

INFORME GESTION PQRSF I TRIMESTRE 2026
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. COMPARATIO PQRSF 2025 – 2026	2
2. TOTAL PQRS I TRIMESTRE 2026	3
3. PQRS I TRIMESTRE 2026 POR TIPOLOGIA	3
4. TOTAL PQRS I TRIMESTRE 2026 POR LOCALIDAD	4
5. COMPARATIO POR TIPOLOGIA 2025 – 2026	5
6. RECLAMOS	9
5.1 COMPARATIO RECLAMOS I TRIMESTRE 2025 – 2026	9
5.2 RECLAMOS I TRIMESTRE 2026	9
5.3 RECLAMOS POR PROCESO	11
5.4 RECLAMOS POR CAUSA	12
5.5 RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA	13
5.6 RECLAMOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA	15
5.7 RECLAMOS SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA	16
5.8 RECLAMOS SERVICIO URGENCIA I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA	17
5.9 RECLAMOS SERVICIO FACTURACION I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA	18
5.10 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA	19
7. QUEJA	20
6.1 COMPARATIO QUEJAS I TRIMESTRE 2025 – 2026	20
6.2 TASA DE QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO 2025 – 2026	21
6.3 QUEJAS POR PROCESO	22
6.4 QUEJAS POR CAUSA	22
8. FELICITACIONES	24
7.1 COMPARATIO FELICITACIONES I TRIMESTRE 2025 – 2026	25
7.2 FELICITACIONES I TRIMESTRE 2026	25
7.3. FELICITACIONES POR PROCESO	26
9. BARRERAS DE ACCESO I TRIMESTRE 2026	26
10. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS I TRIMESTRE 2026	26
11. MEDIO DE RECEPCION PQRS COMPARATIO 2025 – 2026	27
12. PETICIONES TRASLADADAS I TRIMESTRE 2026	28
13. PQRS POR POBLACION PETICIONARIA CARACTERIZADA	29
14. PQRS POR EPS I TRIMESTRE 2026	29
15. PRICIPALES LOGROS PROCESO	30
16. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES DEL PROCESO	30

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano desde el Subproceso de Servicio al ciudadano, tiene como objetivo institucional, identificar las necesidades y expectativas en salud de los usuarios mediante el fortalecimiento de espacios de Participación y Servicio al Ciudadano, que permitan impactar positivamente en la satisfacción de los usuarios y demás grupos de interés; es así; como actualmente contamos con los siguientes mecanismos de escucha: Buzones de Sugerencias, Pagina WEB - enlace con el Aplicativo Bogotá Te Escucha, Correo Electrónico: contactenos@subredsuoccidente.gov.co, WhatsApp Defensora del Ciudadano, Presencial en los centros de Salud y Hospitales con Referentes y Auxiliares de Servicio a la Ciudadanía, Escrito en ventanilla Única de correspondencia, Redes Sociales, Rendición de Cuentas y Diálogos Ciudadanos, realizando el registro del 100% de las manifestaciones ciudadanas recibidas.

De manera mensual realizamos el informe de gestión de PQRSDF enviado por correo a líderes y directivos y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información.

Este informe presenta la información con los datos generales de número total de peticiones registradas por los ciudadanos, durante los meses de enero, febrero y marzo del 2026, que a través de los mecanismos de escucha se recibieron, realizando comparativo 2025 – 2026.

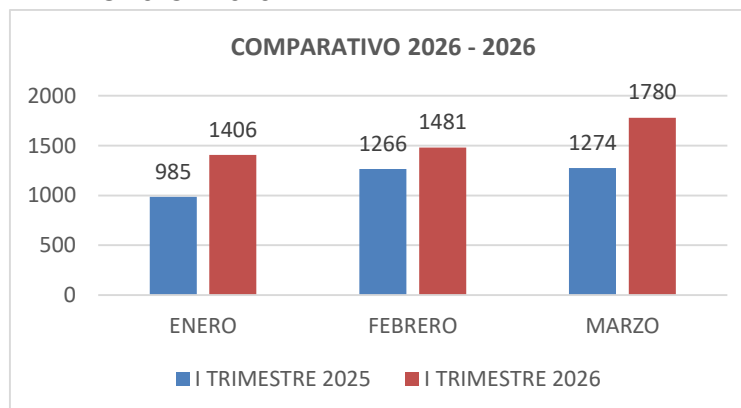
Se realiza análisis a las principales tipologías (Reclamos, Quejas y Felicitaciones) discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados, para la vigencia 2026.

1. COMPARATIVO PQRSD-F 2025 – 2026

MES	I TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2026
ENERO	985	1406
FEBRERO	1266	1481
MARZO	1274	1780
TOTAL	3525	4667

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

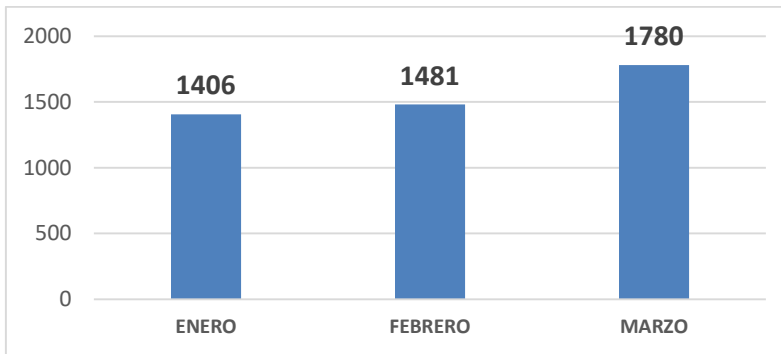
GRAFICA 1 COMPARATIVO 2025 – 2026



El comportamiento de las PQRS-D-F en el primer trimestre 2025 en comparación al periodo del 2026 refleja un aumento de 1.142 manifestaciones, pasando de 3.525 peticiones en la vigencia 2026, mientras que para el mismo periodo vigencia 2026 se registraron 4.667 peticiones; teniendo en cuenta los diferentes contratos que ha realizado la Subred con EPS como Sanitas, Compensar, Famisanar y el posicionamiento de los mecanismos de escucha establecidos para interponer las manifestaciones los ciudadanos.

2. TOTAL PQRS I TRIMESTRE 2026

GRAFICA 2 PQRS I TRIMESTRE 2026



MES	2026
ENERO	1.406
FEBRERO	1.481
MARZO	1.780
TOTAL	4.667

Con relación al comportamiento mensual para este trimestre, tenemos para el mes de Enero 1.406 requerimientos representado el 30.1% del total de peticiones del periodo, para el mes de Febrero 1.481 con un 31.7% de representación y en Marzo 2026 con un 38.1% de representación del total de peticiones con 1.780 requerimientos para un total de peticiones en el periodo de 4.667.

3. PQRS I TRIMESTRE 2026 POR TIPOLOGIA

TABLA 1 CLASIFICACIÓN TIPOLOGIA SOLICITUDES CIUDADANAS

TIPO DE PETICION	QUE COMPRENDE
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.
QUEJA:	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO:	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
SUGERENCIA:	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN:	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
FELICITACIÓN:	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
SOLICITUD DE COPIAS:	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.
CONSULTA:	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

4. REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA

4.1 COMPARATIO 2025 – 2026 Se presentan las gráficas por cada uno de las tipologías establecidas para cada vigencia:

TABLA 3 REQUERIMIENTOS 2025 – 2026

TIPO DE REQUERIMIENTO	I TRIMESTRE 2026	I TRIMESTRE 2026	VARIACION
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1535	1863	328
RECLAMO	1076	1219	143
QUEJA	357	567	210
FELICITACION	370	478	108
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	108	456	348
SUGERENCIA	31	45	14
SOLICITUD DE COPIA	28	32	4
SOLICITUD INFORMACION	7	6	-1
CONSULTA	13	1	-12
TOTAL	3525	4667	1142

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

Revisando la tabla anterior, podemos evidenciar que la tipología con mayor número de registros para este periodo es el Derecho de Petición de Interés Particular con un total de 1.863 registros para el 2026 aumentando en 328 frente al año 2026 (1.535) los casos están direccionados en su mayoría al área de Salud pública cuyo trámite y/o servicio solicitado es concepto sanitario. En segundo lugar, se ubican los Reclamos con 1.219 manifestaciones aumentando en 143 frente al mismo periodo 2026 que registraban 1.076.

La tipología Queja con un registro de 567 manifestaciones aumento en 210 frente al 2026 con 357 peticiones; está ubicada en el tercer puesto.

En cuarto lugar, para este periodo se encuentran las Felicitaciones con un aumento de 108 en el 2026 observando un total de 478 frente a 370 de la vigencia 2026.

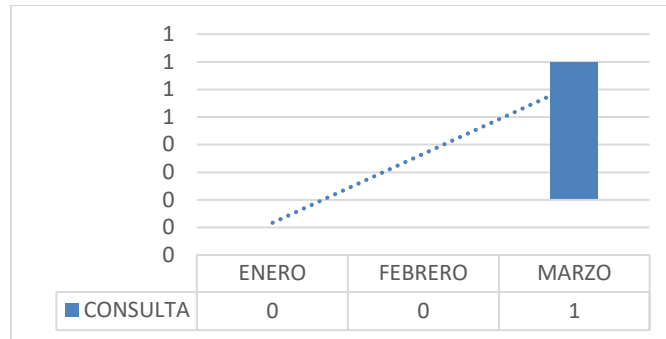
Los Derechos de Petición de Interés General se ubican en quinto puesto con un total de 456 registros para 2026 aumentando en 348 frente a los 108 que se registraron en el 2026, con menor representación encontramos las Sugerencias con 45 para el 2026, aumentado en 14 frente a lo reportado en el mismo periodo de la vigencia 2024 (31).

La solicitud de copia aumento en 4 registros para el 2026 evidenciando que para el 2026 registraron 28 y en el 2026 encontramos 32 requerimientos de ese tipo.

Finalmente, están la tipología Consulta con 1 petición para el año 2026 disminuyendo en 12 frente al año 2026 con 13 registros y Solicitud de información con 6 registros en el 2026 frente a 7 del 2026, disminuyendo en 1 manifestación.

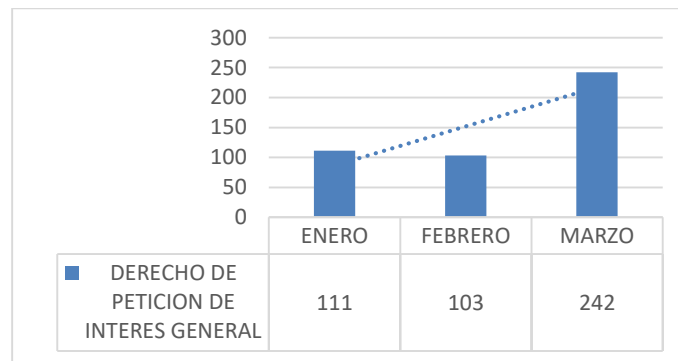
5. TRAZABILIDAD MENSUAL 2026 Se presentan las gráficas por cada una de las tipologías establecidas y la trazabilidad mensual para la vigencia 2026

GRAFICA 3 CONSULTA



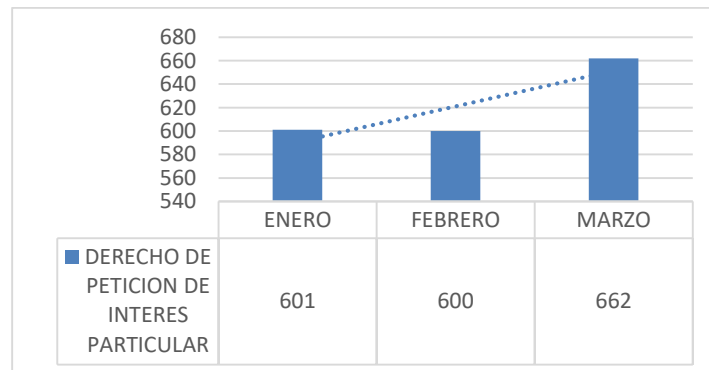
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes en el cual hubo requerimiento por esta tipología Marzo con 1 registro.

GRAFICA 4 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL



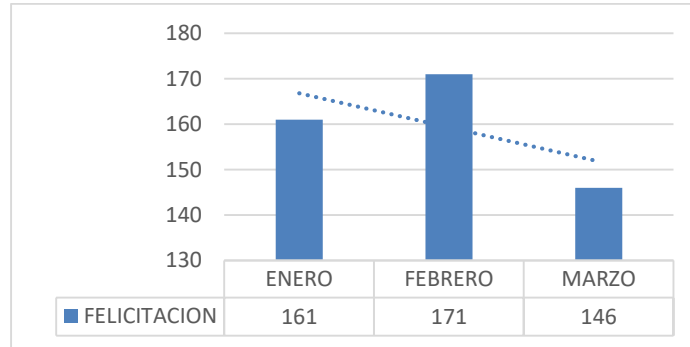
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes con mayor requerimientos Marzo con 242 y Febrero con menor requerimientos con 103 por esta tipología.

GRAFICA 5 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR



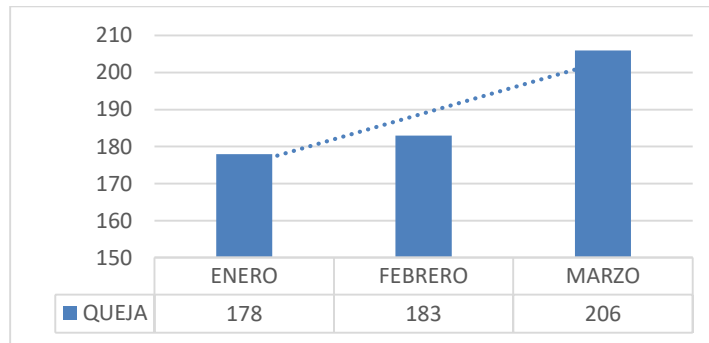
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando Marzo con mayor requerimientos 662 y Febrero con menor requerimientos con 600 por esta tipología.

GRAFICA 6 FELICITACIÓN



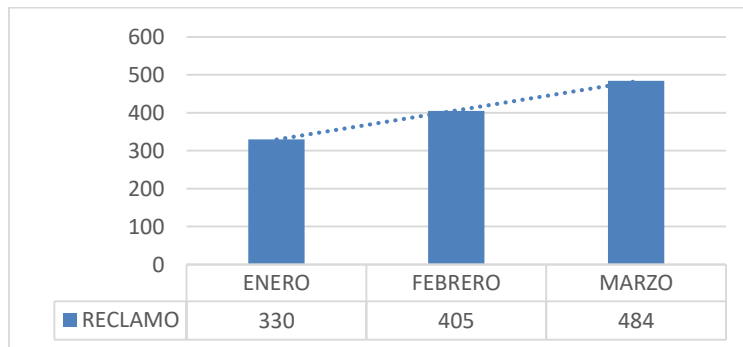
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes con mayor requerimientos Febrero con 171 y Marzo con menor requerimientos con 146 por esta tipología.

GRAFICA 7 QUEJA



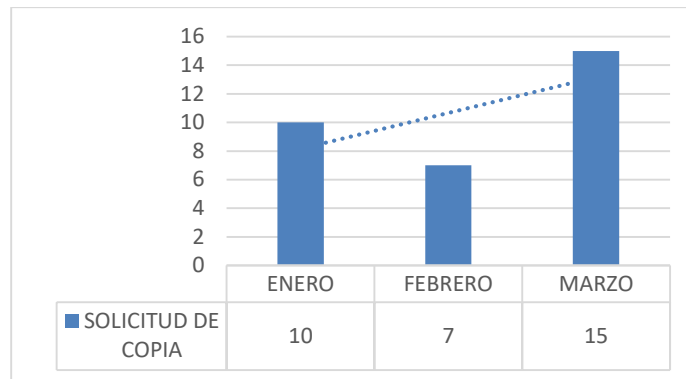
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes con mayor requerimientos Marzo con 206 y Enero con menor requerimientos con 178 por esta tipología.

GRAFICA 8 RECLAMO



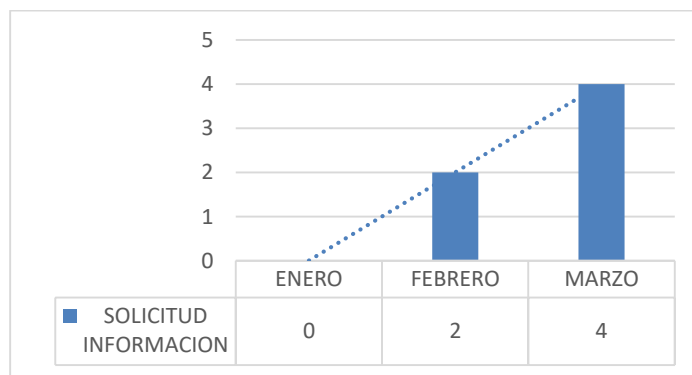
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes con mayor requerimientos Marzo con 484 y Enero con menor requerimientos con 330 por esta tipología.

GRAFICA 9 SOLICITUD DE COPIA



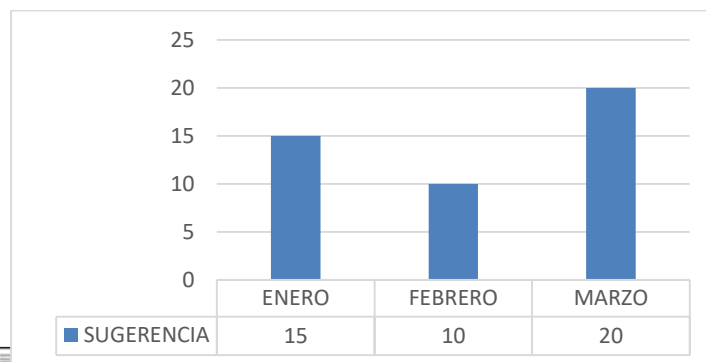
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes con mayor requerimientos Marzo con 15 y Febrero con menor requerimientos con 7 por esta tipología.

GRAFICA 10 SOLICITUD DE INFORMACIÓN



Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes con mayor requerimientos Marzo con 4 y Enero no tuvo requerimientos por esta tipología.

GRAFICA 11 SUGERENCIA



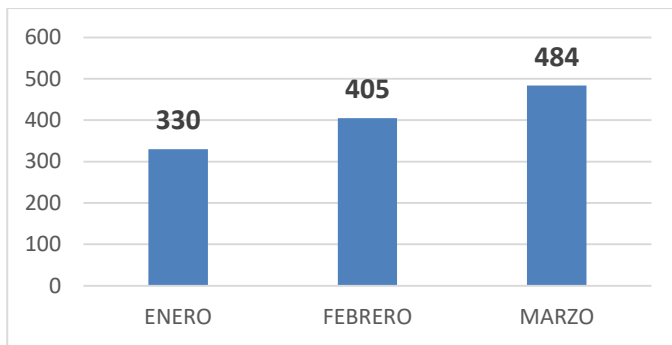
Se observa el comportamiento mensual para el 2026 encontrando el mes con mayor requerimientos Marzo con 20 y Febrero con menor requerimientos con 10 por esta tipología.

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

6. RECLAMOS

6.1 RECLAMOS I TRIMESTRE 2026

GRAFICA 12 RECLAMOS I TRIMESTRE 2026



RECLAMOS	I TRIM. 2026
ENERO	330
FEBRERO	405
MARZO	484
TOTAL	1219

FUENTE:

Matriz de requerimientos 2026

Para el primer trimestre 2026 se recibieron 1.219 Reclamos los cuales corresponden al 26.12% del total de PQRS-D del periodo reportado, el comportamiento mensual de los reclamos, se evidencia para el mes de Enero 330 registros y un porcentaje de 27.1%; Febrero con 405 (33.2%) y Marzo el mes con mayor requerimientos: 484 representando el 39.7%; para esta tipología, se continúan con diferentes estrategias que se realizan con los procesos Ambulatorios, Complementarios, servicios al Ciudadano, Facturación, entre otros con el objetivo de generar acciones que mitiguen las causas de éstos y apuntando a la principal causa que es la No oportunidad en la asignación de citas.

TABLA 4 RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

SEDE DE AFECTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	122	135	157	414
HOSPITAL DE BOSA	87	122	130	339
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	27	24	29	80
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	16	17	27	60
HOSPITAL FONTIBON	10	10	16	36
CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU	8	13	13	34
SEDE ADMINISTRATIVA – GESTION RIESGO	9	9	13	31
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	9	7	11	27
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	8	7	10	25
CENTRO DE SALUD 29	4	8	11	23
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	3	5	11	19
CENTRO DE SALUD TINTAL	3	7	8	18

CENTRO DE SALUD MEXICANA	4	2	9	15
NO APLICA	3	6	5	14
CENTRO DE SALUD PORVENIR	2	6	5	13
CENTRO DE SALUD PABLO VI	2	7	2	11
CENTRO DE SALUD PATIOS	3	4	3	10
CENTRO DE SALUD ESTACION	1	5	2	8
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	4		3	7
CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS	2	3	2	7
CENTRO DE SALUD CARVAJAL		1	4	5
CENTRO DE SALUD ABASTOS		1	2	3
CENTRO DE SALUD OLARTE		2	1	3
CENTRO DE SALUD CATALINA	1	1	1	3
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL		1	2	3
CENTRO DE SALUD BRITALIA	1		1	2
CENTRO DE SALUD FLORALIA			2	2
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA	1		1	2
CENTRO DE SALUD JOSE M. CARBONELL			2	2
CENTRO DE SALUD ALQUERÍA		1		1
CENTRO DE SALUD SAN PABLO			1	1
CENTRO DE SALUD PATIO BONITO		1		1
TOTAL	330	405	484	1219

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia la cantidad de Reclamos por unidad, donde se observa la variabilidad entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente mayor de reclamos en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones de pacientes realizadas durante el periodo evaluado.

Las unidades con mayor número de reclamos, son en primer lugar Hospital Occidente de Kennedy con 414 reclamos representando el 33.96%; sigue Hospital de Bosa con 339 registros con un 27.81% de representación en tercer lugar, el Centro de salud Zona Franca con 80 registros (6.56%), sigue el Hospital Pediátrico Tintal donde se evidencian 60 reclamos con 4.92%, y el Hospital Fontibón en quinto lugar con 36 requerimientos representando el 2.95%

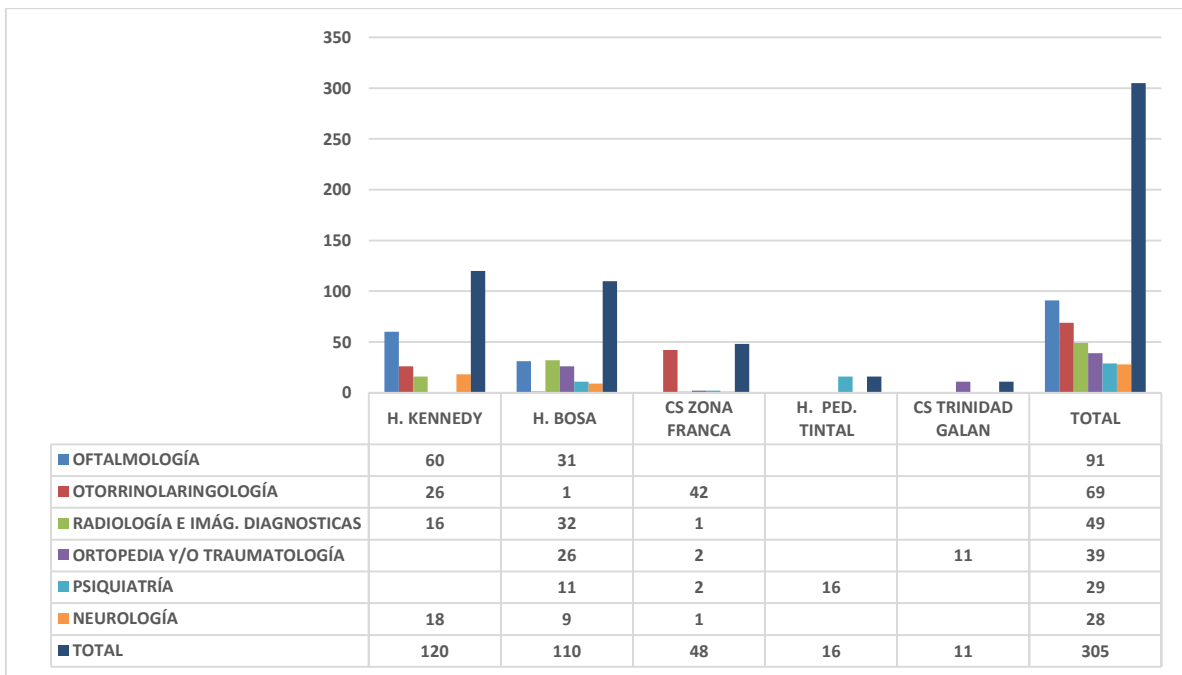
TABLA 5 RECLAMOS POR CAUSAS RECLAMOS I TRIMESTRE 2026

CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	207	249	324	780
NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	17	16	29	62
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	16	23	14	53
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	22	11	18	51
NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	10	19	16	45
NO APLICA (Ampliaciones - Aclaraciones - Traslados - Desistimientos tácitos)	6	17	15	38
PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	8	8	11	27
SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	4	11	9	24
USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	8	10	6	24
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	5	13	2	20
INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	8	4	7	19
DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPTIONES DEL SISTEMA		7	7	14

CASO DE TALENTO HUMANO	2	8	14	24
NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	8	3	1	12
NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	2	2	1	5
NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES		1	3	4
INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES	2	1	1	4
CASOS CONTRATACION		2	2	4
CASO DE SALUD PUBLICA	2		2	4
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO	1		1	2
PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	1			1
EVENTOS O INCONFORMIDADES RELACIONADOS CON NUTRICION	1			1
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS			1	1
TOTAL	330	405	484	1219

Para el I trimestre 2026 y de acuerdo con las causas y/o motivos de la tipología Reclamos, encontramos en primer lugar No oportunidad en la asignación de citas con 780 reclamos representado el 63.9% del total de causas, en segundo lugar No oportunidad en la atención de urgencias con 62 reclamos y 5% de representación, en tercer lugar se evidencia Tiempos de espera prolongados para la atención con 53 y 4.3%; Información errada o incompletas para la realización de trámites se ubica en cuarto lugar con 51 reclamos (4.1%) y No oportunidad para acceder a los servicios de Hospitalización con el 3.6% representado en 45 reclamos para este trimestre.

GRAFICA 13 TOP 6 SERVICIOS AFECTADOS CAUSA: NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS POR SEDE DE AFECTACIÓN - I TRIMESTRE 2026



Para el I trimestre 2026 y de acuerdo a la principal causa de reclamos: No oportunidad en la asignación de citas y los servicios más afectados que son: Oftalmología 91 reclamos, Otorrhinolaringología con 69 requerimientos, Radiología e Imágenes Diagnósticas (49), Ortopedia con 39 reclamos, Psiquiatría con 29 reclamos y Neurología con 28 registros y frente a las Unidades

con mayor recepción de requerimientos por dicha causa y servicios son H. Kennedy con 120 requerimientos, H. Bosa con 110 peticiones, Centro de Salud Zona Franca con 48, Hospital Pediátrico Tintal con 16 y Centro de Salud Trinidad Galán con 9 registros.

TABLA 5 RECLAMOS POR PROCESO

PROCESO AFECTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	213	247	331	791	64,9
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	34	42	38	114	9,4
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	28	46	39	113	9,3
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	28	32	38	98	8,0
GESTIÓN FINANCIERA	11	19	15	45	3,7
NO APLICA (Ampliaciones - Aclaraciones - Traslados - Desistimientos tácitos)	6	16	16	38	3,1
PARTICIPACIÓN COM. Y SERVICIO AL CIUDADANO	4	2	1	7	0,6
GESTIÓN DE TICS	4		3	7	0,6
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	1		2	3	0,2
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO		1	1	2	0,2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1	0,1
TOTAL	330	405	484	1219	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el primer trimestre 2026, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en el Proceso Ambulatorio con un 64.9% y 791 registros recibidos, seguido del proceso de Complementarios con 114 reclamos representando el 9.4% del total de reclamos.

En tercer lugar, se encuentra la gestión Hospitalaria con 9.3% y 113 requerimientos, la Gestión clínica de urgencias con 98 registros y un 8% se encuentra en cuarto lugar.

La Gestión Financiera con 45 registros (3.7), con menores porcentajes encontramos áreas como servicio al ciudadano y Gestión TICS con 7 requerimientos cada una (0.6%), Gestión del Riesgo con 3 reclamos (0.2%), Gestión del ambiente físico con 2 registros y un porcentaje de 0.2% y Control interno Disciplinarios con 1 equivalente al 0.1%.

Es importante señalar que el ítem No Aplica esta con 3.1% y 38 registros, hace referencia los requerimientos trasladados o con solicitud de ampliación, aclaración y fueron cerrados por desistimientos tácitos.

6.2 RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA

TABLA 7 RECLAMOS S. AMBULATORIO I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO

POR SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
OFTALMOLOGÍA	32	33	34	99
OTORRINOLARINGOLOGÍA	32	19	26	77
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	12	11	19	42
PSIQUIATRÍA	7	14	18	39
ODONTOLOGIA GENERAL	5	15	16	36

MEDICINA GENERAL	6	16	14	36
NEUROLOGÍA	7	9	18	34
OPTOMETRÍA	7	10	12	29
NEUMOLOGÍA	6	11	11	28
GASTROENTEROLOGÍA	4	13	9	26
CARDIOLOGÍA	6	10	8	24
UROLOGÍA	2	3	19	24
DERMATOLOGÍA	9	6	9	24
ELECTRODIAGNOSTICO	6	5	11	22
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	2	5	8	15

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Ambulatorio, Los principales servicios afectados son Oftalmología con 99 peticiones representando un 12.5% del total de reclamos para ese proceso, sigue Otorrinolaringología con 77 requerimientos (9.7%), en tercer lugar, Ortopedia con 42 registros y un 5.3%; Psiquiatría con 39 peticiones se ubica en cuarto lugar (4.9%) y Odontología General en quinto lugar con 36 reclamos representando el 4.6%.

TABLA 8 RECLAMOS S. AMBULATORIO I TRIMESTRE 2026 POR CAUSA

POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	191	216	289	696
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	7	5	10	22
USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	4	7	5	16
INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	4	5	5	14
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	4	3	4	11
SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	1	5	4	10
DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA		3	3	6
NO APLICA (Ampliaciones - Aclaraciones - Traslados - Desistimientos tácitos)	1	2	1	4
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	1	1	1	3
CASO DE TALENTO HUMANO			6	6
NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES			1	1
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS			1	1
INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES			1	1
TOTAL	213	247	331	791

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Ambulatorio, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la asignación de citas con un 88% con 696 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios, Información errada o incompleta para la realización de trámites con 22 registros (2.8%); con 16 requerimientos Usuarios que no se les atendió la cita con un 2%; Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de citas con 1.8% y 14 peticiones y Tiempos de espera prolongados para la atención con 1.4% es decir 11 peticiones.

6.3 RECLAMOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA

TABLA 9 RECLAMOS S. COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO

POR SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
RADIOLOGÍA E IMÁG. DIAGNOSTICAS	18	22	28	68	59,6
LABORATORIO CLÍNICO	16	18	9	43	37,7
SERVICIO FARMACÉUTICO		2	1	3	2,6
TOTAL	34	42	38	114	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

Para el I trimestre del 2026 en los servicios complementarios, Los principales servicios afectados son Radiología e Imágenes diagnósticas con 68 requerimientos (59.6%); Laboratorio clínico con 43 peticiones representando un 37.7% del total de reclamos para ese proceso y, en tercer lugar, Servicio farmacéutico con 3 registros representando el 2.6%.

TABLA 10 RECLAMOS S. COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE 2026 POR CAUSA

POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	17	34	32	83	72,8
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	5	4	4	13	11,4
NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	7		1	8	7,0
USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	2	2		4	3,5
INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	3			3	2,6
NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS		2	1	3	2,6
TOTAL	34	42	38	114	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en los servicios complementarios, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la de asignación de citas con un 72.8% con 83 solicitudes sobre el total del servicio, en segundo lugar: Tiempos de espera prolongados para la atención con 11.4% y 13 peticiones, No oportunidad en la entrega de resultados de exámenes con 8 reclamos y un porcentaje de 7% se encuentra en tercer lugar, Usuarios que no se les atendió la cita con 4 registros (3.5%), en quinto lugar con 3 peticiones encontramos los motivos Información errada o incompleta para la realización de trámites y No oportunidad en la entrega de medicamentos con 2.6% respectivamente.

6.4 RECLAMOS SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA

TABLA 11 RECLAMOS S. HOSPITALARIOS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO

POR SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	14	22	10	46
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	2	4	4	10
CIRUGÍA ORTOPÉDICA	3		3	6
CIRUGÍA GENERAL	2	2	1	5

SALAS DE CIRUGIA	1	2	1	4
CUIDADO BÁSICO NEONATAL		4		4
CIRUGÍA UROLÓGICA		1	3	4
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD	2		1	3
ENFERMERÍA		1	2	3
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1		1	2
UCI		1	1	2
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA	1			1
CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL		1		1
HOSPITALIZACIÓN UNIDAD SALUD MENTAL		1		1
CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA			1	1

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Hospitalario, los principales servicios afectados son Servicio de Hospitalización con 46 peticiones representando el 40.7% del total de reclamos para ese proceso, sigue Cirugía Oftalmológica con 10 requerimientos con un 8.8%, en tercer lugar, Cirugía Ortopédica con 6 registros y un 5.3%, Cirugía General se ubica en cuarto lugar con 5 requerimientos (4.4%) y en quinto lugar Salas de cirugía con 4 reclamos (3.5%)

TABLA 12 RECLAMOS S. HOSPITALARIOS I TRIMESTRE 2026 POR CAUSA

POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	10	18	16	44	38,9
PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	8	9	12	29	25,7
CASO DE TALENTO HUMANO	5	13	4	22	19,5
INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	2	1	1	4	3,5
NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES		1	3	4	3,5
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	2	1	1	4	3,5
INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES	1	1		2	1,8
USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA		2		2	1,8
SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA			1	1	0,9
SOLICITUD O INCONF. RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO			1	1	0,9
TOTAL	28	46	39	113	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Hospitalario, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad para acceder a servicios de hospitalización con 38.9% y 44 peticiones, Programación de procedimientos quirúrgicos en segundo lugar con 29 peticiones con un 25.7%, en tercer lugar se encuentra Caso de talento humano con 22 reclamos (19.5%); Información errada o incompleta para la realización de trámites y No priorización de pacientes con 3.5% equivalente a 4 peticiones respectivamente.

6.5 RECLAMOS SERVICIO URGENCIAS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA

TABLA 13 RECLAMOS S. URGENCIAS I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO

POR SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SERVICIO DE URGENCIAS	28	28	35	91	92,9
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		3	2	5	5,1
ENFERMERÍA		1	1	2	2,0
TOTAL	28	32	38	98	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Urgencias, los principales servicios afectados son Servicio de urgencias con 91 peticiones representando un 92.9% del total de reclamos para ese proceso, sigue Referencia Contrarreferencia con 5 requerimientos (5.1%) y, en tercer lugar, Enfermería con 2 reclamos representando un 2%.

TABLA 14 RECLAMOS S. URGENCIAS I TRIMESTRE 2026 POR CAUSA

POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	16	15	29	60	61,2
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	4	7	3	14	14,3
INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	4	3	3	10	10,2
CASO DE TALENTO HUMANO	2	5	3	10	10,2
DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA		2		2	2,0
INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES	1			1	1,0
PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	1			1	1,0
TOTAL	28	32	38	98	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Urgencias, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la atención de urgencias con un 61.2% con 60 solicitudes, sobre el total del servicio, Tiempos de espera prolongados para la atención con un 14.3% es decir 14 peticiones; Información errada o incompleta para la realización de trámites y Caso de Talento Humano con 10.2% que equivale a 10 requerimientos para cada una y en quinto lugar esta Demora en la atención por interrupciones del sistema representando el 2% con 2 reclamos.

6.6 RECLAMOS SERVICIO FACTURACION I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA

TABLA 15 RECLAMOS FACTURACION I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO

POR SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
FACTURACIÓN	11	19	15	45
TOTAL	11	19	15	45

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Facturación, se registraron 45 reclamos lo que representa el 3.7% del total de reclamos recibidos en dicho periodo, las Causas y/o motivos se presentan a continuación:

TABLA 16 RECLAMOS FACTURACION I TRIMESTRE 2026 POR CAUSA

POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	4	6	4	14	31,1
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	4	4	4	12	26,7
SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	2	5	3	10	22,2
DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA	1	2	3	6	13,3
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO		2	1	3	6,7
TOTAL	11	19	15	45	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

Para el I trimestre del 2026 en el servicio Facturación, las principales causas de interposición ciudadana es Tiempos de espera prolongados para la atención con 14 registros (31.1%); con 12 peticiones Información errada o incompleta para la realización de trámites a (26.7%); sigue Solicitud de información administrativa con un 22.2% con 10 solicitudes, con 6 requerimientos está Demora en la atención por interrupciones del sistema con 13.3%, y Solicitud o inconformidad relacionadas con talento humano con 3 peticiones representando el 6.7%.

6.7 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO Y CAUSA

TABLA 17 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2026 POR SERVICIO

POR SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SERVICIO AL CIUDADANO	3	2	1	6
TRABAJO SOCIAL	1			1
TOTAL	4	2	1	7

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en Servicio al Ciudadano, los principales servicios afectados son Servicio al Ciudadano con 6 peticiones representando un 85.7% del total de reclamos, seguido de Trabajo Social con 1 requerimiento (14.3%).

TABLA 18 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2026 POR CAUSA

POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	4	2	1	7	100
TOTAL	4	2	1	7	100

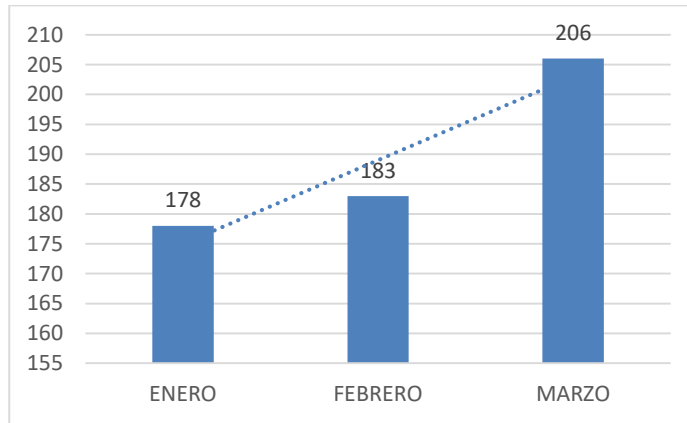
FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026 en Servicio al Ciudadano, la principal causa de interposición ciudadana es la Información errada o incompleta para la realización de trámites con un 100% es decir 7 peticiones registradas.

7. QUEJAS

7.1 QUEJAS I TRIMESTRE 2026

GRAFICA 14 QUEJAS 2026 I TRIMESTRE



QUEJAS	I TRIM. 2026
ENERO	178
FEBRERO	183
MARZO	206
TOTAL	567

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre 2026 se recibieron 567 Quejas las cuales corresponden al 12.15% del total de PQRSD-F del periodo reportado, el comportamiento mensual de las quejas se evidencia para el mes de enero 178 registros y un porcentaje de 31.4%; febrero con 183 (32.3%) y marzo el mes con mayor requerimientos por esta tipología: 206 representando el 36.3%.

TABLA 19 QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

SEDE DE AFECTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	51	36	54	141
HOSPITAL DE BOSA	39	50	46	135
HOSPITAL FONTIBON	14	17	17	48
SEDE ADMINISTRATIVA / GESTION RIESGO	8	10	12	30
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	9	7	7	23
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	5	8	8	21
CENTRO DE SALUD 29	6	4	10	20
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	4	6	8	18
CENTRO DE SALUD PORVENIR	3	7	7	17
CENTRO DE SALUD PABLO VI	7	2	5	14
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	4	6	4	14
CENTRO DE SALUD TINTAL	2	5	3	10
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	4	1	3	8
CENTRO DE SALUD CATALINA	3	2	2	7

CENTRO DE SALUD ESTACION		3	4	7
CENTRO DE SALUD OLARTE	2	5		7
CENTRO DE SALUD ABASTOS	1		5	6
CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU	4	2		6
CENTRO DE SALUD PATIOS		2	4	6
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA	5			5
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	3	1	1	5
CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL	2	1	1	4
CENTRO DE SALUD MEXICANA	1	1	2	4
CENTRO DE SALUD BRITALIA		1	1	2
CENTRO DE SALUD CARVAJAL		1	1	2
CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS		2		2
CENTRO DE SALUD ALQUERÍA		1		1
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL		1		1
CENTRO DE SALUD PATIO BONITO	1			1
CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA			1	1
CENTRO DE SALUD SAN PABLO		1		1
TOTAL	178	183	206	567

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia el número de Quejas por unidad, donde se observa la variabilidad entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente mayor de quejas en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones de pacientes realizadas durante el periodo evaluado.

Las unidades con mayor número de quejas son en primer lugar Hospital Occidente de Kennedy con 141 quejas recibidas y un 24.9% de representación; sigue Hospital de Bosa con 135 registros y un 23.8%; Hospital Fontibón presenta 48 quejas (8.5%); Centro de Salud Villa Javier con 23 registros (4.1%) y el Centro de Salud Trinidad Galán con 21 requerimientos representando un 3.5%.

TABLA 20 QUEJAS POR PROCESO

POR PROCESO AFECTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	42	56	51	149	26,3%
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	37	39	42	118	20,8%
GESTIÓN FINANCIERA	22	28	33	83	14,6%
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	30	20	29	79	13,9%
PART. COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	12	9	23	44	7,8%
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	14	15	8	37	6,5%
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	13	6	5	24	4,2%
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	2	6	5	13	2,3%
NO APLICA (Ampliaciones - Aclaraciones - Traslados - Desistimientos tácitos)	5	3	5	13	2,3%
DIREC. ESTRÁTEGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL			3	3	0,5%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1		2	0,4%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN			2	2	0,4%
TOTAL	178	183	206	567	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el primer trimestre 2026, el mayor número de Quejas se concentra principalmente en el Proceso Ambulatorio con un 26.3 y 149 registros recibidos, seguido del servicio urgencias con un 20.8% y 118 quejas, en tercer lugar, está el proceso Facturación con 14.6% y 83 requerimientos. Sigue el proceso Hospitalario con 79 quejas representando el 13.9% del total de quejas y en quinto lugar encontramos Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano con 44 registros y un 7.8%.

TABLA 21 QUEJAS POR CAUSA

CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	50	62	71	183	32,3%
INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD	58	50	64	172	30,3%
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	29	31	26	86	15,2%
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	23	20	32	75	13,2%
NO APLICA (Ampliaciones - Aclaraciones - Traslados - Desistimientos tácitos)	10	5	5	20	3,5%
USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	5	7	4	16	2,8%
CASO DE TALENTO HUMANO	3	4	1	8	1,4%
CASO DE SALUD PUBLICA		4	2	6	1,1%
CASOS CONTRATACION			1	1	0,2%
TOTAL	178	183	206	567	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre del 2026, las principales causas de interposición ciudadana en relación a las Quejas son: Atención deshumanizada con un 32.3% con 183 requerimientos sobre el total de las quejas; Insatisfacción con la atención recibida del profesional de salud con 30.3% y 172 peticiones, Solicitud o Inconformidad relacionadas con talento humano con 86 registros representando un 15.2%, en cuarto lugar se ubica Información errada o incompleta para la realización de trámites con 13.2% equivalente a 75 quejas.

Es importante señalar que el ítem No Aplica esta con 3.5% y 20 registros y hace referencia a los requerimientos trasladados o con solicitud de ampliación, aclaración y fueron cerrados por desistimientos tácitos.

7.2 QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO 2026

TABLA 22 TASA DE QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO I TRIMESTRE 2026

QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO POR UNIDAD DE SERVICIO I TRIMESTRE 2026

Es importante señalar, que la tipología QUEJA tiene una subcategoría por TRATO DESHUMANIZADO, estas peticiones son revisadas y avaladas por el equipo de Humanización de forma mensual, y para el I trimestre 2026 se registraron un total de 183 quejas por trato deshumanizado.

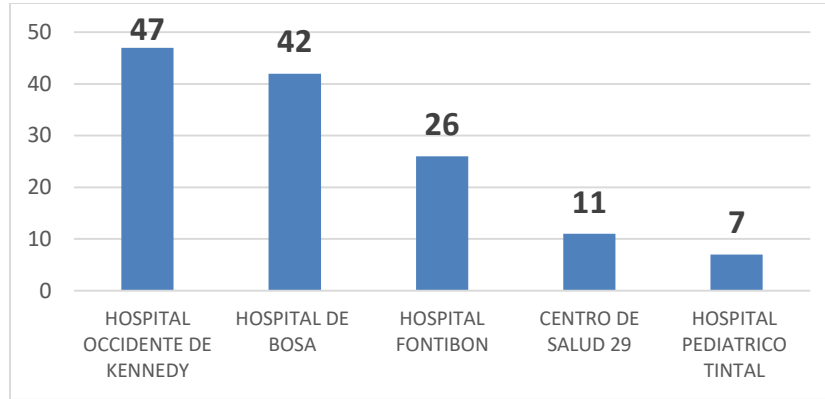
TABLA 23 QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO I TRIMESTRE POR UNIDAD DE SERVICIO

QUEJAS TRATO DESHUMANIZADO SUBRED SUR OCCIDENTE				
MES	QUEJAS TRATO DESHUMANIZADO	PACIENTES ATENDIDOS 2026	TASA QUEJAS 2026	TASA TRATO DESHUMANIZADO 2026
ENERO	50	105.431	1,2	0,5
FEBRERO	62	116.292	1,0	0,5
MARZO	71	122.828	1,1	0,6
TOTAL	183	344.551	1,1	0,5

Con base en lo anterior, la tasa por trato deshumanizado para el I trimestre 2026 es de 0.5% teniendo en cuenta la población atendida en el periodo respectivo.

UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD	N. QUEJAS TD
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	47
HOSPITAL DE BOSA	42
HOSPITAL FONTIBON	26
CENTRO DE SALUD 29	11
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	7
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	5
CENTRO DE SALUD ESTACION	5
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	5
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	4
CENTRO DE SALUD PATIOS	4
CENTRO DE SALUD TINTAL	3
CENTRO DE SALUD ABASTOS	3
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA	3
CENTRO DE SALUD PORVENIR	3
CENTRO DE SALUD CATALINA	2
CENTRO DE SALUD PABLO VI	2
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	2
CENTRO DE SALUD OLARTE	2
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	1
CENTRO DE SALUD CARVAJAL	1
CENTRO DE SALUD MEXICANA	1
CENTRO DE SALUD ALQUERIA	1
CENTRO DE SALUD BRITALIA	1
CENTRO DE SALUD N. DELICIAS	1
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL	1
TOTAL	183

GRAFICA 15 TOP 5 UNIDADES DE SERVICIOS DE SALUD QUEJAS TRATO DESHUMANIZADO

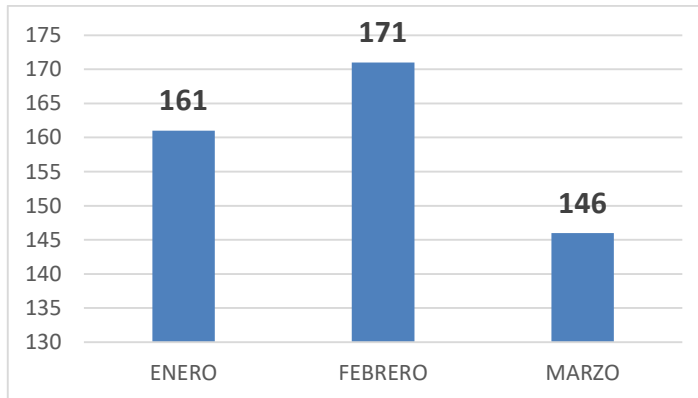


Se evidencia que las Unidades con mayor recepción de quejas por trato deshumanizado son: Hospital Occidente de Kennedy con 47 requerimientos, Hospital de Bosa con 42 peticiones, Hospital Fontibón con 26, Centro de Salud 29 con 11 requerimientos por este tipo y Hospital Pediátrico Tintal con 7 registros.

8. FELICITACIONES

8.1 FELICITACIONES I TRIMESTRE 2026

GRAFICA 16 FELICITACIONES 2026



FELICITACIONES	I TRIM. 2026
ENERO	161
FEBRERO	171
MARZO	146
TOTAL	478

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre se recibieron 478 Felicitaciones las cuales corresponden al 10.24% del total de PQRSD-F del periodo reportado, el comportamiento mensual de las felicitaciones se evidencia para el mes de enero 161 registros y un porcentaje de 33.7%; febrero con 171 (35.8%) y marzo con 146 por esta tipología representando el 30.5%

TABLA 24 FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD

SEDE DE AFECTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	31	37	19	87
HOSPITAL FONTIBON	31	19	17	67
HOSPITAL DE BOSA	20	15	13	48
CENTRO DE SALUD 29	8	23	13	44
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	11	4	10	25
SEDE ADMINISTRATIVA - GESTON RIESGO	11	6	3	20
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	4	4	10	18
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	4	6	6	16
CENTRO DE SALUD PABLO VI	2	5	8	15
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	6	6	2	14
CENTRO DE SALUD TINTAL	5	7	1	13
CENTRO DE SALUD PORVENIR	4	4	4	12
CENTRO DE SALUD PATIOS		3	9	12
CENTRO DE SALUD ABASTOS	6	3		9
CENTRO DE SALUD ALQUERÍA	3	5	1	9
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	1	4	3	8
CENTRO DE SALUD CATALINA		1	5	6
CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO	5		1	6
CENTRO DE SALUD PATIO BONITO		6		6
CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU	1	3	1	5
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	1	2	2	5
CENTRO DE SALUD OLARTE		1	4	5
CENTRO DE SALUD BRITALIA	3		1	4
CENTRO DE SALUD MEXICANA	1	2	1	4
CENTRO DE SALUD ESTACION		1	3	4
CENTRO DE SALUD SAN PABLO		2	1	3
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL			3	3
CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL	1	1	1	3
CENTRO DE SALUD CARVAJAL		1	2	3
CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA			1	1
CENTRO DE SALUD FLORALIA			1	1
CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS	1			1
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA	1			1
TOTAL	161	171	146	478

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia la cantidad de Felicitaciones por unidad, donde se observa la variabilidad entre las distintas unidades, concentrando una cantidad significativamente en comparación con otros, esto se debe al número de atenciones de pacientes realizadas durante el periodo evaluado.

Las unidades con mayor número de felicitaciones son en primer lugar Hospital Occidente de Kennedy con 87 felicitaciones y un porcentaje del 18.2% del total de registros del periodo; sigue Hospital Fontibón con 67 registros y 14%; en tercer lugar, Hospital Bosa donde se evidencian 48 felicitaciones representando el 10%, sigue Centro de Salud 29 con 44 registros (9.2%) y el Hospital Pediátrico Tintal en quinto lugar con 25 felicitaciones recibidas y un 5.2%.

TABLA 25 FELICITACIONES POR PROCESO

PROCESO AFECTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	49	64	59	172	36,0%
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	60	46	39	145	30,3%
PART. COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	26	31	30	87	18,2%
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	11	18	9	38	7,9%
GESTIÓN FINANCIERA	7	10	5	22	4,6%
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	5		1	6	1,3%
GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	1	2	1	4	0,8%
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2		2	4	0,8%
TOTAL	161	171	146	478	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Para el I trimestre 2026, el mayor número de Felicitaciones se concentra principalmente en el Servicio Ambulatorio con un 36% y 172 registros recibidos, seguido del Proceso Hospitalario con un 30.3% y 145 felicitaciones, en tercer lugar, está el proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con 18.2% y 87 requerimientos.

En cuarto lugar, se ubica el Proceso de Urgencias representando el 7.9% del total de felicitaciones recibidas en el periodo con 38 y finalmente el proceso de Gestión Financiera con 22 felicitaciones representando el 4.6%.

9. BARRERAS DE ACCESO I TRIMESTRE 2026

A continuación, se presentan los motivos de Barrera los cuales están directamente asociados a la tipología de Requerimientos; Reclamos y Quejas: es así como, en concordancia se evidencian que las barreras más representativas son: la No oportunidad de servicios, Dificultad accesibilidad administrativa y Atención deshumanizada.

TABLA 26 BARRERAS I TRIMESTRE 2026

MOTIVO BARRERA DE ACCESO	TOTAL
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	1058
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	418
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	183
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	8
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	4
PRES. EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	3
NEGACIÓN SERVICIOS.	3

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

10. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS I TRIMESTRE 2026

TABLA 29 TRAMITES SUIT

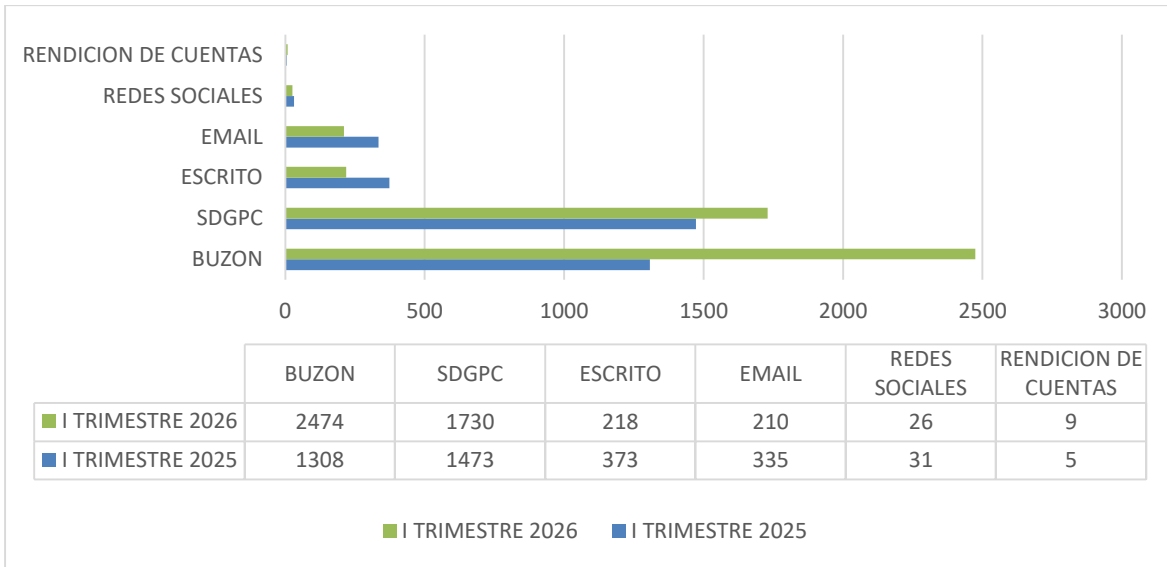
TRÁMITES U OPAS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE INSCRITOS EN SUIT				
No.	TRAMITE / OPA	Número de PQR Recibidas por periodo 2026		
		Enero	Febrero	Marzo
1	Asignación de Cita para la prestación de Servicios de Salud	129	154	197
2	Certificado de Nacido Vivo	0	0	0
3	Certificado de Defunción	0	0	0
4	Dispensación de medicamentos y Dispositivos médicos	0	0	0
5	Exámenes de laboratorio clínico	0	0	0
6	Terapia	0	0	0
7	Radiología e Imágenes Diagnósticas	0	0	0
8	Atención Inicial de Urgencias	0	0	0
9	Historia Clínica (Entrega de copia)	2	0	2
10	Concepto sanitario**	21	22	9
11	Vacunación Antirrábica de caninos y felinos**	0	0	0
12	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	0	0	0
13	Banco de ideas de proyectos	0	0	0

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Se presentan los tramites registrados por la Subred durante la vigencia 2026, y los cuales son reportados de forma trimestral para la publicación en la página web de la Subred.

11. MEDIO DE RECEPCION PQRS COMPARATIO 2025 – 2026

GRAFICA 17 MEDIO RECEPCIÓN I TRIMESTRE 2025 – 2026



FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

TABLA 27 COMPARATIO MEDIO RECEPCIÓN I TRIMESTRE 2025 – 2026

MEDIO DE RECEPCION	I TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2026
BUZON	1308	2474
SDGPC	1473	1730
ESCRITO	373	218
EMAIL	335	210
REDES SOCIALES	31	26
RENDICION DE CUENTAS	5	9
TOTAL	3525	4667

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

Se evidencia que los 2 canales principales aumentan su uso en 2026; **Bogotá Te Escucha** continúa siendo el más utilizado con un crecimiento notable recibiendo en el primer trimestre 2026: **2474 requerimientos**, es decir 1.166 más que en la vigencia 2025, el **Buzón** mantiene alta participación con un incremento de 257 peticiones más en la **vigencia 2026 (1.730)** en relación con el año 2025 (1.473).

Los demás mecanismos siguen su uso por parte de los peticionarios reflejando un fortalecimiento y mayor aprovechamiento de los canales de recepción.

12. PETICIONES TRASLADADAS**TABLA 28 REQUERIMIENTOS TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA**

TRASLADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	39	31	30	100

TABLA 29 REQUERIMIENTOS TRASLADADOS INTERNOS A OFICINAS RESPONSABLES DEL BOGOTÁ ESCUCHA

TRASLADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A CONTRATACION	6	5	8	19	0,4%
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1	1	0,02%
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A JURIDICA	11	5	17	33	0,7%
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A SALUD PUBLICA	422	476	644	1542	33,0%
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A TALENTO HUMANO	10	4	9	23	0,5%
TOTAL	556	543	497	1596	100%

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025 – 2026

13. PQRS POR POBLACION PETICIONARIA CARACTERIZADA**TABLA 30 PQRS POR POBLACION PETICIONARIA I TRIMESTRE 2026**

POBLACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GENERAL	315	339	359	1013
ADULTO MAYOR	195	284	306	785
PERSONA EN COND. DISCAPACIDAD	55	58	53	166
MAYOR DE 6 A 17 AÑOS	41	45	58	144
MENOR DE 5 AÑOS	30	40	42	112
GESTANTE	14	19	20	53
DESPLAZADOS	5	5	4	14
ETNIAS	4	2	5	11
LGTBI	4	4	2	10
HABITANTE DE CALLE	3		6	9
SUBTOTAL	666	796	855	2317

SIN DATO (Teniendo en cuenta que el peticionario no se identifica en algunas de las poblaciones descritas o no le interesa marcar la población)	740	685	925	2350
---	-----	-----	-----	-------------

TOTAL	1406	1481	1780	4667
--------------	-------------	-------------	-------------	-------------

FUENTE: Matriz de requerimientos 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 los grupos principales con mayor registro de peticiones es el Peticionario General con 1.013 registros (21.7%), siguen el Adulto mayor con 785 registros y 16.8%, en tercer lugar, el grupo de personas en condición de discapacidad con 166 peticiones (3.6%), En cuarto lugar, está mayor de 6 a 17 años con 144 registros (3.1%) y se ubica en quinto el grupo menor de 5 años con 112 manifestaciones y un 2.4%, es importante señalar que desde el Subproceso se generan alertas de vencimientos de forma semanal identificación esta población con el fin de realizar la gestión y respuesta prioritaria.

Teniendo en cuenta que el peticionario no se identifica en algunas de las poblaciones descritas o no le interesa marcar la población se evidencia 2350 peticiones sin población representado el 50.4%

14. PQRS POR EPS

TABLA 31 DISTRIBUCIÓN REQUERIMIENTOS POR EPS

EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CAPITAL SALUD	604	674	746	2024
FAMISANAR	69	52	69	190
SANITAS	33	47	49	129
NUEVA EPS	20	20	25	65
COMPENSAR	24	15	11	50
COOSALUD	14	13	12	39
SALUD TOTAL	17	9	10	36
SURA	4	6	4	14
ASMET SALUD	6	1	3	10
OTRAS	4	2	2	8
SUBTOTAL	795	839	931	2565

SIN DATO (No son peticiones de asignación de citas, sino otros motivos relacionados con la prestación de servicios y principalmente temas relacionados a Salud Pública con temas de concepto sanitario para establecimientos, licencias y casos de Salud Pública)	611	642	849	2102
---	-----	-----	-----	-------------







TOTAL	1406	1481	1780	4667
--------------	-------------	-------------	-------------	-------------

FUENTE: Matriz de requerimientos 2026

Teniendo en cuenta las PQRS recibidas en el proceso, se presenta los requerimientos ingresados en relación a la EPS del peticionario, como se evidencia en la tabla anterior la distribución para cada una de las EPS, principalmente tenemos para Capital Salud tiene el 43.4% del total de peticiones que ingresaron con 2024 registros, seguido de Famisanar con 190 y un porcentaje de 4.1%; EPS Sanitas con 129 registros representando un 2.8%, en cuarto lugar Nueva EPS con 65 registros (1.4) y EPS Compensar con 50 peticiones se ubica en quinto lugar representando el 1.1% de total del periodo.

Teniendo en cuenta no son peticiones de asignación de citas, sino otros motivos relacionados con la prestación de servicios y principalmente temas relacionados a Salud Pública con temas de concepto sanitario para establecimientos, licencias y casos de Salud Pública se evidencia 2102 peticiones sin EPS representado el 45%

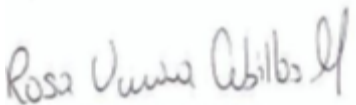
15. PRINCIPALES LOGROS SUBPROCESO PQRS

-  La gestión de las PQRSF por ser un tema transversal en la Subred ha sido definido a partir de esta vigencia como un Subproceso de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano para lo cual se realizó la caracterización y se trasladó la gestión documental relacionada a la gestión de PQRSF
-  Las respuestas de tipología Quejas son respondidas directamente por los profesionales de PQRS, teniendo en cuenta su complejidad y logrando de esa manera realizar un análisis de cada una de ellas y dando una respuesta que cumpla con los criterios de calidad y oportunidad.
-  Acompañamiento y seguimiento a líderes y/o responsables de gestión de respuestas con el objetivo de verificar el cumplimiento de atributos en las respuestas.
-  Se incluyó en las respuestas a peticionarios un QR que evalúa los atributos de la respuesta de su petición, con el objetivo de revisar los resultados para implementar acciones de mejora.
-  Auditorías mensuales al Subproceso por parte de Revisoría fiscal.
-  Satisfacción del 88% frente a claridad, oportunidad y satisfacción evidenciado en los resultados de la teleauditoria I trimestre 2026.

- ✚ Capacitación continua funcional y operativa permanente del Aplicativo Bogotá Te Escucha, con asistencia del 100% del equipo PQRS.
- ✚ La Defensora del Ciudadano revisa y avala el total de las respuestas a los ciudadanos, garantizando el cumplimiento de los atributos de calidad.
- ✚ Articulación mensual con equipo de profesionales de humanización para análisis y formulación de acciones correctivas de aquellas situaciones que conllevan a la queja de los colaboradores.

16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROCESO

- ✚ Cumplimiento al procedimiento denominado “Recepción, tramite y Respuesta a peticiones Ciudadanas”.
- ✚ Adherencia al seguimiento al protocolo de Investigación y respuesta a PQRS, el cual brinda elementos para que los responsables de emitir respuestas lo hagan con los atributos de calidad.



DRA. VIVIANA CUBILLOS MEDRANO
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E