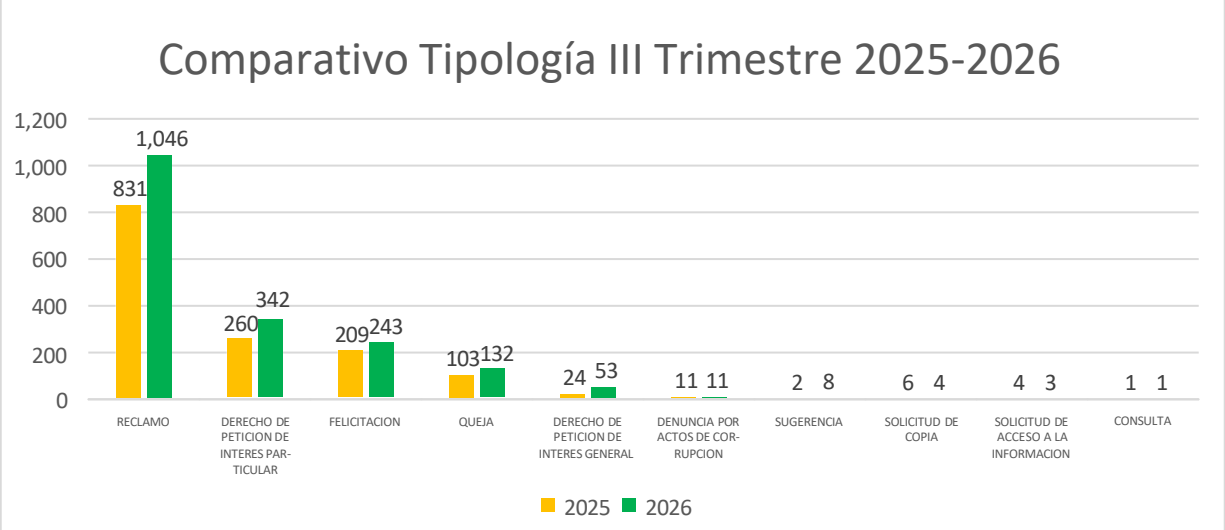
En términos generales, la estructura de participación del III trimestre de 2026 muestra una clara concentración de las solicitudes en las categorías asociadas a la manifestación de inconformidades y requerimientos particulares, que en conjunto representan más del 75% del total de registros. No obstante, el porcentaje alcanzado por las felicitaciones constituye un indicador positivo sobre la percepción ciudadana de algunos servicios institucionales.

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

TIPOLOGIA	2025	2026
RECLAMO	831	1.046
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	260	342
FELICITACION	209	243
QUEJA	103	132
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24	53
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	11	11
SUGERENCIA	2	8
SOLICITUD DE COPIA	6	4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	3
CONSULTA	1	1
TOTAL	**1.451**	**1.843**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026

Grafica 6. Tipología Comparativa III Trimestre 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026

El análisis comparativo de las tipologías de PQRSD entre el III trimestre de 2025 y el III trimestre de 2026 evidencia un incremento generalizado en el volumen de las solicitudes recibidas y gestionadas por la entidad. La mayoría de las categorías presentan crecimiento respecto al periodo anterior, lo que refleja una mayor

interacción de la ciudadanía con los canales institucionales y una mayor demanda de atención durante 2026.

La tipología de Reclamo continúa siendo la categoría predominante y registra el crecimiento más significativo en términos absolutos. Durante el III trimestre de 2025 se contabilizaron 831 reclamos, mientras que en el mismo periodo de 2026 se registraron 1.046 casos, lo que representa un incremento de 215 solicitudes y una variación positiva del 25,9%. Este comportamiento confirma que las inconformidades relacionadas con la prestación de servicios siguen constituyendo el principal motivo de contacto de los ciudadanos con la entidad, concentrando gran parte de los esfuerzos de atención y gestión.

Los Derechos de Petición de Interés Particular también mostraron un comportamiento creciente, pasando de 260 registros en 2025 a 342 en 2026. Este aumento de 82 solicitudes equivale a un crecimiento del 31,5%, consolidando esta tipología como la segunda de mayor participación dentro del total de PQRSD. Lo anterior demuestra una mayor utilización de los mecanismos formales por parte de los ciudadanos para solicitar información, actuaciones administrativas o solución de situaciones particulares.

Las Felicitaciones registraron un comportamiento favorable al pasar de 209 casos en 2025 a 243 en 2026, reflejando un incremento del 16,3%. Este resultado constituye un indicador positivo de satisfacción ciudadana y evidencia el reconocimiento de los usuarios frente a la calidad de la atención o de los servicios prestados por la entidad. Asimismo, las Quejas aumentaron de 103 a 132 registros, lo que representa un crecimiento del 28,2%, situación que demanda un análisis detallado de las causas que originan estas manifestaciones de inconformidad para implementar acciones de mejora.

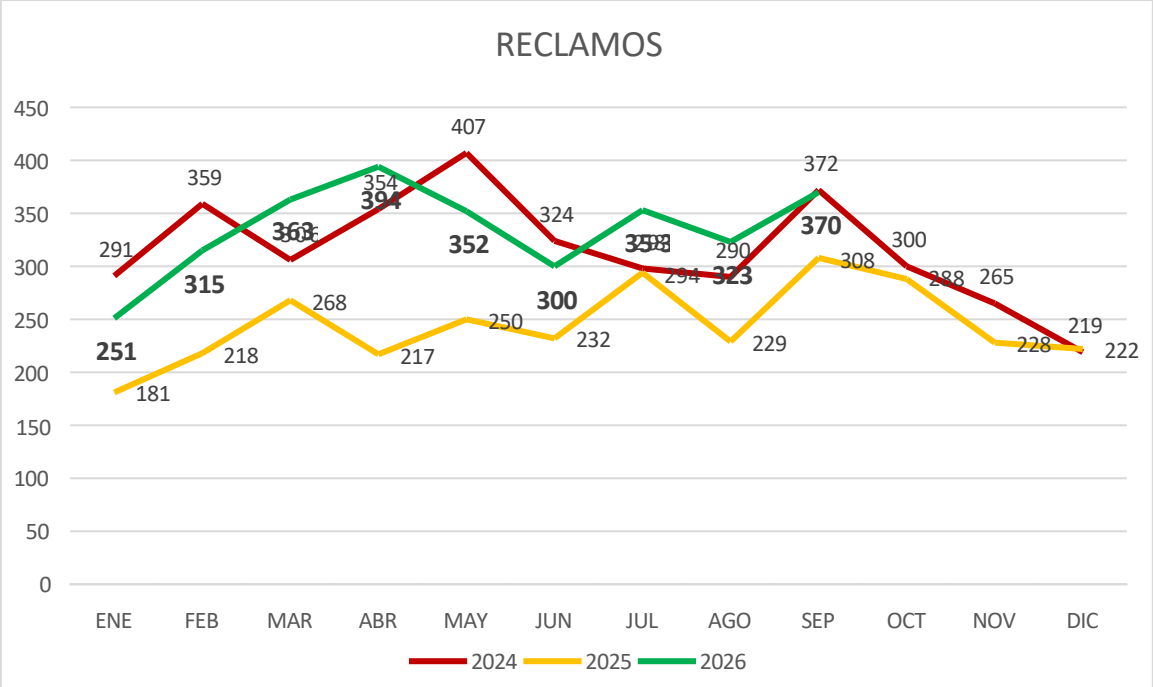
A continuación, se presenta el análisis de las 3 principales tipologías para el periodo del informe.

1.4.1. Reclamos III Trimestre 2026

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

Para el tercer trimestre se recibieron 1.046 Reclamos los cuales corresponden al 56,76% del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Grafica 7. Comparativo Reclamos III 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. Se evidencia que esta tipología se mantiene como la principal fuente de interacción ciudadana con la entidad, presentando variaciones importantes entre los años analizados. En términos generales, 2024 registró los mayores volúmenes durante gran parte del período, mientras que 2026 presentó un comportamiento dinámico con incrementos significativos en algunos meses y una tendencia de estabilización hacia el final del año. Por su parte, 2025 mostró los niveles más bajos de los tres periodos, aunque con una recuperación importante durante el tercer trimestre.

Durante el primer trimestre, se observa un crecimiento progresivo en 2025, pasando de 181 reclamos en enero a 268 en marzo. Sin embargo, estos registros permanecen por debajo de los alcanzados en 2024 y 2026. En contraste, 2026 presentó una tendencia ascendente más marcada, pasando de 251 reclamos en enero a 363 en marzo, mientras que 2024 inició con 291 reclamos y alcanzó un pico de 359 en febrero. Este comportamiento demuestra una mayor presión sobre la gestión de reclamos en los primeros meses de 2026 respecto al año anterior.

En el segundo trimestre, 2024 alcanzó el mayor nivel de toda la serie analizada al registrar 407 reclamos en mayo, reflejando un incremento significativo de las inconformidades ciudadanas durante ese período. Para el mismo mes, 2026 reportó 352 casos y 2025 registró 250, manteniendo la brecha entre los tres años. No obstante, a partir de junio se observa una disminución de los reclamos en 2024 y 2026, mientras que 2025 continúa mostrando niveles moderados de crecimiento.

Respecto al III trimestre de 2026, período objeto de análisis institucional, se registraron 353 reclamos en julio, 323 en agosto y 370 en septiembre, evidenciando una disminución temporal en agosto seguida de una recuperación significativa en septiembre. Comparativamente, durante el mismo trimestre de 2025 se registraron 298, 229 y 308 reclamos respectivamente, lo que representa incrementos de 18,5% en julio, 41,0% en agosto y 20,1% en septiembre para 2026. Estos resultados confirman que los reclamos continuaron siendo la principal tipología de PQRSD y explican gran parte del aumento global de solicitudes registrado por la entidad durante el trimestre.

En el último trimestre del período analizado se observa una tendencia descendente en los tres años. En 2024 los reclamos disminuyeron de 300 en octubre a 222 en diciembre; en 2025 pasaron de 288 a 219; y en 2026 descendieron de 300 a 222. Este comportamiento sugiere una reducción estacional en la presentación de reclamos hacia el cierre del año, patrón que se repite de manera consistente en las tres vigencias.

De manera general, el análisis comparativo permite concluir que los reclamos continúan concentrando el mayor volumen de requerimientos ciudadanos y representan el principal reto para la gestión institucional. El incremento observado durante el III trimestre de 2026 frente al mismo periodo de 2025 evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de mejora en los procesos que generan mayor nivel de inconformidad, así como consolidar estrategias de prevención, seguimiento y respuesta oportuna que permitan reducir la recurrencia de este tipo de solicitudes y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.1.4.1.1. Reclamos por centros de atención

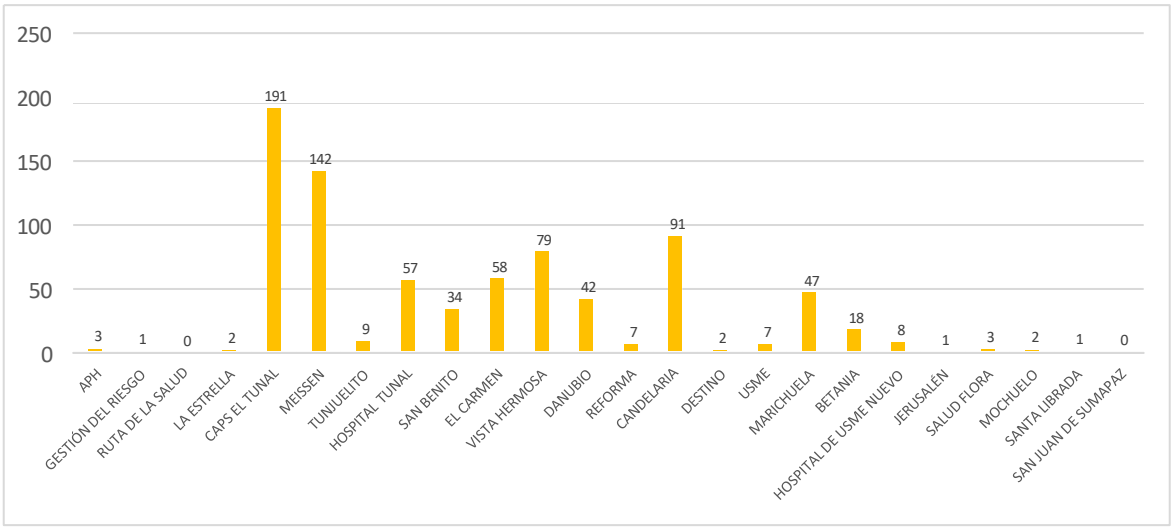
Tabla 7. Total, Reclamos por unidad de servicios de salud III Trimestre 2026

UNIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL RECLAMOS UNIDAD	% DE PARTICIPACIÓN EN RECLAMOS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
CANALES VIRTUALES	65	63	78	206	19,69%	N/A	N/A
CAPS EL TUNAL	76	61	54	191	18,26%	74573	0,26%
MEISSEN	47	47	48	142	13,58%	71494	0,20%
CANDELARIA	26	27	38	91	8,70%	68863	0,13%
VISTA HERMOSA	34	21	24	79	7,55%	55296	0,14%
EL CARMEN	16	22	20	58	5,54%	40056	0,14%
HOSPITAL TUNAL	15	17	25	57	5,45%	29212	0,20%
MARICHUELA	12	17	18	47	4,49%	58606	0,08%
DANUBIO	11	14	17	42	4,02%	29563	0,14%
SAN BENITO	12	11	11	34	3,25%	22050	0,15%
MANUELA BELTRÁN	16	7	11	34	3,25%	39721	0,09%
BETANIA	3	3	12	18	1,72%	22492	0,08%
TUNJUELITO	4	2	3	9	0,86%	4541	0,20%

HOSPITAL DE USME NUEVO	4	1	3	8	0,76%	10265	0,08%
USME	3	3	1	7	0,67%	6449	0,11%
REFORMA	1	3	3	7	0,67%	4933	0,14%
SALUD FLORA	3	0	0	3	0,29%	4597	0,07%
APH	2	0	1	3	0,29%	N/A	N/A
DESTINO	1	1	0	2	0,19%	1798	0,11%
LA ESTRELLA	0	0	2	2	0,19%	174	1,15%
MOCHUELO	1	1	0	2	0,19%	3300	0,06%
NAZARETH	0	1	0	1	0,10%	2586	0,04%
SANTA LIBRADA	0	0	1	1	0,10%	6640	0,02%
JERUSALÉN	0	1	0	1	0,10%	1405	0,07%
GESTIÓN DEL RIESGO	1	0	0	1	0,10%	N/A	N/A
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	0	0	0,00%	1080	0,00%
PASQUILLA	0	0	0	0	0,00%	1904	0,00%
RUTA DE LA SALUD	0	0	0	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	**353**	**323**	**370**	**1046**	**100%**	**561.598**	**0,19%**

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

Grafica 8. Total, De Reclamos Por Unidad III Trimestre 2026



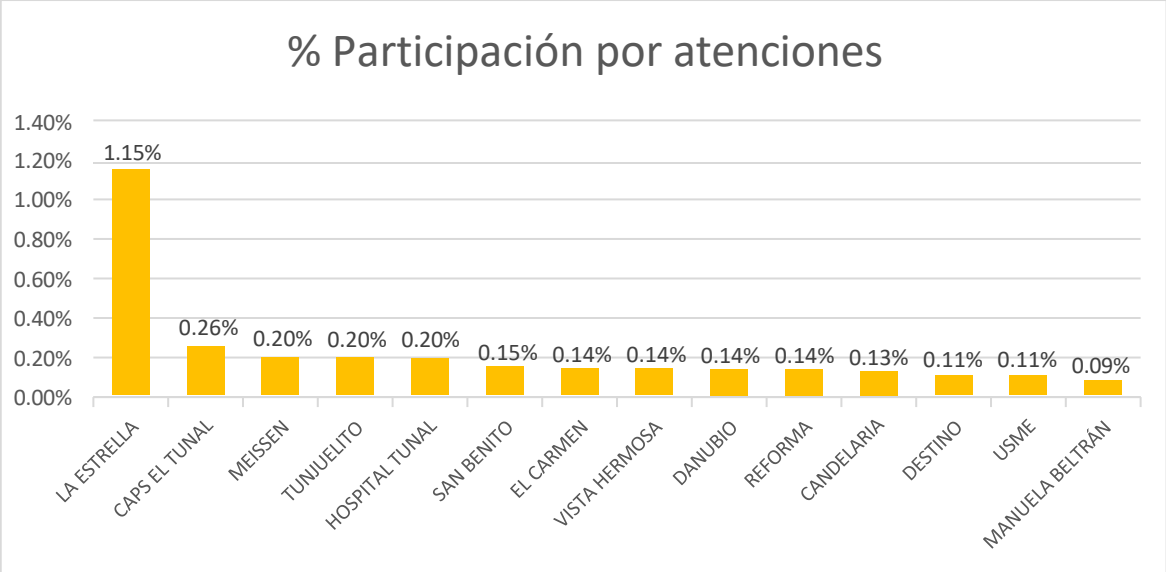
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III Trimestre 2026

El análisis de la distribución de las PQRSD por punto de atención durante el III trimestre de 2026 evidencia una concentración significativa de los requerimientos ciudadanos en un número reducido de sedes, las cuales registran los mayores volúmenes de interacción con la comunidad. Los resultados muestran que CAPS El Tunal lidera la recepción de solicitudes con 191 registros, seguido por Meissen con 142 casos, consolidándose como los principales puntos de atención de la red institucional. Estas dos sedes concentran una proporción importante del total de PQRSD recibidas durante el período, lo que refleja su alta demanda y relevancia dentro de la prestación de servicios a la ciudadanía.

Un segundo grupo de unidades con niveles importantes de participación está conformado por Candelaria con 91 solicitudes, Vista Hermosa con 79, El Carmen con 58 y Hospital El Tunal con 57 registros. Estas sedes mantienen una actividad constante y representan centros estratégicos para la gestión de las solicitudes ciudadanas, contribuyendo de manera significativa a la atención de los usuarios en la localidad.

De igual manera, se identifican puntos de atención con una participación intermedia como Marichuela con 47 casos, Danubio con 42, así como San Benito y Manuela Beltrán, cada uno con 34 registros. Aunque presentan menores volúmenes en comparación con las sedes de mayor demanda, estos resultados evidencian una utilización permanente de los servicios por parte de la comunidad y ratifican la necesidad de mantener la capacidad operativa para garantizar una atención oportuna y efectiva.

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



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

La sede La Estrella presenta el porcentaje más alto de participación, con un 1,15%, ubicándose considerablemente por encima del resto de puntos de atención. Aunque el volumen absoluto de solicitudes en esta sede no es elevado, el resultado indica que, proporcionalmente al número de atenciones realizadas, es el punto donde se registra la mayor incidencia de PQRSD. Este comportamiento amerita un análisis específico para identificar las causas que originan dicho resultado y determinar posibles oportunidades de mejora en los procesos de atención.

En un segundo nivel se encuentran CAPS El Tunal, con una participación del 0,26%, y las sedes de Meissen, Tunjuelito y Hospital El Tunal, cada una con un 0,20%. Si bien estos porcentajes son significativamente inferiores al registrado por La Estrella, corresponden a algunos de los puntos con mayores volúmenes de atención a usuarios, razón por la cual continúan siendo sedes estratégicas para el seguimiento y monitoreo de la satisfacción ciudadana y la calidad del servicio.

1.4.1.2. Reclamos Por Servicio

Tabla 8. Total, Reclamos por servicios III Trimestre 2026

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN FRENTE AL TOTAL RECLAMOS
AMBULATORIOS	193	193	198	584	55,83%
COMPLEMENTARIOS	**76**	**50**	**53**	**179**	**17,11%**
HOSPITALARIOS	**31**	**23**	**29**	**83**	**7,93%**
URGENCIAS	**15**	**24**	**33**	**72**	**6,88%**
FACTURACIÓN	**20**	**15**	**23**	**58**	**5,54%**
AREAS DE APOYO	**9**	**10**	**9**	**28**	**2,68%**
S. CIUDADANO	**4**	**8**	**15**	**27**	**2,58%**
CALL CENTER	2	0	8	10	0,96%
APH	2	0	2	4	0,38%
GESTION DEL RIESGO	1	0	0	1	0,10%
TOTAL	**353**	**323**	**370**	**1.046**	**100%**

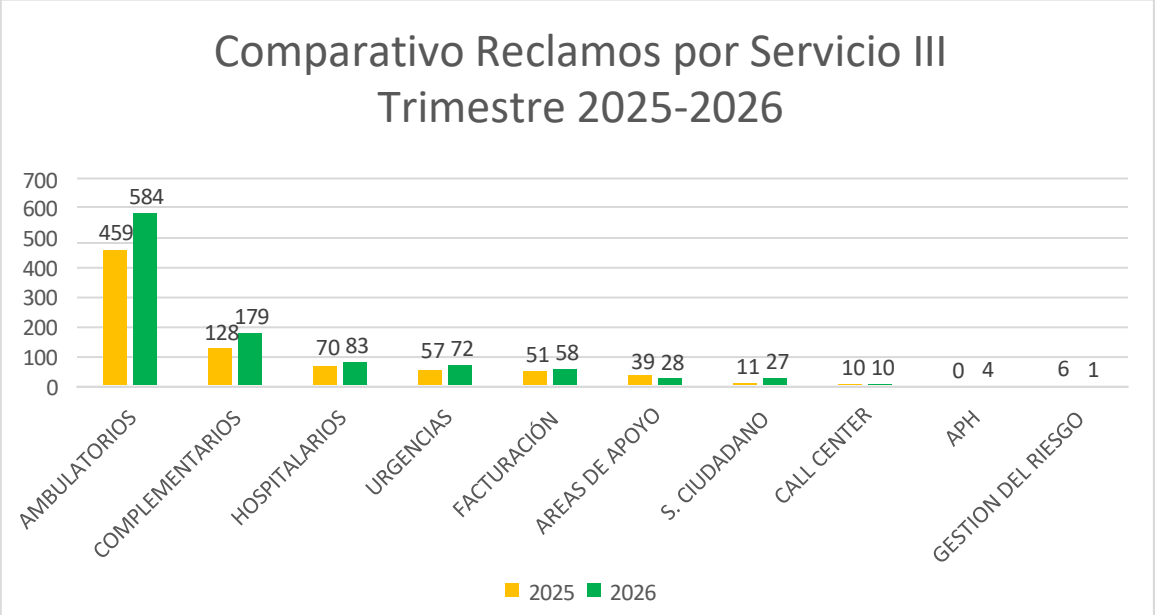
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III Trimestre 2026

El análisis de los 1.046 reclamos registrados durante el III trimestre de 2026 evidencia una alta concentración en los servicios de atención ambulatoria, los cuales acumularon 584 reclamos, equivalentes al 55,83% del total. Este comportamiento confirma que más de la mitad de las inconformidades presentadas por los usuarios se originan en este componente asistencial, convirtiéndolo en el principal foco de atención para el desarrollo de acciones de mejoramiento continuo, seguimiento a la experiencia del usuario y fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios.

El segundo servicio con mayor participación corresponde a Complementarios, con 179 reclamos, representando el 17,11% del total. Aunque su volumen es considerablemente inferior al de los servicios ambulatorios, registra una participación relevante dentro de la estructura general de reclamos, lo que sugiere la necesidad de revisar aspectos relacionados con oportunidad, accesibilidad y satisfacción de los usuarios en este componente. De igual manera, el área de Hospitalarios registró 83 reclamos, equivalentes al 7,93%, mientras que Urgencias reportó 72 casos, con una participación del 6,88%, manteniéndose entre los servicios con mayor incidencia de inconformidades durante el trimestre.

En un nivel intermedio se ubican los procesos de Facturación, con 58 reclamos (5,54%), y el Área de Apoyo, con 28 casos (2,68%). Estos resultados reflejan que, además de los servicios asistenciales, una proporción importante de las manifestaciones ciudadanas está relacionada con procesos administrativos y de soporte, los cuales también impactan la percepción integral del usuario frente a la atención recibida.

Grafica 10. Reclamos por servicio III Trimestre 2025-2026



Fuente: Matriz de Autocontrol PQRSD-F III Trimestre 2025 - 2026

El análisis comparativo de los reclamos por servicio durante el III trimestre de 2025 y 2026 evidencia un incremento general en las inconformidades registradas por los usuarios, pasando de 831 reclamos en 2025 a 1.046 en 2026, lo que representa un aumento de 215 casos y una variación positiva del 25,9%. Este comportamiento estuvo impulsado principalmente por el crecimiento de los reclamos en los servicios asistenciales, los cuales continúan concentrando la mayor proporción de los requerimientos ciudadanos y constituyen el principal foco de atención para la gestión institucional.

El servicio de Ambulatorios mantuvo la mayor participación en ambos periodos y presentó el incremento más significativo en términos absolutos. Los reclamos pasaron de 459 casos en 2025 a 584 en 2026, registrando un aumento de 125 solicitudes equivalente al 27,2%. Este resultado confirma que más de la mitad de los reclamos del trimestre se originaron en este servicio, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la oportunidad de la atención, la programación de citas, la accesibilidad y la experiencia del usuario.

Los servicios Complementarios y Hospitalarios también reflejaron incrementos importantes. Complementarios pasó de 128 a 179 reclamos, registrando un crecimiento del 39,8%, mientras que Hospitalarios aumentó de 70 a 83 casos, equivalente a una variación del 18,6%. Estos resultados muestran una mayor incidencia de inconformidades en componentes esenciales de la atención en salud, lo que hace necesario profundizar en el análisis de causas y en la implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios prestados.

De igual forma, el servicio de Urgencias presentó un comportamiento creciente al pasar de 57 reclamos en 2025 a 72 en 2026, lo que representa un incremento del 26,3%. Este resultado puede estar asociado a factores como aumento en la demanda, tiempos de espera o expectativas de los usuarios frente a la prestación del servicio. Por su parte, Facturación registró un crecimiento moderado, pasando de 51 a 58 casos, equivalente al 13,7%, manteniéndose como uno de los procesos administrativos con mayor incidencia de reclamos.

Un comportamiento particular se observa en Servicio al Ciudadano, donde los reclamos aumentaron de 11 registros en 2025 a 27 en 2026, representando el incremento porcentual más alto del análisis (145,5%). Aunque el volumen absoluto continúa siendo bajo frente a otros servicios, esta variación puede indicar oportunidades de fortalecimiento en los procesos de orientación, información y acompañamiento al usuario. Asimismo, APH presentó un aumento de 0 a 4 casos, mientras que las Sugerencias gestionadas a través del Call Center se mantuvieron estables con 10 reclamos en ambos periodos.

1.4.1.2.1. Reclamos Servicio Ambulatorio

Tabla 9. Principales causas del Servicio Ambulatorio III Trimestre 2026

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS AMBULATORIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	175	162	173	**510**	87,33%
NO ATENCIÓN CITA PROGRAMADA CONSULTA EXTERNA	8	9	10	**27**	4,62%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	5	9	9	**23**	3,94%
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	3	13	4	**20**	3,42%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DE LA CITA	2	0	2	**4**	0,68%
TOTAL	**193**	**193**	**198**	**584**	**100%**

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

El análisis de las causas asociadas a los 584 reclamos registrados en los servicios ambulatorios durante el III trimestre de 2026 evidencia una marcada concentración de las inconformidades en aspectos relacionados con la oportunidad de acceso a la atención especializada. Los resultados muestran que la principal causa de reclamación corresponde a la oportunidad para la asignación de citas de

especialista, que acumuló 510 reclamos, equivalentes al 87,33% del total de los reclamos del servicio. Este comportamiento indica que la disponibilidad de agendas, los tiempos de espera y el acceso oportuno a consultas especializadas continúan siendo los factores que generan el mayor nivel de insatisfacción entre los usuarios.

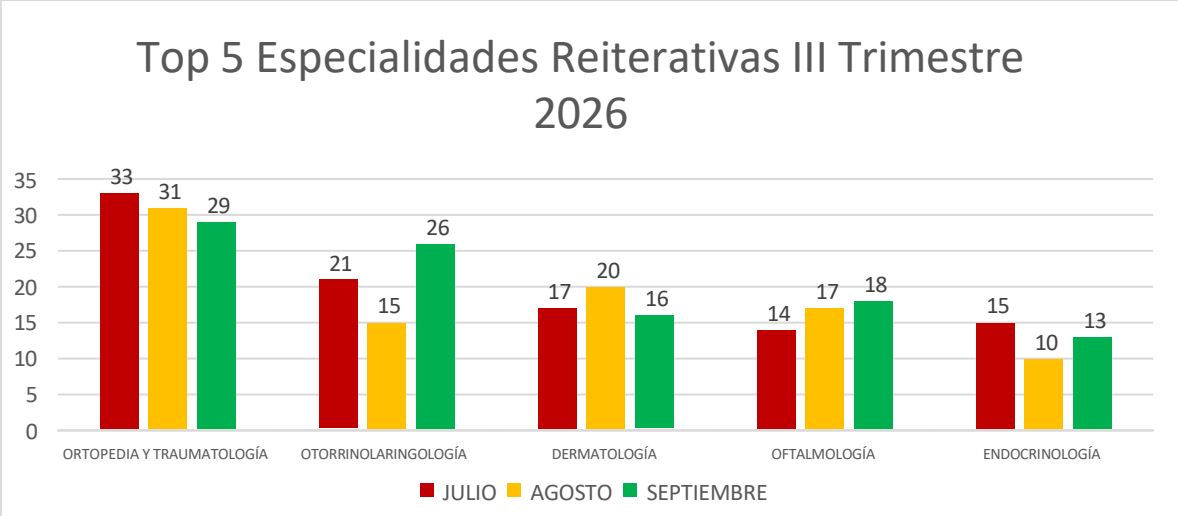
La segunda causa con mayor participación corresponde a la no atención de citas programadas de consulta externa, con 27 casos, que representan el 4,62% del total. Aunque su incidencia es considerablemente menor frente a la causa principal, estos reclamos evidencian la importancia de fortalecer los mecanismos de confirmación, seguimiento y cumplimiento de las citas programadas, con el fin de garantizar la continuidad de la atención y minimizar afectaciones a los usuarios.

Tabla 10. Especialidades reiterativas por oportunidad Servicio Ambulatorio. III Trimestre 2026

ESPECIALIDADES REITERATIVAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	33	31	29	93
OTORRINOLARINGOLOGÍA	21	15	26	62
DERMATOLOGÍA	17	20	16	53
OFTALMOLOGÍA	14	17	18	49
ENDOCRINOLOGÍA	15	10	13	38
NEUROLOGÍA	8	15	14	37
GASTROENTEROLOGÍA	14	10	10	34
CARDIOLOGÍA	5	11	13	29
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	5	10	8	23
UROLOGÍA	4	9	8	21
NEUMOLOGÍA	5	5	11	21
MEDICINA ALTERNATIVA	7	10	3	20
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	6	5	5	16
MEDICINA INTERNA	3	2	4	9
MEDICINA GENERAL	4	1	3	8

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

Grafica 11. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios III Trimestre 2026



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

El análisis de las cinco especialidades con mayor recurrencia en reclamos durante el III trimestre de 2026 evidencia que las inconformidades asociadas a la oportunidad en la asignación de citas médicas especializadas continúan concentrándose en servicios de alta demanda asistencial. En conjunto, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Dermatología, Oftalmología y Endocrinología representan el mayor volumen de reclamaciones dentro de las especialidades evaluadas, constituyéndose en áreas prioritarias para el fortalecimiento de la capacidad instalada y la gestión de agendas.

Ortopedia y Traumatología se mantiene como la especialidad con el mayor número de reclamos durante todo el trimestre, registrando 33 casos en julio, 31 en agosto y 29 en septiembre, para un total de 93 reclamaciones. Aunque se observa una reducción progresiva mes a mes, la especialidad continúa liderando las inconformidades relacionadas con la oportunidad de atención, lo que evidencia una demanda sostenida superior a la capacidad de respuesta disponible.

Por su parte, Otorrinolaringología ocupó el segundo lugar en volumen de reclamos, con 21 casos en julio, 15 en agosto y 26 en septiembre, acumulando 62 reclamaciones durante el trimestre. El incremento observado en septiembre refleja una mayor presión sobre la disponibilidad de citas o un aumento de la demanda de consultas especializadas, situación que requiere seguimiento para evitar mayores tiempos de espera para los usuarios.

En Dermatología se registraron 17 reclamos en julio, 20 en agosto y 16 en septiembre, alcanzando un total de 53 casos. El comportamiento muestra una leve fluctuación durante el trimestre, manteniendo niveles relativamente estables de inconformidad. Este resultado sugiere que persisten dificultades recurrentes en la asignación de citas, aunque sin variaciones significativas entre los meses analizados.

La especialidad de Oftalmología presentó una tendencia creciente a lo largo del trimestre, pasando de 14 reclamos en julio a 17 en agosto y 18 en septiembre, para un total de 49 casos. Este comportamiento evidencia un incremento progresivo de las inconformidades y podría estar indicando un aumento en la demanda de atención especializada o limitaciones en la disponibilidad de agendas, aspectos que requieren evaluación y seguimiento.

Por último, Endocrinología registró 15 reclamos en julio, 10 en agosto y 13 en septiembre, acumulando 38 casos durante el trimestre. Aunque presenta una participación menor frente a las demás especialidades analizadas, continúa ubicándose dentro de las cinco con mayor número de reclamaciones, reflejando oportunidades de mejora en el acceso oportuno a la atención especializada.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios

Tabla 11. Principales Causas por oportunidad Servicio Hospitalario III Trimestre 2026

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS HOSPITALARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD PROGRAMACIÓN DE CX	9	5	11	25	30,12%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	7	3	5	15	18,07%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO DURANTE LA CONSULTA	6	3	4	13	15,66%
INCONFORMIDAD SERVICIO DE ENFERMERIA	3	4	1	8	9,64%
DEMORA EN ATENCIÓN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	3	4	7	8,43%
DEMORA EN LA INTERCONSULTA DE PACIENTE HOSPITALIZADO	3	2	2	7	8,43%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE CONSULTA	0	2	0	2	2,41%
INCONFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN	1	0	1	2	2,41%
SEGUNDA OPINIÓN HOSPITALARIO	1	1	0	2	2,41%
NO ATENCIÓN EN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	0	0	1	1	1,20%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	1	0	0	1	1,20%
TOTAL	**31**	**23**	**29**	**83**	**100%**

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

El análisis de los 83 reclamos registrados en los servicios hospitalarios durante el III trimestre de 2026 evidencia que las principales inconformidades de los usuarios se encuentran asociadas a la programación de procedimientos y a aspectos relacionados con la calidad de la atención clínica recibida. Los resultados muestran que la oportunidad en la programación de cirugías (CX) constituye la causa más representativa, con 25 reclamos, equivalentes al 30,12% del total. Este comportamiento sugiere dificultades asociadas a la disponibilidad de agendas, tiempos de espera para la ejecución de procedimientos quirúrgicos o procesos administrativos relacionados con su programación.

La segunda causa con mayor incidencia corresponde a la inconformidad con la información proporcionada sobre el estado del paciente, que acumuló 15 reclamos, representando el 18,07% del total. Este resultado pone de manifiesto la importancia de fortalecer los procesos de comunicación con pacientes y familiares, garantizando información clara, oportuna y permanente durante la atención hospitalaria.

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

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
CIRUGÍA GENERAL	5	5	6	16	64,00%
CIRUGIA ORTOPEDICA (MANO, HOMBRO, CADERA, COLUMNA, PELVIS, ACETÁBULO)	**1**	**0**	**1**	**2**	**8,00%**
CIRUGÍA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	0	1	2	8,00%
ANESTESIOLOGÍA	0	0	2	2	8,00%
CIRUGÍA GINECOLÓGICA	1	0	0	1	4,00%
CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA	1	0	0	1	4,00%
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA Y ANGIOLOGICA	0	0	1	1	4,00%
TOTAL	**9**	**5**	**11**	**25**	**100%**

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

Durante el III trimestre de 2026 evidencia una alta concentración de las inconformidades en un número reducido de especialidades quirúrgicas. Los resultados muestran que la principal causa de reclamación se encuentra asociada a Cirugía General, la cual registró 16 casos, equivalentes al 64,0% del total de los reclamos relacionados con programación y oportunidad de procedimientos quirúrgicos. Este resultado indica que casi dos de cada tres inconformidades se originan en esta especialidad, convirtiéndola en la principal prioridad para la implementación de acciones de mejoramiento orientadas a reducir los tiempos de espera y optimizar la gestión de agendas quirúrgicas.1.4.1.2.3. Reclamos Servicio Complementarios.

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
OPORTUNIDAD DE CITAS PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	39	25	21	85	47,49%
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	26	16	15	57	31,84%

DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	**5**	**3**	**4**	**12**	**6,70%**
OPORTUNIDAD CITA REHABILITACIÓN	0	2	5	7	3,91%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE RESULTADOS IMAGENOLOGÍA	1	2	3	6	3,35%
NO ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	0	2	5	2,79%
ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	0	3	3	1,68%
INCONFORMIDAD CON LA ORIENTACIÓN DURANTE LA CONSULTA	1	1	0	2	1,12%
DEMORA EN EL SERVICIO DE LABORATORIO Y PATOLOGÍA	0	1	0	1	0,56%
MALA ORIENTACIÓN EN LA TOMA DE MUESTRA LABORATORIO	1	0	0	1	0,56%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0,00%
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA CITA	0	0	0	0	0,00%
COMPLETITUD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0,00%
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0,00%
ORIENTACIÓN DE LA PREPARACIÓN DE LA CONSULTA	0	0	0	0	0,00%
SEGUNDA OPINIÓN COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	**76**	**50**	**53**	**179**	**100%**

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

Los servicios Complementarios como se dijo anteriormente es el segundo servicio con mayor cantidad de solicitudes 179 correspondientes a un 17,11% sobre el total de los reclamos recibidos este periodo aumentando el 14,01% en comparación al segundo 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 III Trimestre 2026.

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PETICIONES
ECOCARDIOGRAMA TRANSTORÁCICO	11	8	7	26	45,61%
MONITOREO ELECTROCARDIOGRAFICO (HOLTER)	8	4	3	15	26,32%
ENDOSCOPIA, MONITOREO FETAL, ELECTROENCEFALOGRAMA, ELECTROMIOGRAFÍA, PIELOGRAFIA RETROGRADA O ANTEROGRADA, UROGRAFÍA, HISTEROSALPINGOGRAFIA, SIALOGRAFÍA, FISTULOGRAFIA.	8	4	0	12	21,05%
BIOMETRÍA OCULAR	4	2	2	8	14,04%
ECOGRAFÍA OCULAR MODO A Y B	3	3	0	6	10,53%
CAMPO VISUAL	2	0	1	3	5,26%
COLONDOSCOPIA	1	0	2	3	5,26%
CARDIOLOGÍA NO INVASIVA. ECOCARDIOGRAMAS, PRUEBA DE ESFUERZO HOLTER	0	1	1	2	3,51%
RECUENTO DE CÉLULAS ENDOTELIALES	0	0	2	2	3,51%
ENDOSCOPIA	0	1	1	2	3,51%
ELECTROCARDIOGRAMA	1	0	0	1	1,75%
ECOCARDIOGRAMA TRANSESOFÁGICO	1	0	0	1	1,75%
TERAPIA DE REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR	0	1	0	1	1,75%
INTERFEROMETRÍA OCULAR	0	0	1	1	1,75%
PROCEDIMIENTOS INTERVENCIONISTAS	0	0	1	1	1,75%
MANOMETRÍA	0	1	0	1	1,75%

TOTAL	**39**	**25**	**21**	**85**	**100%**

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

El análisis de los reclamos relacionados con la oportunidad en la asignación de citas para procedimientos complementarios, que acumularon 57 casos durante el III trimestre de 2026, evidencia que las inconformidades se concentran principalmente en procedimientos diagnósticos cardiovasculares y especializados. La distribución de los reclamos permite identificar áreas específicas donde la demanda supera la disponibilidad de agenda, generando demoras en el acceso a servicios fundamentales para el diagnóstico y seguimiento de los pacientes.

La principal causa de reclamación corresponde al Ecocardiograma Transtorácico, que registró 26 reclamos, equivalentes al 45,61% del total de las solicitudes relacionadas con la oportunidad de asignación de citas. Aunque se observa una disminución progresiva entre julio (11 casos), agosto (8) y septiembre (7), este procedimiento continúa representando casi la mitad de las inconformidades del trimestre, evidenciando una alta demanda y la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta para este tipo de examen diagnóstico.

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

OPORTUNIDAD ASIGACION DE CITA RX IMAGENOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS-ECOGRAFÍAS	22	14	15	51	89,47%
RADIOLOGÍA CONVENCIONAL	3	1	0	4	7,02%
TOMOGRAFÌA COMPUTADA	0	1	0	1	1,75%
RADIOLOGÍA ESPECIAL	1	0	0	1	1,75%
TOTAL	**26**	**16**	**15**	**57**	**100%**

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

El análisis de los 57 reclamos asociados a la oportunidad en la asignación de citas para servicios de imágenes diagnósticas durante el III trimestre de 2026 evidencia una alta concentración de las inconformidades en un único grupo de procedimientos. Los resultados muestran que las imágenes diagnósticas y ecografías constituyen la principal causa de reclamación, consolidándose como el servicio con mayores dificultades percibidas por los usuarios en materia de acceso oportuno y disponibilidad de citas.

La categoría de Imágenes Diagnósticas-Ecografías registró un total de 51 reclamos, equivalentes al 89,47% del total de las inconformidades reportadas en esta línea de servicio. El comportamiento mensual muestra una reducción progresiva de los casos, pasando de 22 reclamos en julio a 14 en agosto y 15 en septiembre. A pesar de esta disminución, la categoría continúa concentrando cerca de nueve de cada diez reclamos, reflejando una demanda superior a la

capacidad de asignación disponible y evidenciando oportunidades de mejora en la gestión de agendas y la programación de estos procedimientos.

1.4.1.2.4. Reclamos Servicio Urgencias.

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

CAUSA DE RECLAMO SERVICIOS URGENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
INCONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PACIENTE	2	10	13	25	34,72%
SEGUNDA OPINIÓN URGENCIAS	5	6	4	15	20,83%
OPORTUNIDAD ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS TRIAGE	2	4	7	13	18,06%
INCONFORMIDAD DE DIAGNOSTICO	1	1	5	7	9,72%
DEMORA EN LA ATENCIÓN INICIAL TRIAGE	3	1	2	6	8,33%
DEMORA EN LOS RESULTADOS DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	1	2	0	3	4,17%
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	1	0	1	2	2,78%
DEMORA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	0	0	1	1	1,39%
NO ATENCIÓN SERVICIOS DE URGENCIAS	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	**15**	**24**	**33**	**72**	**100%**

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

Para el III trimestre de 2026 evidencia que las principales inconformidades de los usuarios están relacionadas con la comunicación durante el proceso de atención y con la oportunidad en la prestación del servicio. Los resultados muestran que la causa de mayor recurrencia corresponde a la inconformidad con la información sobre el estado del paciente, que acumuló 25 reclamos, equivalentes al 34,72% del total. Este comportamiento refleja la importancia que tiene para los pacientes y sus familiares recibir información clara, oportuna y permanente sobre la evolución clínica y las decisiones asistenciales adoptadas durante la atención.

La segunda causa de reclamación fue la solicitud de segunda opinión en urgencias, con 15 casos, que representan el 20,83% del total. Este resultado puede estar asociado a dudas frente a los diagnósticos emitidos o a la necesidad de contar con una valoración complementaria, lo que evidencia oportunidades para fortalecer los procesos de comunicación médico-paciente y mejorar la comprensión de las conductas clínicas adoptadas.

Por su parte, la oportunidad en la atención inicial de urgencias triage registró 13 reclamos, equivalentes al 18,06% de las inconformidades. Este resultado indica que una proporción importante de los usuarios percibe demoras en la clasificación inicial y priorización de la atención, aspecto fundamental para garantizar la calidad y seguridad en los servicios de urgencias. Complementariamente, la demora en la atención inicial del triage acumuló 6 casos (8,33%), consolidando la oportunidad de atención como uno de los principales factores generadores de reclamos dentro

del servicio. 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 III Trimestre 2026

CAUSA DE RECLAMO SERVICIO DE FACTURACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN	14	8	7	29	50,00%
INCONFORMIDAD POR ERROR EN LA ASIGNACIÓN DE CITA	2	2	5	9	15,52%
ORIENTACIÓN DE FACTURACIÓN	3	2	3	8	13,79%
COBRO INCORRECTO	1	3	6	10	17,24%
INCONFORMIDAD CON LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	0	0	1	1	1,72%
INCONFORMIDAD POR MAL REGISTRO DEL INGRESO	0	0	1	1	1,72%
DEMORA EN EL INGRESO Y EGRESO	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	**20**	**15**	**23**	**58**	**100%**

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

El servicio de Facturación presentó una participación sobre el total de reclamos en el tercer trimestre de 5,54% con 58 solicitudes, que en comparación del trimestre anterior presentó una disminución de 20,55%, 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 III Trimestre 2026

SERVICIO AL CIUDADANO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
ORIENTACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	2	6	10	18	66,67%
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA A PQRSD-F	1	1	3	5	18,52%
DEMORA EN ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1	1	1	3	11,11%
NO ENTREGA DE TURNO	0	0	1	1	3,70%
TOTAL	**4**	**8**	**15**	**27**	**100%**

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

Los reclamos para el área de Servicio al Ciudadano durante el tercer trimestre, estuvieron relacionados con la orientación a paciente dentro de las unidades de salud un porcentaje de participación del 66,67% y un aumento sobre esta causa del pasando de 18 reclamos a 27 en el tercer trimestre.

1.4.1.2.7. Reclamos servicios de apoyo.

Tabla 19. Total, Reclamos Áreas de Apoyo III Trimestre 2026

ÁREAS DE APOYO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% PETICIONES
VIGILANCIA	2	2	3	7	25,00%
CONTRATACIÓN	5	0	0	5	17,86%
PROFESIONAL DE ENLACE	1	1	2	4	14,29%
MERCADEO	0	1	3	4	14,29%
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	0	2	1	3	10,71%
HISTORIA CLÍNICA - GESTIÓN DOCUMENTAL	0	2	0	2	7,14%
SERVICIOS GENERALES	1	1	0	2	7,14%
SISTEMAS	0	1	0	1	3,57%
TOTAL	**9**	**10**	**9**	**28**	**100%**

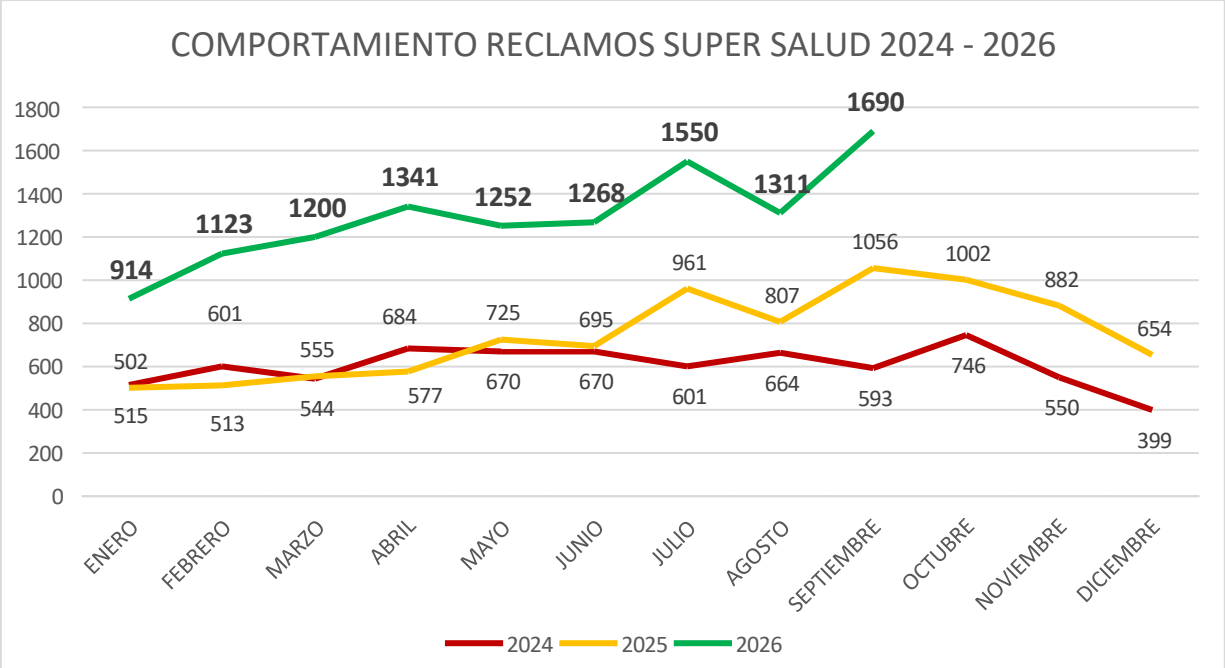
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III Trimestre 2026.

Los reclamos para las áreas de apoyo para este periodo aumentaron, pasando de 24 reclamos a 28 solicitudes en comparación al segundo trimestre del 2026, las causas están relacionadas con inconformidades con la prestación de los servicios de vigilancia con el 25,00%, así mismo con la inconformidad en la entrega de historias clínicas, seguido por temas relacionados con la contratación de profesionales de la salud con el 17,86% y Servicios Generales respectivamente sobre un total de 28 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

El comportamiento de los reclamos reportados ante la Superintendencia Nacional de Salud durante el período 2024-2026 evidencia un incremento significativo en el volumen de casos gestionados, especialmente durante la vigencia 2026. Mientras que en 2024 y 2025 los reclamos presentaron fluctuaciones moderadas a lo largo del año, en 2026 se observa una tendencia creciente y sostenida, superando ampliamente los registros de los dos años anteriores en todos los meses analizados.

Durante 2024, los reclamos oscilaron entre 399 y 746 casos mensuales, alcanzando su punto más alto en octubre con 746 reclamos. Posteriormente se observó una reducción progresiva hasta cerrar diciembre con 399 casos, el volumen más bajo de los tres años analizados. Este comportamiento refleja una dinámica relativamente estable, aunque con incrementos puntuales durante el segundo semestre.

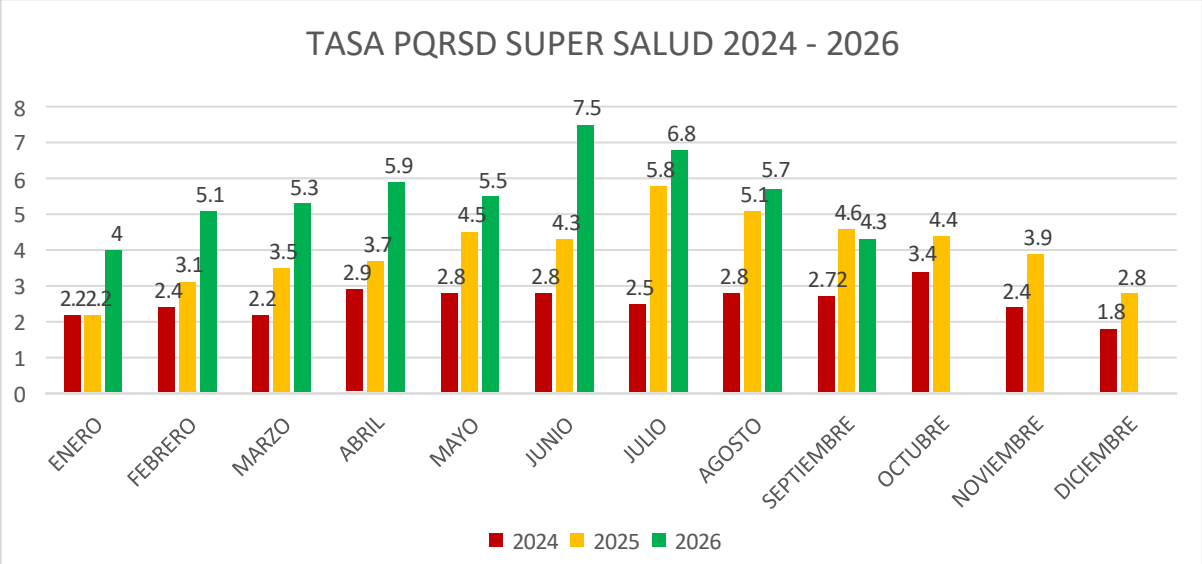
Por su parte, en 2025 se presentó una tendencia de crecimiento más marcada durante los primeros nueve meses del año. Los registros pasaron de 502 reclamos en enero a 1.056 en septiembre, cifra que representa el mayor volumen alcanzado durante esa vigencia. A partir de octubre se evidenció una disminución gradual, finalizando diciembre con 654 reclamos. En comparación con 2024, 2025 registró mayores niveles de reclamación durante la mayor parte del año, particularmente entre julio y noviembre.

La vigencia 2026 muestra el comportamiento más relevante de la serie histórica. Los reclamos aumentaron de manera sostenida desde 914 casos en enero hasta

1.690 en septiembre, registrando un crecimiento del 84,9% en tan solo nueve meses. Asimismo, todos los meses de 2026 superan ampliamente los registros observados en 2024 y 2025, evidenciando una mayor presión sobre los procesos de atención y respuesta institucional. Los mayores incrementos se presentaron en julio (1.550 casos) y septiembre (1.690 casos), constituyéndose en los picos más altos de todo el período analizado.

Al comparar específicamente el III trimestre, se observa un crecimiento sostenido año tras año. En 2024 se registraron 1.858 reclamos (601 en julio, 664 en agosto y 593 en septiembre); en 2025 la cifra aumentó a 2.824 reclamos (961, 807 y 1.056 respectivamente); mientras que en 2026 alcanzó 4.551 reclamos (1.550, 1.311 y 1.690 casos). Esto representa un incremento del 61,2% entre 2025 y 2026 y del 145,0% frente al mismo período de 2024, evidenciando un crecimiento considerable en las reclamaciones elevadas ante el ente de vigilancia y control.

Grafica 13. Comparativo Tasa Reclamos Super Salud 2024 – 2026



Fuente: Bases de datos Super Salud 2024 – 2026

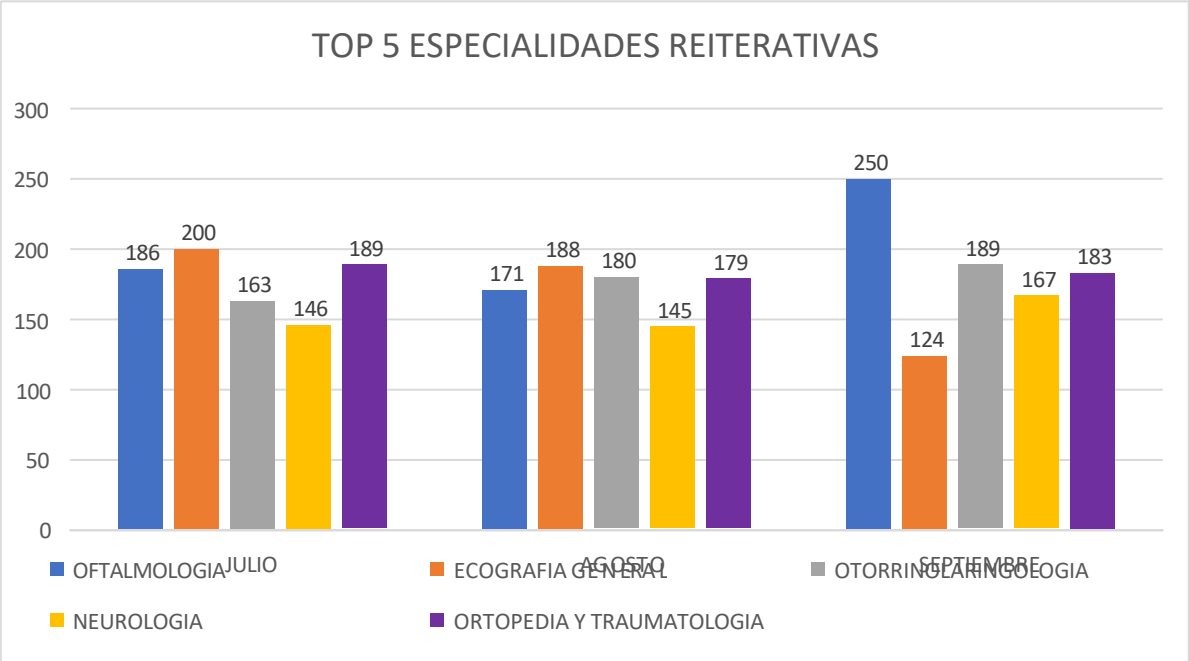
El comportamiento de la tasa de PQRSD ante la Superintendencia Nacional de Salud durante el período 2024-2026 evidencia una tendencia creciente en los niveles de reclamación por cada unidad de referencia utilizada por la entidad, especialmente durante la vigencia 2026. Mientras que en 2024 las tasas se mantuvieron relativamente estables y por debajo de 3,5 puntos durante todo el año, en 2025 se observó un incremento sostenido que alcanzó valores cercanos a 6 puntos. Por su parte, 2026 presentó los niveles más altos de toda la serie analizada, reflejando un aumento significativo de las inconformidades escaladas ante el organismo de vigilancia y control.

Tabla 20. Especialidades de Reclamos por oportunidad Super Salud 2026

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
OFTALMOLOGIA	142	186	193	218	171	150	186	171	250	**607**
ECOGRAFIA GENERAL	135	117	139	183	147	126	200	188	124	**512**
OTORRINOLARINGOLOGIA	110	116	155	139	142	155	163	180	189	**532**
NEUROLOGIA	94	95	140	126	131	106	146	145	167	**458**
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	74	96	120	133	124	145	189	179	183	**551**
MEDICINA GENERAL	75	84	128	130	97	77	104	96	77	**277**
ECOCARDIOGRAMA TT	80	83	85	121	110	113	108	113	104	**325**
PSICOLOGIA	31	72	98	87	97	78	102	96	143	**341**
DERMATOLOGIA	58	66	86	88	105	108	116	122	142	**380**
GASTROENTEROLOGIA	58	72	78	90	82	76	99	94	112	**305**
ENDOCRINOLOGIA	58	50	78	78	81	76	69	83	95	**247**
RADIOGRAFIAS	40	36	64	75	90	68	93	68	69	**230**
ODONTOLOGIA	38	61	72	88	68	65	87	67	86	**240**
PEDIATRIA	33	56	52	70	73	73	102	59	89	**250**
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	11	62	63	53	73	71	77	59	76	**212**

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

El comportamiento de las cinco especialidades con mayor volumen de solicitudes durante el III trimestre de 2026 evidencia una alta concentración de la demanda en servicios especializados de consulta externa, destacándose Oftalmología, Ecografía General, Otorrinolaringología, Neurología y Ortopedia y Traumatología.

Estas especialidades registran de manera consistente los mayores volúmenes de requerimientos durante el período analizado, lo que refleja una elevada necesidad de acceso por parte de los usuarios y una presión constante sobre la capacidad instalada de atención.

Oftalmología se posicionó como la especialidad con mayor demanda al cierre del trimestre. Durante julio registró 186 solicitudes, disminuyó levemente a 171 en agosto y posteriormente presentó un incremento significativo hasta alcanzar 250 solicitudes en septiembre, el valor más alto de todas las especialidades analizadas. Este comportamiento representa un crecimiento del 46,2% entre agosto y septiembre, evidenciando una fuerte presión en la demanda de atención oftalmológica que requiere seguimiento permanente para garantizar una respuesta oportuna.

Por su parte, Ecografía General mostró un comportamiento contrario, iniciando el trimestre con 200 solicitudes en julio, reduciéndose a 188 en agosto y alcanzando 124 en septiembre. Esta disminución progresiva refleja una reducción del 38,0% entre julio y septiembre, lo que podría estar asociado a una mejora en la gestión de la demanda acumulada o a variaciones en la programación de estos servicios diagnósticos.

La especialidad de Otorrinolaringología mantuvo niveles elevados y estables durante todo el trimestre, registrando 163 solicitudes en julio, 180 en agosto y 189 en septiembre. Este comportamiento evidencia una tendencia creciente y sostenida, consolidando a esta especialidad como una de las más demandadas por los usuarios y una de las áreas que requiere fortalecimiento continuo en disponibilidad de agendas y capacidad de atención.

De igual manera, Neurología presentó una evolución positiva durante el período analizado. Los registros pasaron de 146 solicitudes en julio a 145 en agosto, manteniéndose estables, para luego aumentar a 167 en septiembre. Este comportamiento indica una mayor demanda hacia el cierre del trimestre y sugiere la necesidad de monitorear la oportunidad en el acceso a consultas y procedimientos relacionados con esta especialidad.

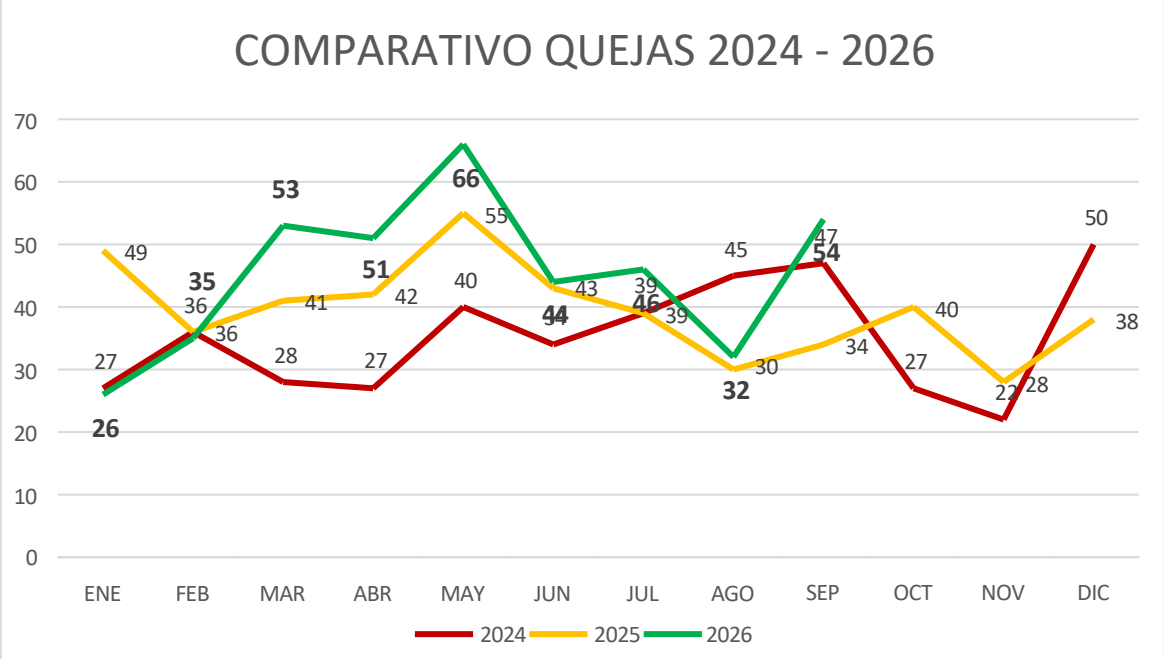
Finalmente, Ortopedia y Traumatología mostró una demanda alta y sostenida durante los tres meses, registrando 189 solicitudes en julio, 179 en agosto y 183 en septiembre. Aunque se observa una leve disminución frente al inicio del trimestre, los volúmenes permanecen elevados y confirman que esta especialidad continúa siendo una de las más requeridas por la población usuaria.

1.4.2. Quejas III 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 III de 2026, se recibieron 132 quejas, correspondiente al 7,16% del total de las manifestaciones (n=1.843), mientras que para el segundo trimestre del 2026 esta tipología correspondió al 9,38% (n=161) sobre un total de 1.716 PQRSD-F.

Grafica 15. Quejas 2024-2026



Fuente: Reporte SDGPC 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 tercer trimestre. Se observa una tendencia general al alza en el número de quejas a lo largo del tiempo, con algunas variaciones estacionales sobre todo un descenso pronunciado de mayo a junio.

Al analizar específicamente el segundo trimestre de 2026, se evidencia una concentración importante de quejas, con 159 registros acumulados entre abril y junio, superando ampliamente los resultados obtenidos en los mismos períodos de 2024 y 2025. Este comportamiento puede estar asociado a factores relacionados con la demanda de servicios, la oportunidad en la atención o aspectos propios de la experiencia del usuario que generaron mayores niveles de inconformidad.

Respecto al III trimestre, objeto principal del informe, se observa que en 2024 se registraron 131 quejas (39 en julio, 45 en agosto y 47 en septiembre), mientras que en 2025 se reportaron 107 casos (39, 30 y 34 respectivamente). Para 2026, la gráfica evidencia información hasta junio, por lo que no es posible establecer una comparación completa del tercer trimestre con los años anteriores. No obstante, la tendencia observada durante el primer semestre permite anticipar un comportamiento superior al registrado en vigencias previas.

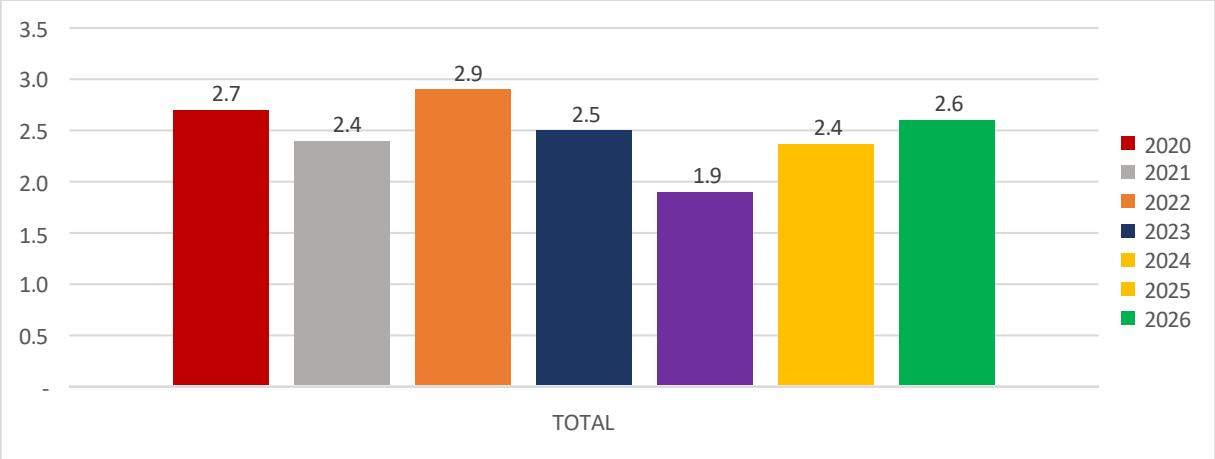
1.4.2.1. Tasa de Quejas 2020-2026

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	2,9	1,5	2,8				**2,6**

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

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



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

La anterior gráfica presenta una tendencia ascendente en la tasa de quejas ciudadanas dentro de la Subred Sur por cada 10.000 atenciones durante el período comprendido entre 2020 y 2022, seguida de una disminución prolongada en 2023 y 2025.

Para el presente periodo la tasa de quejas aumentó, alcanzando 2,6 quejas por cada 10.000 atenciones, lo que indica una insatisfacción de los usuarios en cuanto a la atención de los profesionales en comparación con los años anteriores, para ello se requiere mayor atención por parte de los directores, líderes, referentes de procesos y a los profesionales de enlace para este periodo del 2026.

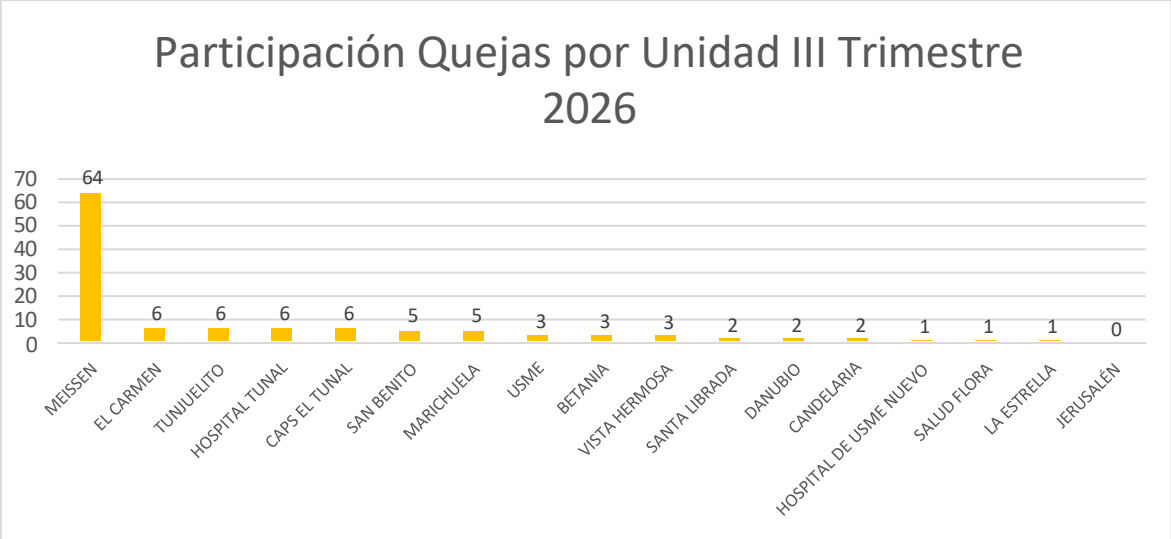
1.4.2.2. Quejas por unidad de servicios.

Tabla 22. Total, Quejas Por Unidad III Trimestre 2026

UNIDAD	TOTAL, TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
MEISSEN	64	48,48%	71.494	0,09%
CENTRAL PQRSD	9	6,82%	N/A	N/A
EL CARMEN	6	4,55%	40.056	N/A
TUNJUELITO	6	4,55%	4.541	0,13%
HOSPITAL TUNAL	6	4,55%	29.212	0,02%
CAPS EL TUNAL	6	4,55%	74.573	N/A
GESTIÓN DEL RIESGO	6	4,55%	N/A	N/A
SAN BENITO	5	3,79%	22.050	0,02%
MARICHUELA	5	3,79%	58.606	0,01%
USME	3	2,27%	6.449	0,05%
BETANIA	3	2,27%	22.492	0,01%
VISTA HERMOSA	3	2,27%	55.296	0,01%
SANTA LIBRADA	2	1,52%	6.640	N/A
DANUBIO	2	1,52%	29.563	0,01%
CANDELARIA	2	1,52%	68.863	0,00%
HOSPITAL DE USME NUEVO	1	0,76%	10.265	0,01%
SALUD FLORA	1	0,76%	4.597	N/A
LA ESTRELLA	1	0,76%	174	0,57%
APH	1	0,76%	N/A	N/A
NAZARETH	0	0,00%	2.586	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0,00%	1.080	0,00%
REFORMA	0	0,00%	4.933	0,00%
DESTINO	0	0,00%	1.798	0,00%
JERUSALÉN	0	0,00%	1.405	0,00%
MANUELA BELTRÁN	0	0,00%	39.721	0,00%
MOCHUELO	0	0,00%	3.300	0,00%
PASQUILLA	0	0,00%	1.904	0,00%
RUTA DE LA SALUD	0	0,00%	N/A	N/A
TOTAL	**132**	**100%**	**561.598**	**0,03%**

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

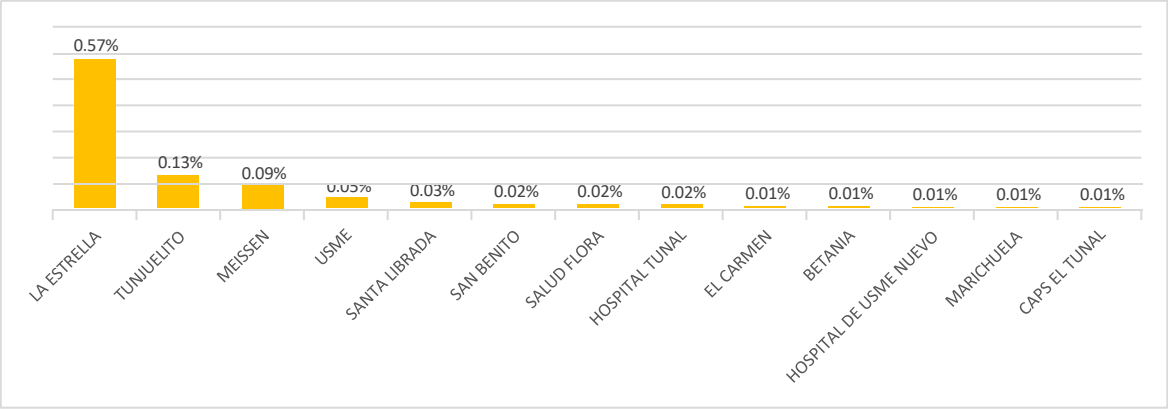
Grafica 17. Cantidad de quejas por unidad III Trimestre 2026



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

El análisis de la participación de las quejas por unidad durante el III trimestre de 2026 evidencia una marcada concentración de las inconformidades en un número reducido de sedes asistenciales. En total se registraron 113 quejas, de las cuales Meissen acumuló 64 casos, representando aproximadamente el 56,6% del total. Este resultado convierte a esta unidad en el principal generador de quejas durante el período analizado, superando ampliamente a las demás sedes y evidenciando la necesidad de priorizar acciones de seguimiento, análisis de causas y mejoramiento continuo en los procesos de atención que allí se desarrollan.

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



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

El análisis de la participación porcentual de las quejas frente al total de atenciones realizadas durante el III trimestre de 2026 evidencia que, aunque el número absoluto de quejas en algunas sedes es bajo, existen diferencias importantes cuando se evalúa la proporción de inconformidades respecto al volumen de usuarios atendidos. Este indicador permite identificar aquellas unidades donde las quejas tienen

un mayor impacto relativo sobre la atención prestada y, por tanto, constituyen un insumo relevante para la gestión de la calidad y el mejoramiento continuo.

La sede de La Estrella registra el porcentaje más alto de participación, con 0,57%, ubicándose significativamente por encima del resto de las unidades analizadas. Aunque en términos absolutos esta sede reportó un bajo número de quejas, el resultado indica que proporcionalmente presenta la mayor incidencia de inconformidades frente a las atenciones realizadas. Este comportamiento hace recomendable realizar un análisis específico de las causas que originaron las quejas registradas, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

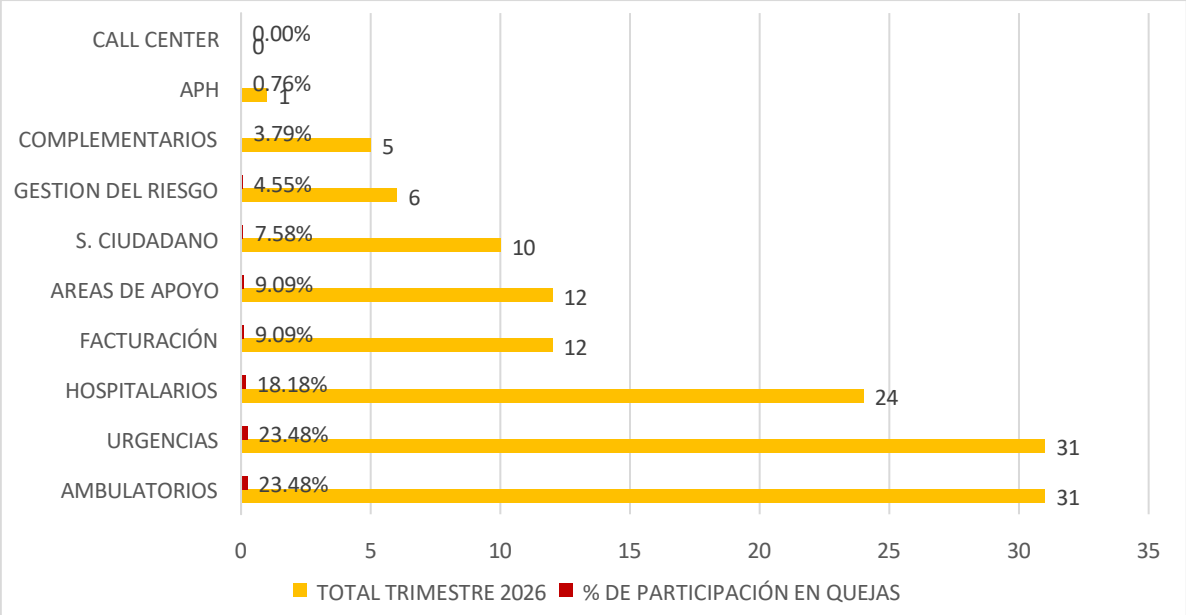
1.4.2.3. Quejas por servicios

Tabla 23. Total, Quejas Por Servicio III Trimestre 2026

SERVICIO	TOTAL, TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN QUEJAS
AMBULATORIOS	31	23,48%
URGENCIAS	31	23,48%
HOSPITALARIOS	24	18,18%
FACTURACIÓN	12	9,09%
AREAS DE APOYO	12	9,09%
S. CIUDADANO	10	7,58%
GESTION DEL RIESGO	6	4,55%
COMPLEMENTARIOS	5	3,79%
APH	1	0,76%
CALL CENTER	0	0,00%
TOTAL	**132**	**100%**

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

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



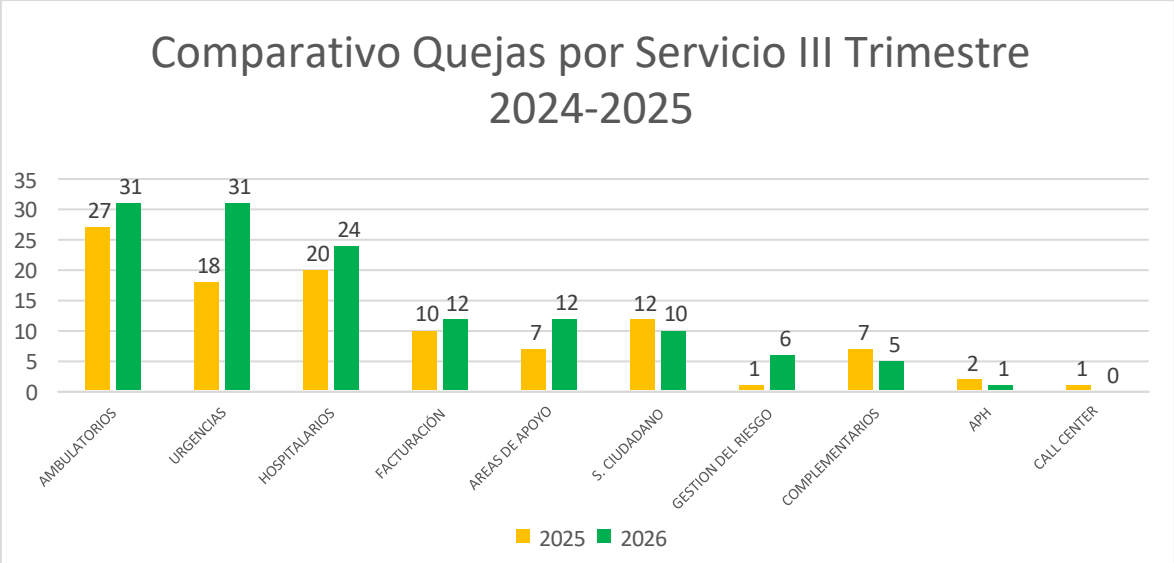
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III Trimestre 2026.

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 132 quejas, concentradas principalmente en los servicios de Ambulatorios y Urgencias, los cuales reportaron 31 casos cada uno, representando individualmente el 23,48% del total de las quejas recibidas. En conjunto, estos dos servicios acumularon cerca del 47% de las inconformidades, evidenciando que los procesos relacionados con la atención asistencial directa continúan siendo los principales generadores de manifestaciones de insatisfacción por parte de los usuarios.

El servicio de Hospitalarios ocupó el tercer lugar en participación con 24 quejas, equivalentes al 18,18% del total, seguido por Facturación y Áreas de Apoyo, que reportaron 12 quejas cada uno (9,09%), y Servicio al Ciudadano, con 10 casos (7,58%). Estos resultados muestran que, además de los servicios asistenciales, los procesos administrativos y de soporte también influyen en la percepción de calidad de los usuarios y requieren acciones permanentes de seguimiento y mejoramiento.

Las demás áreas presentaron una participación menor dentro de la estructura de quejas. Gestión del Riesgo registró 6 casos (4,55%), Complementarios reportó 5 quejas (3,79%) y APH registró 1 caso (0,76%). Por su parte, Call Center no presentó quejas durante el trimestre, reflejando un comportamiento favorable en este canal de atención.

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



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

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

El análisis comparativo de las quejas por servicio entre el III trimestre de 2025 y el III trimestre de 2026 evidencia un incremento general en las manifestaciones de inconformidad de los usuarios, al pasar de 104 quejas en 2025 a 132 en 2026, lo que representa un aumento de 28 casos y una variación positiva del 26,9%. Este comportamiento estuvo impulsado principalmente por el crecimiento de las quejas en los servicios asistenciales, especialmente en Urgencias y Ambulatorios, los cuales concentraron el mayor volumen de registros durante ambos periodos.

El servicio de Urgencias presentó el incremento más significativo en términos absolutos, pasando de 18 quejas en 2025 a 31 en 2026, lo que representa un aumento de 13 casos y una variación del 72,2%. Este comportamiento evidencia un incremento importante en las inconformidades relacionadas con la atención de este servicio y sugiere la necesidad de profundizar en el análisis de factores asociados a oportunidad, comunicación y experiencia del usuario.

Por su parte, el área de Ambulatorios registró un crecimiento moderado, pasando de 27 quejas en 2025 a 31 en 2026, equivalente a un incremento del 14,8%. A pesar de esta variación, continúa siendo uno de los servicios con mayor participación dentro del total de quejas, lo que confirma la importancia de mantener acciones de mejoramiento orientadas a fortalecer la calidad y oportunidad de la atención.

Los servicios Hospitalarios también registraron un aumento relevante, pasando de 20 a 24 quejas, para un crecimiento del 20,0%. De igual forma, Facturación presentó un incremento de 10 a 12 casos, equivalente al 20,0%, mientras que las

Áreas de Apoyo aumentaron de 7 a 12 quejas, reflejando una variación positiva del 71,4%. Estos resultados indican que tanto los procesos asistenciales como los administrativos continúan generando oportunidades de mejora en la percepción de los usuarios.

1.4.3. Felicitaciones III Trimestre 2026

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

En el III Trimestre de 2026, se recibieron 243 felicitaciones, correspondiente al 13,19% del total de las manifestaciones (n=1.843), mientras que para el año 2025 en el mismo periodo esta tipología correspondió al 10,20% (n=175) sobre un total de 1.716 PQRSD-F.

Grafica 21. Felicitaciones 2024 - 2026



Fuente: Reporte SDGPC 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.

En gel III trimestre de 2026 registró 216 felicitaciones, frente a 170 casos en 2024 y 184 en 2025. Lo anterior representa un crecimiento del 27,1% respecto a 2024 y del 17,4% frente a 2025, consolidando a 2026 como el mejor desempeño del período analizado en términos de reconocimiento y satisfacción expresada por los usuarios.

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

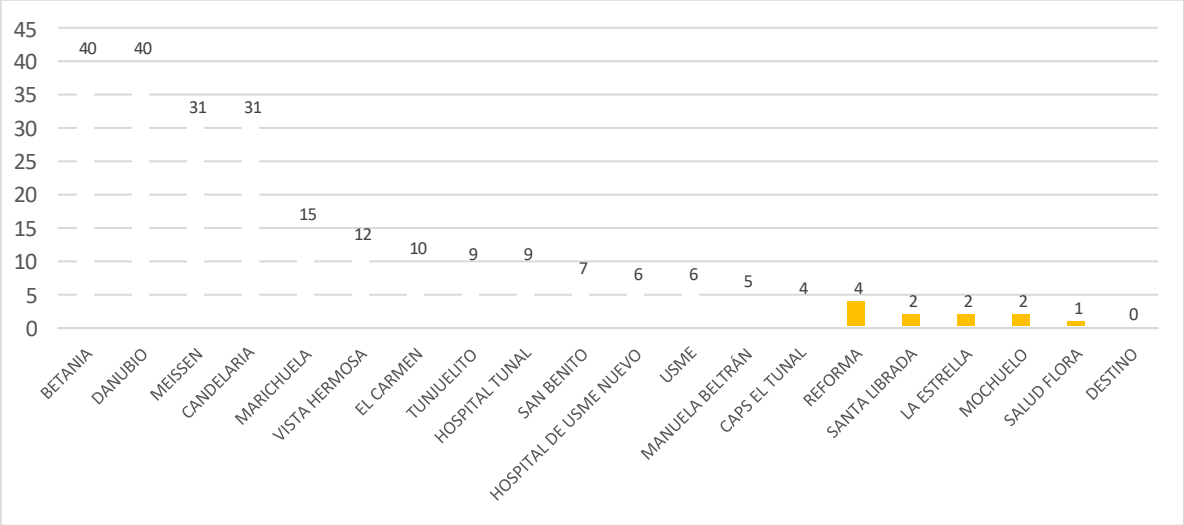
Tabla 24. Total, Felicitaciones por unidad de servicios de salud III Trimestre 2026.

UNIDAD	TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES	NÚMERO DE ATENCIONES	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
BETANIA	**40**	16,46%	24.146	0,17%
DANUBIO	**40**	16,46%	57.462	0,07%
MEISSEN	**31**	12,76%	3.313	0,94%
CANDELARIA	**31**	12,76%	58.953	0,05%
MARICHUELA	**15**	6,17%	4.990	0,30%
VISTA HERMOSA	**12**	4,94%	76.751	0,02%
EL CARMEN	**10**	4,12%	N/A	N/A
TUNJUELITO	**9**	3,70%	N/A	N/A
HOSPITAL TUNAL	**9**	3,70%	21.935	0,04%
SAN BENITO	**7**	2,88%	N/A	N/A
HOSPITAL DE USME NUEVO	**6**	2,47%	N/A	N/A
USME	**6**	2,47%	11.393	0,05%
MANUELA BELTRÁN	**5**	2,06%	1.207	0,41%
CAPS EL TUNAL	**4**	1,65%	5.521	0,07%
REFORMA	**4**	1,65%	28.539	0,01%
CENTRAL PQRSD	**4**	1,65%	1.732	0,23%
SANTA LIBRADA	**2**	0,82%	2.427	0,08%
LA ESTRELLA	**2**	0,82%	40.933	0,00%
MOCHUELO	**2**	0,82%	7.001	0,03%
GESTIÓN DEL RIESGO	**2**	0,82%	1.236	0,16%
SALUD FLORA	**1**	0,41%	71.405	0,00%

RUTA DE LA SALUD	**1**	0,41%	3.549	0,03%
NAZARETH	**0**	0,00%	2.036	0,00%
SAN JUAN DE SUMAPAZ	**0**	0,00%	29.579	0,00%
DESTINO	**0**	0,00%	71.407	0,00%
JERUSALÉN	**0**	0,00%	38.620	0,00%
PASQUILLA	**0**	0,00%	5.056	0,00%
APH	**0**	0,00%	136	0,00%
TOTAL	**243**	**100%**	**569.327**	**0,04%**

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

Grafica 22. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios III Trimestre 2026.



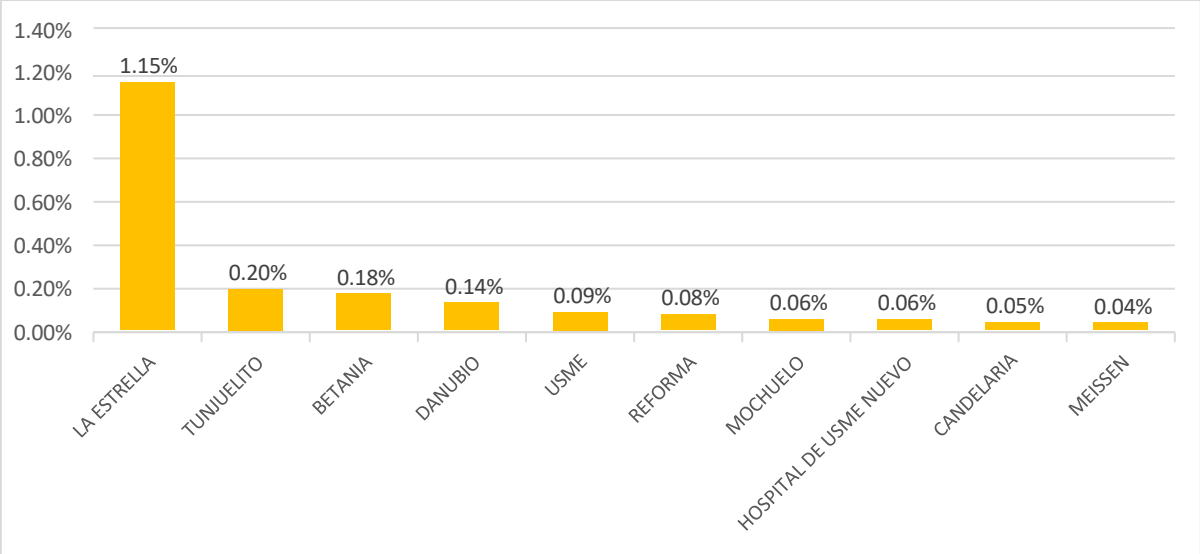
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III Trimestre 2026.

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 los Centros de Salud de Danubio y Betania alcanzando una participación del 16,46% respectivamente sobre el total (n=243), en el reconocimiento por la labor prestada de los colaboradores hacia los usuarios

En los que respecta a las unidades de Meissen y Candelaria, ocupan el segundo puesto con la mayor cantidad de reconocimientos representa el 12,76% del total de felicitaciones en el periodo principalmente concentradas en el área de consulta externa en los servicios prestados.

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



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

La unidad con mayor porcentaje de felicitaciones, frente a las atenciones ofrecidas en el periodo, corresponden al hospital de La Estrella con el 1,15%, 2 felicitaciones y 174 atenciones.

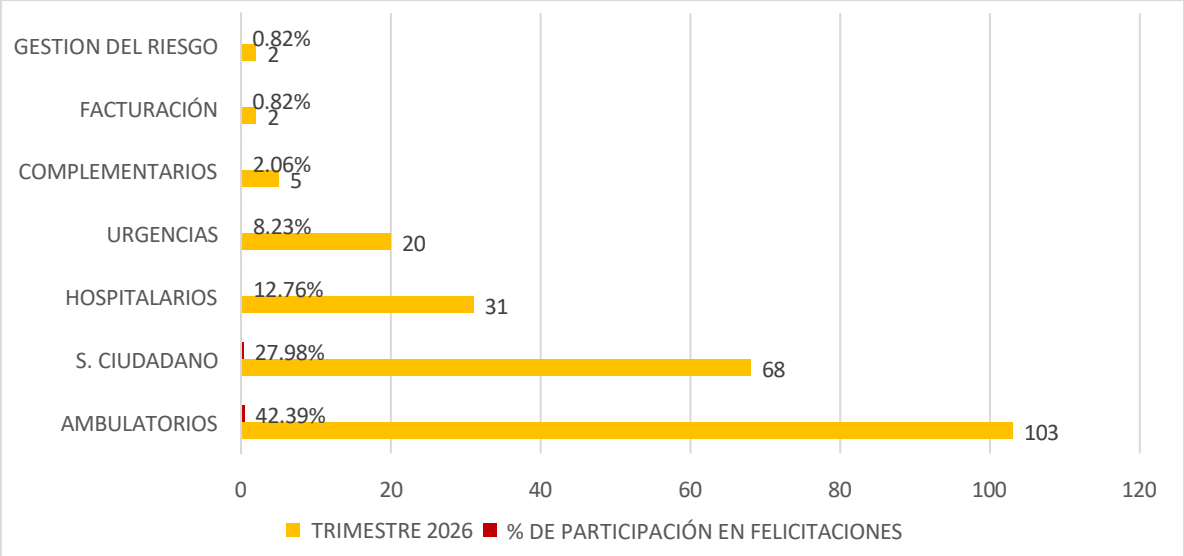
1.4.3.2. Felicitaciones por servicio

Tabla 25. Total, Felicitaciones por servicio III Trimestre 2026

SERVICIO	TRIMESTRE 2026	% DE PARTICIPACIÓN EN FELICITACIONES
AMBULATORIOS	103	42,39%
S. CIUDADANO	68	27,98%
HOSPITALARIOS	31	12,76%
URGENCIAS	20	8,23%
AREAS DE APOYO	11	4,53%
COMPLEMENTARIOS	5	2,06%
FACTURACIÓN	2	0,82%
GESTION DEL RIESGO	2	0,82%
CALL CENTER	1	0,41%
APH	0	0,00%
TOTAL	**243**	**100%**

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

Gráfica 24. Felicitaciones Por servicios III Trimestre 2026

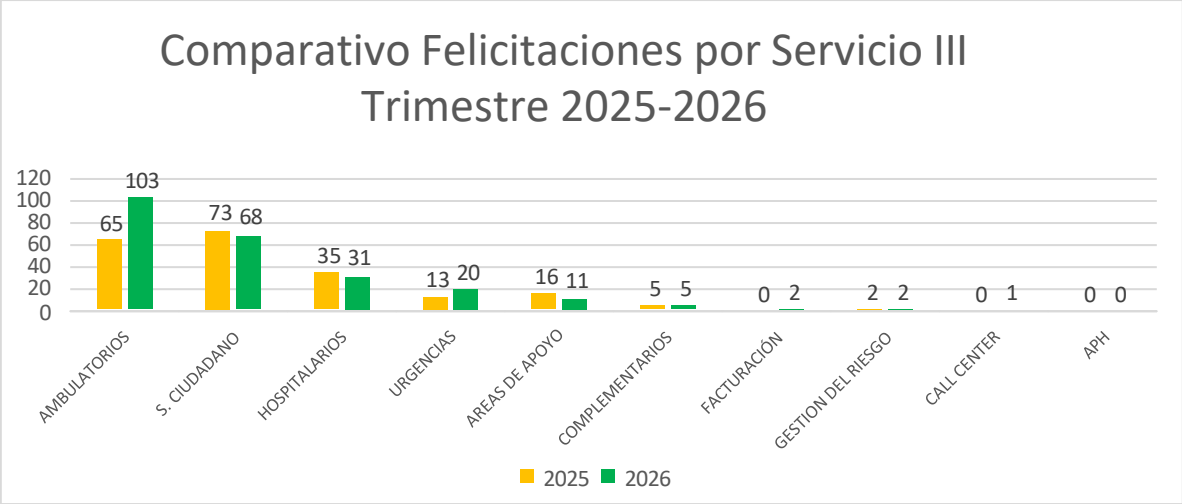


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III Trimestre 2026.

La gráfica 24 observa el porcentaje de participación y la cantidad de felicitaciones recibidas durante el tercer 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 Complementario, Facturación y Gestión del Riego, ya que son primera línea de atención y tienen una interacción directa con las necesidades los ciudadanos.

Gráfica 25. Felicitaciones por servicios III Trimestre 2026



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD-F III 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 principal impulsor de este crecimiento fue el servicio de Ambulatorios, que registró 103 felicitaciones frente a 65 del año anterior, alcanzando un incremento de 58,5%. Este comportamiento posiciona al servicio como el referente institucional en satisfacción y reconocimiento por parte de los usuarios. El resultado sugiere que las estrategias implementadas en la atención ambulatoria han generado impactos positivos en oportunidad, trato humanizado y calidad percibida, convirtiéndose en una experiencia susceptible de ser replicada en otras áreas.

De igual forma, el servicio de Urgencias presentó una mejora significativa al aumentar de 13 a 20 felicitaciones, equivalente a un crecimiento del 53,8%. Este desempeño es particularmente relevante debido a la complejidad y presión inherentes a este tipo de atención. El aumento evidencia avances en la gestión asistencial y en la percepción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta del servicio.

1.5. Barreras de Acceso

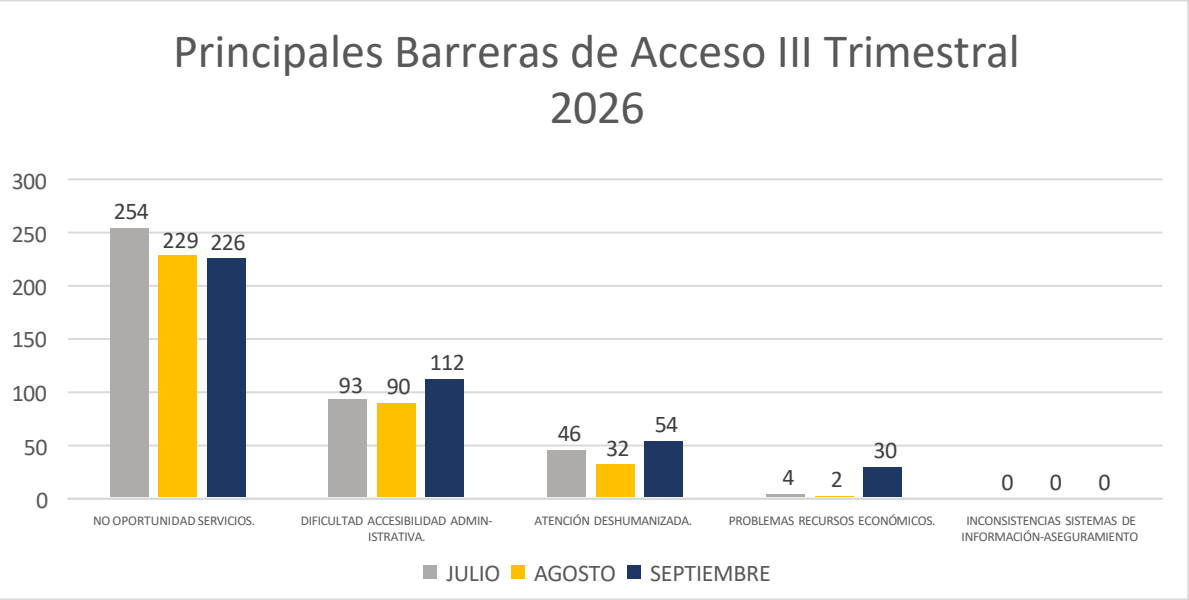
Tabla 26. Barreras de acceso III Trimestre 2026

BARRERA DE ACCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	% PARTICIPACIÓN EN OPORTUNIDAD
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	254	229	226	709	60,19%
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	93	90	112	295	25,04%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	46	32	54	132	11,21%
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	4	2	30	36	3,06%

PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	2	1	1	4	0,34%
NEGACIÓN SERVICIOS.	0	1	1	2	0,17%
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	0	0	0	0	0,00%
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	**399**	**355**	**424**	**1178**	**100%**

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

Grafica 26. Barreras de acceso III Trimestre 2026



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

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

AÑO		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
2025	No PETICIONES POR ACCESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	311	216	250
	No DE ATENCIONES	200.339	155.675	153.538
	TASA *10000	15,52	13,88	16,28
2026	No PETICIONES POR ACCESO, OPORTUNIDAD Y DESHUMANIZACIÓN	237	281	301
	No DE ATENCIONES	156.078	213.084	192.436
	TASA *10000	15,18	13,19	15,64
NUMERADOR		-0,34	-0,69	-0,64
DENOMINADOR		15,52	13,88	16,28
RESULTADO IGENCIA ACTUAL		**-2,18%**	**-4,96%**	**-3,94%**

Fuente: Reporte SDGPC – Dinámica Gerencial III Trimestre 2026.

Para el tercer trimestre de 2026, las Barreras de Acceso se concentran principalmente en la falta de oportunidad de acceso a los servicios de salud un

60,19% (n=709) sobre el total de peticiones del trimestre que presentaron causales de inconformidad entre los usuarios (n=1.843), seguida la dificultad de acceso administrativo a los servicios con un 25,04% con 295 motivos y la atención deshumanizada con el 11,21% (n=132).

De acuerdo a la tabla 27 se muestran los resultados de la disminución de tasa en la vigencia actual del tercer 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 III Trimestre 2026.

1.6. Trámites y servicios

Tabla 28. Trámites y servicios registrados III Trimestre 2026.

No	TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
1	EXAMEN LABORATORIO CLÍNICO	3	3	5	**11**
2	ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	394	442	509	**1345**
3	CONCEPTO SANITARIO	3	2	1	**6**
4	HISTORIA CLÍNICA	1	2	0	**3**
5	CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0	0	0	**0**
6	VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA DE CANINOS Y FELINOS	0	0		**0**
7	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	39	25	21	**85**
8	TERAPIAS FÍSICAS, OCUPACIONALES Y LABORALES	2	6	11	**19**
9	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	0	0	0	**0**
10	URGENCIAS	15	24	33	**72**
11	CERTIFICADO DE NACIDO VIVO	0	0	0	**0**
12	VACUNACIÓN HUMANA	1	1	0	**2**
TOTAL		**458**	**505**	**580**	**1543**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

En la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E, se encuentran establecidos 12 Trámites; dando cumplimiento al Manual para la Gestión de Derechos de Petición V3 de la Secretaria General estos no se registrarán en la página del Sistema Bogotá Te Escucha, sin embargo, en lo correspondiente a las barreras de acceso en la atención de los trámites se registró lo expuesto en la Tabla 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 cumplimento al decreto 371 de 2010.

Para el tercer trimestre de 2026 la Subred Sur brinda atención a Derechos de Petición con oportunidad y calidad, dando cumplimento 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 12 días en promedio.

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

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

Para cumplimiento de Ley de Trasparencia 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

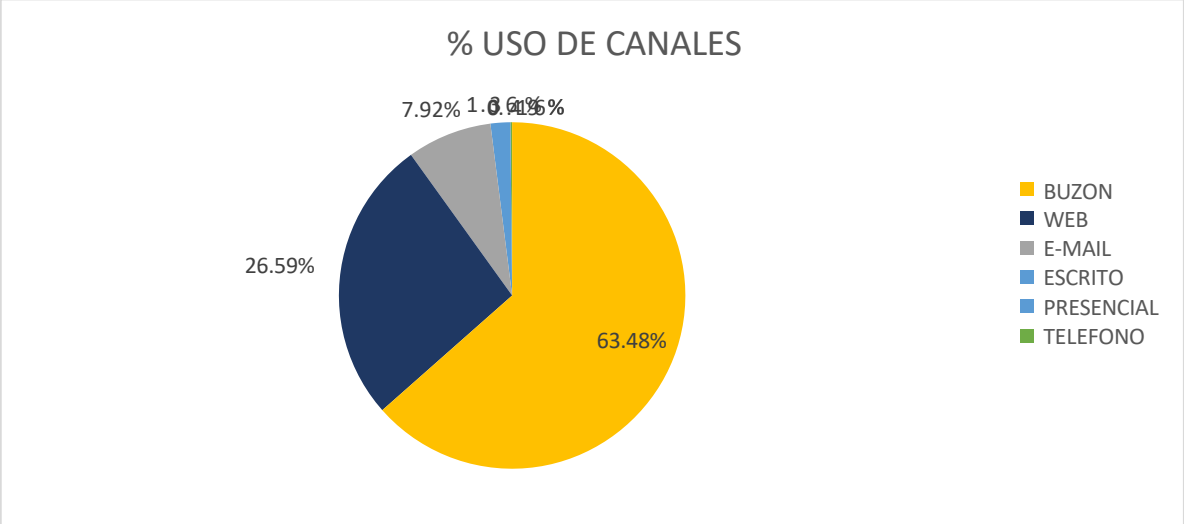
Tabla 29. Uso de mecanismos de escucha III Trimestre 2026

MECANISMOS DE ESCUCHA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL, TRIMESTRE	% USO DE CANALES
BUZON	396	336	438	1.170	63,48%
WEB	136	177	177	490	26,59%
E-MAIL	46	45	55	146	7,92%
ESCRITO	11	7	7	25	1,36%

PRESENCIAL	5	0	4	9	0,49%
TELEFONO	3	0	0	3	0,16%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	**597**	**565**	**681**	**1.843**	**100%**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

Grafica 27. Uso de mecanismos III Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

Durante el tercer trimestre de 2026, los canales de escucha más usados por los usuarios son el Buzón de sugerencias con el 63,48% y 1.170 solicitudes, el uso de este medio aumento en comparación del segundo trimestre del 2026 un 1,65%, de acuerdo a la socialización de mecanismos de escucha en sala por parte de los técnicos de PQRSD-F e informadores del buen uso de estos; el segundo canal en porcentaje de uso es el canal Web con un 26,59% con 490 solicitudes, aumentando su porcentaje 46,71% en comparación del segundo trimestre del 2026 y en tercer lugar el mecanismo con mayor participación en el periodo es el canal E-Mail con el 7,92% con 146 solicitudes.

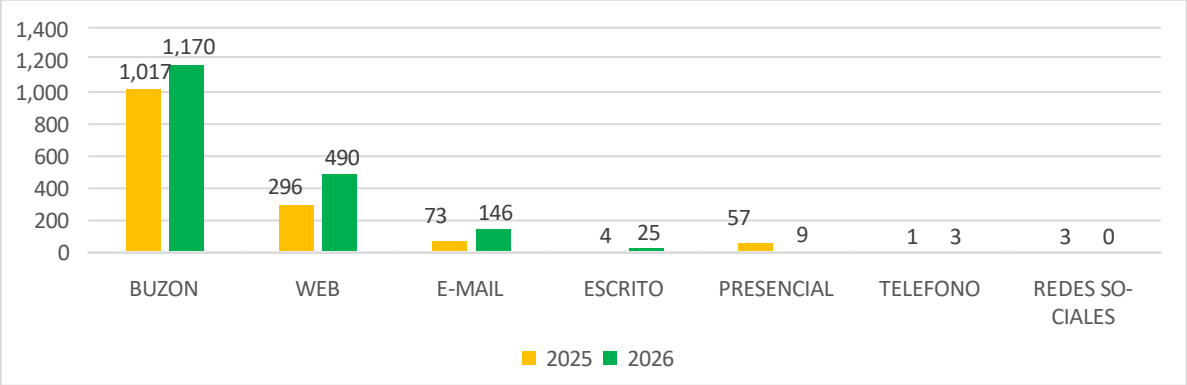
Tabla 30. Comparativo uso de mecanismos III Trimestre 2025-2026

MECANISMOS DE ESCUCHA	2025	2026
BUZON	1.017	1.170
WEB	296	490
E-MAIL	73	146
ESCRITO	4	25
PRESENCIAL	57	9
TELEFONO	1	3
REDES SOCIALES	3	0

TOTAL	**1.451**	**1.843**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2025-2026.

Grafica 28. Comparativo uso de mecanismos III Trimestre 2025-2026



Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

Para este trimestre el buzón de sugerencias aumento su uso en comparación del 2025 aumentó con el 1,65% en comparación del segundo periodo del 2025, el canal Web es el canal que más aumento su uso en comparación con el mismo periodo 2025 con el 65,54% se evidencia que tuvo su mayor disminución pasando de 296 solicitudes a 490 PQRSD-F.

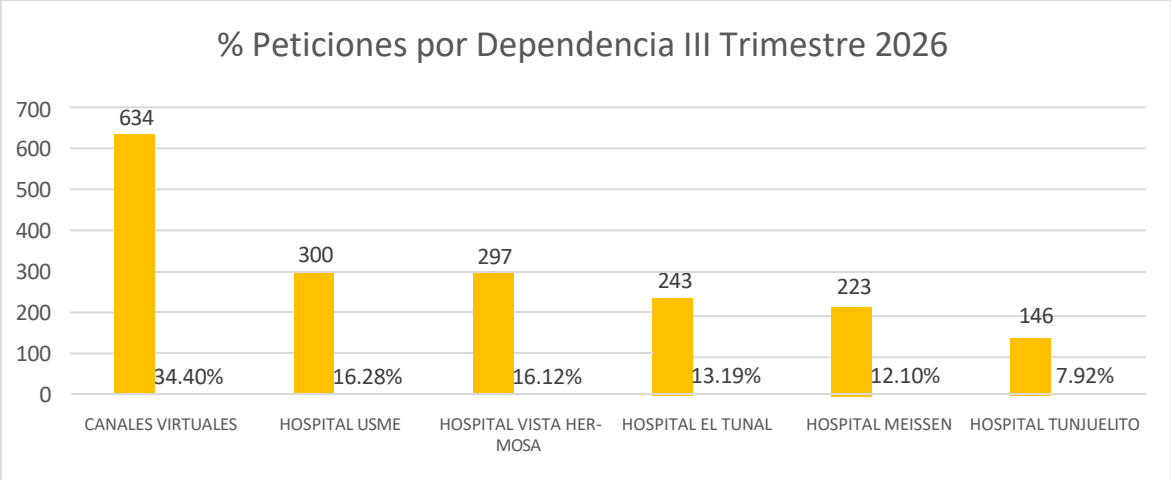
2.2. Peticiones por Dependencias

Tabla 31. Total, peticiones por dependencia III Trimestre 2026

III TRIMESTRE 2026				
DEPENDENCIA DE GESTIÓN	**PETICIONES POR DEPENDENCIA**	**# ATENCIONES**	**% PARTICIPACIÓN**	**% PETICIONES TRIMESTRE 2026**
CANALES VIRTUALES	634	N/A	N/A	34,40%
HOSPITAL USME	300	145.343	0,21%	16,28%
HOSPITAL VISTA HERMOSA	297	170.663	0,17%	16,12%
HOSPITAL EL TUNAL	243	103.785	0,23%	13,19%
HOSPITAL MEISSEN	223	71.494	0,31%	12,10%
HOSPITAL TUNJUELITO	146	66.647	0,22%	7,92%
HOSPITAL NAZARETH	0	3.666	0,00%	0,00%
TOTAL	**1.843**	**561.598**	**0,33%**	**100,00%**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

Grafica 29. Total, peticiones por dependencia III Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se recibieron 1.843 peticiones distribuidas entre las diferentes dependencias de la Subred, evidenciando una mayor concentración a través de los Canales Virtuales, los cuales registraron 634 solicitudes, equivalentes al 34,40 % del total. En segundo lugar, se ubicó el Hospital Usme con 300 peticiones (16,28 %), seguido muy de cerca por el Hospital Vista Hermosa con 297 registros (16,12 %). Por su parte, el Hospital El Tunal reportó 243 solicitudes (13,19 %), mientras que el Hospital Meissen alcanzó 223 peticiones (12,10 %).

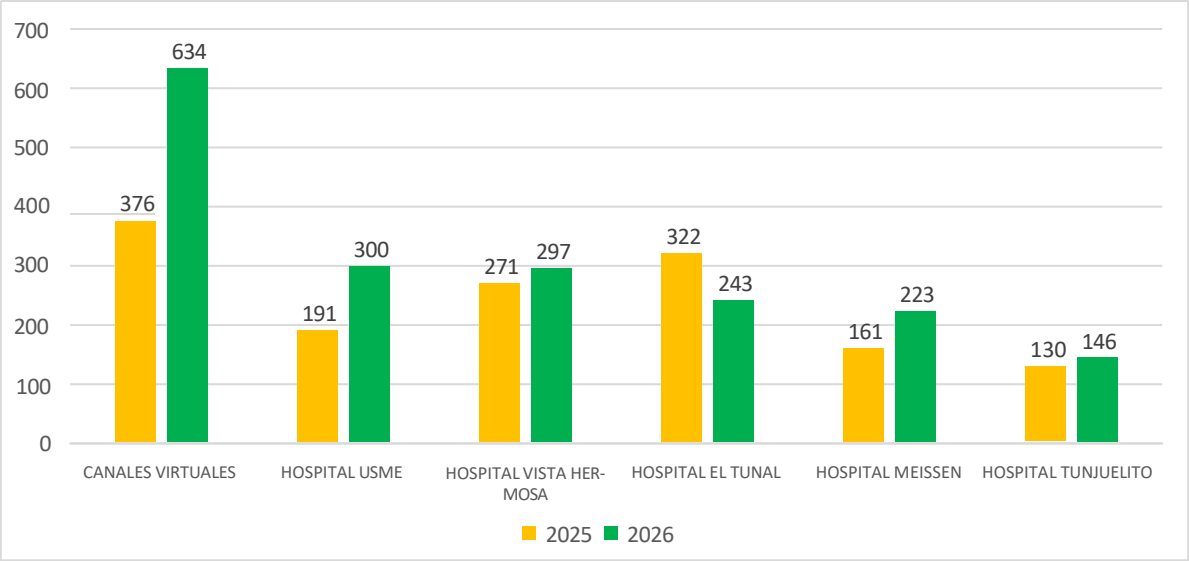
Finalmente, el Hospital Tunjuelito presentó la menor participación con 146 peticiones, correspondientes al 7,92 % del total. Estos resultados muestran una marcada preferencia de los usuarios por los canales virtuales como principal mecanismo de interacción con la entidad y evidencian que los hospitales Usme, Vista Hermosa y Meissen concentran una proporción importante de las solicitudes ciudadanas, lo que hace necesario mantener estrategias de seguimiento y fortalecimiento de la capacidad de respuesta para garantizar la oportunidad y calidad en la atención de las peticiones recibidas.

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

DEPENDENCIA DE GESTIÓN	2025	2026
OFICINA CENTRAL	376	634
HOSPITAL USME	191	300
HOSPITAL VISTA HERMOSA	271	297
HOSPITAL EL TUNAL	322	243
HOSPITAL MEISSEN	161	223
HOSPITAL TUNJUELITO	130	146
HOSPITAL NAZARETH	0	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0
SALUD PÚBLICA	0	0
TOTAL	**1.451**	**1.843**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2025 - 2026.

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



Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2025 - 2026.

Al comparar el comportamiento de las peticiones recibidas entre 2025 y 2026, se evidencia un incremento general en la mayoría de las dependencias, destacándose especialmente los Canales Virtuales, que pasaron de 376 solicitudes en 2025 a 634 en 2026, lo que representa un aumento de 258 peticiones (68,6 %). De igual manera, el Hospital Usme registró un crecimiento de 191 a 300 solicitudes (+57,1 %), mientras que el Hospital Meissen aumentó de 161 a 223 peticiones (+38,5 %). El Hospital Vista Hermosa presentó una variación moderada al pasar de 271 a 297 solicitudes (+9,6 %) y el Hospital Tunjuelito incrementó de 130 a 146 registros (+12,3 %). En contraste, el Hospital El Tunal fue la única dependencia que mostró una reducción en el número de peticiones, pasando de 322 en 2025 a 243 en 2026, lo que equivale a una disminución del 24,5 %.

En términos generales, los resultados reflejan una mayor interacción de los usuarios con la Subred durante 2026, especialmente a través de los canales virtuales, consolidándose como el principal mecanismo de recepción de peticiones ciudadanas.

2.3. Tiempo promedio de respuestas por tipología.

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

TIPOLOGÍA	Tiempo Estándar Ley 1755 de 2015	TIEMPO PROMEDIO SUBRED			
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TRIMESTRE
CONSULTA	30 días	7	27	-	-
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15 días	13	9	6	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15 días	22	16	12	17
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15 días	18	16	13	15
FELICITACIÓN	10 días	6	6	6	8
QUEJA	15 días	17	14	14	14
RECLAMO	15 días	12	12	12	12
SOLICITUD DE ACCESO DE INFORMACIÓN	15 días	7	-	-	16
SOLICITUD DE COPIA	10 días	9	-	-	12
SUGERENCIA	15 días	12	11	12	12
TOTAL, GENERAL		**12**	**14**	**11**	**13**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

Para el tercer trimestre de 2026, se dio continuidad con el cumplimento 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 III Trimestre 2026

PUNTO DE ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	III TRIMESTRE	PROMEDIO DÍAS
NAZARETH	QUEJA	27	19
	FELICITACION	10	
MEISSEN	RECLAMO	15	12
	QUEJA	13	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12	
	SUGERENCIA	11	
	FELICITACION	11	
VISTA HERMOSA	QUEJA	15	9
	RECLAMO	12	
	FELICITACION	8	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5	
TUNAL	QUEJA	15	12
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14	
	RECLAMO	12	
	FELICITACION	9	
SALUD SAN JUAN	QUEJA	11	11
TUNJUELITO	QUEJA	13	10
	SUGERENCIA	12	
	RECLAMO	11	
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	
	FELICITACION	6	

MARICHUELA	**RECLAMO**	17	**11**
	FELICITACION	5	
USME	**DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR**	13	**11**
	SUGERENCIA	12	
	RECLAMO	12	
	QUEJA	12	
	FELICITACION	6	
TOTAL, GENERAL		**12**	

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

La tabla 34 presenta el promedio de día por unidad la cual las dependencias de Marichuela, Meissen generan el mejor resultado frente a promedio de días de respuestas con11 días durante el presente periodo. El punto de atención de Nazareth obtuvo la mayor cantidad de gestión en cuanto a respuesta con 19 días.

2.4. Peticiones trasladadas por no competencia

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

TRASLADOS	TOTAL, REQUERIMIENTOS	% PARTICIPACIÓN EN PQRSD
SECRETARIA DE GOBIERNO	227	18,92%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	220	18,33%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	155	12,92%
SUBRED SUR OCCIDENTE	120	10,00%
CAPITAL SALUD EPS	111	9,25%
SUBRED CENTRO ORIENTE	82	6,83%
UAESP	69	5,75%
SECRETARIA DE SALUD	44	3,67%
SUBRED NORTE	44	3,67%
IDPYBA	24	2,00%
ACUEDUCTO - EAB	23	1,92%
IPES	22	1,83%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	19	1,58%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP	18	1,50%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	0,42%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	0,33%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	0,17%
ENTIDAD NACIONAL	2	0,17%
MSP	2	0,17%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,08%
SECRETARIA GENERAL	1	0,08%
SECRETARÍA DE HABITAT	1	0,08%
TRANSMILENIO	1	0,08%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,08%
IDU	1	0,08%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD - IDCBIS	1	0,08%

TOTAL	**1200**	**100%**

Fuente: Reporte SDGPC III 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 III 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 III 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
4861902026	10/07/2026	Peticionaria solicita información sobre su padre desaparecido el día 16 de mayo de 2026. Quiere saber si estuvo en urgencias	23/07/2026	8 DÍAS
5595832026	19/08/2026	Se da traslado a la EPS capital salud para que se dé tramite por ruta mental a la usuaria se sugiere a la usuaria comunicarse a la línea de apoyo y prevención #106 para solicitar el apoyo	28/08/2026	7 DÍAS
6115722026	4/09/2026	Solicitud de visita concepto sanitario en la dirección dg 50a s 18c 41, barrio san Carlos. Bte 6115722026		

Fuente: Reporte SDGPC III 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 III 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 III 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
5344702026	30/07/2026	Cerrado por no competencia	13/08/2026	CERRADO POR NO COMPETENCIA
4900122026	13/07/2026		23/07/2026	7 DÍAS
4810672026	8/07/2026	Cerrado por no competencia	29/07/2026	CERRADO POR NO COMPETENCIA
6032572026	26/08/2026	Hurto de medicamentos en la farmacia tunal central	3/09/2026	5 DÍAS
6009832026	25/08/2026	Traslado por no competencia	2/09/2026	TRASLADO POR NO COMPETENCIA
5736542026	14/08/2026	Denuncia anónima por hurto continuo de medicamentos en la subred sur hospital el tunal farmacia central	24/08/2026	5 DÍAS
5582062026	10/08/2026	Robo constante en la farmacia central del Hospital Tunal Sub Red Sur E.S.E.	24/08/2026	5 DÍAS
5581992026	46244	Robo constante en la farmacia central del Hospital Tunal Sub Red Sur E.S.E.	24/08/2026	5 DÍAS
5567862026	10/08/2026	Actuaciones indebidas en la farmacia central del hospital tunal y el radicado de Bogotá te escucha 5501462026 de Bogotá te escucha acerca de lo mismo ya que las acciones continúan presentándose	24/08/2026	5 DÍAS
5501462026	5/08/2026	Hurto continuo de medicamentos en la farmacia Hospital Tunal Sub Red Sur E.S.E.	24/08/2026	5 DÍAS
5402192026	2/08/2026	Traslado por no competencia	21/08/2026	TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

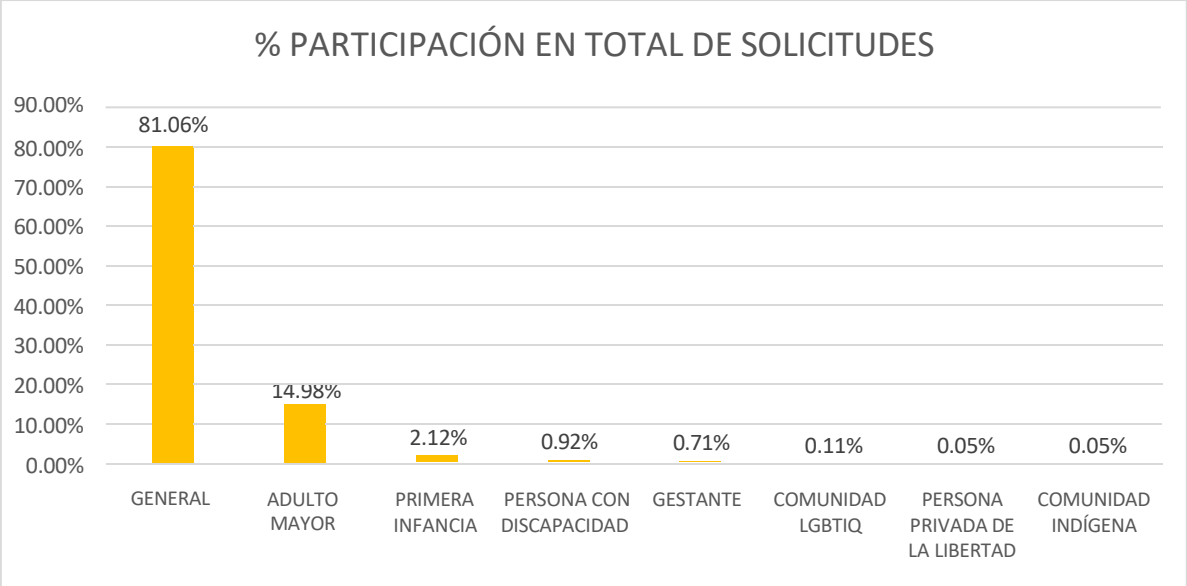
2.7. Gestión de solicitudes a población prioritaria.

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

TIPO DE POBLACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN EN TOTAL DE SOLICITUDES
GENERAL	487	461	546	**1494**	81,06%
ADULTO MAYOR	95	86	95	**276**	14,98%
PRIMERA INFANCIA	6	6	27	**39**	2,12%
PERSONA CON DISCAPACIDAD	6	8	3	**17**	0,92%
GESTANTE	1	2	10	**13**	0,71%
COMUNIDAD LGBTIQ	2	0	0	**2**	0,11%
PERSONA PRIVADA DE LA LIBERTAD	0	1	0	**1**	0,05%
COMUNIDAD INDÍGENA	0	1	0	**1**	0,05%
TOTAL	**597**	**565**	**681**	**1843**	**100%**

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

Grafica 31. Participación de solicitudes población prioritaria III Trimestre 2026



Fuente: Reporte SDGPC III 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 14,98% del total de las PQRSD-F ingresadas por los diferentes mecanismos de escucha, se concentran en personas adultas mayores, con 276 solicitudes y un promedio de 92 requerimientos mensuales para este periodo; La segunda población prioritaria son los niños, niños y adolescentes con el 2,12% sobre las 1.842 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 III Trimestre 2026

NÚMERO SDGPC	FECHA DE RADICACIÓN	MES	SEDE DONDE SE PRESENTA LA SITUACIÓN	SERVICIO INVOLUCRADO	AREA INVOLUCRADA
4857522026	9/07/2026	JULIO	HOSPITAL TUNJUELITO	SERVICIOS HOSPITALARIOS	HOSPITALIZACIÓN ADULTO
4742282026	6/07/2026	JULIO	CENTRO DE SALUD MARICHUELA	ÁREAS DE APOYO	VIGILANCIA
5465212026	4/08/2026	AGOSTO	CENTRO DE SALUD CANDELARIA	SERVICIO AL CIUDADANO	TRABAJO SOCIAL AMBULATORIO
7050622026	1/10/2026	SEPTIEMBRE	CENTRO DE SALUD DANUBIO	SERVICIOS AMBULATORIOS	PSIQUIATRÍA ADULTO

Fuente: Reporte SDGPC III Trimestre 2026.

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

3.1. Objetivo.

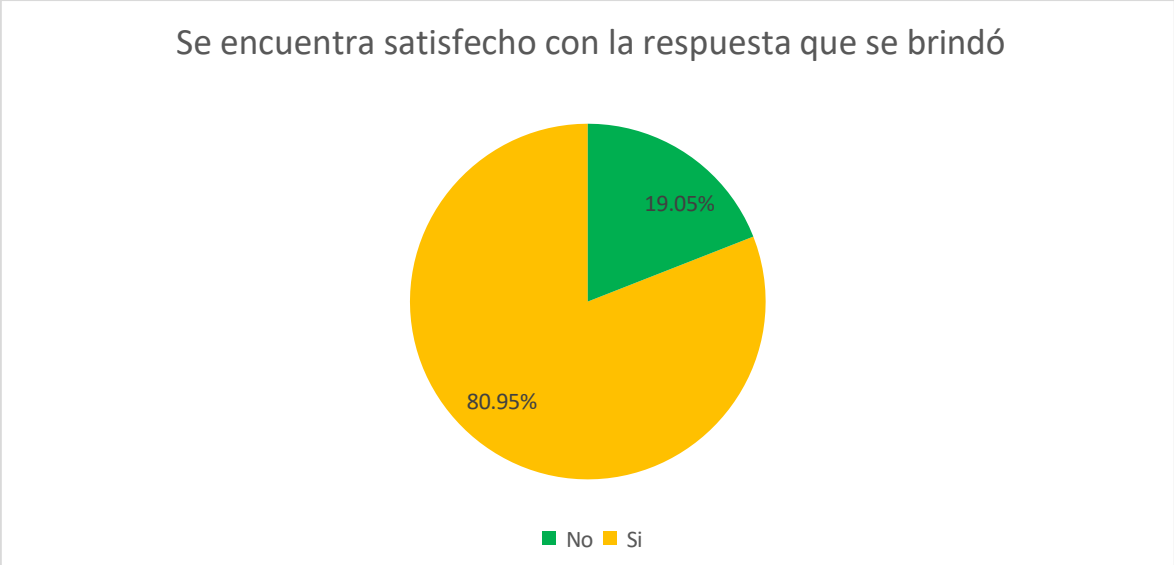
Evaluar la percepción de los usuarios frente a la respuesta brindada a sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), considerando aspectos como la oportunidad, calidad de la información, solución del requerimiento y nivel de satisfacción, con el fin de identificar oportunidades de mejora en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

3.2. Metodología.

Se realizó un ejercicio de teleauditoría a los usuarios que radicaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Subred Sur durante los meses de junio, julio y agosto, mediante contacto telefónico directo. Para ello, se aplicó un instrumento estructurado orientado a evaluar aspectos relacionados con la oportunidad en la respuesta, la claridad y coherencia de la información suministrada, la efectividad en la resolución del requerimiento, el nivel de satisfacción del usuario, la reincidencia en el servicio y la percepción frente a las acciones de mejora.
La información recolectada fue consolidada en una base de datos en Microsoft Excel y analizada mediante tablas dinámicas, lo que permitió identificar tendencias, patrones de comportamiento y aspectos relevantes asociados a la gestión de las PQRS
Los resultados obtenidos constituyen un insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento de estrategias de mejora continua, orientadas a optimizar la gestión de las PQRS, fortalecer la calidad de la atención y contribuir al mejoramiento de la experiencia de los usuarios en la Subred Sur.

3.3. Resultados III Trimestre 2026.

Grafica 32. Satisfacción del usuario frente a la respuesta



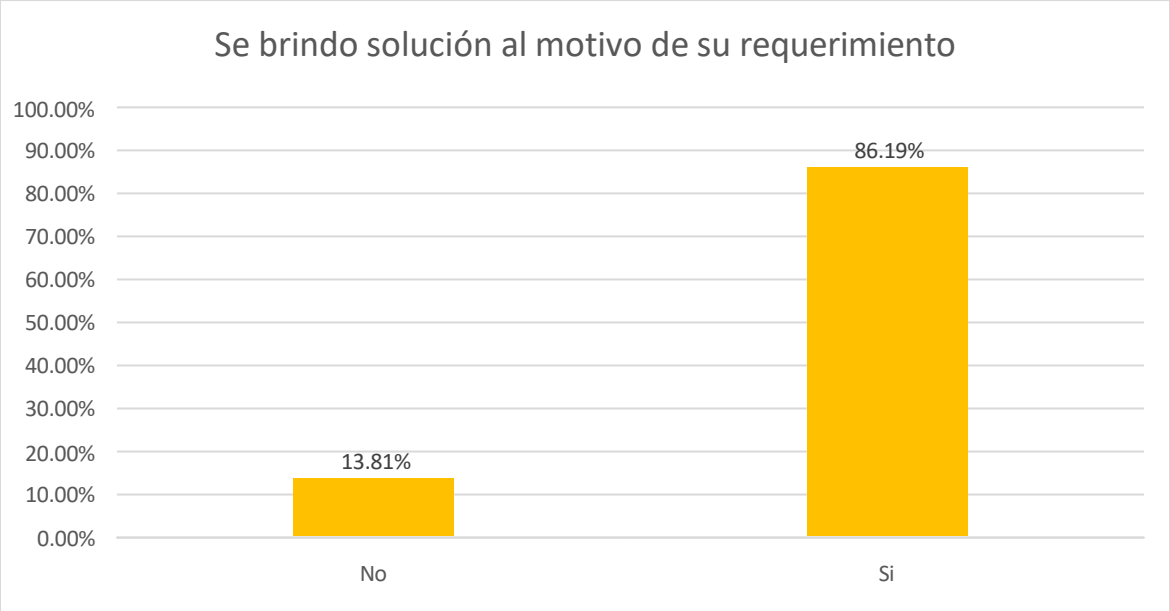
Fuente: Reporte Almera III Trimestre 2026.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 80,95 % de los usuarios manifestó encontrarse satisfecho con la respuesta brindada a su PQRS, mientras que el 19,05 % 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.

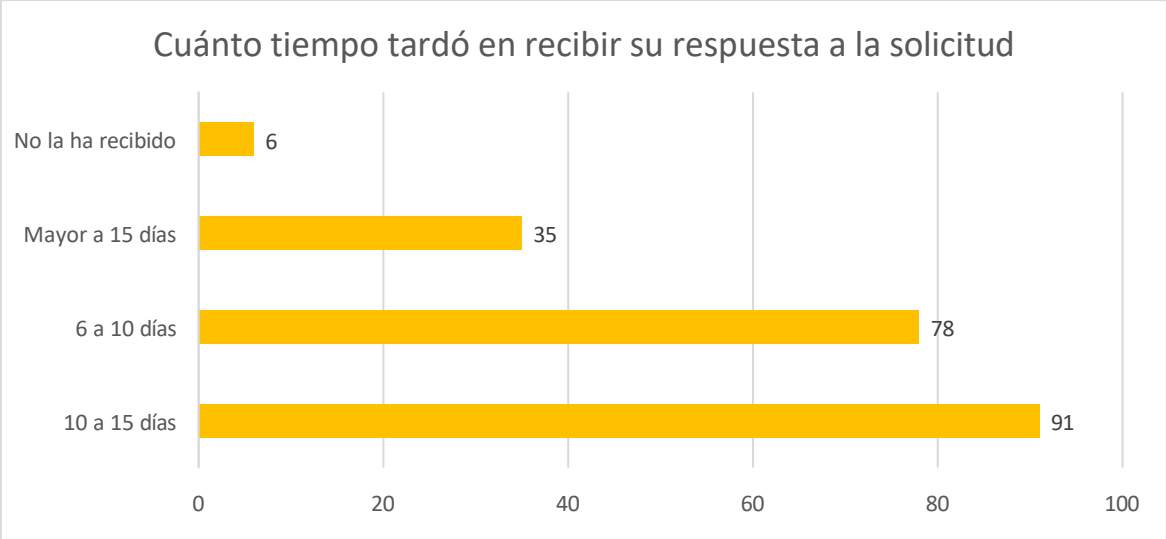
Grafica 33. Solución de la solicitud



Fuente: Reporte Almera III Trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el 86,19 % de los usuarios indicó que su requerimiento fue atendido de manera satisfactoria, lo que permite inferir una adecuada capacidad institucional para dar respuesta a las PQRS presentadas. Sin embargo, al relacionar este resultado con los niveles de satisfacción manifestados por los usuarios, se observa que la solución de la solicitud no siempre coincide con una valoración positiva de la atención recibida. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer aspectos como la calidad y oportunidad de las respuestas, la claridad de la información proporcionada y la efectividad de la comunicación con el usuario, de manera que la gestión realizada no solo resuelva el requerimiento, sino que también genere una percepción favorable sobre el servicio brindado.

Grafica 34. Tiempo de la respuesta

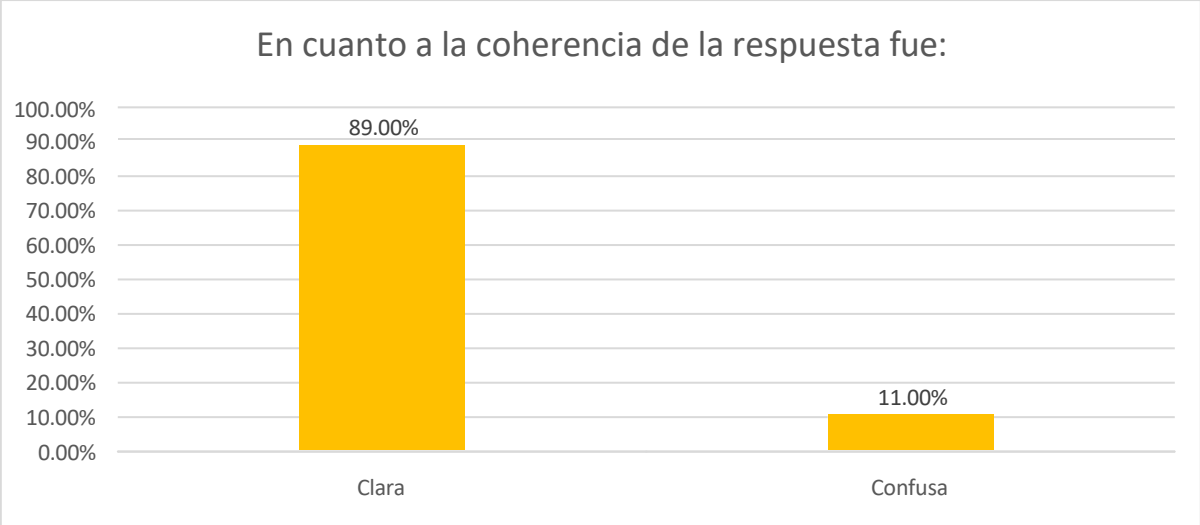


Fuente: Reporte Almera III Trimestre 2026.

Los resultados muestran que la mayor parte de las respuestas fueron emitidas en un periodo comprendido entre 10 y 15 días, acorde con los tiempos establecidos para la atención de las PQRS. No obstante, se evidencian algunos casos en los que los tiempos de respuesta superan este rango, así como usuarios que indican no haber recibido respuesta a su requerimiento, situación que podría estar asociada a solicitudes con respuestas parciales o que aún se encuentran en proceso de gestión.

Este resultado cobra relevancia, considerando que la oportunidad en la respuesta es un elemento fundamental para la percepción de calidad y la satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida. Por ello, resulta importante profundizar en el análisis de los casos que presentan mayores tiempos de respuesta, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer las estrategias que permitan garantizar una gestión más oportuna, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Grafica 35. Calidad en la respuesta

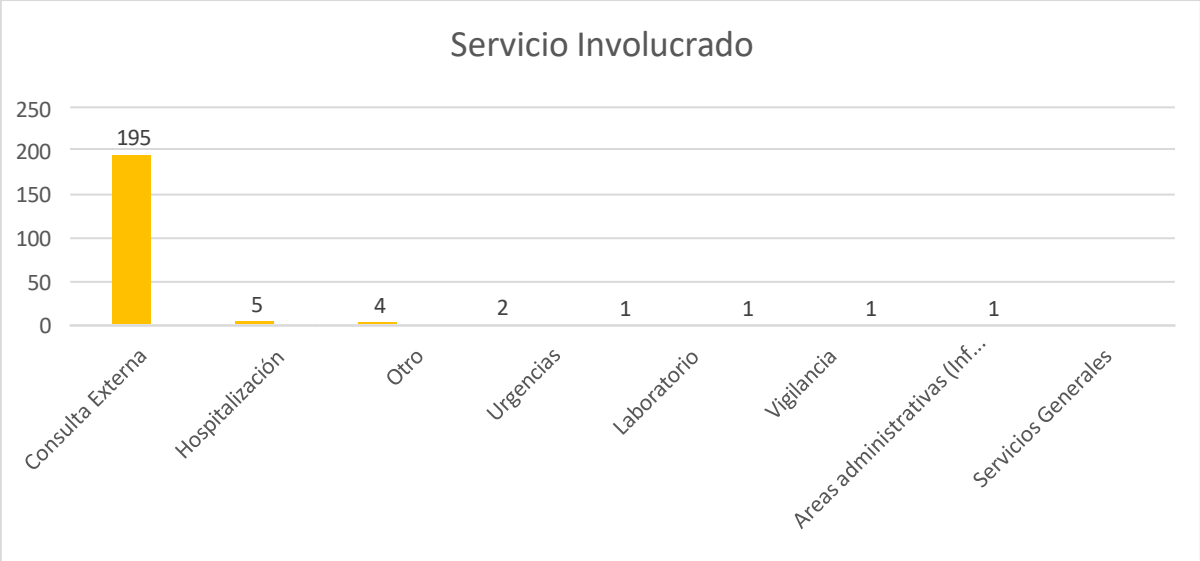


Fuente: Reporte Almera III Trimestre 2026.

Los resultados indican que el 89 % de los usuarios considera que la respuesta recibida fue clara y coherente, lo que evidencia una percepción positiva frente a la calidad y comprensión de la información proporcionada.

Sin embargo, una proporción de usuarios manifestó dificultades para comprender el contenido de la respuesta, lo que pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la claridad, precisión y pertinencia de la información comunicada. Por ello, resulta importante promover el uso de un lenguaje sencillo y comprensible, así como una redacción organizada y orientada a las necesidades del usuario, con el fin de facilitar la comprensión de las respuestas y contribuir al mejoramiento de la experiencia y la percepción de la atención recibida.

Grafica 36. Servicio donde más se presentan PQRSD-F

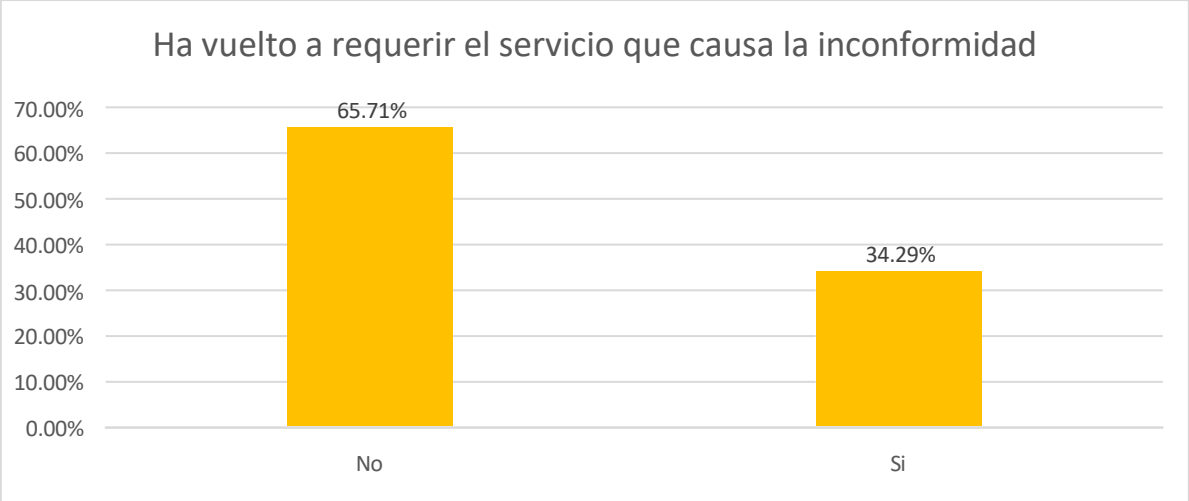


Fuente: Reporte Almera III Trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el servicio de Consulta Externa concentra el 92,86 % de las PQRS analizadas, convirtiéndose en el servicio con mayor participación dentro del periodo evaluado.

Este comportamiento puede estar asociado tanto a la alta demanda del servicio como a la presencia de situaciones recurrentes que generan insatisfacción entre los usuarios. En este contexto, resulta fundamental profundizar en el análisis de las causas que originan las PQRS registradas en Consulta Externa, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos de atención y adoptar acciones que contribuyan a reducir la recurrencia de las inconformidades, favoreciendo así una mejor experiencia para los usuarios y una mayor calidad en la prestación del servicio.

Grafica 36. Reincidencia por la misma causa

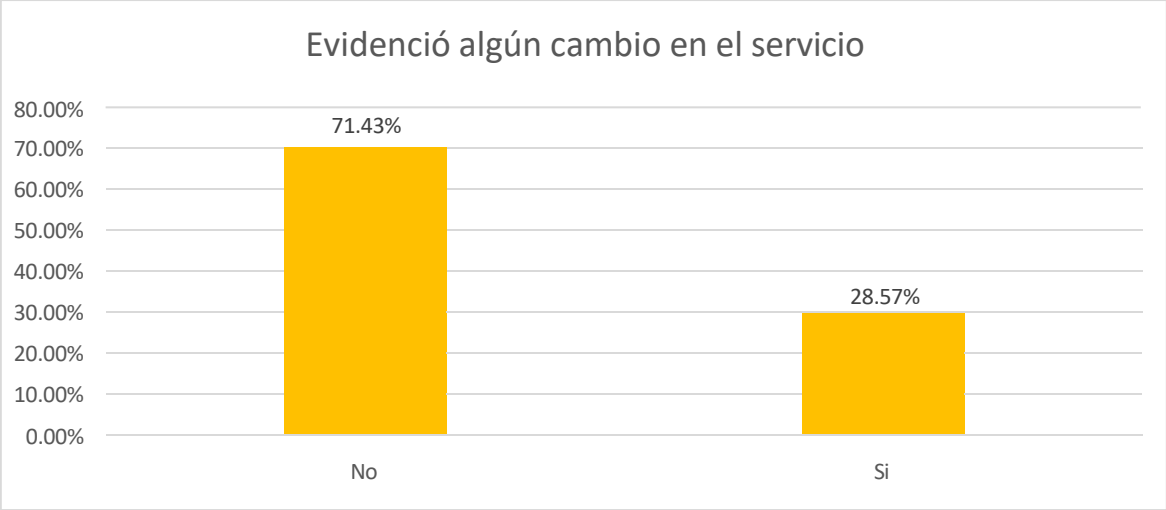


Fuente: Reporte Almera III Trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el 65,71 % de los usuarios manifestó no haber requerido nuevamente el servicio por la misma causa que originó la PQRS, lo que permite inferir que, en la mayoría de los casos, las acciones adoptadas contribuyeron a la solución de la situación presentada y evitaron la necesidad de una nueva atención por el mismo motivo.

Este resultado destaca la importancia de mantener el seguimiento a las causas que generan las PQRS y de evaluar continuamente la efectividad de las acciones de mejora implementadas. En este sentido, resulta pertinente fortalecer las estrategias orientadas a la identificación y tratamiento de las causas raíz de las inconformidades, con el fin de prevenir su repetición, promover el mejoramiento continuo de los servicios y consolidar la confianza de los usuarios en la gestión institucional.

Grafica 36. Percepción de mejora en el servicio



Fuente: Reporte Almera III Trimestre 2026.

Los resultados evidencian que el 71,43 % de los usuarios manifestó no percibir mejoras en el servicio después de la atención de su PQRS, lo que indica que, desde su perspectiva, las acciones implementadas no han logrado generar cambios visibles o suficientemente significativos en la prestación del servicio.

Este resultado representa una oportunidad para fortalecer la gestión institucional, considerando que la percepción de mejora constituye un factor relevante en la confianza y satisfacción de los usuarios. En este sentido, resulta importante evaluar el alcance y efectividad de las acciones de mejora implementadas, así como reforzar los mecanismos de seguimiento y comunicación, de manera que los usuarios puedan identificar con mayor claridad los avances y cambios derivados de la gestión de las PQRS, contribuyendo así a una valoración más favorable de la atención y del servicio recibido.

3.4. Conclusión

El análisis integral de la efectividad en la resolución de los requerimientos y del nivel de satisfacción de los usuarios permite identificar que, aunque la mayoría de las PQRS reciben gestión y solución, esto no siempre se refleja en una percepción completamente positiva por parte de los usuarios. Se observan situaciones en las que, a pesar de haberse brindado una respuesta, persisten niveles de inconformidad, lo que evidencia la importancia de fortalecer aspectos como la oportunidad de la atención, la claridad de la información proporcionada y la forma en que se comunica la respuesta o solución adoptada.
Por otra parte, durante el período evaluado se registra un comportamiento favorable en el indicador de satisfacción, alcanzando un 80,95 % de usuarios satisfechos con la respuesta recibida. Sin embargo, la presencia de usuarios que

mantienen una percepción negativa, sumada a los hallazgos relacionados con la recurrencia de algunos requerimientos y la limitada percepción de mejoras en el servicio, pone de manifiesto la existencia de oportunidades para continuar fortaleciendo la gestión de las PQRS.

En este escenario, cobra especial relevancia consolidar una gestión de las PQRS enfocada no solo en la atención y resolución de los requerimientos dentro de los tiempos establecidos, sino también en el mejoramiento de la experiencia de los usuarios. Para ello, es necesario continuar impulsando acciones de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas, así como el seguimiento a las medidas implementadas, favoreciendo el mejoramiento continuo de los servicios y el fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la Subred Sur.

3.5. Oportunidades de Mejora frente a los hallazgos de la Tele - auditoria.

- Fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas a las PQRS, promoviendo criterios estandarizados para la elaboración de comunicaciones claras, precisas y comprensibles, que respondan de manera efectiva a las necesidades del usuario. Asimismo, reforzar los mecanismos de control y seguimiento a los tiempos de respuesta y a la notificación efectiva de las comunicaciones, con el fin de garantizar una atención oportuna y una adecuada comprensión de la información suministrada.

- Reforzar la identificación y gestión de las causas que generan PQRS recurrentes, mediante el trabajo articulado con las dependencias responsables para analizar los factores que las originan, implementar acciones de mejora y efectuar seguimiento a su cumplimiento y efectividad, contribuyendo a disminuir la repetición de las inconformidades y al fortalecimiento de la calidad de los servicios.

- Impulsar una cultura de mejoramiento continuo enfocada en la experiencia del usuario, a través del seguimiento sistemático al impacto de las acciones implementadas y la evaluación de sus resultados, favoreciendo una mayor percepción de mejora en los servicios, el incremento de la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de la gestión integral de las PQRS.

4. ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA DISMINUCIÓN DE PQRSD-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 en el III trimestre.

1. Insuficiencia de oferta en especialidades de alta demanda

La principal problemática identificada durante los tres meses corresponde a la limitada disponibilidad de citas en especialidades como Ecografía, Radiología, Otorrinolaringología, Neurología, Ortopedia y Oftalmología. Esta situación ha generado acumulación de solicitudes, aumento de las PQRSD y dificultades para garantizar la atención oportuna de los usuarios.

2. Déficit de talento humano especializado

Se evidenció de manera reiterada la insuficiencia de especialistas en áreas como Neurología, Psiquiatría, Psiquiatría Infantil, Dermatología, Ortopedia, Pediatría y Psicología. Las renuncias, vacaciones, finalización de contratos y limitaciones presupuestales han afectado la continuidad y disponibilidad de la oferta asistencial.

3. Dificultades en los procesos de agendamiento y acceso a citas

Persisten problemas relacionados con apertura tardía de agendas, restricciones en la disponibilidad de cupos y falencias en los canales de asignación de citas. Particularmente en Medicina General se identificó que gran parte de las barreras se originan en el canal telefónico y en los procesos de programación.

4. Incremento y persistencia de las barreras de acceso

Las barreras de acceso continúan siendo la principal causa de inconformidad de los usuarios. Aunque se observó una disminución en algunos indicadores y una estabilización del crecimiento de las PQRSD, los resultados permanecen por encima de las metas institucionales y contractuales.

5. Inasistencia de usuarios a consultas programadas

La inasistencia recurrente de pacientes ha generado subutilización de la capacidad instalada, especialmente en servicios especializados. Esta situación limita el aprovechamiento de las agendas disponibles e impacta negativamente la oportunidad de atención.

6. Uso inadecuado de las PQRSD como mecanismo de agendamiento

Se identificó que algunos usuarios utilizan las PQRSD como mecanismo alternativo para obtener citas médicas o acelerar procesos de asignación, lo que incrementa la carga operativa y desnaturaliza la finalidad del sistema de peticiones, quejas y reclamos.

7. Duplicidad y desarticulación en la gestión de PQRSD

Se evidenció que una misma solicitud puede ingresar por varios canales o dependencias, generando reprocesos, duplicidad de respuestas y dificultades para el seguimiento adecuado de los casos.

8. Quejas asociadas a trato no humanizado

Durante el período evaluado persistieron las inconformidades relacionadas con la atención brindada por algunos colaboradores, especialmente en áreas de alta complejidad y urgencias. Aunque se observó mejoría en septiembre, el tema continúa siendo una prioridad institucional.

9. Dificultades operativas en la gestión de respuesta a PQRSD

Se presentaron afectaciones temporales por cambios de personal y alta demanda operativa, generando vencimientos en algunas respuestas y necesidad de implementar planes de choque para recuperar la oportunidad.

4.2. Estrategias implementadas en el III trimestre

1. Fortalecimiento de la Mesa Técnica de PQRSD

- Formalización y documentación de las mesas de seguimiento.
- Monitoreo permanente de indicadores y causas recurrentes.
- Seguimiento específico a las PQRSD provenientes de Capital Salud y demás aseguradoras.

2. Incremento de la oferta de servicios especializados

- Apertura anticipada de agendas.
- Incremento de horas en Oftalmología y Neurología.
- Recuperación y ampliación de oferta en Ortopedia.
- Fortalecimiento de agendas de Ecografía y Radiología.

3. Fortalecimiento del talento humano

- Convocatorias y procesos de contratación para especialidades con déficit.
- Gestión presupuestal para vinculación de especialistas.
- Búsqueda de estrategias para retención del talento humano.

4. Optimización de la capacidad instalada

- Control de horas contratadas frente a horas realmente ofertadas.
- Seguimiento a utilización de agendas.
- Implementación de acciones para reducir inasistencias de usuarios.

5. Mejoramiento de los canales de acceso y agendamiento

- Fortalecimiento del Call center y canales telefónicos.
- Estrategias de divulgación para uso adecuado de los mecanismos de asignación de citas.
- Articulación entre áreas asistenciales y de agendamiento.

6. Educación y orientación a usuarios

- Campañas pedagógicas, talleres y ferias de servicio.
- Sensibilización sobre el uso adecuado de las PQRSD.
- Socialización de rutas correctas para acceso a servicios.

7. Fortalecimiento de la gestión de PQRSD

- Caracterización de las causas de las solicitudes.
- Centralización y articulación de canales de recepción.
- Seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas.

8. Estrategias de humanización del servicio

- Talleres de manejo del estrés y clima laboral.
- Acompañamiento individual a colaboradores.
- Intervenciones específicas para funcionarios con reportes reiterativos.
- Implementación de protocolos de seguimiento a casos de atención deshumanizada.

9. Implementación de planes de choque

- Recuperación de solicitudes vencidas.
- Refuerzo de personal para atender incremento de requerimientos.
- Acciones correctivas sobre servicios con mayor generación de PQRSD.

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 informidad con la consulta de medicina general, relacionado con la orientación durante la consulta, demora en la atención, no atención en la consulta y con la información acerca de la asignación.

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

6. RECOMENDACIONES

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

- **Servicio Ambulatorio:** mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades como Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Gastroenterología y Ortopedia y Traumatología.
- **Servicio Complementario:** Mejorar 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 Mei-

ssen, 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

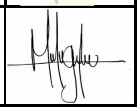
A todas las áreas, direcciones, profesionales de enlace, funcionarios, contratistas, adelantar acciones enfocadas a la humanización de los servicios.

Por parte de la dirección de Talento Humano y contratación divulgar y socializar a funcionarios y Contratistas, lo canales de comunicación para dar a conocer sus manifestaciones de carácter interno.

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



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

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Camilo Andrés Bermúdez	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Revisado y Aprobado Por	Melissa Goméz Torres	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: octubre 2026