

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

**CONTENIDO**

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN                                                                     | 2  |
| 1. COMPARATIVO PQRS-D 2024 – 2025                                                | 2  |
| 2. TOTAL PQRS IV TRIMESTRE 2025                                                  | 3  |
| 3. PQRS IV TRIMESTRE 2025 POR TIPOLOGIA                                          | 3  |
| 4. TOTAL PQRS IV TRIMESTRE 2025 POR LOCALIDAD                                    | 4  |
| 5. COMPARATIVO POR TIPOLOGIA 2024 – 2025                                         | 5  |
| 6. RECLAMOS                                                                      | 9  |
| 5.1 COMPARATIVO RECLAMOS IV TRIMESTRE 2024 – 2025                                | 9  |
| 5.2 RECLAMOS IV TRIMESTRE 2025                                                   | 9  |
| 5.3 RECLAMOS POR PROCESO                                                         | 11 |
| 5.4 RECLAMOS POR CAUSA                                                           | 12 |
| 5.5 RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIO IV TRIMESTRE 2025<br>POR SERVICIO Y CAUSA      | 13 |
| 5.6 RECLAMOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE 2025<br>POR SERVICIO Y CAUSA | 15 |
| 5.7 RECLAMOS SERVICIOS HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE 2025<br>POR SERVICIO Y CAUSA   | 16 |
| 5.8 RECLAMOS SERVICIO URGENCIA IV TRIMESTRE 2025<br>POR SERVICIO Y CAUSA         | 17 |
| 5.9 RECLAMOS SERVICIO FACTURACION IV TRIMESTRE 2025<br>POR SERVICIO Y CAUSA      | 18 |
| 5.10 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2025<br>POR SERVICIO Y CAUSA    | 19 |
| 7. QUEJA                                                                         | 20 |
| 6.1 COMPARATIVO QUEJAS IV TRIMESTRE 2024 – 2025                                  | 20 |
| 6.2 TASA DE QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO 2024 – 2025                           | 21 |
| 6.3 QUEJAS POR PROCESO                                                           | 22 |
| 6.4 QUEJAS POR CAUSA                                                             | 22 |
| 8. FELICITACIONES                                                                | 24 |
| 7.1 COMPARATIVO FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2024 – 2025                          | 25 |
| 7.2 FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2025                                             | 25 |
| 7.3. FELICITACIONES POR PROCESO                                                  | 26 |
| 9. BARRERAS DE ACCESO IV TRIMESTRE 2025                                          | 26 |
| 10. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS IV TRIMESTRE 2025                           | 26 |
| 11. MEDIO DE RECEPCION PQRS COMPARATIVO 2024 – 2025                              | 27 |
| 12. PETICIONES TRASLADADAS IV TRIMESTRE 2025                                     | 28 |
| 13. PQRS POR POBLACION PETICIONARIA CARACTERIZADA                                | 29 |
| 14. PQRS POR EPS IV TRIMESTRE 2025                                               | 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@subredsuroccidente.gov.co](mailto: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 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 octubre, noviembre y diciembre del 2025, que a través de los mecanismos de escucha se recibieron, realizando comparativo 2024 – 2025.

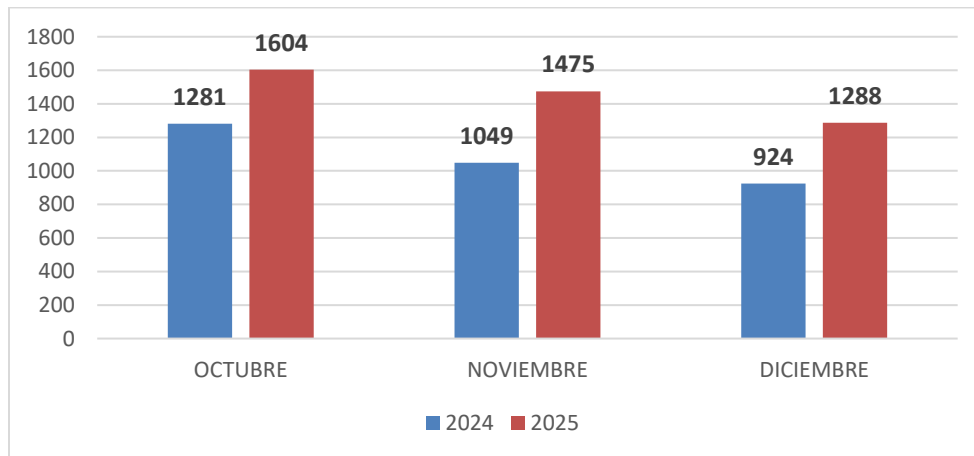
Se realiza análisis a las principales tipologías (Reclamos, Quejas y Felicitaciones) discriminado en el periodo por Unidad y por servicios involucrados, para la vigencia 2025.

### 1. COMPARATIVO PQRSD-F 2024 – 2025

| MES          | 2024         | 2025         |
|--------------|--------------|--------------|
| OCTUBRE      | 1281         | 1604         |
| NOVIEMBRE    | 1049         | 1475         |
| DICIEMBRE    | 924          | 1288         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3.254</b> | <b>4.367</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

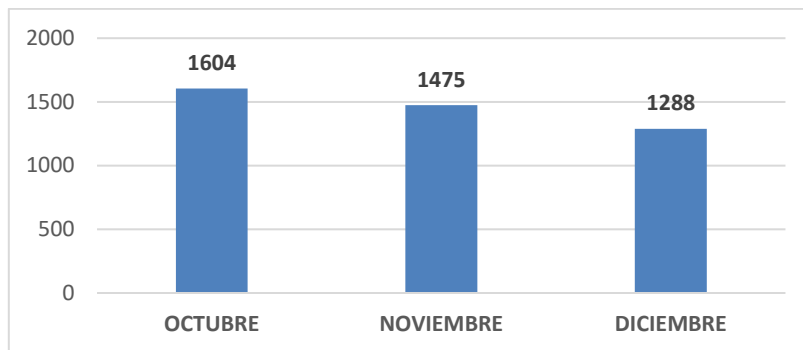
### GRAFICA 1 COMPARATIVO 2024 – 2025



El comportamiento de las PQRS-D en el cuarto trimestre 2025 en comparación al periodo del 2024 refleja un aumento de 1.113 manifestaciones, pasando de 3.254 peticiones en la vigencia 2024, mientras que para el mismo periodo vigencia 2025 se registraron 4.367 peticiones; teniendo en cuenta los diferentes 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 IV TRIMESTRE 2025

GRAFICA 2 PQRS IV TRIMESTRE 2025



| MES          | 2025         |
|--------------|--------------|
| OCTUBRE      | 1604         |
| NOVIEMBRE    | 1475         |
| DICIEMBRE    | 1288         |
| <b>TOTAL</b> | <b>4.367</b> |

En relación al comportamiento mensual para este trimestre, tenemos para el mes de Octubre 1.604 requerimientos representado el 37% del total de peticiones del periodo, para el mes de Noviembre 1475 con un 34% de representación y diciembre 2025 con un 29% de representación del total de peticiones con 1.288 requerimientos para un total de peticiones en el periodo de 4.367.

## 3. PQRS IV TRIMESTRE 2025 POR TIPOLOGIA

TABLA 1 CLASIFICACIÓN TIPOLOGIA SOLICITUDES CIUDADANAS

| TIPO DE PETICION                                  | QUE COMPRENDE                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:</b>    | 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.            |
| <b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:</b> | 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.                                  |
| <b>QUEJA:</b>                                     | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de <b>uno o varios</b> servidores públicos en desarrollo de sus funciones. |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RECLAMO:</b>                              | Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>SUGERENCIA:</b>                           | Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN:</b>     | 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.                                             |
| <b>FELICITACIÓN:</b>                         | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>SOLICITUD DE COPIAS:</b>                  | 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. |
| <b>CONSULTA:</b>                             | 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. NUMERO DE PETICIONES POR TIPOLOGIA Y LOCALIDAD IV TRIMESTRE 2025

**TABLA 2 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO Y LOCALIDAD**

| L. BOSA          | TOTAL      | %          |
|------------------|------------|------------|
| RECLAMO          | 167        | 30,7       |
| QUEJA            | 153        | 28,1       |
| FELICITACION     | 148        | 27,2       |
| DERECHO PETICION | 57         | 10,5       |
| SUGERENCIA       | 19         | 3,5        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>544</b> | <b>100</b> |

| L. KENNEDY       | TOTAL      | %          |
|------------------|------------|------------|
| RECLAMO          | 179        | 32,7       |
| QUEJA            | 161        | 29,4       |
| FELICITACION     | 142        | 25,9       |
| DERECHO PETICION | 56         | 10,2       |
| INT. PARTICULAR  | 10         | 1,8        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>548</b> | <b>100</b> |

|                       |             |            |
|-----------------------|-------------|------------|
| <b>GESTION RIESGO</b> | <b>2138</b> | <b>100</b> |
|-----------------------|-------------|------------|



17 Unidades  
Acreditadas

| L. FONTIBON        | TOTAL      | %          | L. PUENTE ARANDA   | TOTAL      | %          |
|--------------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|
| FELICITACION       | 96         | 37,8       | DERECHO PETICION   |            |            |
| RECLAMO            | 72         | 28,3       | INT. PARTICULAR    | 86         | 9,7        |
| QUEJA              | 50         | 19,7       | RECLAMO            | 553        | 62,6       |
| DERECHO PETICION   |            |            | QUEJA              | 134        | 15,2       |
| INT. PARTICULAR    | 30         | 11,8       | FELICITACION       | 61         | 6,9        |
| SUGERENCIA         | 3          | 1,2        | SOLICITUD DE COPIA | 26         | 2,9        |
| DERECHO PETICION   |            |            | SOL. INFORMACION   | 14         | 1,6        |
| INT. GENERAL       | 2          | 0,8        | CONSULTA           | 6          | 0,7        |
| SOLICITUD DE COPIA | 1          | 0,4        | SUGERENCIA         | 3          | 0,3        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>254</b> | <b>100</b> | <b>TOTAL</b>       | <b>883</b> | <b>100</b> |

## 5. REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA

**5.1 COMPARATIVO 2024 – 2025** Se presentan las gráficas por cada uno de las tipologías establecidas para cada vigencia:

**TABLA 3 REQUERIMIENTOS 2024 – 2025**

| TIPOLOGIA                        | 2024        | %           | 2025        | %           |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| DERECHO PETICION INT. PARTICULAR | 1272        | 39,1%       | 1888        | 43,2        |
| RECLAMO                          | 1000        | 30,7%       | 986         | 22,6        |
| FELICITACION                     | 400         | 12,3%       | 462         | 10,6        |
| QUEJA                            | 418         | 12,8%       | 503         | 11,5        |
| DERECHO PETICION INT. GENERAL    | 107         | 3,3%        | 445         | 10,2        |
| SUGERENCIA                       | 30          | 0,9%        | 36          | 0,8         |
| SOLICITUD DE COPIA               | 12          | 0,4%        | 27          | 0,6         |
| CONSULTA                         | 11          | 0,3%        | 6           | 0,1         |
| SOLICITUD INFORMACION            | 4           | 0,1%        | 14          | 0,3         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>3254</b> | <b>100%</b> | <b>4367</b> | <b>100%</b> |

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 1.888 registros para el 2025 aumentando en 616 frente al año 2024 (1.272) 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 986 manifestaciones disminuyendo en 14 frente al mismo periodo 2024 que registraban 1.000.

En cuarto lugar, para este periodo se encuentran las Felicitaciones con un aumento de 62 en el 2025 observando un total de 462 frente a 400 de la vigencia 2024.

La tipología Queja con un registro de 503 manifestaciones aumento en 85 frente al 2024 con 418 peticiones; está ubicada en el cuarto puesto.

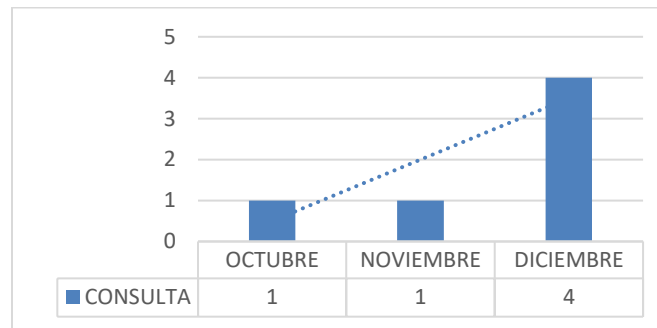
Los Derechos de Petición de Interés General se ubican en quinto puesto con un total de 445 registros para 2025 aumentando en 338 frente a los 107 que registraron en el 2024, con menor representación encontramos las Sugerencias con 36 para el 2025, aumentado en 6 frente a lo reportado en el mismo periodo de la vigencia 2024 (30).

La solicitud de copia aumento en 15 registros para el 2025 evidenciando que para el 2024 registraron 12 y en el 2025 encontramos 27 requerimientos de ese tipo.

Finalmente, están la tipología Consulta con 6 peticiones para el año 2025 disminuyendo en 5 frente al año 2024 con 11 registros y Solicitud de información con 14 registros en el 2025 frente a 4 del 2024, aumentando en 10 manifestaciones.

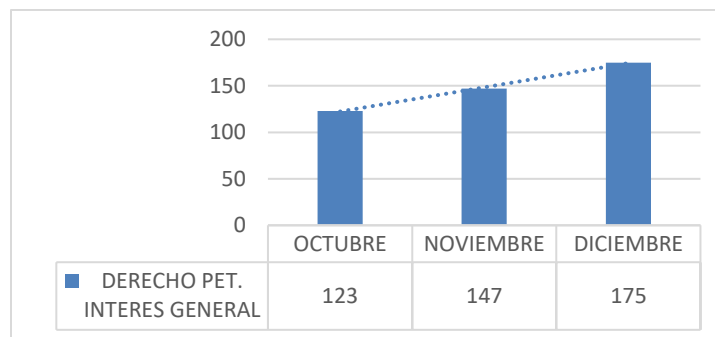
**5.2 TRAZABILIDAD MENSUAL 2025** Se presentan las gráficas por cada una de las tipologías establecidas y la trazabilidad mensual para la vigencia 2025

**GRAFICA 3 CONSULTA**



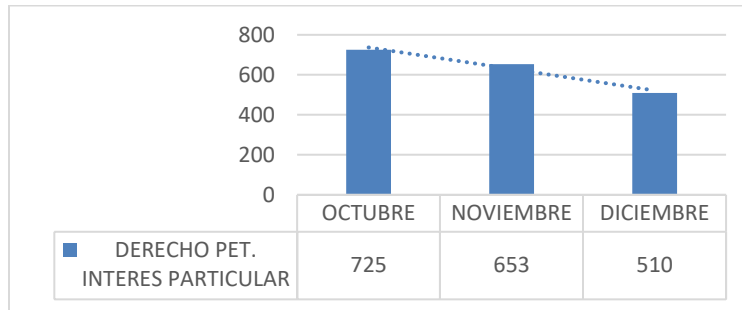
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Diciembre con 4 y Octubre y Noviembre se mantuvieron en 1 requerimiento por esta tipología.

**GRAFICA 4 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL**



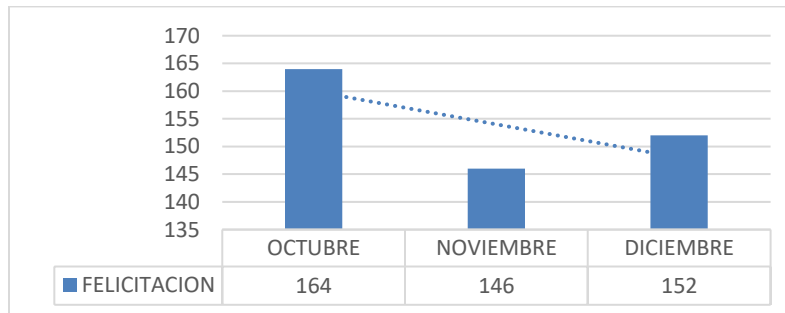
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Diciembre con 175 y Octubre con menor requerimientos con 123 por esta tipología.

**GRAFICA 5 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR**



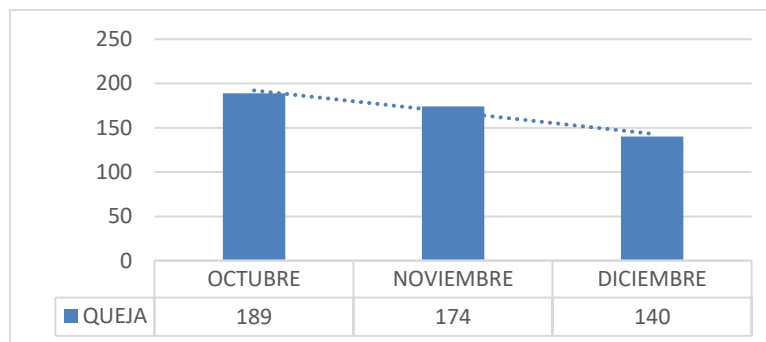
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando Octubre con mayor requerimientos 725 y Diciembre con menor requerimientos con 510 por esta tipología.

**GRAFICA 6 FELICITACIÓN**



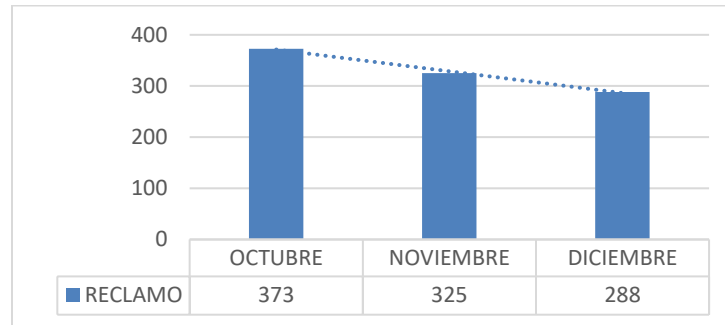
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Octubre con 164 y Noviembre con menor requerimientos con 146 por esta tipología.

**GRAFICA 7 QUEJA**



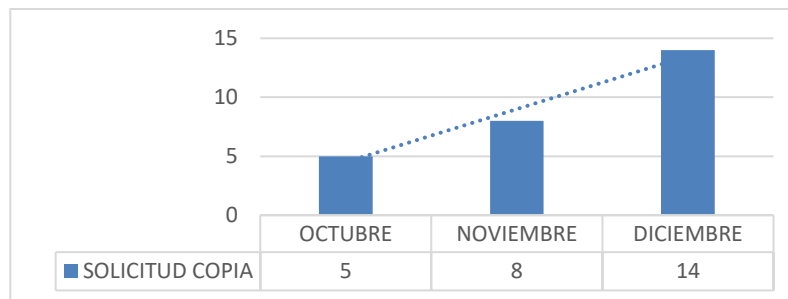
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Octubre con 189 y Diciembre con menor requerimientos con 140 por esta tipología.

**GRAFICA 8 RECLAMO**



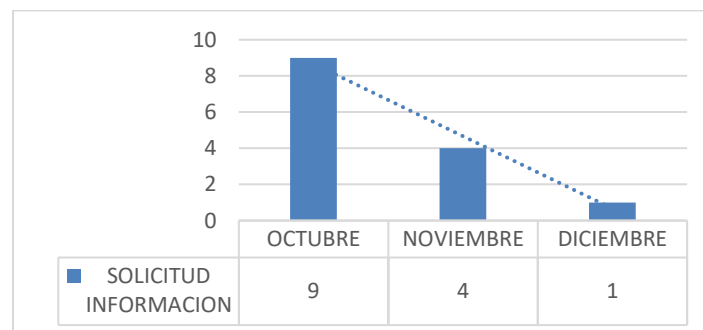
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Octubre con 373 y Diciembre con menor requerimientos con 288 por esta tipología.

**GRAFICA 9 SOLICITUD DE COPIA**



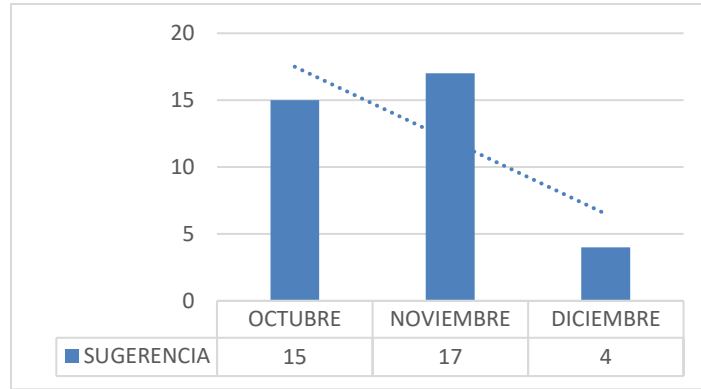
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Diciembre con 14 y Octubre con menor requerimientos con 5 por esta tipología.

**GRAFICA 10 SOLICITUD DE INFORMACIÓN**



Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Octubre con 9 y Diciembre con menor requerimientos con 1 por esta tipología.

**GRAFICA 11 SUGERENCIA**



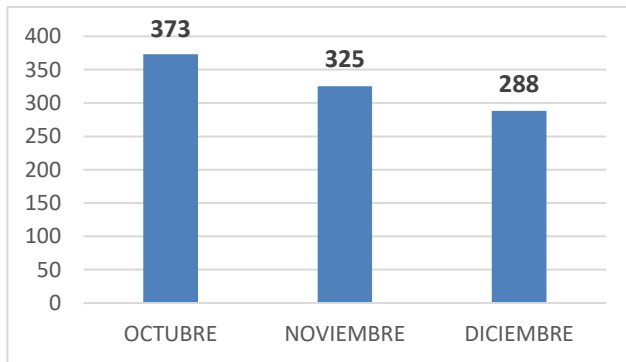
Se observa el comportamiento mensual para el 2025 encontrando el mes con mayor requerimientos Noviembre con 17 y Diciembre con menor requerimientos con 4 por esta tipología.

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

## 6. RECLAMOS

### 6.1 RECLAMOS IV TRIMESTRE 2025

**GRAFICA 12 RECLAMOS IV TRIMESTRE 2025**



| RECLAMOS     | IV TRIM. 2025 |
|--------------|---------------|
| OCTUBRE      | 373           |
| NOVIEMBRE    | 325           |
| DICIEMBRE    | 288           |
| <b>TOTAL</b> | <b>986</b>    |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el cuarto trimestre se recibieron 986 Reclamos los cuales corresponden al 22.6% del total de PQRSD-F del periodo reportado, el comportamiento mensual de los reclamos, se evidencia para el mes de Octubre 373 registros y un porcentaje de 37.8%; Noviembre con 325 (33%) y Diciembre el mes con menor requerimientos: 288 representando el 29.2%; 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**

| UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD          | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY        | 141        | 123        | 104        | 368        |
| HOSPITAL DE BOSA                     | 76         | 76         | 69         | 221        |
| CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA          | 30         | 23         | 24         | 77         |
| HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL           | 27         | 13         | 13         | 53         |
| HOSPITAL FONTIBON                    | 9          | 13         | 17         | 39         |
| TRASLADO OTRA ENTIDAD                | 12         | 16         | 6          | 34         |
| CENTRO DE SALUD BOMBEROS             | 10         | 9          | 6          | 25         |
| SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)        | 8          | 8          | 9          | 25         |
| CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN       | 5          | 10         | 3          | 18         |
| CENTRO DE SALUD TINTAL               | 6          | 5          | 4          | 15         |
| CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER         | 10         | 3          | 1          | 14         |
| NO APLICA                            | 5          | 1          | 7          | 13         |
| CENTRO DE SALUD PORVENIR             | 7          | 1          | 3          | 11         |
| CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU          | 2          | 6          | 3          | 11         |
| CENTRO DE SALUD MEXICANA             | 3          | 4          | 4          | 11         |
| CENTRO DE SALUD PABLO VI             | 4          | 5          | 2          | 11         |
| CENTRO DE SALUD PATIOS               | 3          | 1          | 3          | 7          |
| CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS      |            | 3          | 3          | 6          |
| CENTRO DE SALUD CENTRO DIA           | 5          |            |            | 5          |
| CENTRO DE SALUD ABASTOS              | 2          | 1          |            | 3          |
| CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO       | 1          | 1          | 1          | 3          |
| CENTRO DE SALUD CARVAJAL             | 1          |            | 2          | 3          |
| CENTRO DE SALUD ALQUERÍA             | 1          | 1          |            | 2          |
| CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL | 1          | 1          |            | 2          |
| CENTRO DE SALUD ESTACION             | 1          | 1          |            | 2          |
| CENTRO DE SALUD BRITALIA             |            |            | 1          | 1          |
| CENTRO DE SALUD FLORALIA             | 1          |            |            | 1          |
| CENTRO DE SALUD OLARTE               | 1          |            |            | 1          |
| CENTRO DE SALUD TERMINAL TERRESTRE   |            |            | 1          | 1          |
| CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL        | 1          |            |            | 1          |
| CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA     |            |            | 1          | 1          |
| CENTRO DE SALUD PATIO BONITO         |            |            | 1          | 1          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>373</b> | <b>325</b> | <b>288</b> | <b>986</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 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.

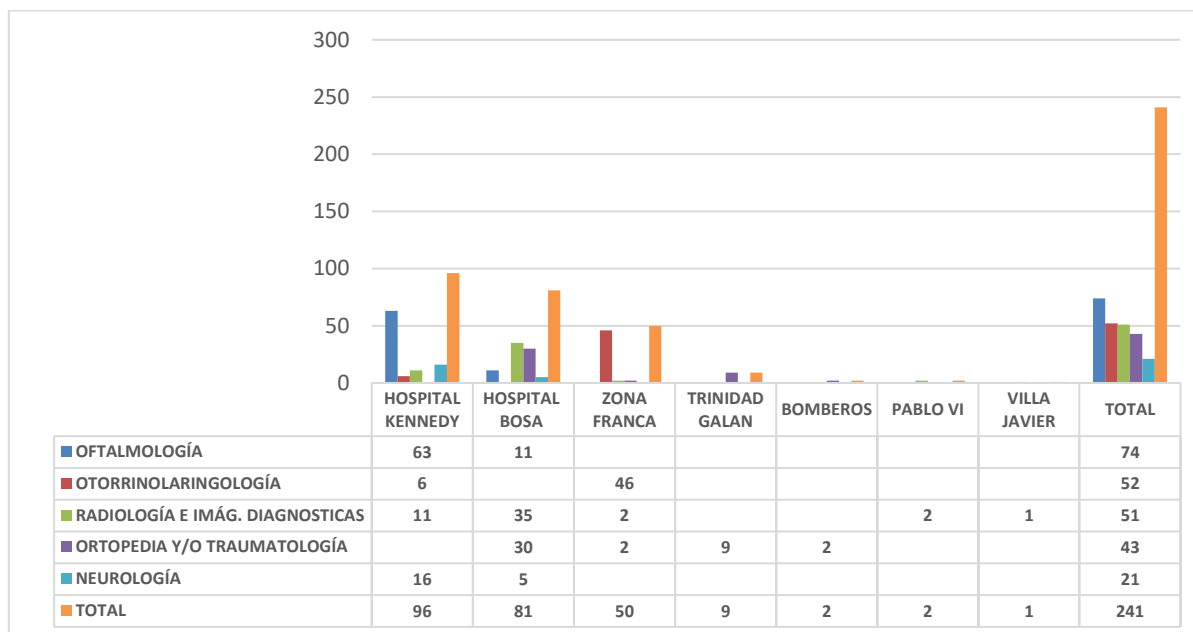
Las unidades con mayor número de reclamos, son en primer lugar Hospital Occidente de Kennedy con 368 reclamos representando el 37.3%; sigue Hospital de Bosa con 221 registros con un 22.4% de representación; en tercer lugar, el Centro de salud Zona Franca con 77 registros (7.8%), sigue el Hospital Pediátrico Tintal donde se evidencian 53 reclamos con 5.4%, y el Hospital Fontibón en quinto lugar con 39 requerimientos representando el 4%

**TABLA 5 RECLAMOS POR CAUSAS RECLAMOS IV TRIMESTRE 2025**

| CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                                                                                | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS                                                                   | 247        | 194        | 165        | 606        |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS                                                                 | 18         | 21         | 17         | 56         |
| INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES                                            | 19         | 18         | 18         | 55         |
| NO APLICA (TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES - SOLICITUDES ACLARACIONES Y AMPLIACIONES - DESISTIMIENTOS TACITOS) | 21         | 16         | 14         | 51         |
| TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN                                                             | 10         | 18         | 10         | 38         |
| PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS                                                                 | 10         | 10         | 17         | 37         |
| SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO                                                  | 7          | 13         | 10         | 30         |
| NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION                                                 | 9          | 9          | 6          | 24         |
| USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA                                                                     | 7          | 5          | 10         | 22         |
| INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS                                           | 10         | 3          | 2          | 15         |
| SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA                                                                    | 4          | 3          | 5          | 12         |
| DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA                                                       | 3          | 3          | 3          | 9          |
| CASOS CONTRATACION                                                                                         | 1          | 4          | 3          | 8          |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES                                                     | 2          | 1          | 3          | 6          |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS                                                               | 2          | 2          | 1          | 5          |
| SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO                                              | 2          | 1          | 1          | 4          |
| INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES                                                      | 1          | 2          |            | 3          |
| NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES                                                                               |            | 1          | 1          | 2          |
| EVENTOS O INCONFORMIDADES RELACIONADOS CON NUTRICION                                                       |            |            | 2          | 2          |
| DIFICULTAD DE ASIGNACIÓN POR INCONSISTENCIA EN BASE DE DATOS                                               |            | 1          |            | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                               | <b>373</b> | <b>325</b> | <b>288</b> | <b>986</b> |

Para el IV trimestre 2025 y de acuerdo a las causas y/o motivos de la tipología Reclamos, encontramos en primer lugar No oportunidad en la asignación de citas con 606 reclamos representado el 61.5% del total de causas, en segundo lugar No oportunidad en la atención de urgencias con 56 reclamos y 5.7% de representación, en cuarto lugar se evidencia Información errada o incompletas para la realización de trámites con 55 y 5.6% Tiempos de espera prolongados para la atención se ubica en cuarto lugar con 38 reclamos (3.9) y Programación de procedimientos quirúrgicos con el 3.8% representado en 37 reclamos para este trimestre.

**GRAFICA 13 TOP 7 SERVICIOS AFECTADOS CAUSA: NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS POR SEDE DE AFECTACIÓN - IV TRIMESTRE 2025**



Para el IV trimestre 2025 y de acuerdo a la principal causa de reclamos: No oportunidad en la asignación de citas y los servicios más afectados que son: Oftalmología 74 reclamos, Otorrinolaringología con 52 requerimientos, Radiología e Imágenes Diagnósticas (51), Ortopedia con 43 reclamos y Neurología con 21 registros y frente a las Unidades con mayor recepción de requerimientos por dicha causa y servicios son H. Kennedy con 96 requerimientos, H. Bosa con 81 peticiones, Centro de Salud Zona Franca con 50, Centro de Salud Trinidad Galán con 9; Centros de Salud Bomberos y Pablo VI con 2 cada una y Centro de salud Villa Javier con 1 reclamo.

**TABLA 5 RECLAMOS POR PROCESO**

| PROCESO AFECTADO                                     | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      | %          |
|------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA                          | 241        | 187        | 164        | 592        | 60         |
| GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS                 | 34         | 35         | 27         | 96         | 9,7        |
| GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS                         | 29         | 34         | 31         | 94         | 9,5        |
| GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA                         | 27         | 30         | 33         | 90         | 9,1        |
| NO APLICA (TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES - SOLICITUDES | 21         | 18         | 15         | 54         | 5,5        |
| GESTIÓN FINANCIERA                                   | 15         | 15         | 8          | 38         | 3,9        |
| PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO    | 3          | 2          | 4          | 9          | 0,9        |
| GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD                          | 1          | 4          | 3          | 8          | 0,8        |
| GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO                          | 2          |            | 3          | 5          | 0,5        |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>373</b> | <b>325</b> | <b>288</b> | <b>986</b> | <b>100</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el cuarto trimestre 2025, el mayor número de Reclamos se concentra principalmente en el Proceso Ambulatorio con un 60% y 592 registros recibidos, seguido del proceso de Complementarios con 96 reclamos representando el 9.7% del total de reclamos.

En tercer lugar, se encuentra la gestión clínica de urgencias con 9.5% y 94 requerimientos, la Gestión Hospitalaria con 80 registros y un 9.1% se encuentra en cuarto lugar.

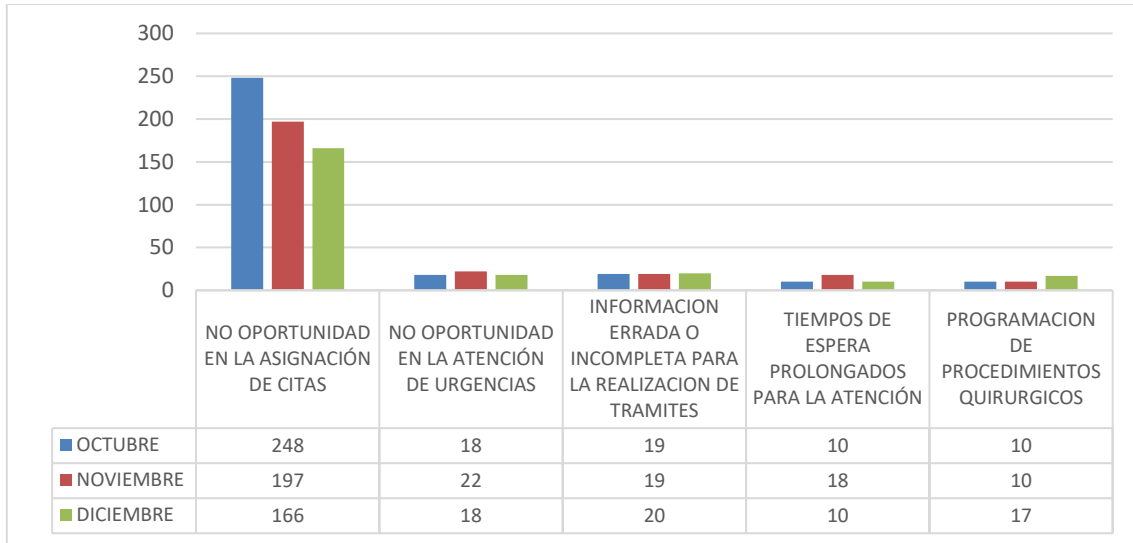
La Gestión Financiera con 38 registros (3.9), con menores porcentajes encontramos áreas como servicio al ciudadano con 9 (0.9%), Gestión del Riesgo con 8 reclamos (0.8%) y Gestión del ambiente físico con 5 registros y un porcentaje de 0.5%.

Es importante señalar que el ítem No Aplica esta con 5.5% y 54 registros, hace referencia los requerimientos trasladados o con solicitud de ampliación, aclaración y fueron cerrados por desistimientos tácitos.

**TABLA 6 RECLAMOS POR CAUSA**

| CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                                                                                | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS                                                                   | 248        | 197        | 166        | 611        |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS                                                                 | 18         | 22         | 18         | 58         |
| INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES                                            | 19         | 19         | 20         | 58         |
| NO APLICA (TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES - SOLICITUDES ACLARACIONES Y AMPLIACIONES - DESISTIMIENTOS TACITOS) | 21         | 16         | 14         | 51         |
| TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN                                                             | 10         | 18         | 10         | 38         |
| PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS                                                                 | 10         | 10         | 17         | 37         |
| SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO                                                  | 7          | 13         | 10         | 30         |
| NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION                                                 | 9          | 9          | 6          | 24         |
| USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA                                                                     | 7          | 5          | 10         | 22         |
| INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS                                           | 10         | 3          | 2          | 15         |
| SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA                                                                    | 4          | 3          | 5          | 12         |
| DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA                                                       | 3          | 3          | 3          | 9          |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES                                                     | 2          | 1          | 3          | 6          |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS                                                               | 2          | 2          | 1          | 5          |
| SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO                                              | 2          | 1          | 2          | 5          |
| INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES                                                      | 1          | 2          |            | 3          |
| NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES                                                                               |            | 1          | 1          | 2          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                               | <b>373</b> | <b>325</b> | <b>288</b> | <b>986</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025



Para el cuarto trimestre 2025, la mayor causa y/o motivo de comentario es la No oportunidad en la Asignación de citas con 611 peticiones representando el 62% del total de reclamos recibidos, sigue No oportunidad en la atención de urgencias con 58 requerimientos al igual que la Información errada o incompleta para la realización de trámites con un 5.9% respectivamente; sigue Tiempos de espera prolongados para la atención con 38 registros representado un 3.9%, y en quinto lugar Programación de procedimientos quirúrgicos con 37 peticiones y un 3.8%.

## 6.2 RECLAMOS SERVICIO AMBULATORIO IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

TABLA 7 RECLAMOS S. AMBULATORIO IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO

| POR SERVICIO                | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-----------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| OFTALMOLOGÍA                | 29      | 32        | 18        | 79    |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA        | 15      | 16        | 23        | 54    |
| ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA | 16      | 13        | 16        | 45    |
| MEDICINA GENERAL            | 14      | 9         | 7         | 30    |
| NEUROLOGÍA                  | 8       | 6         | 9         | 23    |
| PSIQUIATRÍA                 | 14      | 4         | 4         | 22    |
| UROLOGÍA                    | 8       | 9         | 3         | 20    |
| CARDIOLOGÍA                 | 5       | 8         | 6         | 19    |
| DERMATOLOGÍA                | 8       | 6         | 5         | 19    |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL        | 8       | 7         | 1         | 16    |
| ELECTRODIAGNOSTICO          | 8       | 5         | 1         | 14    |
| GASTROENTEROLOGÍA           | 5       | 3         | 6         | 14    |
| MEDICINA INTERNA            | 5       | 5         | 4         | 14    |
| ODONTOLOGÍA GENERAL         | 4       | 3         | 5         | 12    |
| NEUMOLOGÍA                  | 2       | 4         | 6         | 12    |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Ambulatorio, Los principales servicios afectados son Oftalmología con 79 peticiones representando un 13.3% del total de reclamos para ese proceso, sigue Otorrinolaringología con 54 requerimientos (9.1%), en tercer lugar, Ortopedia con 45 registros y un 7.6%; Medicina General con 30 peticiones se ubica en cuarto lugar (5.06%) y Neurología en quinto lugar con 23 reclamos representando el 3.88%.

**TABLA 8 RECLAMOS S. AMBULATORIO IV TRIMESTRE 2025 POR CAUSA**

| POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                                  | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS                         | 214        | 165        | 146        | 525        |
| INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES  | 7          | 10         | 7          | 24         |
| USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA                           | 5          | 3          | 9          | 17         |
| INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS | 8          | 2          | 2          | 12         |
| TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN                   | 2          | 3          | 1          | 6          |
| SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA                          |            |            | 2          | 2          |
| SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO    | 1          |            | 1          | 2          |
| NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES                                     |            | 2          |            | 2          |
| DIFICULTAD DE ASIGNACIÓN POR INCONSISTENCIA EN BASE DE DATOS     |            | 2          |            | 2          |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>237</b> | <b>187</b> | <b>168</b> | <b>592</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Ambulatorio, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la asignación de citas con un 88.7% con 525 solicitudes, sobre el total del servicio de Ambulatorios, Información errada o incompleta para la realización de trámites con 24 registros (4.1%); con 17 peticiones Usuarios que no se les atendió la cita con un 2.9%; Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de citas con 2% y 12 peticiones y Tiempos de espera prolongados para la atención con 1% es decir 6 peticiones.

### 6.3 RECLAMOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

**TABLA 9 RECLAMOS S. COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO**

| POR SERVICIO                       | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS | 24        | 16        | 21        | 61        |
| LABORATORIO CLÍNICO                | 8         | 15        | 6         | 29        |
| SERVICIO FARMACÉUTICO              | 2         | 1         | 1         | 4         |
| NUTRICIÓN Y DIETÉTICA              |           | 1         | 1         | 2         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>34</b> | <b>33</b> | <b>29</b> | <b>96</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre del 2025 en los servicios complementarios, Los principales servicios afectados son Radiología e Imágenes diagnósticas con 61 requerimientos (63.5%); Laboratorio clínico con 29 peticiones representando un 30.2% del total de reclamos para ese proceso, sigue, en tercer lugar,

Servicio farmacéutico con 4 registros y un 4.2% y Nutrición y dietética con 2 reclamos con una petición representado el 2.1%.

**TABLA 10 RECLAMOS S. COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE 2025 POR CAUSA**

| POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                           | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS                  | 26        | 19        | 18        | 63        |
| TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN            | 4         | 7         | 5         | 16        |
| USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA                    | 2         | 2         | 2         | 6         |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS              | 2         | 1         | 1         | 4         |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES    |           | 1         | 2         | 3         |
| INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES |           | 2         |           | 2         |
| EVENTOS O INCONFORMIDADES RELACIONADOS CON NUTRICION      |           | 1         | 1         | 2         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>34</b> | <b>33</b> | <b>29</b> | <b>96</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre del 2025 en los servicios complementarios, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la de asignación de citas con un 65.6% con 63 solicitudes sobre el total del servicio, en segundo lugar: Tiempos de espera prolongados para la atención con 16.6% y 16 peticiones, Usuarios que no se les atendió la cita con 6 registros (6.25%) se encuentra en tercer lugar, No oportunidad en la entrega de medicamentos con 4 reclamos y 4.17%, en quinto lugar No oportunidad en la entrega de resultados de exámenes con 3 reclamos y un porcentaje de 3.13% y con 2 peticiones encontramos el motivo Información errada o incompleta para la realización de trámites y eventos o inconformidades relacionados con nutrición con 2.08% respectivamente.

#### 6.4 RECLAMOS SERVICIOS HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

**TABLA 11 RECLAMOS S. HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO**

| POR SERVICIO                | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-----------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN | 15      | 15        | 17        | 47    |
| CIRUGÍA GENERAL             | 2       | 4         | 6         | 12    |
| CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA       | 1       | 1         | 3         | 5     |
| CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL |         | 3         | 1         | 4     |
| SALAS DE CIRUGIA            | 1       | 1         | 1         | 3     |
| CIRUGÍA ORTOPÉDICA          | 1       | 1         |           | 2     |
| CUIDADO BÁSICO NEONATAL     |         | 2         |           | 2     |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA   | 1       |           |           | 1     |
| NEUROLOGÍA                  | 1       |           |           | 1     |
| CUIDADO INTENSIVO ADULTOS   | 1       |           |           | 1     |
| CUIDADO INTENSIVO NEONATAL  |         |           | 1         | 1     |
| PSIQUIATRÍA                 |         | 1         |           | 1     |
| UCI                         | 1       |           |           | 1     |
| CIRUGÍA UROLÓGICA           |         |           | 1         | 1     |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL        |         | 1         |           | 1     |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Hospitalario, los principales servicios afectados son Servicio de Hospitalización con 47 peticiones representando el 52.2% del total de reclamos para ese proceso, sigue Cirugía General con 12 requerimientos con un 13.3%, en tercer lugar Cirugía Oftalmológica con 5 registros y un 5.6%, con 4 requerimiento esta Cuidado Intermedio Neonatal con 4.4% y Salas de cirugía con 3 reclamos (3.3%)

**TABLA 12 RECLAMOS S. HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE 2025 POR CAUSA**

| POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                            | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS                 | 12        | 14        | 15        | 41        |
| NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION | 9         | 9         | 5         | 23        |
| SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO  | 2         | 5         | 6         | 13        |
| NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS                   | 1         |           | 3         | 4         |
| INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES  | 1         | 2         | 1         | 4         |
| NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES                               |           | 1         | 1         | 2         |
| TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN             |           | 1         |           | 1         |
| INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES      | 1         | 1         |           | 2         |
| <b>TOTAL</b>                                               | <b>26</b> | <b>33</b> | <b>31</b> | <b>90</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Hospitalario, las principales causas de interposición ciudadana es la Programación de procedimientos quirúrgicos con 45.6% y 41 peticiones; con 23 peticiones se evidencia con un 25.6% No oportunidad para acceder a servicios de hospitalización, en tercer lugar se encuentra Solicitud o inconformidad relacionadas con talento humano 13 reclamos (14.4%); No oportunidad en la asignación de citas y e Información errada o incompleta para la realización de tramites tiene el 4.4% con 4 peticiones respectivamente.

## 6.5 RECLAMOS SERVICIO URGENCIAS IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

**TABLA 13 RECLAMOS S. URGENCIAS IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO**

| POR SERVICIO                  | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| SERVICIO DE URGENCIAS         | 27        | 31        | 28        | 86        |
| REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA | 1         | 1         | 3         | 5         |
| ENFERMERIA                    | 1         |           | 1         | 2         |
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA     |           | 1         |           | 1         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>29</b> | <b>33</b> | <b>32</b> | <b>94</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Urgencias, los principales servicios afectados son Servicio de urgencias con 86 peticiones representando un 91.5% del total de reclamos para ese proceso, sigue Referencia Contrarreferencia con 5 requerimientos (5.3%), en tercer lugar, Enfermería con 2 reclamos (2.1%) y Ginecología y Obstetricia con 1 registro representando un 1.1%.

**TABLA 14 RECLAMOS S. URGENCIAS IV TRIMESTRE 2025 POR CAUSA**

| POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                           | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS                | 18        | 19        | 17        | 54        |
| TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN            | 5         | 7         | 4         | 16        |
| SOLICITUD O INCONF. RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO       | 2         | 3         | 1         | 6         |
| INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES | 1         | 1         | 2         | 4         |
| DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA      | 1         | 1         | 2         | 4         |
| NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES                              | 2         | 3         | 2         | 7         |
| SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA                   | 1         | 2         |           | 3         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>30</b> | <b>36</b> | <b>28</b> | <b>94</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Urgencias, las principales causas de interposición ciudadana es la No oportunidad en la atención de urgencias con un 57.4% con 54 solicitudes, sobre el total del servicio de urgencias, Tiempos de espera prolongados para la atención con un 17% es decir 16 peticiones; Solicitud o inconformidad relacionadas con talento humano se ubica en tercer lugar con 6.4% y 6 peticiones, con 4 peticiones tenemos Información errada o incompleta para la realización de trámites y Demora en la atención por interrupciones del sistema representando el 4.3% respectivamente.

## 6.6 RECLAMOS SERVICIO FACTURACION IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

**TABLA 15 RECLAMOS FACTURACION IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO**

| POR SERVICIO | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| FACTURACIÓN  | 15        | 15        | 8         | 38        |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>8</b>  | <b>38</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Facturación, se registraron 38 reclamos lo que representa el 3.9% del total de reclamos recibidos en dicho periodo, las Causas y/o motivos se presentan a continuación:

**TABLA 16 RECLAMOS FACTURACION IV TRIMESTRE 2025 POR CAUSA**

| POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                           | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL     |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES | 6         | 5         | 4         | 15        |
| TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN            | 5         | 3         | 2         | 10        |
| SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA                   | 3         | 2         | 2         | 7         |
| DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA      |           | 3         |           | 3         |
| SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO | 1         | 1         |           | 2         |
| INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES     |           | 1         |           | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>15</b> | <b>15</b> | <b>8</b>  | <b>38</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre del 2025 en el servicio Facturación, las principales causas de interposición ciudadana es la Información errada o incompleta para la realización de trámites con 15 registros (39.5%); con 10 peticiones se observa Tiempos de espera prolongados para la atención (26.3%); sigue Solicitud de información administrativa con un 18.4% con 7 solicitudes, con 3 peticiones está Demora en la atención por interrupciones del sistema con 7.9%, Solicitud o inconformidad relacionadas con talento humano e Inconformidad con 2 peticiones (5.3%) e Inconformidad por perdida documentos con 1 representando el 2.6%.

## 6.7 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO Y CAUSA

**TABLA 17 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2025 POR SERVICIO**

| POR SERVICIO          | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL    |
|-----------------------|----------|-----------|-----------|----------|
| SERVICIO AL CIUDADANO | 2        |           | 3         | 6        |
| TRABAJO SOCIAL        |          | 1         |           | 2        |
| RUTA DE LA SALUD      | 1        |           |           | 1        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>3</b> | <b>2</b>  | <b>4</b>  | <b>9</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre del 2025 en Servicio al Ciudadano, los principales servicios afectados son Servicio al Ciudadano con 6 peticiones representando un 67% del total de reclamos para ese proceso, sigue Trabajo Social con 2 requerimientos (22%) y en tercer lugar con 1 petición Ruta de la Salud representando el 11%.

**TABLA 18 RECLAMOS SERVICIO AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2025 POR CAUSA**

| POR CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                           | OCTUBRE  | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL    |
|-----------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|----------|
| INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES | 3        | 2         | 4         | 9        |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>3</b> | <b>2</b>  | <b>4</b>  | <b>9</b> |

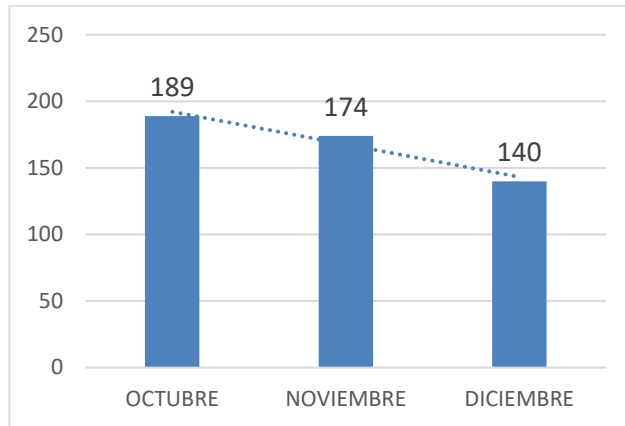
FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre del 2025 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 9 peticiones registradas.

## 7. QUEJAS

### 7.1 QUEJAS IV TRIMESTRE 2024 – 2025

GRAFICA 14 QUEJAS 2024 – 2025 IV TRIMESTRE



| QUEJAS       | III TRIM. 2025 |
|--------------|----------------|
| OCTUBRE      | 189            |
| NOVIEMBRE    | 174            |
| DICIEMBRE    | 140            |
| <b>TOTAL</b> | <b>503</b>     |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre se recibieron 503 Quejas las cuales corresponden al 11.5% del total de PQRSD-F del periodo reportado, el comportamiento mensual de las quejas, se evidencia para el mes de octubre 189 registros y un porcentaje de 37.6%; noviembre con 174 (34.6%) y diciembre el mes con menor requerimientos por esta tipología: 140 representando el 27.8%.

TABLA 19 QUEJAS POR UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

| UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD      | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      | %           |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| HOSPITAL DE BOSA                  | 32         | 57         | 43         | 132        | 26,2%       |
| HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY     | 41         | 39         | 32         | 112        | 22,3%       |
| HOSPITAL FONTIBON                 | 18         | 8          | 7          | 33         | 6,6%        |
| SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)     | 19         | 8          | 4          | 31         | 6,2%        |
| HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL        | 12         | 11         | 6          | 29         | 5,8%        |
| CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN    | 11         | 6          | 6          | 23         | 4,6%        |
| CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER      | 7          | 5          | 5          | 17         | 3,4%        |
| CENTRO DE SALUD MEXICANA          | 3          | 2          | 7          | 12         | 2,4%        |
| CENTRO DE SALUD PORVENIR          | 4          | 2          | 6          | 12         | 2,4%        |
| CENTRO DE SALUD CENTRO DIA        | 4          | 3          | 4          | 11         | 2,2%        |
| CENTRO DE SALUD TINTAL            | 4          | 6          | 1          | 11         | 2,2%        |
| CENTRO DE SALUD PABLO VI          | 4          | 6          | 1          | 11         | 2,2%        |
| CENTRO DE SALUD CATALINA          | 3          | 3          | 2          | 8          | 1,6%        |
| CENTRO DE SALUD BOMBEROS          | 3          | 1          | 4          | 8          | 1,6%        |
| CENTRO DE SALUD ESTACION          | 3          | 1          | 3          | 7          | 1,4%        |
| CENTRO DE SALUD ABASTOS           | 1          | 4          | 1          | 6          | 1,2%        |
| CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA       | 3          | 1          | 2          | 6          | 1,2%        |
| CENTRO DE SALUD BRITALIA          | 5          |            | 1          | 6          | 1,2%        |
| CENTRO DE SALUD PATIOS            | 1          | 3          | 1          | 5          | 1,0%        |
| CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU       | 4          |            |            | 4          | 0,8%        |
| CENTRO DE SALUD OLARTE            | 2          | 1          |            | 3          | 0,6%        |
| CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL     | 2          |            | 1          | 3          | 0,6%        |
| CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA  | 1          |            | 1          | 2          | 0,4%        |
| TRASLADO OTRA ENTIDAD             | 1          |            | 1          | 2          | 0,4%        |
| CENTRO DE SALUD CARVAJAL          |            | 2          |            | 2          | 0,4%        |
| CENTRO DE SALUD ALQUERÍA          | 1          | 1          |            | 2          | 0,4%        |
| CENTRO DE SALUD SAN PABLO         |            | 2          |            | 2          | 0,4%        |
| CENTRO DE SALUD FLORALIA          |            | 1          |            | 1          | 0,2%        |
| TERMINAL TERRESTRE                |            |            | 1          | 1          | 0,2%        |
| CENTRO DE SALUD JOSE M. CARBONELL |            | 1          |            | 1          | 0,2%        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>189</b> | <b>174</b> | <b>140</b> | <b>503</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

De acuerdo a 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 de Bosa con 132 quejas recibidas y un 26.2% de representación; sigue Hospital Occidente de Kennedy con 112 registros y un 22.3%; en tercer lugar, Hospital Fontibón donde se evidencian 33 quejas (6.6%); Hospital Pediátrico Tintal con 29 registros (5.8%) y el Centro de Salud Trinidad Galán en quinto lugar con 23 requerimientos con un 4.6%.

**TABLA 20 QUEJAS POR PROCESO**

| PROCESO AFECTADO                        | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      | %           |
|-----------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA             | 56         | 43         | 37         | 136        | 27,0%       |
| GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS            | 29         | 36         | 31         | 96         | 19,1%       |
| GESTIÓN FINANCIERA                      | 35         | 33         | 26         | 94         | 18,7%       |
| GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA            | 19         | 23         | 23         | 65         | 12,9%       |
| PARTIC. COMUNITARIA Y SER. AL CIUDADANO | 22         | 17         | 12         | 51         | 10,1%       |
| GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS    | 9          | 13         | 5          | 27         | 5,4%        |
| GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD             | 7          | 6          | 2          | 15         | 3,0%        |
| NO APLICA                               | 8          | 2          | 2          | 12         | 2,4%        |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO              | 1          |            | 2          | 3          | 0,6%        |
| GESTIÓN DE CONTRATACIÓN                 | 2          | 1          |            | 3          | 0,6%        |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO           | 1          |            |            | 1          | 0,2%        |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>189</b> | <b>174</b> | <b>140</b> | <b>503</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el tercer trimestre 2025, el mayor número de Quejas se concentra principalmente en el Proceso Ambulatorio con un 27% y 136 registros recibidos, seguido del servicio urgencias con un 19.1% y 96 quejas, en tercer lugar, está el proceso Facturación con 18.7% y 94 requerimientos. Sigue el proceso Hospitalario con 65 quejas representando el 12.9% del total de quejas y en quinto lugar encontramos Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano con 51 registros y un 10.1%

**TABLA 21 QUEJAS POR CAUSA**

| CAUSA Y/O MOTIVO COMENTARIO                               | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-----------------------------------------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROF. SALUD   | 44      | 56        | 47        | 147   |
| ATENCIÓN DESHUMANIZADA                                    | 52      | 44        | 24        | 120   |
| INFORMACION ERRADA O INC. PARA LA REALIZACION DE TRAMITES | 23      | 25        | 22        | 70    |
| SOLICITUD O INCONF. RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO       | 23      | 22        | 25        | 70    |
| SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA                   | 16      | 10        | 9         | 35    |
| USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA                    | 13      | 11        | 10        | 34    |
| NO APLICA                                                 | 8       | 3         | 1         | 12    |

|                                       |            |            |            |            |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| CASO DE SALUD PUBLICA                 | 6          | 2          |            | 8          |
| CASO DE TALENTO HUMANO                | 1          |            | 2          | 3          |
| CASOS CONTRATACION                    | 2          | 1          |            | 3          |
| CASO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1          |            |            | 1          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>189</b> | <b>174</b> | <b>140</b> | <b>503</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre del 2025, las principales causas de interposición ciudadana en relación a las Quejas son: Insatisfacción con la atención recibida del profesional de salud con un 29.2% con 147 requerimientos sobre el total de las quejas; Atención deshumanizada con 23.9% y 120 peticiones, Información errada o incompleta para la realización de trámites con 70 registros al igual que Solicitud o Inconformidad relacionadas con talento humano representando un 13.9% respectivamente en quinto lugar Solicitud de Información Administrativa con 7% es decir 35 quejas.

## 7.2 QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO 2024 – 2025

TABLA 22 TASA DE QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO 2024 – 2025

| QUEJAS SUBRED |             |                          |                  |             |                     |                          |                  |                               |
|---------------|-------------|--------------------------|------------------|-------------|---------------------|--------------------------|------------------|-------------------------------|
| MES           | QUEJAS 2024 | PACIENTES ATENDIDOS 2024 | TASA QUEJAS 2024 | QUEJAS 2025 | TRATO DESHUMANIZADO | PACIENTES ATENDIDOS 2025 | TASA QUEJAS 2025 | TASA TRATO DESHUMANIZADO 2025 |
| ENERO         | 142         | 75.806                   | 1,9              | 90          | 27                  | 114.821                  | 0,8              | 0,2                           |
| FEBRERO       | 177         | 87.948                   | 2,0              | 83          | 34                  | 102.760                  | 0,8              | 0,3                           |
| MARZO         | 111         | 74.223                   | 1,5              | 82          | 40                  | 110.976                  | 0,7              | 0,4                           |
| ABRIL         | 161         | 85.998                   | 1,9              | 113         | 28                  | 105.598                  | 1,1              | 0,3                           |
| MAYO          | 129         | 89.086                   | 1,4              | 155         | 37                  | 70.337                   | 2,2              | 0,5                           |
| JUNIO         | 117         | 90.163                   | 1,3              | 142         | 32                  | 107.782                  | 1,3              | 0,3                           |
| JULIO         | 115         | 108.451                  | 1,1              | 156         | 28                  | 75.759                   | 2,1              | 0,4                           |
| AGOSTO        | 115         | 99.843                   | 1,2              | 129         | 39                  | 112.743                  | 1,1              | 0,3                           |
| SEPTIEMBRE    | 121         | 100.968                  | 1,2              | 169         | 71                  | 124.580                  | 1,4              | 0,6                           |
| OCTUBRE       | 173         | 102.376                  | 1,7              | 136         | 53                  | 124.335                  | 1,1              | 0,4                           |
| NOVIEMBRE     | 126         | 88.430                   | 1,4              | 130         | 44                  | 108.811                  | 1,2              | 0,4                           |
| DICIEMBRE     | 115         | 84.212                   | 1,4              | 115         | 23                  | 96.082                   | 1,2              | 0,2                           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1602</b> | <b>1.087.504</b>         | <b>1,5</b>       | <b>1500</b> | <b>456</b>          | <b>1.254.584</b>         | <b>1,2</b>       | <b>0,4</b>                    |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para la vigencia del año 2025, se evidencian 456 quejas por trato deshumanizado lo que representa una tasa de 0.4%.

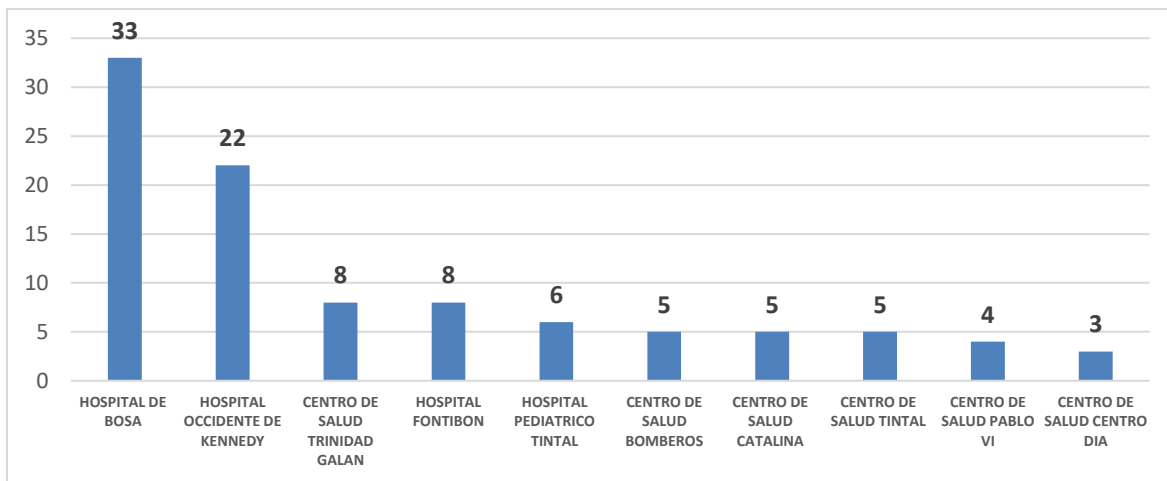
## QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO POR UNIDAD DE SERVICIO IV TRIMESTRE 2025

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 IV trimestre 2025 se registraron un total de 120 quejas por trato deshumanizado.

**TABLA 23 QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO IV TRIMESTRE POR UNIDAD DE SERVICIO**

| UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD     | N. QUEJAS TD |
|----------------------------------|--------------|
| HOSPITAL DE BOSA                 | 33           |
| HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY    | 22           |
| CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN   | 8            |
| HOSPITAL FONTIBON                | 8            |
| HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL       | 6            |
| CENTRO DE SALUD BOMBEROS         | 5            |
| CENTRO DE SALUD CATALINA         | 5            |
| CENTRO DE SALUD TINTAL           | 5            |
| CENTRO DE SALUD PABLO VI         | 4            |
| CENTRO DE SALUD CENTRO DIA       | 3            |
| CENTRO DE SALUD MEXICANA         | 3            |
| CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER     | 3            |
| CENTRO DE SALUD ABASTOS          | 2            |
| CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU      | 2            |
| CENTRO DE SALUD BRITALIA         | 2            |
| CENTRO DE SALUD SAN PABLO        | 2            |
| CENTRO DE SALUD ALQUERÍA         | 1            |
| CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA | 1            |
| CENTRO DE SALUD OLARTE           | 1            |
| CENTRO DE SALUD PATIOS           | 1            |
| CENTRO DE SALUD PORVENIR         | 1            |
| CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA      | 1            |
| GESTION RIESGO                   | 1            |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>120</b>   |

**GRAFICA 15 TOP 10 UNIDADES DE SERVICIOS DE SALUD QUEJAS TRATO DESHUMANIZADO**

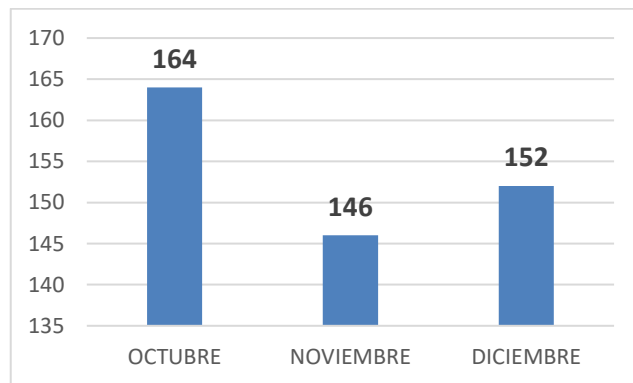


Se evidencia que las Unidades con mayor recepción de quejas por trato deshumanizado son: Hospital de Bosa con 33 peticiones, Hospital Kennedy con 22, Centro de Salud Trinidad Galán y Hospital Fontibón con 8 requerimientos cada una y finalmente con 8 registros se evidencia Centro de Salud Pediátrico Tintal.

## 8. FELICITACIONES

### 8.1 FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2025

GRAFICA 16 FELICITACIONES 2025



| FELICITACIONES | IV TRIM. 2025 |
|----------------|---------------|
| OCTUBRE        | 164           |
| NOVIEMBRE      | 146           |
| DICIEMBRE      | 152           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>462</b>    |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Para el IV trimestre se recibieron 462 Felicitaciones las cuales corresponden al 10.6% del total de PQRSD-F del periodo reportado, el comportamiento mensual de las felicitaciones se evidencia para el mes de octubre 164 registros y un porcentaje de 35.4%; noviembre con 146 (31.6%) y diciembre con 152 por esta tipología representando el 33%.

TABLA 24 FELICITACIONES POR UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD

| UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD          | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| HOSPITAL DE BOSA                     | 35      | 29        | 27        | 91    |
| HOSPITAL FONTIBON                    | 36      | 26        | 19        | 81    |
| HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY        | 17      | 21        | 24        | 62    |
| HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL           | 8       | 7         | 7         | 22    |
| SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)        | 6       | 3         | 12        | 21    |
| CENTRO DE SALUD PABLO VI             | 6       | 3         | 8         | 17    |
| CENTRO DE SALUD OLARTE               | 8       | 2         | 5         | 15    |
| CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER         | 7       | 5         | 2         | 14    |
| CENTRO DE SALUD TINTAL               | 9       |           | 3         | 12    |
| CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN       | 2       | 2         | 7         | 11    |
| CENTRO DE SALUD BRITALIA             | 4       | 4         | 2         | 10    |
| CENTRO DE SALUD ALQUERÍA             | 1       | 3         | 6         | 10    |
| CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL |         | 7         | 2         | 9     |
| CENTRO DE SALUD CENTRO DIA           | 2       | 5         | 1         | 8     |
| CENTRO DE SALUD FLORALIA             | 1       | 6         | 1         | 8     |
| NO APLICA                            | 2       | 3         | 2         | 7     |

|                                  |            |            |            |            |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| CENTRO DE SALUD PATIO BONITO     |            | 1          | 6          | 7          |
| CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA      | 1          | 2          | 3          | 6          |
| CENTRO DE SALUD PATIOS           | 3          | 3          |            | 6          |
| CENTRO DE SALUD PORVENIR         | 2          | 4          |            | 6          |
| CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA | 2          |            | 3          | 5          |
| CENTRO DE SALUD ABASTOS          | 1          | 1          | 3          | 5          |
| CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS  | 3          |            | 2          | 5          |
| CENTRO DE SALUD CATALINA         | 1          | 2          | 2          | 5          |
| CENTRO DE SALUD MEXICANA         | 3          |            | 1          | 4          |
| CENTRO DE SALUD BOMBEROS         | 2          | 1          | 1          | 4          |
| CENTRO DE SALUD ESTACION         | 2          |            | 1          | 3          |
| CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU      |            | 3          |            | 3          |
| CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA   |            | 2          |            | 2          |
| CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO   |            |            | 1          | 1          |
| CENTRO DE SALUD CARVAJAL         |            |            | 1          | 1          |
| CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL    |            | 1          |            | 1          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>164</b> | <b>146</b> | <b>152</b> | <b>462</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 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 Bosa con 91 felicitaciones y un porcentaje del 19.7% del total de registros del periodo; sigue Hospital Fontibón con 81 registros y 17.5%; en tercer lugar, el Hospital Occidente de Kennedy donde se evidencian 62 felicitaciones representando el 13.4%, sigue Hospital Pediátrico Tintal con 22 registros (4.8%) y el Centro de Salud Pablo VI en quinto lugar con 17 felicitaciones recibidas y un 3.7%.

**TABLA 25 FELICITACIONES POR PROCESO**

| PROCESO AFECTADO                          | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL      |
|-------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA               | 73         | 44         | 56         | 173        |
| GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA              | 51         | 56         | 39         | 146        |
| PART. COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | 17         | 21         | 27         | 65         |
| GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS              | 8          | 7          | 20         | 35         |
| GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO               | 6          | 10         | 3          | 19         |
| GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS      | 4          | 5          | 2          | 11         |
| GESTIÓN FINANCIERA                        | 3          | 3          | 3          | 9          |
| GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD               | 2          |            | 2          | 4          |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>164</b> | <b>146</b> | <b>152</b> | <b>462</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Para el IV trimestre 2025, el mayor número de Felicitaciones se concentra principalmente en el Servicio Ambulatorio con un 37.4% y 173 registros recibidos, seguido del Proceso Hospitalario con un 31.6% y 146 felicitaciones, en tercer lugar, está el proceso Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano con 14.1% y 65 requerimientos.

En cuarto lugar, se ubica el Proceso de Urgencias representando el 7.6% del total de felicitaciones recibidas en el periodo con 35 y finalmente el proceso de Gestión del Ambiente Físico con 19 felicitaciones representando el 4.1%.

## 9. BARRERAS DE ACCESO IV 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.

TABLA 26 BARRERAS IV TRIMESTRE 2025

| MOTIVOS BARRERA DE ACCESO               | TOTAL |
|-----------------------------------------|-------|
| NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.               | 769   |
| DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA | 478   |
| ATENCIÓN DESHUMANIZADA.                 | 82    |
| NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.             | 4     |
| PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.          | 2     |
| NEGACIÓN SERVICIOS.                     | 1     |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

## 10. TRÁMITES Y SERVICIOS REGISTRADOS IV TRIMESTRE 2025

TABLA 29 TRAMITES SUIT

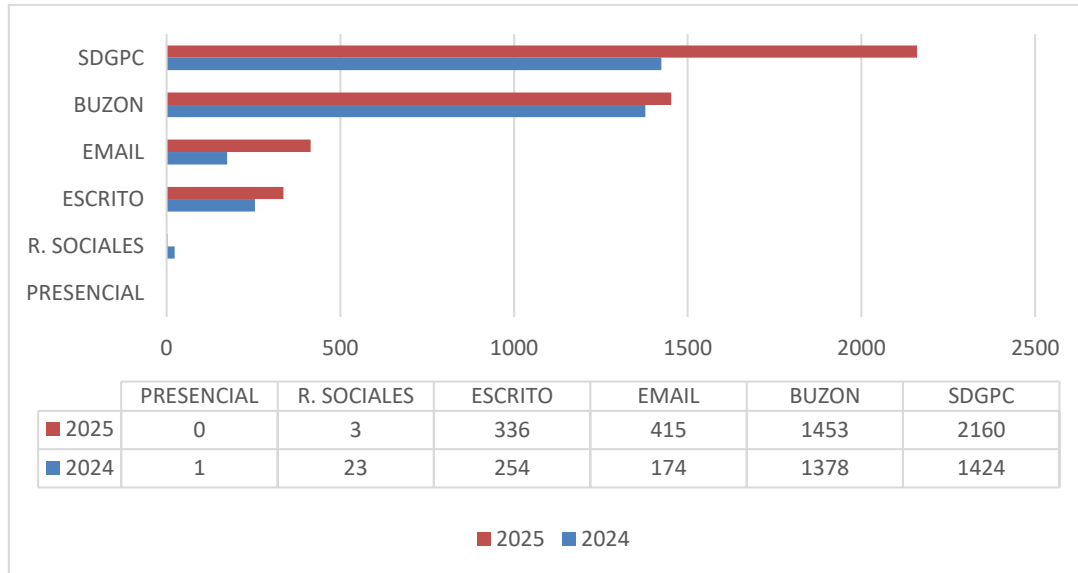
| TRÁMITES U OPAS DE LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD<br>SUR OCCIDENTE INSCRITOS EN SUIT |                                                             |                                          |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| No.                                                                                             | TRAMITE / OPA                                               | Número de PQR Recibidas por periodo 2025 |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |           |
|                                                                                                 |                                                             | Enero                                    | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 1                                                                                               | Asignación de Cita para la prestación de Servicios de Salud | 144                                      | 156     | 116   | 98    | 99   | 106   | 98    | 94     | 115        | 118     | 99        | 120       |
| 2                                                                                               | Certificado de Nacido Vivo                                  | 0                                        | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 3                                                                                               | Certificado de Defunción                                    | 0                                        | 0       | 0     | 0     | 3    | 1     | 2     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 4                                                                                               | Dispensación de medicamentos y Dispositivos médicos         | 1                                        | 1       | 0     | 0     | 0    | 2     | 1     | 1      | 2          | 0       | 0         | 0         |
| 5                                                                                               | Exámenes de laboratorio clínico                             | 0                                        | 0       | 0     | 2     | 0    | 2     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 6                                                                                               | Terapia                                                     | 0                                        | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 7                                                                                               | Radiología e Imágenes Diagnósticas                          | 0                                        | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 8                                                                                               | Atención Inicial de Urgencias                               | 0                                        | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 9                                                                                               | Historia Clínica (Entrega de copia)                         | 1                                        | 0       | 4     | 5     | 2    | 3     | 0     | 0      | 0          | 1       | 1         | 0         |
| 1                                                                                               | Concepto sanitario**                                        | 192                                      | 150     | 170   | 141   | 164  | 75    | 86    | 99     | 109        | 30      | 42        | 13        |
| 11                                                                                              | Vacunación Antirrábica de caninos y felinos**               | 0                                        | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 12                                                                                              | Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas | 0                                        | 2       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |
| 13                                                                                              | Banco de ideas de proyectos                                 | 0                                        | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

Se presentan los tramites registrados por la Subred durante la vigencia 2025, y los cuales son reportados de forma trimestral para la publicación en la página web de la Subred.

## 11. MEDIO DE RECEPCION PQRS COMPARATIVO 2024 – 2025

GRAFICA 17 MEDIO RECEPCIÓN IV TRIMESTRE 2024 – 2025



FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

TABLA 27 COMPARATIVO MEDIO RECEPCIÓN IV TRIMESTRE 2024 – 2025

| MEDIO RECEPCIÓN | 2024        | 2025        |
|-----------------|-------------|-------------|
| PRESENCIAL      | 1           | 0           |
| R. SOCIALES     | 23          | 3           |
| ESCRITO         | 254         | 336         |
| EMAIL           | 174         | 415         |
| BUZON           | 1378        | 1453        |
| SDGPC           | 1424        | 2160        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>3254</b> | <b>4367</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

Se evidencia que el aplicativo Bogotá Te escucha, para el año 2025 fue el mecanismo más utilizado para registrar los Requerimientos ciudadanos con 2160 registros aumentando en 736 frente al año 2024; en segundo lugar, está el Buzón de Sugerencias teniendo para el IV trimestre 2025: 75 requerimientos más que en el año 2024.

En tercer lugar, encontramos el uso del email, el cual aumento considerablemente en el año 2025 pasando de 174 manifestaciones en el 2024 a 415 en el año 2025 con 241 manifestaciones más.

El canal Escrito con 336 para el 2025, el cual aumento en 82 registros frente a 254 que se observa en el 2024.

El uso de redes sociales ubicado en quinto lugar disminuyó en 20 manifestaciones para el IV trimestre 2025 encontrando 3 registros; finalmente para el medio presencial no se recibieron peticiones en este trimestre a diferencia del año 2024 que se recibió 1 requerimiento por ese medio.

## 12. PETICIONES TRASLADADAS

**TABLA 28 REQUERIMIENTOS TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA**

| TRASLADO                | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| TRASLADO A OTRA ENTIDAD | 47      | 43        | 38        | 128   |

**TABLA 29 REQUERIMIENTOS TRASLADADOS INTERNOS A OFICINAS RESPONSABLES DEL BOGOTÁ  
TE ESCUCHA**

| TRASLADO                                                                                          | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL       | %           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL<br>GESTION PETICIONES CIUDADANAS A<br>CONTRATACION                  | 8          | 6          | 1          | 15          | 0.7%        |
| TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL<br>GESTION PETICIONES CIUDADANAS A<br>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1          |            |            | 1           | 0.2%        |
| TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL<br>GESTION PETICIONES CIUDADANAS A<br>JURIDICA                      | 16         | 4          | 6          | 26          | 1.5%        |
| TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL<br>GESTION PETICIONES CIUDADANAS A<br>SALUD PUBLICA                 | 528        | 532        | 488        | 1548        | 97%         |
| TRASLADO EN SISTEMA DISTRITAL<br>GESTION PETICIONES CIUDADANAS A<br>TALENTO HUMANO                | 3          | 1          | 2          | 6           | 0.6%        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                      | <b>556</b> | <b>543</b> | <b>497</b> | <b>1596</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Matriz de requerimientos 2024 – 2025

## 13. PQRS POR POBLACION PETICIONARIA CARACTERIZADA

**TABLA 30 PQRS POR POBLACION PETICIONARIA IV TRIMESTRE 2025**

| POBLACION                  | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL       |
|----------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| GENERAL                    | 379        | 341        | 307        | 1027        |
| ADULTO MAYOR               | 212        | 189        | 181        | 582         |
| MENOR DE EDAD              | 133        | 98         | 35         | 266         |
| PERSONA COND. DISCAPACIDAD | 57         | 35         | 32         | 124         |
| GESTANTE                   | 22         | 13         | 6          | 41          |
| LGTBI                      | 7          |            | 4          | 11          |
| DESPLAZADOS                | 3          | 5          | 1          | 9           |
| HABITANTE DE CALLE         | 2          | 2          | 4          | 8           |
| ETNIAS                     |            | 1          | 1          | 2           |
| <b>SUBTOTAL</b>            | <b>815</b> | <b>684</b> | <b>571</b> | <b>2070</b> |

|                                                                                                                                                 |     |     |     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|
| SIN DATO (Teniendo en cuenta que el peticionario no se identifica en algunas de las poblaciones descritas o no le interesa marcar la población) | 789 | 791 | 717 | 2297 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|

|              |             |             |             |             |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>1604</b> | <b>1475</b> | <b>1288</b> | <b>4367</b> |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|

FUENTE: Matriz de requerimientos 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 1.027 registros (49.6%), siguen el Adulto mayor con 582 registros y 28.1%, en tercer lugar, los menores de edad con 266 peticiones (12.8%), 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.

En cuarto lugar, está el grupo de personas en condición de discapacidad con 124 registros (5.9%) y se ubica en quinto el grupo poblacional Gestantes con 41 manifestaciones y un 1.9%.

#### 14. PQRS POR EPS

**TABLA 31 DISTRIBUCIÓN REQUERIMIENTOS POR EPS**

| EPS             | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL       |
|-----------------|------------|------------|------------|-------------|
| CAPITAL SALUD   | 683        | 566        | 480        | 1729        |
| FAMISANAR       | 66         | 67         | 51         | 184         |
| SANITAS         | 39         | 34         | 47         | 120         |
| COMPENSAR       | 24         | 19         | 16         | 59          |
| NUEVA EPS       | 21         | 16         | 22         | 59          |
| SALUD TOTAL     | 14         | 14         | 15         | 43          |
| COOSALUD        | 11         | 14         | 18         | 43          |
| SURA            | 4          | 7          | 11         | 22          |
| ASMET SALUD     | 3          | 3          | 6          | 12          |
| OTRO            | 11         | 11         | 11         | 33          |
| <b>SUBTOTAL</b> | <b>876</b> | <b>751</b> | <b>677</b> | <b>2304</b> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |     |     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|
| 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) | 728 | 724 | 611 | 2063 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|

|              |             |             |             |             |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>1604</b> | <b>1475</b> | <b>1288</b> | <b>4367</b> |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|

FUENTE: Matriz de requerimientos 2025

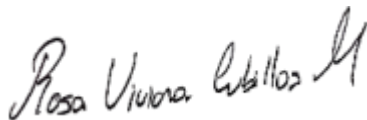
Teniendo en cuenta las PQRS recibidas en el proceso, se presenta los requerimientos ingresados en relación a la EPS del peticionario, como se evidencia en la tabla anterior la distribución para cada una de las EPS, principalmente tenemos para Capital Salud tiene el 75% del total de peticiones que ingresaron con 1729 registros, seguido de Famisanar con 184 y un porcentaje de 7.9%; EPS Sanitas con 120 registros representando un 5.2%, en cuarto lugar EPS Compensar con 59 registros al igual que la Nueva EPS representado en 2.5% de total del periodo.

## **15. PRINCIPALES LOGROS SUBPROCESO PQRS**

-  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 repuestas.
-  Se incluyo 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 90% frente a claridad, oportunidad y satisfacción evidenciado en los resultados de la teleauditoria 2025.
-  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”, el cual fue actualizado en octubre 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