

INFORME GESTION PQRS-D II TRIMESTRE DE 2025
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. COMPARATIVO PQRS-D 2024 – 2025	2
2. TOTAL PQRS II TRIMESTRE 2025	3
3. PQRS II TRIMESTRE 2025 POR TIPOLOGIA	3
4. COMPARATIVO POR TIPOLOGIA 2024 – 2025	5
5. RECLAMOS	9
5.1 COMPARATIVO RECLAMOS II TRIMESTRE 2024 – 2025	9
5.2 RECLAMOS II TRIMESTRE 2025	9
5.3 RECLAMOS POR PROCESO	11
5.4 RECLAMOS POR CAUSA	12
5.5 RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIO II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA	13
5.6 RECLAMOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA	15
5.7 RECLAMOS SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA	16
5.8 RECLAMOS SERVICIO URGENCIA II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA	17
5.9 RECLAMOS SERVICIO FACTURACION II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA	18
5.10 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA	19
6. QUEJA	20
6.1 COMPARATIVO QUEJAS II TRIMESTRE 2024 – 2025	20
6.2 TASA DE QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO 2024 – 2025	20
6.3 QUEJAS POR PROCESO	22
6.4 QUEJAS POR CAUSA	22
7. FELICITACIONES	25
7.1 COMPARATIVO FELICITACIONES II TRIMESTRE 2024 – 2025	25
7.2 FELICITACIONES II TRIMESTRE 2025	25
7.3. FELICITACIONES POR PROCESO	26
8. BARRERAS DE ACCESO I TRIMESTRE 2025	27
9. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS I TRIMESTRE 2025	28
10. MEDIO DE RECEPCION PQRS COMPARATIVO 2024 – 2025	28
11. PETICIONES TRASLADADAS	29
12. PQRS POR POBLACION PETICIONARIA CARACTERIZADA	29
13. PQRS POR EPS	30
14. PRICIPALES LOGROS PROCESO	31
15. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES DEL PROCESO	31

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@subredsuroccidente.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.

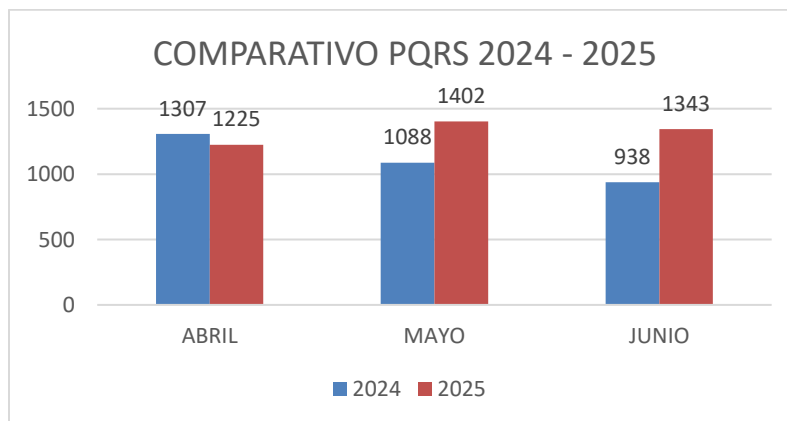
De manera mensual realizamos el informe de gestión de PQRSD-F enviado por correo a líderes y directivos y de manera trimestral se presenta la consolidación de la información.

Este informe presenta la información con los datos generales de número total de peticiones registradas por los ciudadanos, durante los meses de abril, mayo y junio del 2025, que a través de los mecanismos de escucha se recibieron, realizando comparativo 2024 – 2025.

Se realiza análisis a las principales tipologías (Reclamos, Quejas y Felicitaciones) discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados, para la vigencia 2025.

1. COMPARATIVO PQRSD-F 2024 - 2025

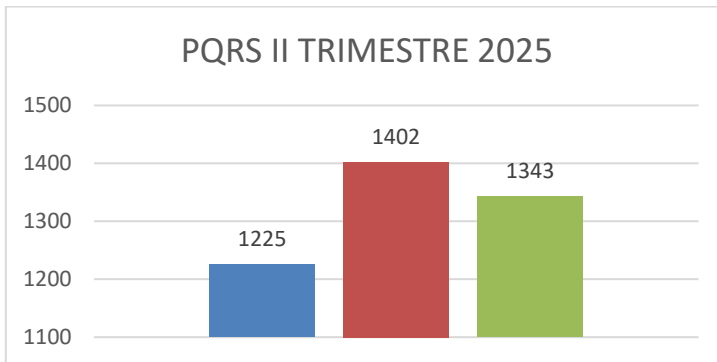
MES	2024	2025
ABRIL	1.307	1.225
MAYO	1.088	1.402
JUNIO	938	1.343
TOTAL	3.333	3.970



FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

El comportamiento de las PQRSD-F en el primer periodo del 2025 en comparación al periodo del 2024 refleja un aumento de 637 requerimientos, pasando de 3.333 a 3.970 en el presente año, teniendo en cuenta los contratos que ha realizado la Subred con EPS como Sanitas, Compensar, Sura, Famisanar y el posicionamiento de los mecanismos de escucha establecidos para interponer las manifestaciones los ciudadanos.

2. TOTAL PQRS II TRIMESTRE 2025



MES	N.
ABRIL	1225
MAYO	1402
JUNIO	1343
TOTAL	3970

En relación al comportamiento mensual tenemos para el mes de abril 2025: 82 requerimientos menos que en la vigencia 2024; en cambio para los meses de mayo y junio 2025 aumentaron las peticiones en 314 y 405 respectivamente, teniendo un total para el II trimestre 2025: 3.970 peticiones.

3. PQRS II TRIMESTRE 2025 POR TIPOLOGIA

CLASIFICACIÓN TIPOLOGIA SOLICITUDES CIUDADANAS

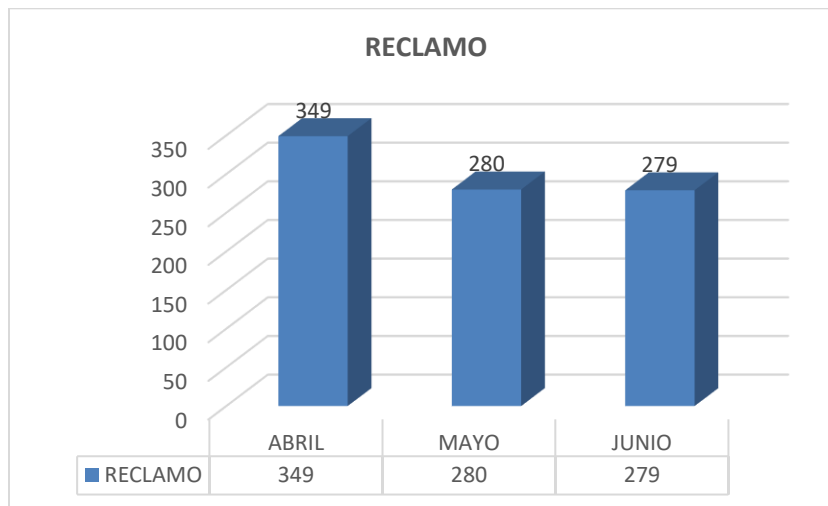
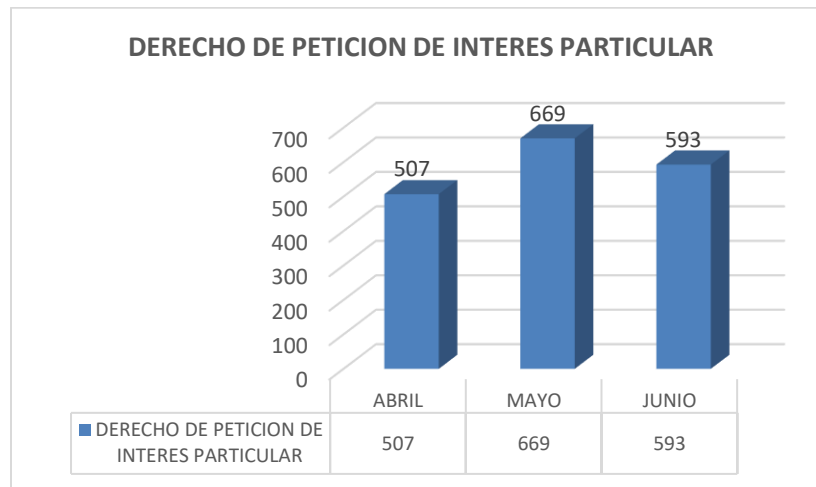
TIPO DE PETICION	QUE COMPRENDE
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS 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

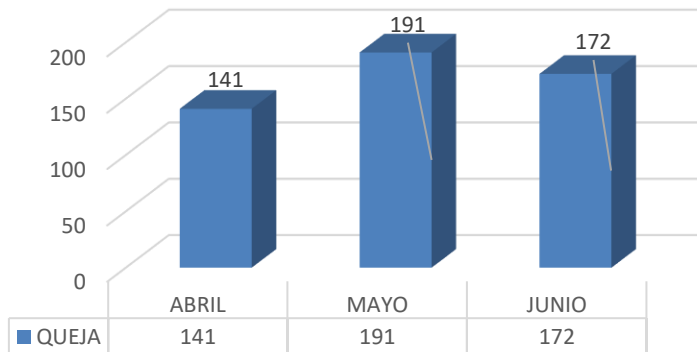
	directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
--	--

4. COMPARATIVO POR TIPOLOGIA 2024 – 2025

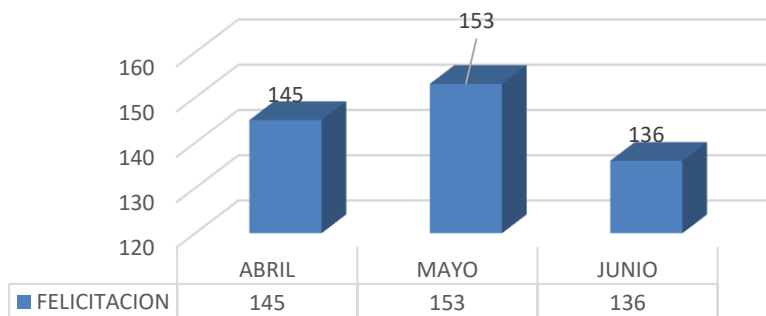
Se presentan las gráficas por cada uno de las tipologías establecidas y la trazabilidad mensual de cada una de ellas:



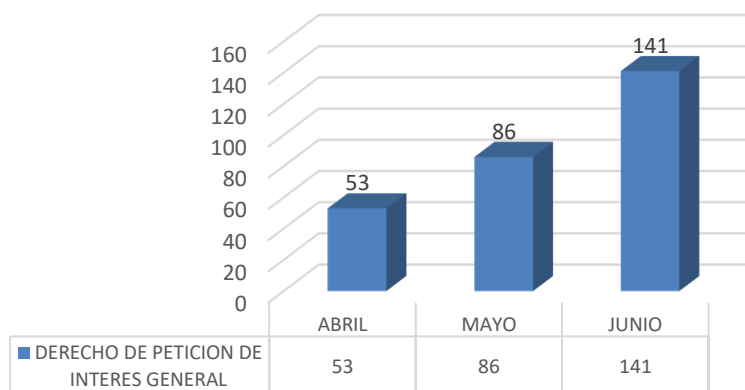
QUEJA



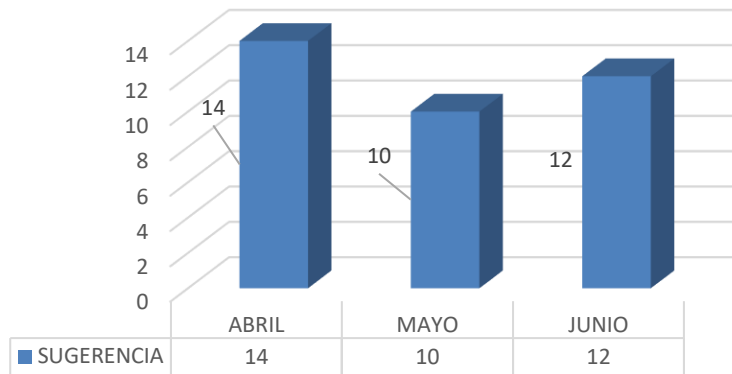
FELICITACION



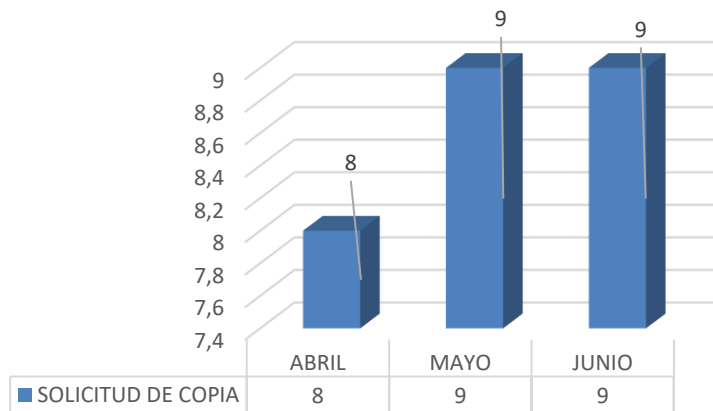
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL



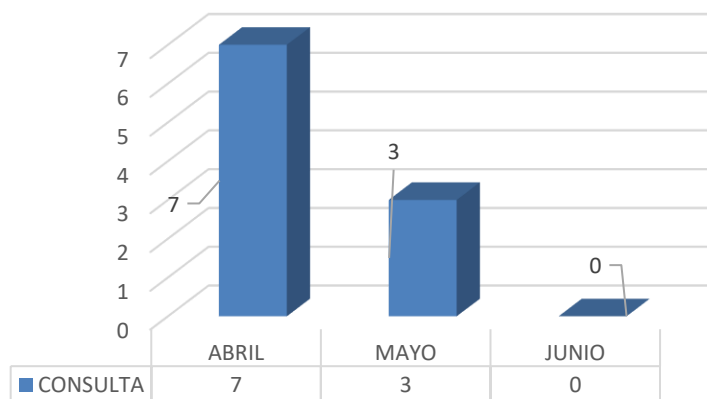
SUGERENCIA

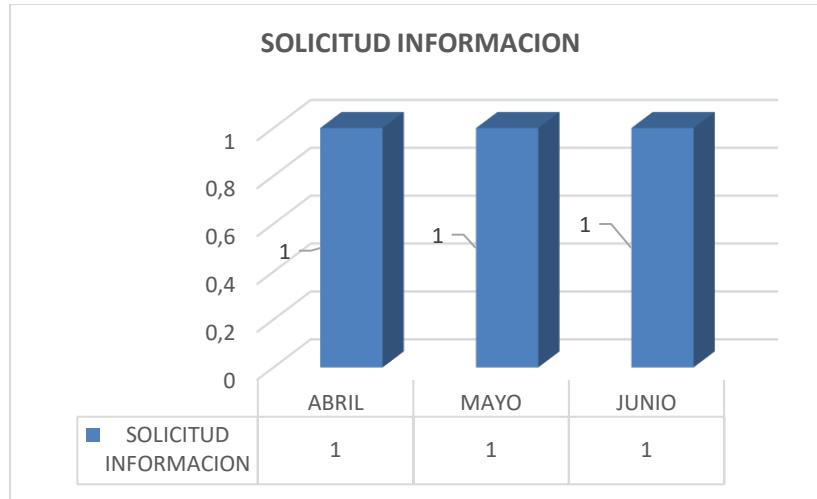


SOLICITUD DE COPIA



CONSULTA





TIPOLOGIA	II TRIM. 2024	II TRIM. 2025
CONSULTA	8	10
DERECHO PETICION INT. GENERAL	102	280
DERECHO PETICION INT. PARTICULAR	1321	1769
FELICITACION	345	434
QUEJA	408	504
RECLAMO	1059	908
SOLICITUD DE COPIA	10	26
SOLICITUD INFORMACION	6	3
SUGERENCIA	74	36
TOTAL	3333	3970

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Revisando la gráfica 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 1.769 registros para el 2025 aumentando en 448 frente al año 2024 (1.321) 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 908 manifestaciones disminuyendo en 151 frente al mismo periodo 2024 que registraban 1.059.

En tercer lugar, para este periodo se encuentran la tipología Queja con un registro de 504 manifestaciones aumentamos en 96 frente al 2024 con 408 peticiones; las Felicitaciones están ubicada en el cuarto puesto con un aumento de 89 en el 2025 observando un total de 434 frente a 345 de la vigencia 2024.

Los Derechos de Petición de Interés General se ubican en quinto puesto con un total de 280 registros para 2025 aumentando en 178 frente a los 102 que registraban en el 2024, con menor representación encontramos las Sugerencias con 36 para el 2025, disminuyendo en 38 frente a lo reportado en el mismo periodo de la vigencia 2024 (74).

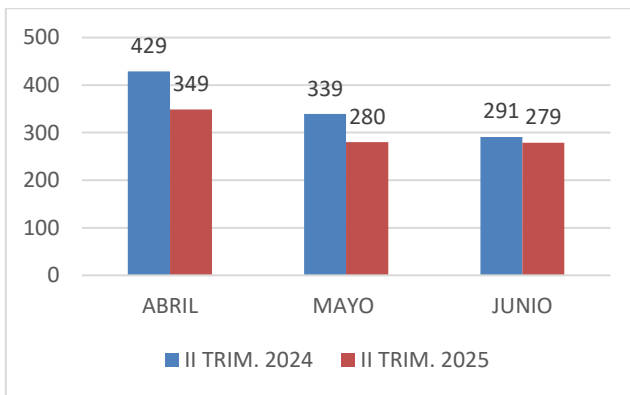
La solicitud de copia aumento en 16 registros para el 2025 evidenciando que para el 2024 registraron 10 y en el 2025 encontramos 26 requerimientos de ese tipo.

Finalmente, están la tipología Consulta con 10 peticiones para el 2025 y 8 en el 2024 (aumentamos 2 peticiones) y Solicitud de información con 3 registros en el 2025 frente a 6 del 2024, disminuyendo en 3 manifestaciones.

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

5. RECLAMOS

5.1 COMPARATIVO RECLAMOS II TRIMESTRE 2024 – 2025



RECLAMOS	II TRIM. 2024	II TRIM. 2025
ABRIL	429	349
MAYO	339	280
JUNIO	291	279
TOTAL	1059	908

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

El comportamiento de la tipología Reclamaciones en el primer periodo del 2025 en comparación al periodo del 2024 refleja una disminución de 151 peticiones, pasando de 1.059 a 908 en el presente año; teniendo en cuenta las diferentes estrategias que se han llevado a cabo desde el proceso Ambulatorio y Servicio al Ciudadano para lograr oportunidad en la asignación de citas.

Para el 2025 el comportamiento de los reclamos tiene una tendencia a la disminución encontrando abril con 349 registros y un porcentaje de 38.43%; mayo con 280 (30.83%) y el mes de junio con 279 registros con un 30.78%; encontrando una tendencia general a la disminución en el número de reclamos a lo largo de la actual vigencia, teniendo en cuenta las diferentes estrategias que se realizan con áreas estratégicas de la Subred, como proceso Ambulatorio, Complementarios, servicios al Ciudadano, Facturación, entre otros con el objetivo de generar acciones que mitiguen las causas de los reclamos.

5.2 RECLAMOS II TRIMESTRE 2025

Para el segundo trimestre se recibieron 908 Reclamaciones los cuales corresponden al 22.87% del total de PQRS-D en el periodo reportado.

RECLAMOS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CENTRO DE SALUD ABASTOS		1	4	5
CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU		1		1
CENTRO DE SALUD ALQUERÍA	1	1	1	3
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA		1		1
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	8	12	5	25
CENTRO DE SALUD BRITALIA	4	1		5
CENTRO DE SALUD CARVAJAL		1		1
CENTRO DE SALUD CATALINA	3	2	1	6
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	4	3	1	8
CENTRO DE SALUD ESTACION	5	1	2	8
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL		1	1	2
CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL			1	1
CENTRO DE SALUD MEXICANA	3	10	8	21
CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS	3		7	10
CENTRO DE SALUD OLARTE		1	1	2
CENTRO DE SALUD PABLO VI	7	3	4	14
CENTRO DE SALUD PATIO BONITO	1			1
CENTRO DE SALUD PATIOS	1		2	3
CENTRO DE SALUD PORVENIR	3	2	3	8
CENTRO DE SALUD SAN PABLO		1		1
CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO	3	1	1	5
CENTRO DE SALUD TINTAL	15	9	6	30
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	11	8	2	21
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	5	9	10	24
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	16	10	9	35
HOSPITAL DE BOSA	56	57	40	153
HOSPITAL FONTIBON	18	8	13	39
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	140	101	100	341
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	21	20	27	68
NO APLICA	3	5	7	15
SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)	7	6	12	25
TRASLADO OTRA ENTIDAD	11	4	11	26
TOTAL	349	280	279	908

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

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.

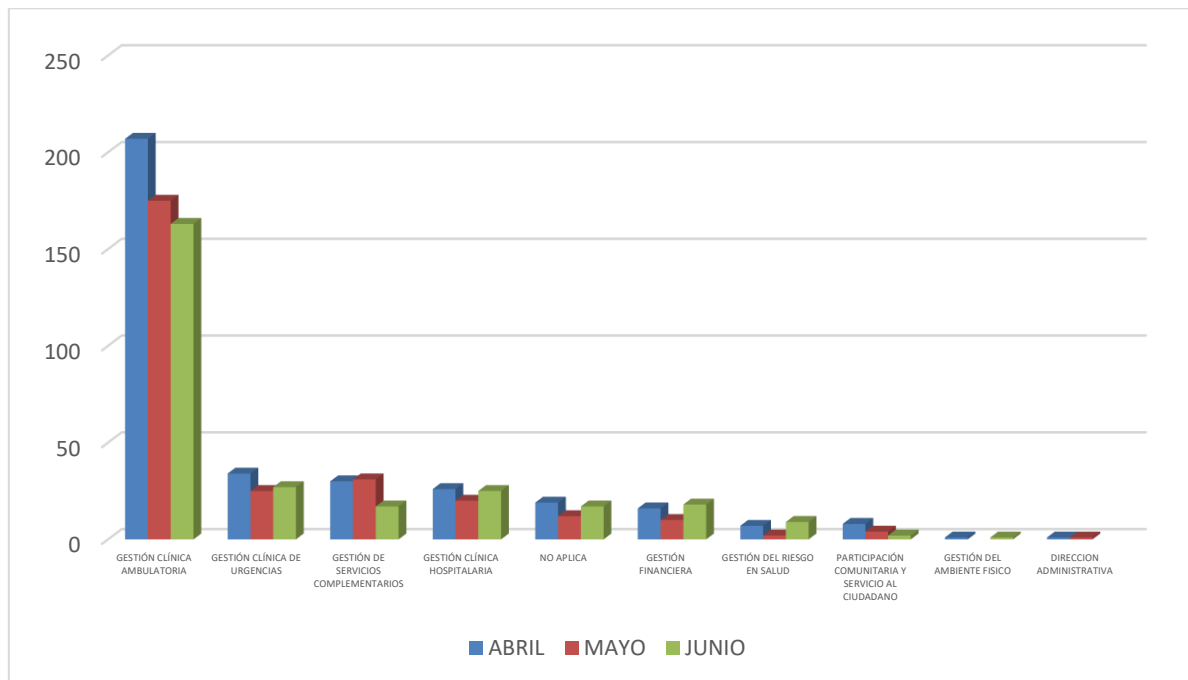
Las unidades con mayor número de reclamos, son en primer lugar Hospital Occidente de Kennedy con 341 reclamos representando el 37.6%; sigue Hospital de Bosa con 153 registros con un 16.9% de representación; en tercer lugar, el Hospital Pediátrico Tintal donde se evidencian 68 reclamos

con 7.5%, sigue hospital Fontibón con 39 registros (4.3%) y el Centro de salud Zona Franca en quinto lugar con 35 requerimientos representando el 3.9%

5.3 RECLAMOS POR PROCESO

PROCESO AFECTADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	207	175	163	545	60.02
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	34	25	27	86	9.47
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	30	31	17	78	8.59
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	26	20	25	71	7.82
NO APLICA	19	12	17	48	5.28
GESTIÓN FINANCIERA	16	10	18	44	4.85
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	7	2	9	18	1.98
PART. COMUNITARIA Y SERVICIO CIUDADANO	8	4	2	14	1.54
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	1		1	2	0.22
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	1		2	0.22
TOTAL	349	280	279	908	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025



Para el segundo trimestre 2025, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en el Proceso Ambulatorio con un 60.02% y 545 registros recibidos, seguido del servicio de urgencias con un 9.47% y 86 reclamos, en tercer lugar, está el proceso Complementarios con 8.59% y 78 requerimientos.

Sigue el proceso Hospitalarios con 71 reclamos representando el 7.82% del total de reclamos, en quinto lugar, la Gestión Financiera con 44 registros (4.85), con menores porcentajes encontramos

áreas como Gestión del Riesgo con 18 reclamos (1.98%); servicio al ciudadano con 14 (1.54%) y Gestión del ambiente físico y Dirección Administrativa con 2 registros para cada una y un porcentaje de 0.22%.

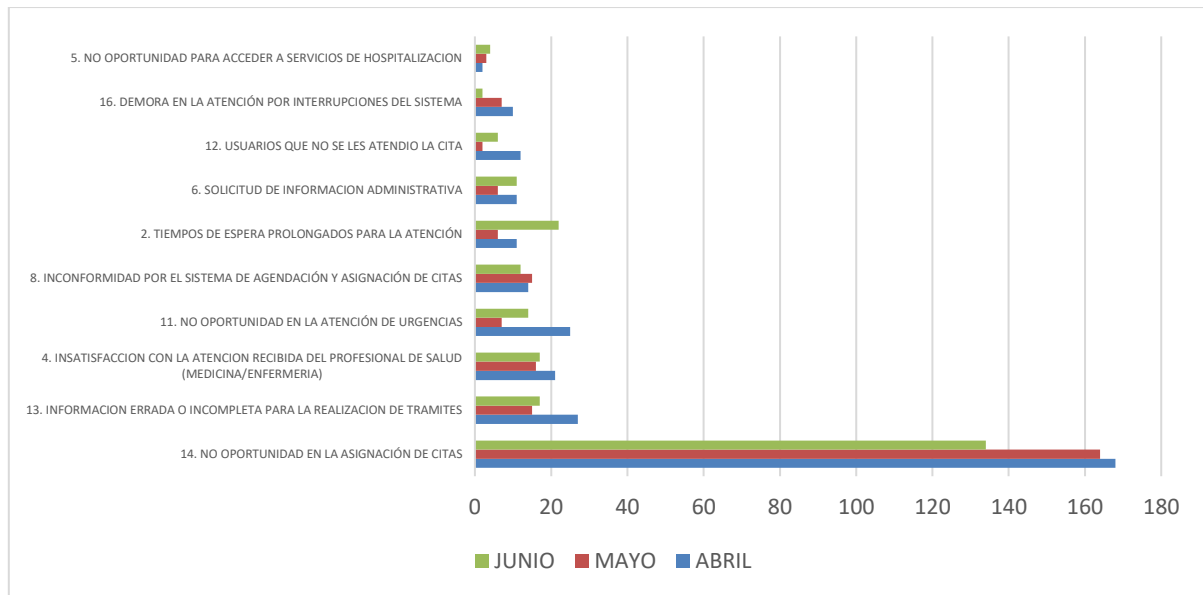
Es importante señalar que el ítem NO APLICA esta con 5.29% y 48 registros, hace referencia los requerimientos trasladados o con solicitud de ampliación, aclaración y fueron cerrados por desistimientos tácitos.

5.4 RECLAMOS POR CAUSA

CAUSA Y/O MOTIVO DEL COMENTARIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
14. NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	168	164	134	466
25. NO APLICA	24	16	21	61
13. INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	27	15	17	59
4. INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD (MEDICINA/ENFERMERIA)	21	16	17	54
11. NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	25	7	14	46
8. INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	14	15	12	41
2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	11	6	22	39
6. SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	11	6	11	28
12. USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	12	2	6	20
16. DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA	10	7	2	19
7. NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	8	8	1	17
5. NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	2	3	4	9
9. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO	2	4	2	8
10. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	2	2	4	8
30. NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	3	4	1	8
29. PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	3	2	2	7
26. INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES	2	1	1	4
15. NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES			3	3
42. CASOS CONTRATACION			3	3
19. DIFICULTAD DE ASIGNACIÓN POR INCONSISTENCIA EN BASE DE DATOS		2		2
21. CASO DE SALUD PUBLICA	1		1	2
23. CASO DE TALENTO HUMANO			1	1

28. EVENTOS O INCONFORMIDADES RELACIONADOS CON NUTRICION	1			1
27. SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	1			1
1. ATENCIÓN DESHUMANIZADA	1			1
TOTAL	349	280	279	908

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025



Para el segundo trimestre 2025, la mayor causa y/o motivo de comentario es la No oportunidad en la Asignación de citas con 466 peticiones representando el 51.32 del total e reclamo recibidos, sigue la Información errada o incompleta para la realización e tramites con 6 requerimientos y un 6.71%; en tercer lugar la insatisfacción con atención del profesional de salud con 54 registros representado un 5.94%, la No oportunidad en la atención de urgencias con 46 registros (5.06) y en quinto lugar Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de citas con 41 peticiones y un 4.51%.

5.5 RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIO II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

POR SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
OFTALMOLOGÍA	25	25	19	69
MEDICINA GENERAL	23	21	17	61
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	16	12	8	36
ELECTRODIAGNOSTICO	11	15	9	35
CONTACT CENTER	7	9	13	29
ODONTOLOGIA GENERAL	6	6	10	22
DERMATOLOGÍA	8	11	3	22
CARDIOLOGÍA	10	5	5	20
NEUROLOGÍA	6	9	3	18
UROLOGÍA	10	2	4	16
GASTROENTEROLOGÍA	7	5	1	13

CIRUGÍA MAXILOFACIAL	5	4	3	12
ODONTOPEDIATRÍA	8	2	2	12
MEDICINA INTERNA	6	5	1	12

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Ambulatorio, Los principales servicios afectados son Oftalmología con 69 peticiones representando un 12.66% del total de reclamos para ese proceso, sigue Medicina General con 61 requerimientos (11.19%), en tercer lugar, ortopedia con 36 registros y un 6.6%; Electrodiagnóstico con 35 peticiones se ubica en cuarto lugar (6.42%) y requerimientos el Contac Center en quinto lugar con 29 reclamos representando el 5.3%.

POR CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
14. NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	157	146	121	424
8. INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	9	13	9	31
13. INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	11	6	7	24
12. USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	9	2	6	17
2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	7		6	13
4. INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD (MEDICINA/ENFERMERIA)	5		4	9
25. NO APLICA	2	3	2	7
6. SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	2	1	1	4
16. DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA	2	1	1	4
10. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	1	1	1	3
9. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO	1	1		2
29. PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS			1	1
30. NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			1	1
7. NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1			1
19. DIFICULTAD DE ASIGNACIÓN POR INCONSISTENCIA EN BASE DE DATOS		1		1
26. INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES			1	1
15. NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES			1	1
42. CASOS CONTRATACION			1	1
TOTAL	207	175	163	545

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Ambulatorio, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la de asignación de cita con un 77.79% con 424 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios, Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de

citas con 5.6% y 31 peticiones, Información errada o incompleta para la realización de trámites con 24 registros (4.4.%); con 17 peticiones Usuarios que no se les atendió la cita con un 3.11% y Tiempos de espera prolongados para la atención con 2.38% es decir 13 peticiones

5.6 RECLAMOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

POR SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
LABORATORIO CLÍNICO	10	11	8	29
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	9	10	7	26
SERVICIO FARMACÉUTICO	8	9		17
ECOGRAFIAS	1	1	1	3
FACTURACIÓN			1	1
UNIDAD RENAL	1			1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1			1
TOTAL	30	31	17	78

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en los servicios complementarios, Los principales servicios afectados son Laboratorio clínico con 29 peticiones representando un 37.19% del total de reclamos para ese proceso, sigue Radiología e Imágenes diagnósticas con 26 requerimientos (33.33%), en tercer lugar Servicio farmacéutico con 17 registro y un 21.79%; Ecografías con 3 peticiones se ubica en cuarto lugar (3.84%), finalmente encontramos Facturación, Unidad Renal y Nutrición y dietética con 1 petición cada servicio representado el 1.28% cada uno.

POR CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
14. NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	11	13	11	35
7. NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	7	8		15
30. NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	3	3		6
2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	2	2	2	6
13. INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	1	2	1	4
4. INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD (MEDICINA/ENFERMERIA)	3			3
8. INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	1		1	2
15. NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES			1	1
42. CASOS CONTRATACION			1	1
9. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO		1		1
19. DIFICULTAD DE ASIGNACIÓN POR INCONSISTENCIA EN BASE DE DATOS		1		1
28. EVENTOS O INCONFORMIDADES RELACIONADOS CON NUTRICION	1			1
10. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO		1		1
27. SOLICITUDES DE DOCUMENTOS	1			1
TOTAL	30	31	17	78

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en los servicios complementarios, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la de asignación de cita con un 44.87% con 35 solicitudes, sobre el total del servicio, No oportunidad en la entrega de medicamentos con 19.23% y 15 peticiones, No oportunidad en la entrega de resultados de exámenes con 6 registros (7.69.%) al igual que el motivo Tiempos de espera prolongados para la atención; y con 4 peticiones encontramos el motivo: Información errada o incompleta para la realización de trámites con 5.12%

5.7 RECLAMOS SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA – 11

POR SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	11	8	15	34
CIRUGÍA GENERAL	3	1	3	7
PSIQUIATRÍA O UNIDAD DE SALUD MENTAL	3	1		4
ENFERMERÍA	2	1		3
CIRUGÍA UROLÓGICA	3			3
CIRUGÍA GASTROINTESTINAL	1	1		2
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD	1	1		2
CIRUGÍA ORTOPÉDICA			2	2
CIRUGIA DERMATOLOGICA			2	2
HOSPITALIZACIÓN EN UNIDAD DE SALUD MENTAL	1		1	2
UCI			1	1
SALAS DE CIRUGIA		1		1
UROLOGÍA		1		1
OFTALMOLOGÍA		1		1
CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLÓGICA		1		1
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA		1		1
UNIDAD RENAL			1	1
ELECTRODIAGNOSTICO	1			1
NEUROLOGÍA		1		1
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA		1		1
TOTAL	26	20	25	71

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Hospitalario, los principales servicios afectados son Servicio de Hospitalización con 34 peticiones representando el 47.88% del total de reclamos para ese proceso, sigue Cirugía General con 7 requerimientos (9.85%), en tercer lugar, Psiquiatría con 4 registros y un 5.63%; Enfermería y Cirugía Urológica con 3 peticiones cada servicio se ubica en cuarto y quinto lugar representando 4.22% cada una.

POR CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
4. INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD (MEDICINA/ENFERMERIA)	11	8	7	26
5. NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	2	3	4	9
13. INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	2	2	3	7
29. PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	3	2	1	6
2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN		1	4	5
14. NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS		4		4
12. USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	3			3
6. SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA			2	2
25. NO APLICA			2	2
16. DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA	2			2
11. NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	1			1
10. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO			1	1
1. ATENCIÓN DESHUMANIZADA	1			1
9. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO			1	1
26. INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES	1			1
TOTAL	26	20	25	71

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Hospitalario, las principales causas de interposición ciudadana es la insatisfacción con la atención recibida del profesional de salud (medicina/enfermería) con un 36.61% con 26 solicitudes, sobre el total del servicio de hospitalarios, no oportunidad para acceder a servicios de hospitalización con 12.67% y 9 peticiones, información errada o incompleta para la realización de trámites con 7 registros (9.85%); con 6 peticiones programación de procedimientos quirúrgicos con un 8.45% y tiempos de espera prolongados para la atención con 7.04% es decir 5 peticiones

5.8 RECLAMOS SERVICIO URGENCIA II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA – 11

POR SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SERVICIO DE URGENCIAS	32	23	26	81
CIRUGÍA UROLÓGICA	1	1		2
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN			1	1
ENFERMERÍA	1			1
PSIQUIATRÍA O UNIDAD DE SALUD MENTAL		1		1
TOTAL	34	25	27	86

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Urgencias, los principales servicios afectados son Servicio de urgencias con 81 peticiones representando un 94.18% del total de reclamos para ese proceso,

sigue Cirugía urológica con 2 requerimientos (2.32%), en tercer lugar, Servicio de hospitalización con 1 registros y un 1.16.%; enfermería al igual que psiquiatría con 1 petición cada una, representado el 1.16%.

POR CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
11. NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	24	7	14	45
4. INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD (MEDICINA/ENFERMERIA)	2	7	5	14
16. DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA	4	5	1	10
2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN		3	3	6
6. SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	2			2
9. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO	1	1		2
26. INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES	1	1		2
10. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO			1	1
13. INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES		1		1
23. CASO DE TALENTO HUMANO			1	1
15. NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES			1	1
42. CASOS CONTRATACION			1	1
TOTAL	34	25	27	86

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Urgencias, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la atención de urgencias con un 52.32% con 45 solicitudes, sobre el total del servicio de urgencias, Insatisfacción con la atención recibida del profesional de salud con 16.27% y 14 peticiones, Demora en la atención por interrupciones del sistema con 10 registros (1.62%); con 6 peticiones tiempos de espera prolongados para la atención con un 6.97% y con 2.32% es decir 2 peticiones solicitud de información administrativa.

5.9 RECLAMOS SERVICIO FACTURACION II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA – 13

POR SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FACTURACIÓN	15	10	17	42
ADMISIONES	1		1	2
TOTAL	16	10	18	44

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Facturación, los principales servicios afectados son Facturación como tal con 42 peticiones representando un 95.45% del total de reclamos para ese proceso y Admisiones con 2 requerimientos y 4.54%.

POR CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
6. SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	6	3	6	15
13. INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	6	4	3	13
8. INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	3	1	2	6
2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	1		5	6
25. NO APLICA		1	1	2
10. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO			1	1
16. DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA		1		1
TOTAL	16	10	18	44

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en el servicio Facturación, las principales causas de interposición ciudadana es la Solicitud de información administrativa con un 34.09% con 15 solicitudes, sobre el total del servicio, Información errada o incompleta para la realización de trámites con 13 registros (29.54%); Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de citas con 13.63% y 6 peticiones al igual que Tiempos de espera prolongados para la atención; con 1 petición están Solicitud o inconformidad relacionadas con talento humano y Demora en la atención por interrupciones del sistema representado el 2.27%.

5.10 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO II TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA – 14

Etiquetas de fila	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SERVICIO AL CIUDADANO	6	4	1	11
TRABAJO SOCIAL	2			2
ruta de la salud			1	1
TOTAL	8	4	2	14

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en Servicio al Ciudadano, los principales servicios afectados son Servicio al Ciudadano (Auxiliares de Servicio) con 11 peticiones representando un 78.57% del total de reclamos para ese proceso, sigue Trabajo Social con 2 requerimientos (14.28%) y en tercer lugar Ruta de la Salud con 1 petición representando el 7.14%.

POR CAUSA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13. INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	6			6
6. SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	1	1	1	3
8. INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	1	1		2

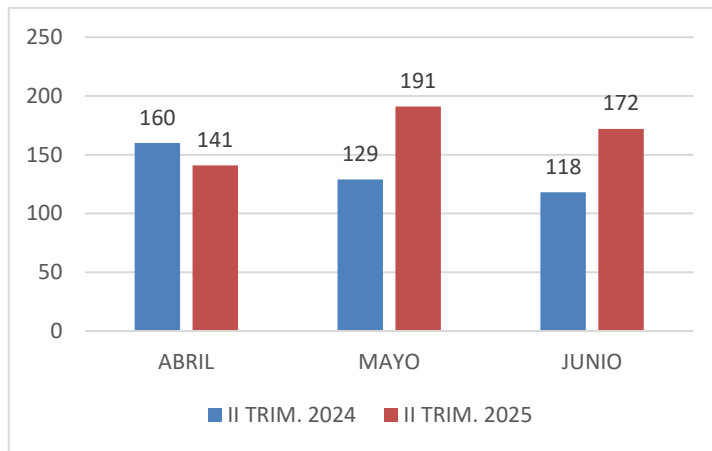
FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el II trimestre del 2025 en Servicio al Ciudadano, las principales causas de interposición ciudadana es la Información errada o incompleta para la realización de trámites con un 42.85% con 6 solicitudes, sobre el total del servicio, Solicitud de información administrativa 21.42% y 3 peticiones e Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de citas con 2 registros (14.28%)

6. QUEJAS

En el II trimestre de 2025, se recibieron 504 quejas, correspondiente al 12.70% del total de las manifestaciones, mientras que para el II trimestre del 2024 esta tipología correspondió al 11.253% con 407 quejas en el periodo respectivo.

6.1 COMPARATIVO QUEJAS II TRIMESTRE 2024 – 2025



QUEJAS	II TRIM. 2024	II TRIM. 2025
ABRIL	160	141
MAYO	129	191
JUNIO	118	172
TOTAL	407	504

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

El comportamiento de la tipología Quejas en el primer periodo del 2025 en comparación al periodo del 2024 refleja un aumento de 97 registros, pasando de 407 a 504 en el presente año.

La gráfica muestra la comparación mes a mes del número de quejas presentados en la Subred 2.024 - 2.025 donde se evidencia su comportamiento variable a lo largo de la actual vigencia.

6.2 TASA DE QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO 2024 – 2025

QUEJAS SUBRED									
MES	QUEJAS 2024	TRATO DESHUMANIZADO	PACIENTES ATENDIDOS 2024	TASA QUEJAS 2024	QUEJAS 2025	TRATO DESHUMANIZADO	PACIENTES ATENDIDOS 2025	TASA QUEJAS 2025	TASA TRATO DESHUMANIZADO 2025
ENERO	142	61	75.806	1,9	117	27	114.821	1,0	0,2
FEBRERO	177	78	87.948	2,0	117	34	102.760	1,1	0,3
MARZO	111	33	74.223	1,5	123	40	110.976	1,1	0,4
ABRIL	161	32	85.998	1,9	141	28	105.598	1,3	0,3
MAYO	129	28	89.086	1,4	191	37	70.337	2,7	0,5
JUNIO	117	22	90.163	1,3	172	32	107.782	1,6	0,3
TOTAL	837	254	503.224	1,7	861	198	612.274	1,4	0,3

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para lo corrido del año 2025, se evidencian 198 quejas por trato deshumanizado; es decir 56 menos frente a lo reportado en el I semestre 2024 con 254 quejas.

QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
HOSPITAL DE BOSA	37	42	45	124	24,60
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	31	47	35	113	22,42
HOSPITAL FONTIBON	9	13	11	33	6,55
SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)	7	9	16	32	6,35
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	4	12	10	26	5,16
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	12	6	3	21	4,17
CENTRO DE SALUD PORVENIR	6	5	3	14	2,78
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	6	2	6	14	2,78
CENTRO DE SALUD PABLO VI	3	6	4	13	2,58
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	3	6	3	12	2,38
CENTRO DE SALUD TINTAL	1	6	4	11	2,18
CENTRO DE SALUD MEXICANA	4	3	3	10	1,98
CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL	1	6	2	9	1,79
CENTRO DE SALUD ESTACION	3	4	2	9	1,79
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	3	2	3	8	1,59
CENTRO DE SALUD FLORALIA	1	5	1	7	1,39
CENTRO DE SALUD ABASTOS	1		5	6	1,19
CENTRO DE SALUD OLARTE		2	3	5	0,99
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL	1	3		4	0,79
NO APLICA	1		3	4	0,79
CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS	2		2	4	0,79
CENTRO DE SALUD PATIOS	1		3	4	0,79
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	1	2		3	0,60
TRASLADO OTRA ENTIDAD	1		2	3	0,60
CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO		3		3	0,60
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA		2		2	0,40
CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU			2	2	0,40
CENTRO DE SALUD SAN PABLO		1	1	2	0,40
CENTRO DE SALUD CARVAJAL	2			2	0,40
CENTRO DE SALUD CATALINA		2		2	0,40
CENTRO DE SALUD BRITALIA		1		1	0,20
CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA		1		1	0,20
TOTAL	141	191	172	504	100

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia la cantidad de Quejas 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 quejas, son en primer lugar Hospital de Bosa con 124 quejas recibidas, sigue Hospital Occidente de Kennedy con 113 registros; en tercer lugar, el Hospital Fontibón donde se evidencian 33 quejas, sigue Hospital Pediátrico Tintal con 26 registros (4.3%) y el Centro de salud Villa Javier en quinto lugar con 21 requerimientos.

6.3 QUEJAS POR PROCESO

PROCESO AFECTADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	33	63	44	140
GESTIÓN FINANCIERA	32	33	22	87
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	24	35	26	85
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	21	24	36	81
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	11	10	10	31
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	5	9	11	25
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	6	7	9	22
NO APLICA	3	2	6	11
GESTIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO	3	4	2	9
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	3		5
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		1	3	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		2	3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN			1	1
TOTAL	141	191	172	504

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

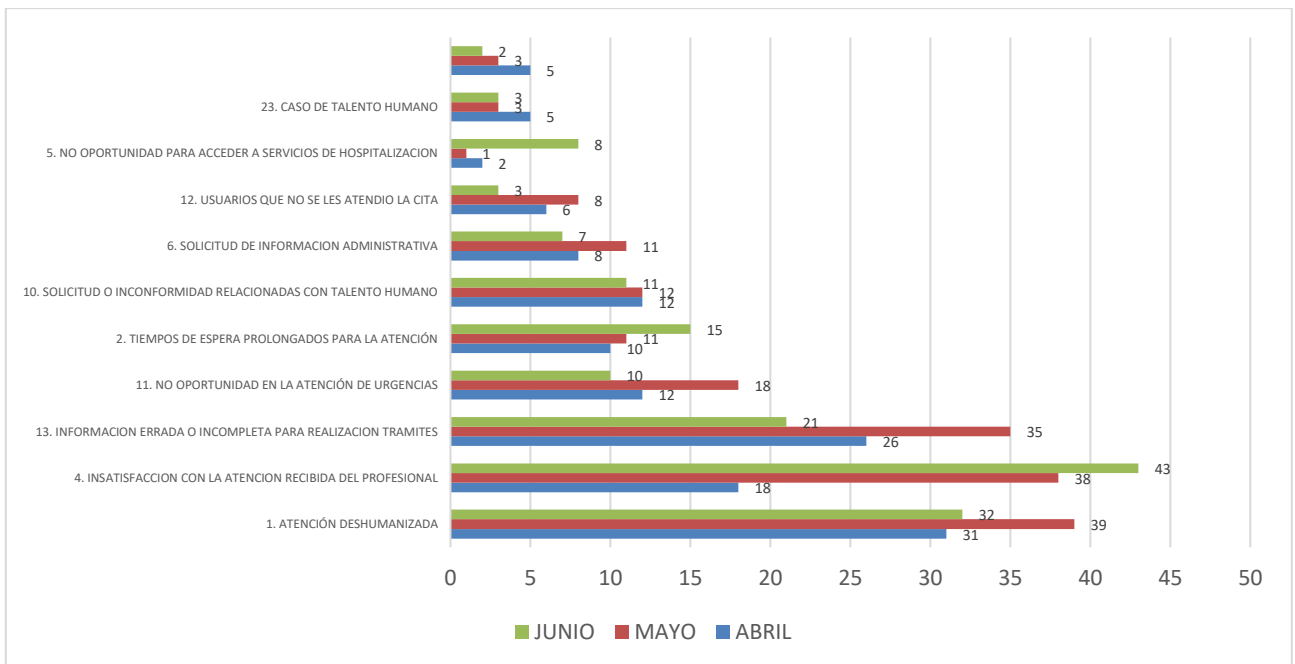
Para el segundo trimestre 2025, el mayor número de Quejas se concentra principalmente en el Proceso Ambulatorio con un 27.77% y 140 registros recibidos, seguido del servicio Facturación con un 17.36% y 87 quejas, en tercer lugar, está el proceso Servicio urgencias con 16.86% y 85 requerimientos. Sigue el proceso Hospitalario con 81 quejas representando el 16.07% del total de quejas y en quinto lugar encontramos Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano con 31 registros y un 6.15%

6.4 QUEJAS POR CAUSA

CAUSA Y/O MOTIVO DEL COMENTARIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1. ATENCIÓN DESHUMANIZADA	31	39	32	102
4. INSATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD (MEDICINA/ENFERMERÍA)	18	38	43	99
13. INFORMACIÓN ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES	26	35	21	82
11. NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	12	18	10	40
2. TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	10	11	15	36

10. SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	12	12	11	35
6. SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	8	11	7	26
12. USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	6	8	3	17
25. NO APLICA	3	4	7	14
5. NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	2	1	8	11
23. CASO DE TALENTO HUMANO	5	3	3	11
21. CASO DE SALUD PUBLICA	5	3	2	10
26. INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES		2	3	5
14. NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	1	2	1	4
24. CASO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		2	3
34. SOLICITUDES DE CONCEPTO SANITARIO PARA ESTABLECIMIENTOS		1	2	3
7. NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS		1	1	2
8. INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	1	1	1	3
20. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD		1		1
TOTAL	141	191	172	504

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

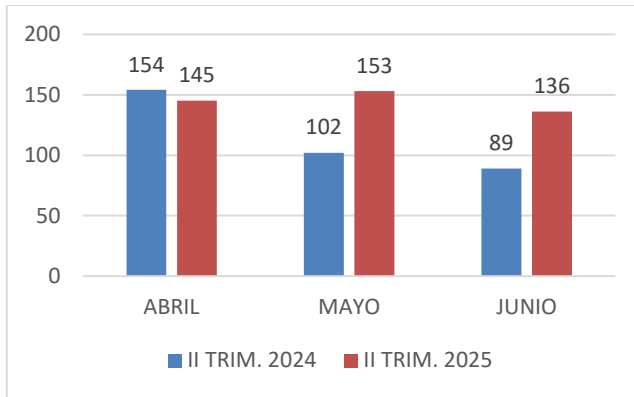


Para el II trimestre del 2025, las principales causas de interposición ciudadana en relación a las Quejas son: Atención deshumanizada con un 20.23% con 102 solicitudes, sobre el total de las quejas; Insatisfacción con la atención recibida del profesional de salud con 19.64% y 99 peticiones, Información errada o incompleta para la realización de trámites con 82 registros (16.26%); con 40

peticiones No oportunidad en la atención de urgencias con un 7.93% y Tiempos de espera prolongados para la atención con 7.14% es decir 36 quejas.

7. FELICITACIONES

7.1 COMPARATIVO FELICITACIONES II TRIMESTRE 2024 – 2025



FELICITACIONES	II TRIM. 2024	II TRIM. 2025
ABRIL	154	145
MAYO	102	153
JUNIO	89	136
TOTAL	345	434

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

El comportamiento de la tipología Felicitaciones en el primer periodo del 2025 en comparación al periodo del 2024 refleja un aumento de 89 manifestaciones, pasando de 345 a 434 en el presente año, la gráfica muestra la comparación mes a mes del número de reclamos presentados en la Subred, donde se evidencia una tendencia general al aumento en el número de reclamos a lo largo de la actual vigencia.

7.2 FELICITACIONES II TRIMESTRE 2025

En el II trimestre de 2025, se recibieron 434 felicitaciones, correspondiente al 10.93% del total de las manifestaciones.

FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD

UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CENTRO DE SALUD ABASTOS	3	3	1	7
CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU	3			3
CENTRO DE SALUD ALQUERÍA	1	1		2
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA	2			2
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	3	1		4
CENTRO DE SALUD BRITALIA			1	1
CENTRO DE SALUD CARVAJAL			1	1
CENTRO DE SALUD CATALINA	1	5		6
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	7			7
CENTRO DE SALUD ESTACION	1	7	2	10
CENTRO DE SALUD FLORALIA	1	1		2

CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL	1		1	2
CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL	1	3	2	6
CENTRO DE SALUD MEXICANA	1	2	1	4
CENTRO DE SALUD OLARTE	3	2		5
CENTRO DE SALUD PABLO VI	7	2	1	10
CENTRO DE SALUD PATIO BONITO	1	3		4
CENTRO DE SALUD PATIOS	4	10	7	21
CENTRO DE SALUD PORVENIR	2	3		5
CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA			3	3
CENTRO DE SALUD SAN PABLO	3		2	5
CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO	1		1	2
CENTRO DE SALUD TINTAL	1	3	7	11
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	9	8	6	23
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	1	1	1	3
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	3	6	7	16
HOSPITAL DE BOSA	24	29	47	100
HOSPITAL FONTIBON	15	14	11	40
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	38	38	25	101
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	8	9	9	26
SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)		2		2
TOTAL	145	153	136	434

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

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.

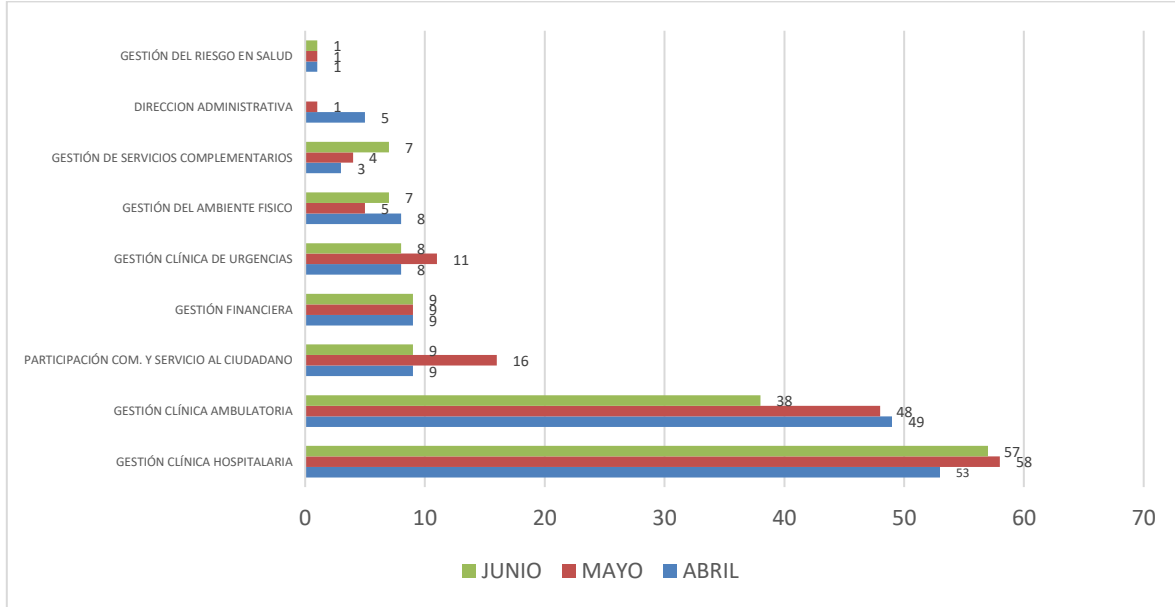
Las unidades con mayor número de felicitaciones, son en primer lugar Hospital Occidente de Kennedy con 101 felicitaciones; sigue Hospital de Bosa con 100 registros; en tercer lugar, el Hospital Fontibón donde se evidencian 40 felicitaciones, sigue Hospital Pediátrico Tintal con 26 registros y el Centro de salud Trinidad Galán en quinto lugar con 23 felicitaciones recibidas.

7.3. FELICITACIONES POR PROCESO

PROCESO AFECTADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	53	58	57	168
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	49	48	38	135
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	9	16	9	34
GESTIÓN FINANCIERA	9	9	9	27
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	8	11	8	27
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	8	5	7	20
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	3	4	7	14
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5	1		6

GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	1	1	1	3
TOTAL	145	153	136	434

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025



Para el segundo trimestre 2025, el mayor número de Felicitaciones se concentra principalmente en el Proceso Hospitalario con un 38.70% y 168 registros recibidos, seguido del Servicio Ambulatorio con un 31.10% y 135 felicitaciones, en tercer lugar, está el proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con 7.83% y 34 requerimientos.

Sigue el proceso Financiero con 2 felicitaciones al igual q el Proceso de urgencias representando el 6.22% del total de felicitaciones recibidas en el periodo.

8. BARRERAS DE ACCESO I TRIMESTRE 2025

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.

MOTIVO BARRERA DE ACCESO	
8.NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	720
2.DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	474
1.ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	105
9.NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	17
7.NEGACIÓN SERVICIOS.	11
11.PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	6
10.PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD-PERTINENCIA).	4
5.INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN-ASEGURAMIENTO.	2

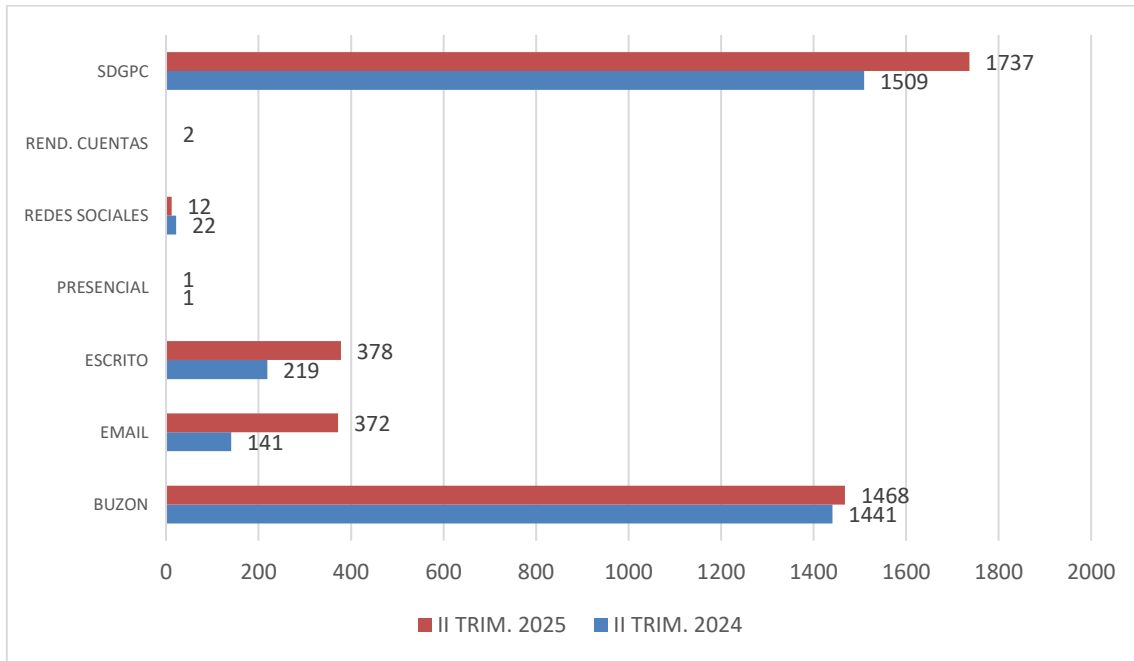
9. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS I TRIMESTRE 2025

TRÁMITES U OPAS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD							
No.	TRAMITE / OPA	Número de PQR Recibidas por mes 2025					
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	Asignación de Cita para la prestación de Servicios de Salud	144	156	116	98	99	106
2	Certificado de Nacido Vivo	0	0	0	0	0	0
3	Certificado de Defunción	0	0	0	0	3	1
4	Dispensación de medicamentos y Dispositivos médicos	1	1	0	0	0	2
5	Exámenes de laboratorio clínico	0	0	0	2	0	2
6	Terapia	0	0	0	0	0	0
7	Radiología e Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0
8	Atención Inicial de Urgencias	0	0	0	0	0	0
9	Historia Clínica (Entrega de copia)	1	0	4	5	2	3
1	Concepto sanitario**	192	150	170	141	164	75
11	Vacunación Antirrábica de caninos y felinos**	0	0	0	0	0	0
12	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	0	2	0	0	0	0
13	Banco de ideas de proyectos	0	0	0	0	0	0

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

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

10. MEDIO DE RECEPCION PQRS COMPARATIVO 2024 – 2025



MEDIO	II TRIM. 2024	II TRIM. 2025
BUZON	1441	1468
EMAIL	141	372
ESCRITO	219	378
PRESENCIAL	1	1
REDES SOCIALES	22	12
RENDICION CUENTAS		2
SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS	1509	1737
TOTAL	3333	3970

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Se evidencia que el aplicativo Bogotá Te escucha, tanto para el año 2024 como 2025 fue el mecanismo más utilizado para registrar los Requerimientos ciudadanos; no obstante, para el año 2025 se evidencia un aumento de 228 peticiones; en segundo lugar está el Buzón de Sugerencias teniendo para el I trimestre 2025 27 requerimientos más que en el año 2024.

En tercer lugar encontramos el canal Escrito con 378 para el 2025, el cual aumento en 159 registros frente a 219 que se observa en el 2024.

El uso del email, está en cuarto lugar, el cual aumento considerablemente en el año 2025 pasando de 141 manifestaciones en el 2024 a 372 en el año 2025 con 231 manifestaciones más.

El uso de redes sociales ubicado en quinto lugar disminuyo en 10 manifestaciones para el I trimestre 2025 encontrando 12 registros; finalmente se encuentran el medio presencial con 1 manifestación para cada una de las vigencias y finalmente Rendición de cuentas la cual se desarrolló en este periodo 2025 se evidencian 2 registros.

11. PETICIONES TRASLADADAS

- POR NO COMPETENCIA

TRASLADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	36	46	48	130

- TRASLADADAS INTERNAS A OFICINAS RESPONSABLES DEL BTE

TRASLADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRASLADO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		2	3
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A CONTRATACION	5	7	6	18
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A JURIDICA	17	4	7	28
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A SALUD PUBLICA	421	486	511	1418
TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL GESTION PETICIONES CIUDADANAS A TALENTO HUMANO	4	3	3	10
TOTAL	448	500	529	1477

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

12. PQRS POR POBLACION PETICIONARIA CARACTERIZADA

POBLACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ADULTO MAYOR	97	148	167	412
AFROCOLOMBIANO		1	1	2
DESPLAZADOS	2	3	4	9
ETNIAS	5	4	1	10
GENERAL	365	432	507	1304
GESTANTE	11	24	10	45
HABITANTE DE CALLE	2	1	1	4
LGTBI	4	8	1	13
MENOR DE 5 AÑOS	4	13	24	41
MENOR DE EDAD	11	37	78	126
MENOR ICBF	1		2	3

PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	33	36	33	102
SIN DATO (Teniendo en cuenta que el peticionario no se identifica en algunas de las poblaciones descritas o no le interesa marcar la población)	690	695	514	1899
TOTAL	1225	1402	1343	3970

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Desde la oficina de Participación Comunitaria y servicio al Ciudadano se realiza una caracterización de nuestros usuarios con el fin de identificar las necesidades y generar estrategias para cumplir las expectativas del servicio. De acuerdo a los anterior se observa que los grupos principales con mayor registro de peticiones es el Peticionario General con 1.304 registros, siguen el Adulto mayor con 412 registros, en tercer lugar, los menores de edad con 126 peticiones, es importante señalar que dese el Subproceso se generan alertas de vencimientos de forma semanal identificación esta población con el fin de realizar la gestión y respuesta prioritaria.

En cuarto lugar, está el grupo de personas en condición de discapacidad con 102 registros y se ubica en quinto el grupo poblacional Gestante con 45 manifestaciones.

13. PQRS POR EPS

EPS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ALIANSA SALUD	2	1	6	9
ASMET SALUD	3	2	3	8
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA		1		1
ASOCIACION MUTUAL SER	3	3	1	7
CAJACOPI		2		2
CAPITAL SALUD	419	511	468	1398
COMPENSAR	19	29	30	78
COOSALUD E.S.S	4	7	5	16
EMSSANAR E.S.S.		1		1
FAMISANAR	56	72	81	209
FFDS		2	1	3
NUEVA EPS	10	18	18	46
OTRO	1	1	4	6
PIJAOSALUD EPSI			1	1
SALUD TOTAL	17	5	24	46
SANITAS	44	48	52	144
SIN ASEGURAMIENTO	2	3	3	8
SIN DATO (No son peticiones de asignación de citas, sino otros motivos relacionados con la prestación de servicios y principalmente temas relacionados a Salud Publica con temas de concepto sanitario para establecimientos, licencias y casos de Salud Pública)	639	689	637	1965
SURA	6	7	9	22
TOTAL	1225	1402	1343	3970

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

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 35.21% del total de peticiones que ingresaron con 1398 registros, seguido de Famisanar con 209 y un porcentaje de 5.26%; EPS Sanitas con 144 registros representando un 3.62%, en cuarto lugar EPS Compensar con 78 registros y 1.96% y en quinto lugar la ESP Nueva Eps con 46 peticiones (1.15%).

14. PRINCIPALES LOGROS PROCESO

-  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.
-  Cumplimiento de más del 90% en la calidad de las respuestas y el manejo del Aplicativo BTE.
-  Despliegue del Canal de Escucha: WhatsApp de la Defensora de la Ciudadanía, para la recepción, tramite y respuesta de las peticiones ciudadanas.
-  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.

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROCESO

-  Cumplimiento al procedimiento denominado “Recepción, tramite y Respuesta a peticiones Ciudadanas V15, el cual fue actualizado en abril 2025.
-  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