INFORME GESTIÓN PQRSF TERCER TRIMESTRE DE 2026-SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Contenido

INTRODUCCIÓN....2
1. COMPORTAMIENTO PQRSF....3
1.1. *Comparativo PQRSF III TRIMESTRE POR VIGENCIA 2022-2023-2024-2025-2026*....3
1.2. *Tasa y participación de PQRSD 2022-2026*....6
1.3. *Total, de PQRSF III Trimestre por vigencias.*....8
1.4. Tipologías....10
1.4.1. *Reclamos III Trimestre 2026*....18
1.4.1.1. *Reclamos por centros de atención*....20
1.4.1.2. *Reclamos Por Proceso Afectado*....23
1.4.1.2.1. *Reclamos Servicio Ambulatorio*....26
1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios....33
1.4.2. *Quejas III Trimestre 2026*....35
1.4.2.1. *Quejas por servicios*....43
1.4.3. *Felicitaciones III Trimestre 2026*....46
1.4.3.1. *Felicitaciones por unidad de servicios.*....51
1.4.3.2. *Felicitaciones por servicio*....55
1.5. *Motivos o Causas de Barreras de Acceso*....57
1.6. Trámites y servicios....59
2. *GESTIÓN DE PQRSF*....64
2.2. *Peticiones Trasladadas*....68
2.3. *Tiempo promedio de respuestas por tipología.*....69
2.4. *La población prioritaria.*....70
2.5. *Total, PQRS por EAPB*....71
3. CONCLUSIONES....73

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el Subproceso de PQRS da cumplimiento al Decreto 371 de 2010 ARTICULO 3. El cual indica elaborar un informe estadístico mensual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; y de manera trimestral presentar la información consolidada.

El presente informe muestra los datos generales del número total de peticiones recibidas por los diferentes canales de comunicación en los meses de Julio, agosto y septiembre del 2026. y un comparativo entre las vigencias 2022-2023-2024-2025 y 2026 correspondiente al III trimestre con el fin de identificar las variaciones presentadas en el número y tipo de PQRS recibidas.

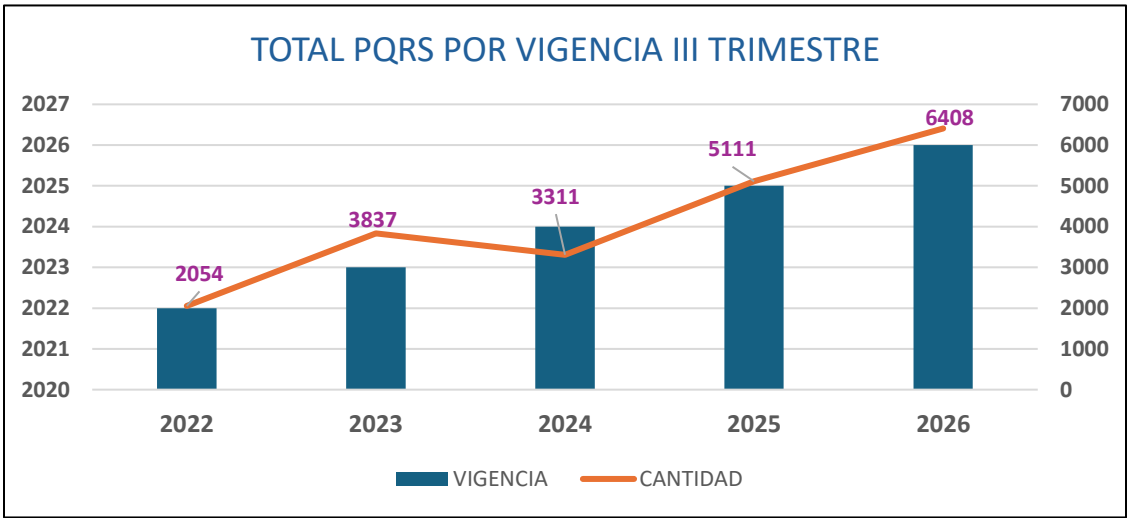
Igualmente, se presenta un comparativo 2025-2026, Del total de peticiones, mecanismos de escucha, y tipología. Además, se consolida lo correspondiente a las principales tipologías (reclamos, quejas y felicitaciones) discriminado en el periodo por unidad y por servicios involucrados para la vigencia 2026.



1. COMPORTAMIENTO PQRSF

1.1. *Comparativo PQRSF III TRIMESTRE POR VIGENCIA 2022-2023-2024-2025-2026*

Gráfica 1. Trazabilidad PQRSD-F 2022-2023-2024-2025-2026



Fuente: Matriz PQRS 2022-2023-2024-2025-2026

Durante comprendido del III trimestre vigencias 2022-2026 se evidencia una tendencia creciente en el volumen de PQRS, las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) registradas en el III trimestre presentan una tendencia creciente y sostenida, pasando de 2.054 casos en 2022 a 6.408 casos en 2026. Este comportamiento representa un incremento acumulado de 4.354 PQRS, equivalente a un crecimiento del 211,98% en los últimos cinco años.

Análisis de la Tendencia

Vigencia 2022

Se constituye como la línea base del análisis con 2.054 PQRS registradas. El comportamiento refleja la dinámica institucional posterior a la emergencia sanitaria y una estabilización gradual de la demanda de servicios de salud.

Vigencia 2023

Se evidencia el primer crecimiento significativo del período, alcanzando 3.837 PQRS, con un incremento de 86,8% respecto al año anterior. Este aumento puede estar asociado a:

- Mayor utilización de los servicios de salud.
- Incremento en la accesibilidad de los canales de recepción de PQRS.

- Fortalecimiento de la cultura de participación ciudadana.
- Mayor reconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

Vigencia 2024

Aunque se mantiene un volumen elevado de manifestaciones ciudadanas, se observa una reducción de 526 casos, equivalente al 13,7% frente a 2023, alcanzando 3.311 PQRS.

Esta disminución puede interpretarse como el resultado de acciones institucionales implementadas sobre causas recurrentes identificadas en vigencias anteriores, especialmente en aspectos relacionados con oportunidad, accesibilidad y atención al usuario.

Vigencia 2025

Se presenta nuevamente un incremento considerable hasta llegar a 5.111 PQRS, lo que representa un aumento del 54,4% frente a 2024.

Este comportamiento podría estar relacionado con:

- Incremento en la demanda de servicios especializados.
- Mayores expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios.
- Fortalecimiento de los mecanismos de reporte institucional.
- Incremento de las atenciones y contactos con la red de servicios.

Vigencia 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registra el valor más alto de toda la serie histórica con 6.408 PQRS, equivalente a un crecimiento del 25,4% frente a 2025.

Aunque el porcentaje de crecimiento es menor que el observado en períodos anteriores, el aumento absoluto de 1.297 casos continúa siendo significativo, consolidando una tendencia ascendente en la interacción de los usuarios con los canales de atención y participación ciudadana.

Interpretación

El incremento sostenido de PQRS no debe interpretarse únicamente como un indicador negativo de la prestación de los servicios; también puede reflejar:

- Mayor confianza de los usuarios en los mecanismos institucionales de atención.
- Mejor posicionamiento de los canales de participación ciudadana.
- Incremento de la capacidad institucional para captar y registrar las inconformidades de los usuarios.

- Mayor conocimiento por parte de la ciudadanía sobre sus derechos y mecanismos de reclamación.

No obstante, el crecimiento observado evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias orientadas a la mejora de la experiencia del usuario, especialmente en aquellos procesos que históricamente generan mayor volumen de manifestaciones ciudadanas.

Riesgos Institucionales Identificados

El comportamiento creciente de las PQRS puede generar impactos en:

- Incremento de los tiempos de gestión y respuesta.
- Mayor carga operativa para los equipos asistenciales y administrativos.
- Riesgo de incumplimiento de términos legales.
- Incremento de requerimientos por entes de control.
- Afectación de la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios.

Recomendaciones

- Fortalecer los análisis periódicos de causas de insatisfacción mediante metodologías de Pareto y tendencias.
- Implementar planes de mejora focalizados en los procesos que aportan el mayor número de PQRS.
- Intensificar las estrategias de humanización de la atención en todos los niveles de servicio.
- Fortalecer el seguimiento de las acciones correctivas implementadas por las áreas responsables.
- Consolidar tableros de control que permitan monitorear en tiempo real el comportamiento de las PQRS y su oportunidad de respuesta.
- Mantener acciones de capacitación permanente dirigidas al talento humano en atención al usuario y manejo de conflictos.

Conclusión

El análisis comparativo del III trimestre entre 2022 - 2026 evidencia una tendencia de crecimiento sostenido del 211,98% en el volumen de PQRS, alcanzando su punto máximo en 2026 con 6.408 registros. Este comportamiento refleja una mayor interacción de los usuarios con los mecanismos institucionales de participación y control social; sin embargo, también constituye una señal de alerta sobre la necesidad de fortalecer las acciones de mejoramiento relacionadas con oportunidad, calidad, accesibilidad y humanización de los servicios. Se recomienda mantener el monitoreo permanente de las causas más recurrentes y priorizar intervenciones sobre los procesos que generan mayor impacto en la percepción y satisfacción de los usuarios, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.

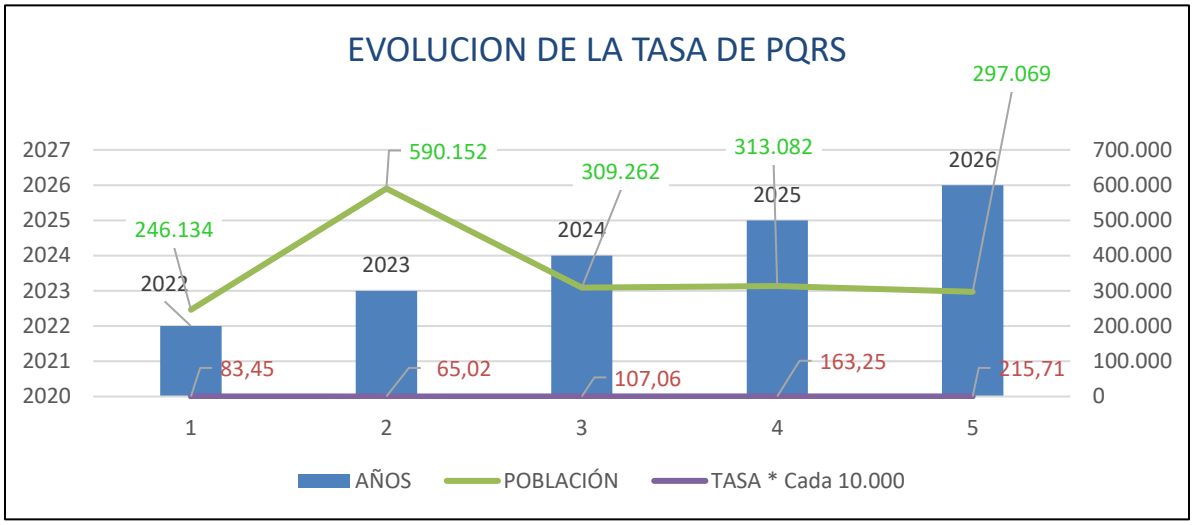
1.2. *Tasa y participación de PQRSD 2022-2026*

Tabla 1. Tasa por vigencia de las PQRSD-F 2022-2026

TASA POBLACION ATENDIDA POR VIGENCIA	2022 III TRIMESTRE	2023 III TRIMESTRE	2024 III TRIMESTRE	2025 III TRIMESTRE	2026 III TRIMESTRE
PQRSF	2.054	3.837	3.311	5.111	6.408
POBLACIÓN	246.134	590.152	309.262	313.082	297.069
TASA * Cada 10.000	83,45	65,02	107,06	163,25	215,71

Fuente: Reporte MATRIZ PQRS III TRIMESTRE 2022-2026

Gráfica 2. Comportamiento Comparativo de la población atendida y Tasa por PQRSD-F 2022-2026



Fuente: Reporte Matriz PQRS III TRIMESTRE 2022-2026

El análisis de la tasa de PQRS por cada 10.000 usuarios atendidos permite evaluar el comportamiento de las manifestaciones ciudadanas en relación con el volumen de atención prestado por la Subred, proporcionando una visión más precisa del nivel de inconformidad y requerimientos de los usuarios que el análisis basado únicamente en cantidades absolutas.

Análisis

Durante el III trimestre de 2022 se registró una tasa de 83,45 PQRS por cada 10.000 usuarios atendidos, constituyéndose como punto de referencia para el análisis histórico.

En 2023, pese a que las PQRS aumentaron significativamente hasta 3.837 registros, la población atendida presentó un crecimiento excepcional alcanzando 590.152 usuarios. Como resultado, la tasa disminuyó a 65,02 PQRS por cada 10.000 atenciones, siendo la más baja del período analizado. Este comportamiento sugiere que el incremento de las manifestaciones ciudadanas fue proporcionalmente menor al incremento de la actividad asistencial, reflejando una capacidad institucional favorable para absorber la demanda de servicios sin afectar de

manera significativa la percepción de los usuarios.

Para 2024 se observa un cambio de tendencia. Aunque el número de PQRS disminuyó frente a 2023, la reducción de la población atendida generó un incremento de la tasa a 107,06 PQRS por cada 10.000 usuarios, lo que representa un aumento del 64,7% respecto al año anterior. Este comportamiento indica una mayor frecuencia relativa de manifestaciones ciudadanas frente al volumen de atención prestado.

Durante 2025 la tasa alcanzó 163,25 PQRS por cada 10.000 usuarios atendidos, evidenciando un incremento del 52,5% respecto a 2024. El comportamiento estuvo impulsado principalmente por el aumento de las PQRS, mientras que la población atendida permaneció relativamente estable. Esta situación refleja una mayor presión sobre los procesos asistenciales y administrativos, así como mayores expectativas de los usuarios respecto a la oportunidad y calidad de los servicios.

Finalmente, para 2026 se registra la tasa más alta de toda la serie con 215,71 PQRS por cada 10.000 usuarios atendidos, representando un incremento del 32,1% frente a 2025 y del 158,5% respecto a 2022. Aunque la población atendida disminuyó en comparación con vigencias anteriores, el crecimiento sostenido de las PQRS generó un aumento considerable en la frecuencia relativa de las manifestaciones ciudadanas.

Tendencias relevantes

La tasa más baja se presentó en 2023 con 65,02 PQRS por cada 10.000 usuarios.
La tasa más alta se registró en 2026 con 215,71 PQRS por cada 10.000 usuarios.

Entre 2022 y 2026 la tasa aumentó en 132,26 puntos, equivalente a un crecimiento del 158,5%. Desde 2024 se evidencia una tendencia ascendente sostenida que se mantiene durante tres vigencias consecutivas.

El crecimiento de las PQRS ha sido superior al comportamiento de la población atendida, lo que indica un aumento progresivo en la frecuencia de las manifestaciones ciudadanas.
Análisis Gerencial

El comportamiento de la tasa de PQRS evidencia que el aumento observado en los últimos años no se explica exclusivamente por una mayor cantidad de usuarios atendidos, sino también por una mayor frecuencia de inconformidades, solicitudes y requerimientos por parte de la ciudadanía. El incremento sostenido desde 2024 alerta sobre la necesidad de fortalecer las acciones institucionales orientadas a mejorar la experiencia del usuario, especialmente en aspectos relacionados con accesibilidad, oportunidad de asignación, continuidad de los tratamientos, información suministrada al paciente y humanización de la atención.

Asimismo, el resultado de 2026 refleja que por cada 10.000 usuarios atendidos se generaron aproximadamente 216 PQRS, indicador que requiere monitoreo permanente para identificar causas estructurales y focalizar los planes de mejora en los servicios y procesos que aportan la mayor cantidad de manifestaciones ciudadanas.

Conclusión

El análisis histórico muestra que, aunque la prestación de servicios ha mantenido altos volúmenes de atención, la tasa de PQRS presenta una tendencia creciente desde 2024, alcanzando en 2026 su valor más alto del período evaluado. Este comportamiento sugiere un incremento en la frecuencia relativa de los requerimientos ciudadanos y constituye una oportunidad para fortalecer las estrategias institucionales de mejoramiento continuo, gestión de la experiencia del usuario y prevención de las causas recurrentes de insatisfacción, con el propósito de mejorar la percepción de calidad y la satisfacción de la población atendida.

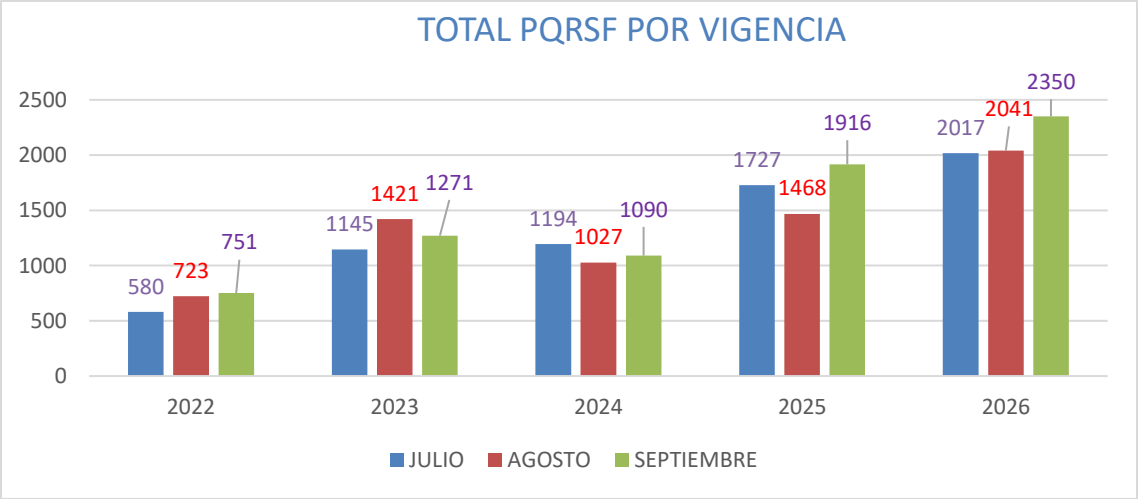
1.3. *Total, de PQRSF III Trimestre por vigencias.*

Tabla 2. Comparativo PQRSD-F III Trimestre 2022-2023-2024-2025-2026

III TRIMESTRE	2022	2023	2024	2025	2026
JULIO	580	1145	1194	1727	2017
AGOSTO	723	1421	1027	1468	2041
SEPTIEMBRE	751	1271	1090	1916	2350
TOTAL	**2.054**	**3.837**	**3.311**	**5.111**	**6.408**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Gráfica 3. Comparativo PQRSF III Trimestre 2022-2023- 2024-2025-2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2022-2023-2024-2025-2026

Comportamiento III Trimestre 2022-2026

Durante el III trimestre de las vigencias 2022 a 2026, la Subred Sur Occidente evidencia un comportamiento creciente en la recepción de PQRSD, pasando de 2.054 casos en 2022 a 6.408 en 2026, lo que representa un incremento acumulado de 211,9%. Esta tendencia refleja una mayor interacción de los usuarios con los mecanismos institucionales de participación y control social, así como un aumento progresivo de las expectativas frente a la prestación de los servicios de salud.

Análisis por vigencia

En 2022 se registraron 2.054 PQRSD, distribuidas de manera relativamente homogénea entre julio (580), agosto (723) y septiembre (751), evidenciando un incremento gradual.

Para 2023, las PQRSD aumentaron significativamente hasta alcanzar 3.837 registros, con un crecimiento del 86,8% respecto a 2022. El mes de agosto concentró el mayor volumen de casos con 1.421 registros, seguido de septiembre con 1.271, situación que podría estar relacionada con un incremento en la demanda de servicios y una mayor utilización de los canales de atención.

En 2024 se observó una reducción del 13,7%, alcanzando 3.311 PQRSD. Aunque disminuyó el total trimestral, los tres meses mantuvieron cifras superiores a las registradas en 2022, lo que evidencia que el volumen de manifestaciones ciudadanas continuó siendo elevado. Este comportamiento podría asociarse a acciones de mejoramiento implementadas por la institución sobre las principales causas de reclamación.

Durante 2025 se presentó un nuevo incremento significativo, registrándose 5.111 PQRSD, equivalente a un crecimiento del 54,4% frente a 2024. El comportamiento fue impulsado principalmente por septiembre, que alcanzó 1.916 registros, consolidándose como el mes con mayor número de manifestaciones ciudadanas de la vigencia.

Finalmente, en 2026 se alcanzó el valor más alto de toda la serie histórica con 6.408 PQRSD, superando en 1.297 registros el resultado de 2025. Los tres meses presentaron cifras superiores a 2.000 casos, destacándose septiembre con 2.350 PQRSD, lo que representa el nivel más alto registrado durante el período evaluado.

Comportamiento mensual

El análisis mensual muestra una tendencia creciente particularmente en los meses de cierre de trimestre:

Julio pasó de 580 PQRSD en 2022 a 2.017 en 2026, aumentando un 247,8%.
Agosto pasó de 723 a 2.041 PQRSD, con un incremento de 182,3%.
Septiembre pasó de 751 a 2.350 PQRSD, representando un crecimiento de 212,9%.

De manera recurrente, septiembre se constituye como el mes de mayor recepción de PQRSD en las vigencias más recientes, concentrando el 36,7% del total trimestral de 2026, comportamiento que requiere especial seguimiento para identificar factores asociados a la prestación de servicios, oportunidad en la atención o incremento de la demanda asistencial.

Interpretación

La tendencia observada evidencia que el crecimiento de las PQRSD ha sido sostenido durante los últimos cinco años, especialmente desde 2024. Este comportamiento puede estar relacionado con varios factores institucionales y externos, entre ellos:

Si bien el aumento de las PQRSD refleja una mayor capacidad institucional para captar las manifestaciones ciudadanas, también constituye una alerta sobre la necesidad de fortalecer los procesos que generan mayor insatisfacción y que impactan directamente la experiencia del usuario.

1.4. **Tipologías**

Tabla 3. Tipología de solicitudes ciudadanas

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES		TIEMPOS LEY 1755 DE 2015
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones	**30 días**
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	**10 días**
SOLICITUD DE COPIA	Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias	**10 días**
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una situación-presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	**15 días**
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa	**15 días**
QUEJA	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público	**15 días**
RECLAMO	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.	**15 días**
SUGERENCIA	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública	**15 días**
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano (s) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio	**15 días**
DENUNCIA	Es una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.	**15 días**

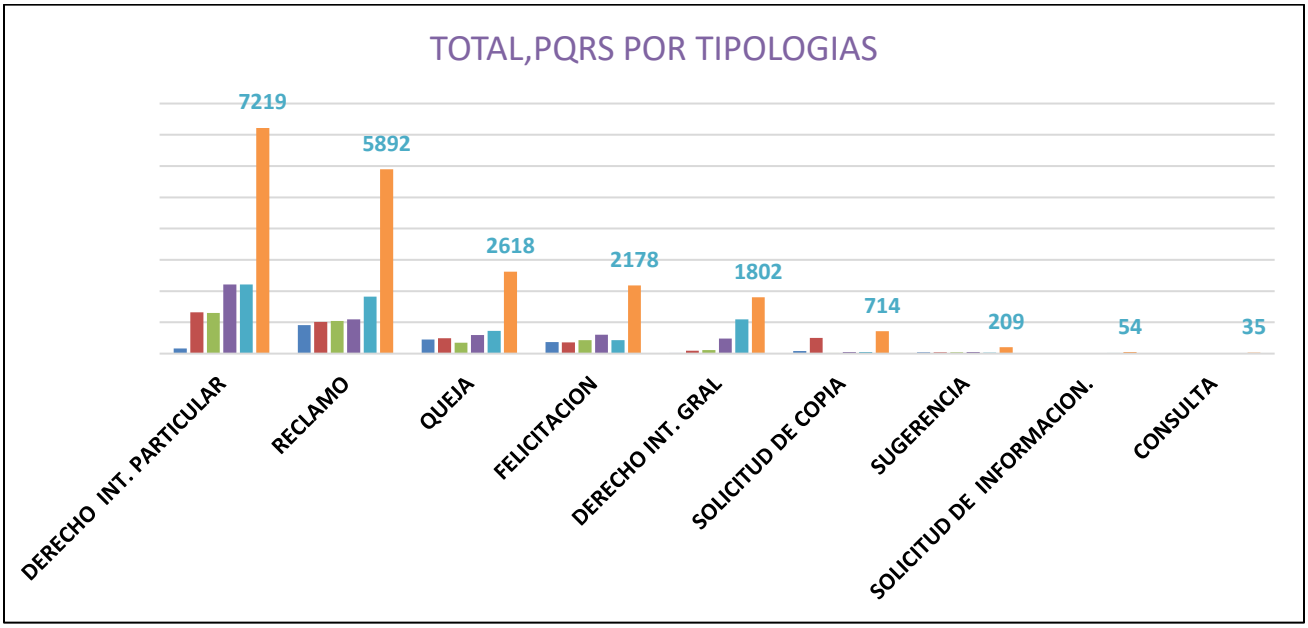
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. 2026

Tabla 4. Total, de PQRSD-F por tipología III Trimestres 2022-2023-2024-2025-2026

TIPOLOGIA	III TRIM. 2022	III TRIM. 2023	III TRIM. 2024	III TRIM. 2025	III TRIM. 2026	CANTIDAD
DERECHO INTERES PARTICULAR	167	1320	1302	2216	2214	7219
RECLAMO	912	1017	1041	1100	1822	5892
QUEJA	456	490	351	592	729	2618
FELICITACION	368	356	427	600	427	2178
DERECHO INTERES GENERAL	17	90	118	479	1098	1802
SOLICITUD DE COPIA	81	507	19	52	55	714
SUGERENCIA	40	42	40	52	35	209
SOLICITUD DE INFORMACION.	9	8	4	11	22	54
CONSULTA	4	7	9	9	6	35
TOTAL	**2054**	**3837**	**3311**	**5111**	**6408**	**20721**

Fuente: Matriz PQRS 2026

Gráfica 4. Total, de PQRSF por Tipología III Trimestre vigencias 2022-2023-2024-2025-2026



Fuente: Matriz PQRS 2026

Análisis de la Tipología de PQRSD-III Trimestre 2022-2026

Durante el período 2022-2026 se gestionaron 20.721 PQRSD, evidenciando un crecimiento progresivo de las manifestaciones ciudadanas. El análisis por tipología permite identificar las principales formas de interacción de los usuarios con la entidad y establecer tendencias para la toma de decisiones institucionales.

Análisis de las principales tipologías

1. **Derecho de Interés Particular**

Con 7.219 casos, esta tipología representa el 34,8% del total de las manifestaciones ciudadanas, consolidándose como el principal mecanismo utilizado por los usuarios para presentar solicitudes relacionadas con situaciones individuales.
Se evidencia un crecimiento importante al pasar de 167 casos en 2022 a 2.214 en 2026, reflejando una mayor utilización de los mecanismos formales de participación y una creciente necesidad de gestión de requerimientos particulares asociados a la prestación de servicios de salud.

2. **Reclamos**

Los reclamos constituyen la segunda tipología más frecuente con 5.892 registros (28,4%).
A lo largo del período presentan una tendencia creciente, pasando de 912 registros en 2022 a 1.822 en 2026, lo que evidencia un incremento del 99,8%.
Este comportamiento refleja la persistencia de situaciones relacionadas con insatisfacción frente a la prestación de los servicios, oportunidad de atención, accesibilidad, autorizaciones, programación de citas y demás factores que impactan la experiencia del usuario.

3. **Quejas**

Las quejas acumuladas ascienden a 2.618 casos, representando el 12,6% del total.
Después de una disminución observada en 2024, esta tipología muestra nuevamente una tendencia ascendente hasta alcanzar 729 casos en 2026, lo que puede estar asociado a aspectos relacionados con la atención brindada, calidad percibida del servicio y procesos administrativos.

4. **Felicitaciones**

Las felicitaciones registran 2.178 manifestaciones, correspondientes al 10,5% del total.
Esta cifra refleja el reconocimiento positivo por parte de los usuarios hacia el talento humano y los servicios prestados por la institución. Aunque en 2025 se registra el mayor volumen con 600 felicitaciones, durante 2026 se observa una disminución a 427 casos, comportamiento que debe monitorearse para fortalecer las experiencias favorables de los usuarios.

5. **Derecho de Interés General**

Durante el período analizado se registraron 1.802 Derechos de Interés General, equivalentes al 8,7% del total de PQRSD. Esta tipología presentó el crecimiento más significativo de la serie histórica, pasando de 17 casos en 2022 a 1.098 en 2026, lo que evidencia un mayor interés de la ciudadanía en asuntos colectivos relacionados con la gestión institucional, acceso a servicios, programas de salud y temas de interés comunitario. Este comportamiento refleja una participación ciudadana más activa y una mayor utilización de los mecanismos de interlocución con la entidad.

6. Solicitud de Copia

Las Solicitudes de Copia alcanzaron 714 registros, correspondientes al 3,4% del total de PQRSD. Se observa un comportamiento atípico en 2023, cuando se presentaron 507 solicitudes, representando el 71% del total acumulado de esta tipología. Posteriormente, las cifras disminuyen considerablemente, lo cual podría estar asociado al fortalecimiento de los mecanismos digitales para la consulta y entrega de información clínica y administrativa, facilitando el acceso directo de los usuarios a la documentación requerida.

7. Sugerencias

Las Sugerencias registraron 209 casos, representando apenas el 1,0% del total de manifestaciones ciudadanas. Su comportamiento se mantiene relativamente estable durante las cinco vigencias analizadas, con registros entre 35 y 52 casos por año. Aunque su participación es baja, esta tipología constituye una importante fuente de información para identificar oportunidades de mejora propuestas directamente por los usuarios y fortalecer la cultura de mejoramiento continuo dentro de la organización.

8. Solicitudes de Información

Las Solicitudes de Información acumularon 54 casos, equivalentes al 0,3% del total de PQRSD. La baja participación de esta tipología puede indicar que los usuarios encuentran la información institucional a través de otros mecanismos de consulta o que las necesidades informativas son canalizadas mediante otras modalidades de petición. No obstante, durante 2026 se evidencia un aumento respecto a vigencias anteriores, alcanzando 22 casos.

9. Consultas

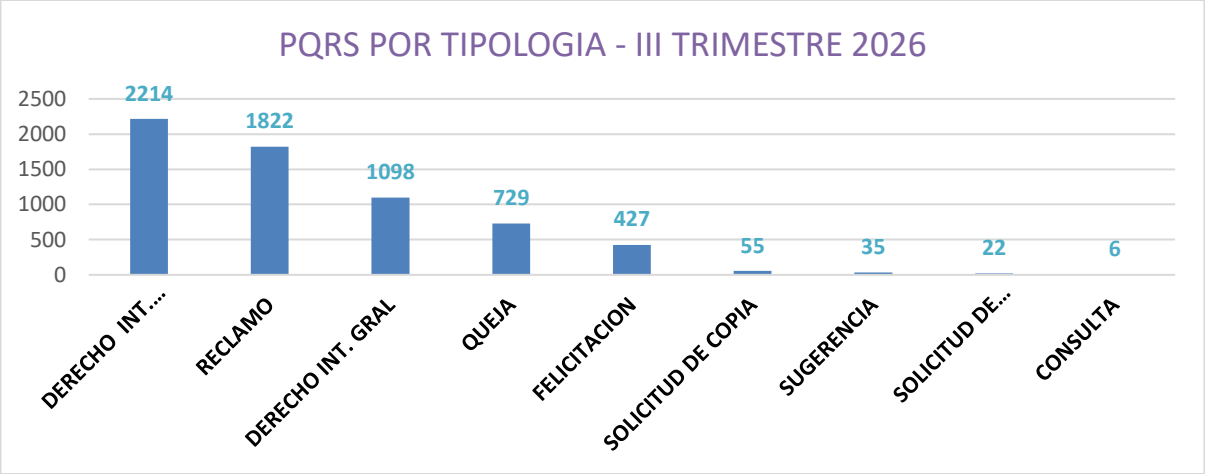
Las Consultas representan la tipología con menor participación dentro del período analizado, con 35 registros (0,2%). Su comportamiento ha permanecido estable, con fluctuaciones mínimas entre las diferentes vigencias. Esta situación evidencia que los usuarios utilizan principalmente los canales institucionales para formular solicitudes concretas o expresar inconformidades, más que para realizar consultas generales sobre los servicios o procesos de la entidad.

Tabla 5. Total, de PQRSD-F por Tipología III Trimestre-2026

TIPOLOGIA	III TRIMESTRE
DERECHO INTERES PARTICULAR	2214
RECLAMO	1822
DERECHO INTERES GENERAL	1098
QUEJA	729
FELICITACION	427
SOLICITUD DE COPIA	55
SUGERENCIA	35
SOLICITUD DE INFORMACION.	22
CONSULTA	6
TOTAL	**6408**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Gráfica 5. Total, de PQRSF por Tipología III Trimestre 2026



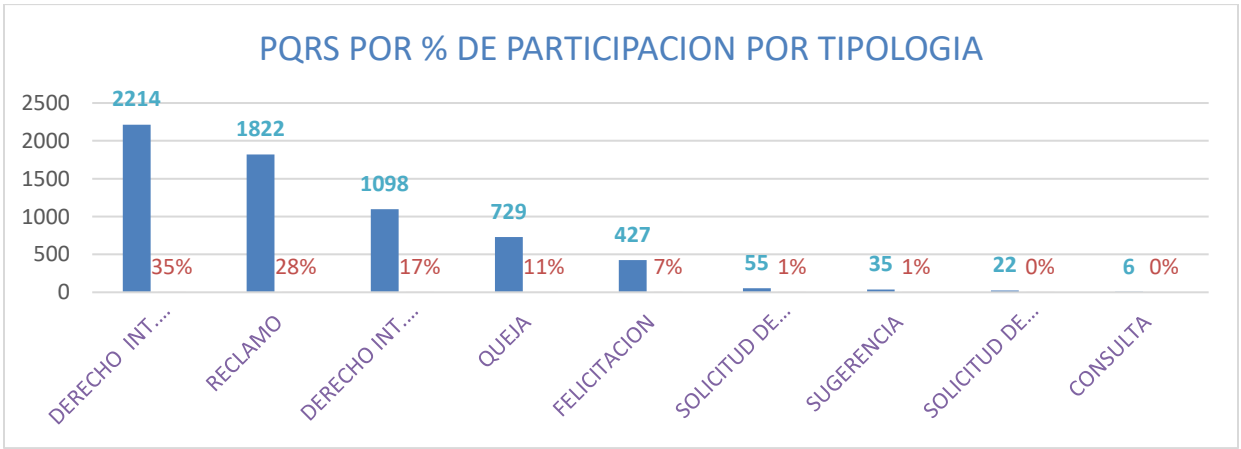
Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Tabla 6. Porcentaje de participación por Tipología en el III Trimestre 2026

TIPOLOGIA	III TRIMESTRE	% PARTICIPAION
DERECHO INTERES. PARTICULAR	2214	35%
RECLAMO	1822	28%
DERECHO INTERES GENERAL	1098	17%
QUEJA	729	11%
FELICITACION	427	7%
SOLICITUD DE COPIA	55	1%
SUGERENCIA	35	1%
SOLICITUD DE INFORMACION.	22	0%
CONSULTA	6	0%
TOTAL	**6408**	**100%**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Gráfica 6. Porcentaje de Participación por Tipología en el III Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se recibieron 6.408 PQRSD, observándose una alta concentración de las manifestaciones ciudadanas en tres tipologías principales: Derechos de Interés Particular (35%), Reclamos (28%) y Derechos de Interés General (17%), las cuales acumulan el 80% del total de los requerimientos recibidos.

1. Derechos de Interés Particular

Con 2.214 casos (35%), esta tipología se consolida como la de mayor participación dentro del trimestre. Su comportamiento evidencia que los usuarios utilizan principalmente los canales institucionales para presentar solicitudes relacionadas con situaciones individuales, requerimientos específicos y garantía de acceso a los servicios de salud. La alta participación de esta categoría refleja un incremento en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y una mayor demanda de respuestas institucionales oportunas.

2. Reclamos

Los 1.822 reclamos (28%) constituyen la segunda tipología más representativa. Este resultado evidencia que una proporción importante de las manifestaciones ciudadanas continúa asociada a inconformidades frente a la prestación de los servicios de salud, especialmente en aspectos relacionados con oportunidad en la atención, acceso a consultas especializadas, procedimientos, autorizaciones y trámites administrativos. La magnitud de esta tipología demanda la implementación y seguimiento permanente de acciones de mejora orientadas a reducir las causas recurrentes de insatisfacción.

3. Derechos de Interés General

Con 1.098 registros (17%), esta tipología presenta una participación significativa dentro del total de PQRSD. Su comportamiento evidencia una ciudadanía más activa e interesada en asuntos colectivos relacionados con la prestación de los servicios, programas institucionales y temas de interés comunitario. El incremento de estas solicitudes refleja el fortalecimiento de los mecanismos de participación social y control ciudadano.

4. Quejas

Las 729 quejas (11%) representan la cuarta tipología más frecuente. Estas manifestaciones suelen asociarse a situaciones relacionadas con la calidad percibida de la atención, comportamientos del personal, aspectos administrativos y dificultades durante la prestación de los servicios. Aunque su participación es menor que la de los reclamos, continúan siendo un insumo importante para identificar oportunidades de fortalecimiento en la experiencia del usuario.

5. Felicitaciones

Durante el trimestre se registraron 427 felicitaciones (7%), resultado que evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la labor desarrollada por los equipos asistenciales y administrativos de la Subred. Estas manifestaciones constituyen una fortaleza institucional y

reflejan experiencias positivas que deben mantenerse y replicarse en los diferentes servicios.

6. Otras Tipologías

Las demás categorías presentan una participación marginal dentro del total de las PQRSD:

- Solicitud de Copia: 55 casos (1%).
- Sugerencias: 35 casos (1%).
- Solicitud de Información: 22 casos (0,3%).
- Consultas: 6 casos (0,1%).

Aunque su volumen es reducido, estas tipologías contribuyen al fortalecimiento de los procesos de transparencia, acceso a la información y mejoramiento continuo, permitiendo identificar necesidades específicas de los usuarios y oportunidades de optimización institucional.

Conclusión

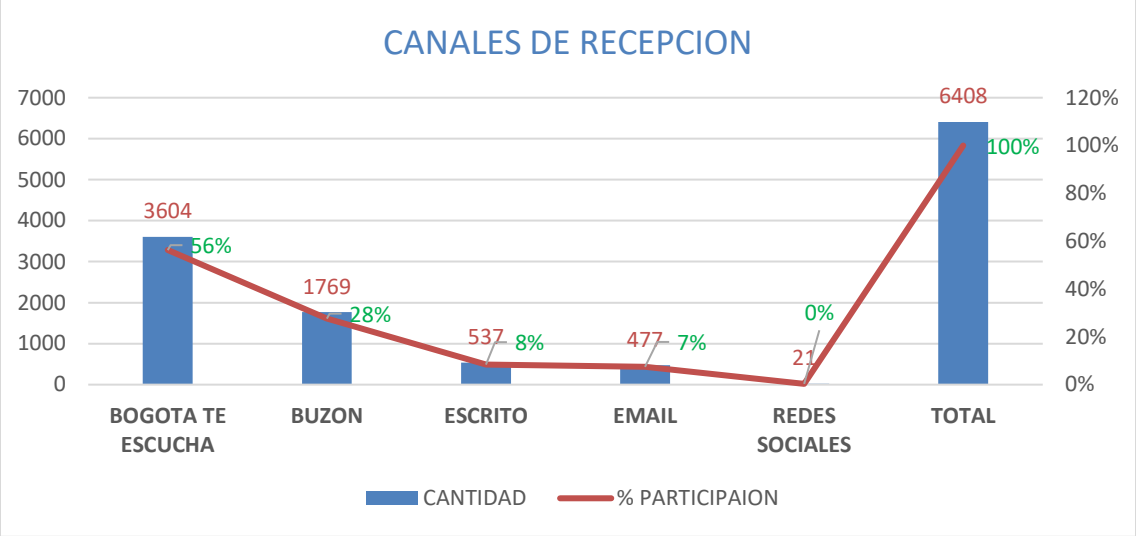
El análisis del III trimestre de 2026 evidencia que las manifestaciones ciudadanas se concentran principalmente en los Derechos de Interés Particular, Reclamos y Derechos de Interés General, los cuales representan ocho de cada diez requerimientos recibidos. Este comportamiento muestra una ciudadanía cada vez más participativa y demandante de respuestas oportunas frente a sus necesidades en salud. Si bien las felicitaciones reflejan una percepción favorable de algunos servicios, la proporción de reclamos y quejas indica la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a mejorar la oportunidad, accesibilidad, calidad y humanización de la atención, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios y disminuir las causas recurrentes de inconformidad.

Tabla 7. Porcentaje de participación Canales de recepción III Trimestre-2026

CANALES DE RECEPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CANTIDAD	% PARTICIPACION
BOGOTA TE ESCUCHA	1126	1168	1310	3604	56%
BUZON	552	541	676	1769	28%
ESCRITO	141	164	232	537	8%
EMAIL	190	164	123	477	7%
REDES SOCIALES	8	4	9	21	0%
TOTAL	**2017**	**2041**	**2350**	**6408**	**100%**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Gráfica 7. Comportamiento de los canales de Recepción de PQRS III Trimestre-2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Análisis Gerencial de los Canales de Recepción de PQRSD-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se recibieron 6.408 PQRSD, evidenciando una marcada concentración de las manifestaciones ciudadanas en los canales institucionales de atención directa al usuario.

El análisis permite identificar las preferencias de los usuarios para presentar sus solicitudes, reclamos, peticiones y demás requerimientos.

Comportamiento de los canales

1. **Bogotá Te Escucha**

El canal Bogotá Te Escucha concentra 3.604 PQRSD, equivalente al 56% del total recibido, consolidándose como el principal mecanismo de recepción de manifestaciones ciudadanas.
Este comportamiento demuestra el posicionamiento de la plataforma distrital como la principal herramienta utilizada por los usuarios para tramitar sus peticiones, reclamos y solicitudes, garantizando trazabilidad, seguimiento y respuesta dentro de los términos establecidos. La alta participación de este canal evidencia además el fortalecimiento de la estrategia de Gobierno Abierto y acceso de la ciudadanía a mecanismos digitales de atención.

2. **Buzón de Sugerencias**

El canal de Buzón registró 1.769 casos, correspondientes al 28% del total de PQRSD.
Su importante participación refleja que una proporción significativa de usuarios continúa utilizando mecanismos presenciales disponibles en las unidades de atención para presentar sus manifestaciones. Este comportamiento evidencia la necesidad de mantener estrategias de

difusión, revisión y gestión permanente de los buzones institucionales.

3. Comunicaciones Escritas

Las solicitudes recibidas por medio de documentos escritos alcanzaron 537 registros, representando el 8% de las PQRSD.
La utilización de este canal demuestra que algunos ciudadanos continúan prefiriendo los mecanismos tradicionales para la radicación formal de requerimientos, especialmente en casos relacionados con peticiones de carácter particular o solicitudes que requieren la presentación de soportes documentales.

4. Correo Electrónico

El canal de correo electrónico registró 477 casos, correspondientes al 7% del total.
Su participación evidencia que continúa siendo una herramienta importante para facilitar la comunicación entre los usuarios y la institución, dada su accesibilidad y facilidad para adjuntar documentos o evidencias que respaldan las solicitudes.

5. Redes Sociales

A través de redes sociales se recibieron únicamente 21 manifestaciones, representando menos del 1% del total. Aunque este canal presenta una participación limitada, constituye un mecanismo complementario de interacción ciudadana que permite identificar oportunamente situaciones que pueden requerir acompañamiento o direccionamiento hacia los canales oficiales de atención.

Análisis

Los resultados muestran una clara preferencia de los usuarios por los canales institucionales formalmente establecidos, especialmente Bogotá Te Escucha y los buzones físicos, que concentran el 84% de todas las PQRSD recibidas durante el trimestre.

La predominancia de Bogotá Te Escucha evidencia una transformación gradual hacia canales digitales, permitiendo una gestión más eficiente, trazable y transparente de los requerimientos ciudadanos. No obstante, la alta utilización de los buzones físicos demuestra que aún persiste

1.4.1. *Reclamos III Trimestre 2026*

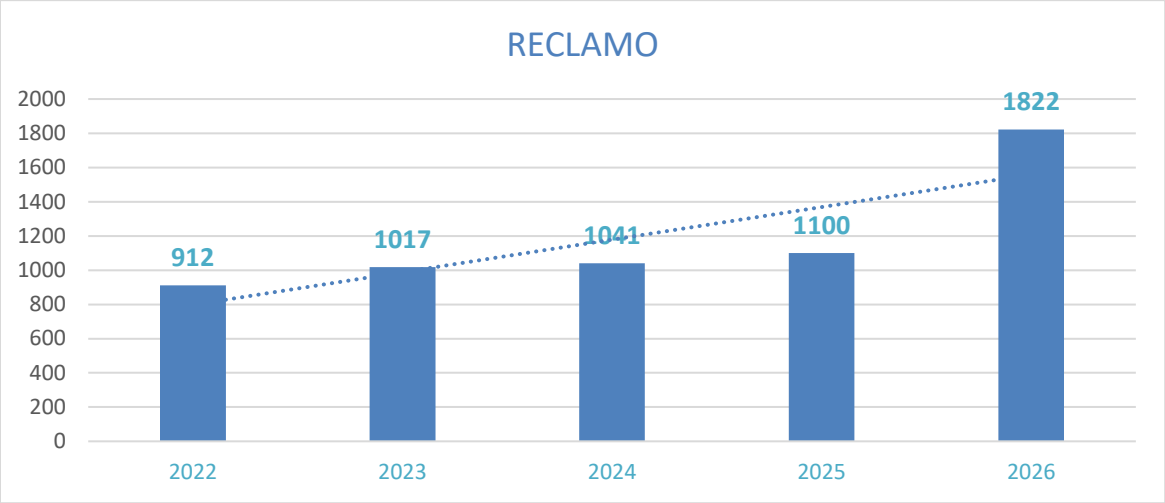
Para el Tercer trimestre se recibieron 1.822 Reclamos los cuales corresponden al 28 % del total de PQRSD-F en el periodo reportado.

Tabla 8. Comparativo Reclamos III Trimestre vigencias 2022-2023-2024-2025-2026

RECLAMOS						
TIPOLOGIA	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**	**CANTIDAD**
RECLAMO	912	1017	1041	1100	1822	5892

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Gráfica 8. Comparativo Reclamos III Trimestre 2022-2023-2024-2025-2026



Fuente: Matriz PQRS 2022-2023-2024-2025–2026

Reclamos-III Trimestre 2022-2026

Durante el período comprendido entre 2022 y 2026 se evidencia una tendencia creciente y sostenida en los reclamos presentados por los usuarios, pasando de 912 casos en 2022 a 1.822 casos en 2026, lo que representa un incremento acumulado de 910 reclamos, equivalente al 99,8%.

Comportamiento de la tendencia

Entre 2022 y 2025 los reclamos mantuvieron una tendencia ascendente moderada y relativamente estable, con incrementos graduales que oscilaron entre el 2% y el 12% anual. Este comportamiento evidencia la persistencia de factores asociados a la inconformidad de los usuarios frente a la prestación de los servicios.

Sin embargo, el comportamiento más relevante se presenta en 2026, cuando los reclamos aumentan de 1.100 a 1.822 casos, registrando un incremento de 722 casos adicionales respecto al año anterior. Este crecimiento representa más de la mitad del aumento total observado durante todo el período analizado.

Interpretación de los resultados

El crecimiento sostenido de los reclamos indica que continúan existiendo situaciones que afectan la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios. Este comportamiento suele estar asociado a factores como:

Oportunidad en la asignación de citas médicas y especializadas

- Tiempos de espera para procedimientos y consultas.
- Accesibilidad a servicios diagnósticos y terapéuticos.

- Autorizaciones y remisiones.
- Procesos administrativos y de referencia-contrarreferencia.
- Continuidad en la atención y disponibilidad de servicios.

El incremento observado en 2026 constituye una señal de alerta institucional, ya que los reclamos representan la manifestación formal de insatisfacción del usuario frente a situaciones que considera afectan su acceso o calidad de atención.

Análisis

Los reclamos constituyen la segunda tipología más frecuente de PQRSD durante el III trimestre de 2026, con una participación del 28% del total de los requerimientos recibidos, siendo superados únicamente por los Derechos de Interés Particular.

La tendencia creciente observada en la serie histórica sugiere la necesidad de fortalecer el análisis de causas recurrentes, especialmente aquellas relacionadas con barreras de acceso y oportunidad en la prestación de los servicios. Asimismo, resulta fundamental realizar seguimiento periódico a los servicios y procesos que concentran el mayor volumen de reclamos, con el propósito de implementar acciones de mejora focalizadas y evaluar su efectividad.

1.4.1.1. *Reclamos por centros de atención*

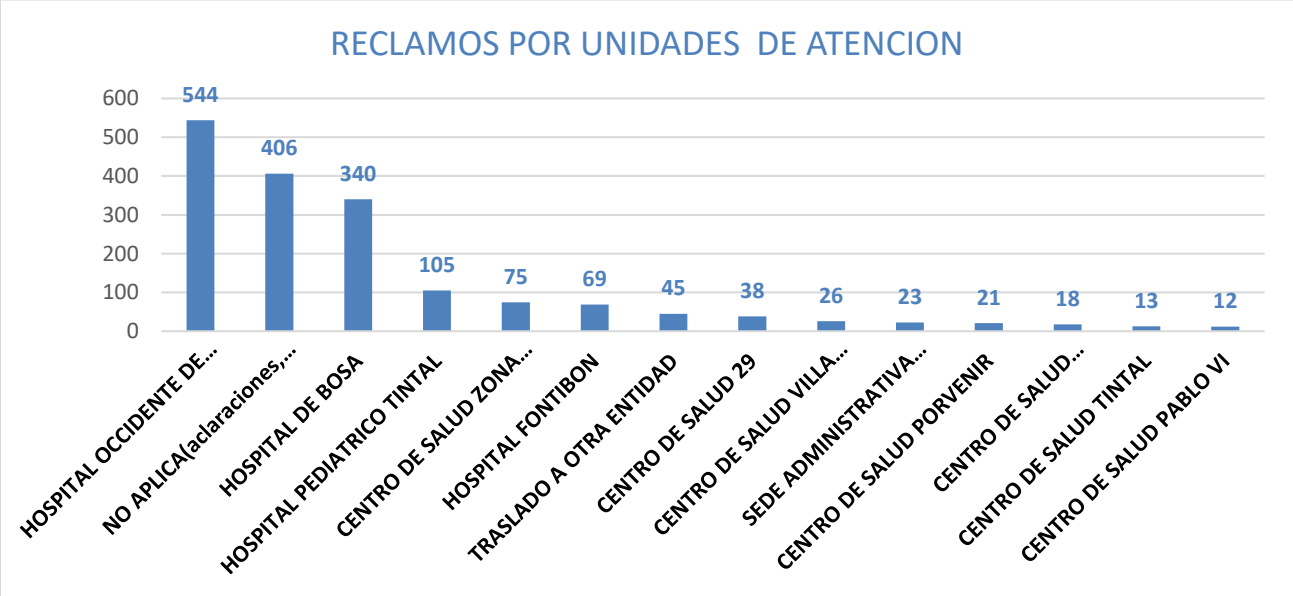
Tabla 9. Total, Reclamos por unidad de servicios de salud III Trimestre 2026

RECLAMOS POR UNIDAD DE ATENCION				
UNIDAD DE ATENCION	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	180	183	181	544
NO APLICA (aclaraciones, traslados, ampliaciones)	114	140	152	406
HOSPITAL DE BOSA	88	99	153	340
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	33	35	39	105
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	24	27	24	75
HOSPITAL FONTIBON	18	23	28	69
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	5	14	26	45
CENTRO DE SALUD 29	8	13	17	38
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	2	12	12	26
SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)	5	10	8	23
CENTRO DE SALUD PORVENIR	6	6	9	21
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	9	3	6	18
CENTRO DE SALUD TINTAL	4	2	7	13
CENTRO DE SALUD PABLO VI	3	4	5	12
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	5	1	3	9
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	1	4	4	9
CENTRO DE SALUD MEXICANA	6	1	2	9

CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL	3	3	2	8
CENTRO DE SALUD ESTACION	1	2	4	7
CENTRO DE SALUD OLARTE	1	3	1	5
ALCALA MUZU	2	1	1	4
CENTRO DE SALUD CARVAJAL	0	1	3	4
CENTRO DE SALUD CATALINA	0	4	0	4
CENTRO DE SALUD CARBONELL	1	0	3	4
CENTRO DE SALUD BRITALIA	2	0	1	3
CENTRO DE SALUD SAN PABLO	0	0	3	3
CENTRO DE SALUD ALQUERÍA	2	0	0	2
CENTRO DE SALUD BOSTON	1	1	0	2
CENTRO DE SALUD NUEVAS DELICIAS	0	0	2	2
CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA	0	1	1	2
CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO	1	1	0	2
HOSPITAL DE BOSA	0	0	2	2
CENTRO DE SALUD ABASTOS	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD ALCALÁ MUZU	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD BOCHICA	0	0	1	1
MEXICANA	0	0	1	1
TOTAL	**526**	**594**	**702**	**1822**

Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz PQRS III trimestre 2026

Gráfica 9. Ranking Top 10 Participación de Reclamos por unidad, de acuerdo con el número de Atenciones III Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Reclamos por Unidad de Atención-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.822 reclamos, concentrados principalmente en unas pocas unidades de atención, lo que permite identificar los servicios que requieren un seguimiento prioritario dentro de los planes de mejoramiento institucional.

Estas seis categorías concentran aproximadamente el 85% del total de los reclamos recibidos, evidenciando una alta focalización de las inconformidades en determinados puntos de atención.

Análisis de los principales resultados

Hospital Occidente de Kennedy

Con 544 reclamos, el Hospital Occidente de Kennedy concentra cerca del 30% del total de los reclamos institucionales, constituyéndose en la unidad con mayor número de manifestaciones de inconformidad durante el trimestre.

Este comportamiento puede estar asociado al alto volumen de usuarios atendidos, la complejidad de los servicios prestados y la demanda de atención especializada y hospitalaria, lo que hace necesario fortalecer el análisis de causas asociadas a oportunidad, accesibilidad, procesos administrativos y experiencia del usuario.

No Aplica (Aclaraciones y direccionamiento)

Se registran 406 reclamos (22,3%) clasificados como "No Aplica", situación que merece revisión institucional debido al alto volumen de casos sin una asignación específica a una unidad de atención.

Este resultado sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de clasificación, caracterización y asignación de reclamos para mejorar la precisión del análisis y facilitar la implementación de acciones correctivas focalizadas.

Hospital de Bosa

El Hospital de Bosa reporta 340 reclamos, equivalentes al 18,7% del total, siendo la tercera unidad con mayor volumen de inconformidades.

La participación conjunta de Kennedy y Bosa representa cerca del 49% de todos los reclamos institucionales, por lo que estas dos unidades deben constituirse en prioridad para el seguimiento gerencial y la formulación de acciones de mejora.

Unidades con comportamiento intermedio

El Hospital Pediátrico Tintal (105 reclamos), Centro de Salud Zona Franca (75) y Hospital Fontibón (69) presentan volúmenes moderados de reclamaciones que requieren seguimiento continuo, especialmente para identificar tendencias emergentes y prevenir incrementos futuros.

Unidades con menor volumen de reclamos

Las demás unidades presentan participaciones inferiores al 3%:

- Centro de Salud 29: 38 reclamos.
- Centro de Salud Villa Javier: 26 reclamos.
- Sede Administrativa (ASDINGO): 23 reclamos.
- Centro de Salud Porvenir: 21 reclamos.
- Centro de Salud Galán: 18 reclamos.
- Centro de Salud Tintal: 13 reclamos.
- Centro de Salud Pablo VI: 12 reclamos.

Aunque los volúmenes son menores, estos resultados deben mantenerse bajo monitoreo permanente para evitar incrementos progresivos de las inconformidades.

1.4.1.2. *Reclamos Por Proceso Afectado*

Tabla 10. Total, Reclamos por proceso afectado III Trimestre 2026

RECLAMOS III TRIMESTRE 2026				
PROCESO AFECTADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	377	390	428	1195
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	48	61	100	209
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	55	53	54	162
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	20	37	45	102
GESTIÓN FINANCIERA	12	15	22	49
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	5	14	25	44
NO APLICA (aclaraciones, traslados, ampliaciones)	2	10	15	27
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA AL CIUDADANO	3	5	6	14
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	1	5	6	12
OFICINA DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	1	0	3
DIRECCION ADMINISTRATIVA	0	2	0	2
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	1	0	1	2
SEGURIDAD DEL PACIENTE	0	1	0	1
TOTAL	**526**	**594**	**702**	**1822**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

**No aplica: Corresponde a casos que no afectan la oportunidad, continuidad o calidad de la atención, como traslados, aclaraciones y desistimientos tácitos.

Reclamos por Proceso Afectado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.822 reclamos, observándose una concentración significativa en los procesos misionales de atención en salud. El análisis evidencia que la mayor parte de las inconformidades se relacionan con la prestación directa de los servicios

asistenciales, especialmente en el ámbito ambulatorio.

Gestión Clínica Ambulatoria

La Gestión Clínica Ambulatoria concentra 1.195 reclamos, equivalentes al 65,6% del total institucional, convirtiéndose en el principal proceso generador de inconformidades.

El comportamiento mensual evidencia un incremento progresivo durante el trimestre, pasando de 377 reclamos en julio a 428 en septiembre, lo que refleja una presión constante sobre los servicios ambulatorios. Este resultado sugiere que las principales dificultades percibidas por los usuarios se encuentran relacionadas con asignación de citas, oportunidad de consulta especializada, seguimiento de tratamientos, autorizaciones y acceso a servicios ambulatorios.

Dado que cerca de dos de cada tres reclamos se originan en este proceso, las acciones de mejoramiento institucional deben concentrarse prioritariamente en este componente.

Gestión Clínica Hospitalaria

Con 209 reclamos (11,5%), la Gestión Clínica Hospitalaria ocupa el segundo lugar entre los procesos afectados.

Se evidencia un aumento sostenido durante el trimestre, pasando de 48 casos en julio a 100 en septiembre. Este comportamiento puede relacionarse con aspectos asociados a la atención intrahospitalaria, tiempos de respuesta, comunicación con usuarios y familiares, oportunidad en procedimientos y procesos de egreso hospitalario.

Gestión de Servicios Complementarios

Los Servicios Complementarios registraron 162 reclamos (8,9%), manteniendo una distribución relativamente similar durante los tres meses evaluados.

Las inconformidades en este proceso suelen estar asociadas con la disponibilidad y oportunidad de servicios diagnósticos, apoyo terapéutico, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas y demás servicios de apoyo requeridos para completar los procesos de atención.

Gestión Clínica de Urgencias

La Gestión Clínica de Urgencias acumuló 102 reclamos (5,6%), presentando un incremento gradual durante el trimestre.

Este comportamiento puede estar relacionado con tiempos de espera, clasificación de pacientes, información brindada durante la atención y capacidad de respuesta frente a la alta demanda de servicios de urgencias.

Procesos de apoyo y administrativos

Los demás procesos presentan participaciones inferiores al 3% del total de reclamos:

- Gestión Financiera: 49 reclamos (2,7%).
- Traslado a Otra Entidad: 44 reclamos (2,4%).
- No Aplica (aclaraciones, ampliaciones y traslados): 27 reclamos (1,5%).
- Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano: 14 reclamos (0,8%).
- Gestión del Riesgo en Salud: 12 reclamos (0,7%).
- Direccionamiento y Desarrollo Institucional, Dirección Administrativa, Gestión del Ambiente Físico y Seguridad del Paciente: participación inferior al 1%.

Aunque representan un volumen reducido, estas manifestaciones deben mantenerse bajo seguimiento institucional para identificar oportunamente situaciones emergentes que puedan impactar la satisfacción del usuario.

Análisis

La distribución de los reclamos evidencia que el 91,6% de las inconformidades se concentran en los cuatro procesos asistenciales principales: Gestión Clínica Ambulatoria, Gestión Clínica Hospitalaria, Gestión de Servicios Complementarios y Gestión Clínica de Urgencias.

Este resultado confirma que las principales insatisfacciones de los usuarios están relacionadas con la prestación directa de los servicios de salud y no con los procesos administrativos o estratégicos de la organización. Asimismo, el incremento mensual observado, pasando de 526 reclamos en julio a 702 en septiembre.

Tabla 11. Comparativo por reclamos por Proceso Afectado-III Trimestre 2025 y 2026

PROCESO AFECTADO	2025	2026
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	719	1195
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	88	209
GESTIÓN DE SERV. COMPLEMENTARIOS	87	162
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	78	102
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones desistimientos tácitos	47	71
GESTIÓN FINANCIERA	54	49
PARTICIPACIÓN COM Y SERVICIO AL CIUDA	15	14
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	8	12
DIREC. ESTRÁTEGICO Y DLLO. INSTITUCIO.	1	3
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	3
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	2	2
TOTAL	**1100**	**1822**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2025 – 2026

**No aplica: Corresponde a casos que no afectan la oportunidad, continuidad o calidad de la atención, como traslados, aclaraciones y desistimientos tácitos.

Análisis Comparativo de Reclamos por Proceso Afectado-III Trimestre 2025 y 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.822 reclamos, frente a 1.100 reclamos reportados en el mismo período de 2025, evidenciando un incremento de 722 reclamos, equivalente al 65,6%. Este aumento se concentra principalmente en los procesos asistenciales, especialmente en la Gestión Clínica Ambulatoria.

Gestión Clínica Ambulatoria

La Gestión Clínica Ambulatoria continúa siendo el principal proceso afectado, pasando de 719 reclamos en 2025 a 1.195 en 2026, con un incremento de 476 casos. Este aumento representa el 65,9% del crecimiento total de los reclamos institucionales, lo que evidencia que las mayores inconformidades de los usuarios siguen concentrándose en la atención ambulatoria.

Este comportamiento puede estar asociado a dificultades en la asignación de citas, oportunidad para especialidades, continuidad de tratamientos, seguimiento de pacientes crónicos y acceso a consultas externas.

Gestión Clínica Hospitalaria

El mayor crecimiento porcentual entre los procesos asistenciales se presenta en la Gestión Clínica Hospitalaria, que pasó de 88 a 209 reclamos, aumentando en 137,5%.

Este resultado evidencia un incremento importante de las inconformidades relacionadas con los servicios de hospitalización, atención intrahospitalaria, tiempos de espera para procedimientos, procesos de egreso y comunicación con pacientes y familiares.

Gestión de Servicios Complementarios

Los reclamos asociados a Servicios Complementarios aumentaron de 87 a 162 casos, reflejando un crecimiento del 86,2%.

Esta variación puede relacionarse con dificultades en la prestación de servicios diagnósticos, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, terapias y demás apoyos requeridos para la atención integral de los usuarios.

Gestión Clínica de Urgencias

Los reclamos en Urgencias aumentaron de 78 a 102 casos, equivalente al 30,8%.

Aunque el crecimiento es menor respecto a otros procesos asistenciales, continúa evidenciando oportunidades de mejora relacionadas con tiempos de espera, información al usuario y capacidad de respuesta ante la demanda del servicio.

1.4.1.2.1. *Reclamos Servicio Ambulatorio*

Tabla 12. Principales motivos de barrera de reclamo en los Servicios III Trimestre 2026

RECLAMOS				
MOTIVO DE LA BARRERA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	492	525	593	1610
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	19	33	51	103
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones desistimientos tácitos)	7	21	47	75
NEGACIÓN SERVICIOS.	3	9	3	15
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	3	4	1	8
PRESUNTO EVENTO ADVERSO	2	1	1	4
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	0	0	2	2
DIFICULTAD DE ACCESSO SALUD PUBLICA	0	0	2	2
DIFICULTAD TUTELAS.	0	0	1	1
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	0	1	1
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	0	1	0	1
TOTAL	**526**	**594**	**702**	**1822**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Principales Motivos de Barrera de Reclamo en los Servicios-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.822 reclamos, observándose una marcada concentración en barreras relacionadas con la oportunidad y el acceso a los servicios de salud. El análisis evidencia que dos causas representan el 94% de los reclamos recibidos, lo que orienta claramente los esfuerzos institucionales de mejoramiento.

No oportunidad en la prestación de los servicios

La principal causa de reclamo corresponde a la no oportunidad en la prestación de los servicios, con 1.610 casos, representando el 88,4% de todos los reclamos recibidos.

Esta situación evidencia que la principal inconformidad de los usuarios continúa estando asociada a demoras para acceder a consultas especializadas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, asignación de citas, autorizaciones y continuidad de la atención. Adicionalmente, se observa una tendencia creciente durante el trimestre, pasando de 492 reclamos en julio a 593 en septiembre, lo que refleja un aumento progresivo de las dificultades de acceso oportuno a los servicios.

El comportamiento de esta barrera permite concluir que la oportunidad continúa siendo el principal reto institucional y el aspecto que más impacta la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios.

Dificultad de accesibilidad administrativa

La segunda causa de reclamo corresponde a las dificultades de accesibilidad administrativa, con

103 casos (5,7%).

Las inconformidades asociadas a esta categoría se relacionan generalmente con dificultades en trámites administrativos, procesos de referencia, autorizaciones, orientación al usuario, asignación de servicios y gestión documental. Se evidencia igualmente una tendencia creciente durante el trimestre, pasando de 19 casos en julio a 51 en septiembre, lo que amerita seguimiento y fortalecimiento de los procesos de atención administrativa.

No Aplica (Aclaraciones, Traslados y Ampliaciones)

Se registraron 75 casos (4,1%) clasificados como "No Aplica", categorías que incluyen aclaraciones, ampliaciones de información, desistimientos tácitos y traslados por competencia.

Aunque su participación es menor, resulta recomendable fortalecer la clasificación de las manifestaciones ciudadanas para mejorar la caracterización de las causas reales de inconformidad y facilitar el análisis institucional.

Barreras de baja frecuencia

Las demás categorías presentan participaciones inferiores al 1%:

- Negación de servicios: 15 casos (0,8%).
- Problemas de recursos económicos: 8 casos (0,4%).
- Presunto evento adverso: 4 casos (0,2%).
- Atención deshumanizada: 2 casos (0,1%).
- Dificultad de acceso a servicios de salud pública: 2 casos (0,1%).
- Dificultad relacionada con tutelas: 1 caso.
- Inconsistencias en sistemas de información y aseguramiento: 1 caso.
- No suministro de medicamentos: 1 caso.

Aunque su frecuencia es baja, estas situaciones deben mantenerse bajo vigilancia dado el impacto potencial que pueden tener sobre la seguridad del paciente, la garantía del derecho fundamental a la salud y la percepción institucional.

Tabla 13. Especialidades involucradas del servicio Ambulatorio-III Trimestre 2026

RECLAMOS				
SERVICIO INVOLUCRADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
ANESTESIA	16	11	24	51
CARDIOLOGÍA	17	20	31	68
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	0	0	1	1
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	2	1	3	6
CIRUGIA GENERAL	5	1	9	15
CIRUGÍA GENERAL	4	2	6	12

CIRUGÍA MAXILOFACIAL	5	3	3	11
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	5	7	17	29
CIRUGÍA ORTOPÉDICA	5	4	9	18
CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA	2	0	0	2
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	1	0	0	1
CIRUGÍA UROLÓGICA	1	2	1	4
CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLÓGICA	5	5	1	11
CLÍNICA DEL DOLOR - CUIDADOS PALIATIVOS	2	2	2	6
CONTACT CENTER	2	1	2	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	1
DERMATOLOGÍA	7	8	4	19
ECOGRAFIAS	6	2	5	13
ELECTRODIAGNOSTICO	1	0	2	3
ENDOCRINOLOGÍA	2	3	2	7
ENFERMERÍA	6	1	8	15
FACTURACIÓN	12	14	22	48
FISIOTERAPIA	6	4	2	12
FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE	3	4	2	9
FORMAS PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	0	0	1
GASTROENTEROLOGÍA	12	17	16	45
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	1	0	0	1
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	7	16	6	29
HISTORIA CLÍNICA	2	1	0	3
HOSPITALIZACIÓN EN UNIDAD DE SALUD MENTAL	4	1	5	10
LABORATORIO CLÍNICO	22	17	10	49
LABORATORIO DE PATOLOGÍA	0	0	1	1
LISTA DE ESPERA	1	0	0	1
MEDICINA FAMILIAR	1	2	6	9
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	6	8	7	21
MEDICINA GENERAL	23	36	39	98
MEDICINA INTERNA	4	9	7	20
MEDICINAS ALTERNATIVAS - NEURALTERAPIA	0	2	0	2
NEFROLOGÍA	0	1	0	1
NEUMOLOGÍA	6	13	12	31
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA	0	1	0	1
NEUROCIRUGÍA	4	6	2	12
NEUROLOGÍA	17	28	25	70
NEUROPEDIATRÍA	6	1	6	13
NEUROPSICOLOGIA	2	0	1	3
NO APLICA	2	9	15	26

NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	7	6	9	22
ODONTOLOGIA GENERAL	10	12	13	35
ODONTOPEDIATRÍA	1	3	1	5
OFTALMOLOGIA	16	19	7	42
OFTALMOLOGÍA	40	27	39	106
OPTOMETRIA	6	4	5	15
OPTOMETRÍA	4	5	12	21
ORTOPEDIA PEDIÁTRICA	7	5	5	17
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	31	23	26	80
OTORRINOLARINGOLOGÍA	39	32	31	102
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD	7	8	3	18
PEDIATRÍA	7	8	11	26
PERIODONCIA	0	3	1	4
PSICOLOGÍA	4	0	10	14
PSIQUIATRÍA	15	11	16	42
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	27	32	33	92
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	3	0	0	3
SALAS DE CIRUGIA	0	3	1	4
SALUD PÚBLICA	0	4	6	10
SERVICIO AL CIUDADANO	1	5	4	10
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	23	36	54	113
SERVICIO DE URGENCIAS	17	37	45	99
SERVICIO FARMACÉUTICO	0	1	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	0	1	1
TEMAS ADMINISTRATIVOS	0	2	0	2
TEMAS FINANCIEROS	0	1	1	2
TERAPIA OCUPACIONAL	0	3	2	5
TERAPIA RESPIRATORIA	0	1	0	1
TODOS LOS SERVICIOS	1	1	1	3
TRABAJO SOCIAL	0	0	2	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	5	14	25	44
UCI	1	1	1	3
UNIDAD RENAL	0	0	1	1
UROLOGÍA	16	20	18	54
VACUNACIÓN	1	3	4	8
VIGILANCIA	1	0	0	1
TOTAL	**526**	**594**	**702**	**1822**

Fuente: Matriz PQRSD III trimestre 2026.

Reclamos por Servicio Involucrado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.822 reclamos, con una tendencia creciente a lo largo del trimestre, pasando de 526 casos en julio a 702 casos en septiembre, lo que representa un incremento del 33,5%. El análisis de los servicios involucrados evidencia que las inconformidades se concentran principalmente en servicios especializados, diagnósticos y de alta demanda asistencial.

Servicios con mayor número de reclamos

Los diez servicios que concentran el mayor volumen de reclamos son:

- Servicio de Hospitalización113
- Oftalmología 106
- Otorrinolaringología 102
- Servicio de Urgencias 99
- Medicina General 98
- Radiología e Imágenes Diagnósticas 92
- Ortopedia y/o Traumatología 80
- Neurología 70
- Cardiología 68
- Urología 54

Estos servicios acumulan aproximadamente el 48% de todos los reclamos registrados durante el trimestre, evidenciando una importante concentración de las inconformidades en áreas de alta demanda y presión asistencial.

Servicios hospitalarios y de urgencias

El Servicio de Hospitalización registra el mayor número de reclamos (113), con una tendencia ascendente durante el trimestre, especialmente en septiembre (54 casos). Asimismo, el Servicio de Urgencias presenta 99 reclamos, reflejando las dificultades relacionadas con tiempos de atención, capacidad instalada, disponibilidad de camas y continuidad de la atención.

Especialidades médicas de alta demanda

Las especialidades de Oftalmología (106 casos), Otorrinolaringología (102 casos), Ortopedia y/o Traumatología (80 casos), Neurología (70 casos) y Cardiología (68 casos) presentan una participación significativa dentro de los reclamos. Estas especialidades se caracterizan por una alta demanda de consulta y procedimientos, lo que puede generar barreras relacionadas con oportunidad de citas, programación quirúrgica y acceso a procedimientos diagnósticos.

Diagnóstico y apoyo terapéutico

El servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas acumula 92 reclamos, mientras que Laboratorio Clínico registra 49 casos. Estos resultados evidencian la importancia de fortalecer la oportunidad en la programación y entrega de resultados diagnósticos, elementos fundamentales para la continuidad del tratamiento de los pacientes.

Consulta externa

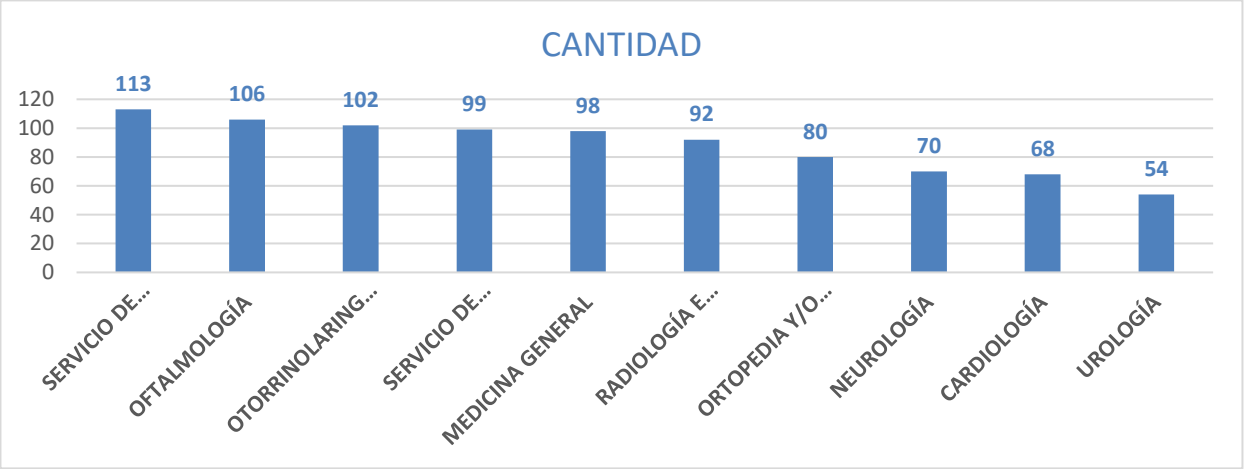
La Medicina General, con 98 reclamos, se mantiene como uno de los servicios más sensibles debido a que constituye la puerta de entrada de los usuarios a la red de servicios. Las inconformidades pueden estar asociadas a disponibilidad de agenda, tiempos de espera y procesos de direccionamiento a especialidades.

Servicios con comportamiento intermedio

- Anestesia: 51 reclamos.
- Facturación: 48 reclamos.
- Gastroenterología: 45 reclamos.
- Traslado a otra entidad: 44 reclamos.
- Oftalmología quirúrgica: 42 reclamos.
- Psiquiatría: 42 reclamos.
- Odontología General: 35 reclamos.
- Neumología: 31 reclamos.
- Ginecología y Obstetricia: 29 reclamos.

Estas áreas requieren seguimiento permanente debido a que pueden convertirse en generadores importantes de inconformidad si aumenta la demanda de atención.

Gráfica 10. Especialidades De Reclamos Por Oportunidad Ambulatorios
III Trimestre 2026 (Ranking Top 10)



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Durante el III trimestre de 2026, los reclamos se concentraron principalmente en servicios de alta demanda asistencial. El Servicio de Hospitalización registró el mayor número de inconformidades con 113 casos, seguido por Oftalmología (106), Otorrinolaringología (102), Servicio de Urgencias (99) y Medicina General (98). Estas cinco áreas acumulan cerca del 29% del total de reclamos del trimestre, evidenciando que las principales barreras percibidas por los usuarios se relacionan con la oportunidad y continuidad de la atención.

De igual manera, los servicios de Radiología e Imágenes Diagnósticas (92), Ortopedia y/o Traumatología (80), Neurología (70), Cardiología (68) y Urología (54) muestran una participación importante, reflejando dificultades asociadas a la alta demanda de consultas especializadas, procedimientos diagnósticos y acceso a agendas médicas.

El comportamiento de los reclamos confirma que las mayores inconformidades continúan concentrándose en los servicios ambulatorios y especializados, situación que guarda relación con la principal barrera identificada en el trimestre: la no oportunidad en la prestación de los servicios de salud. Por lo anterior, se recomienda fortalecer la gestión de agendas, ampliar la oferta de consultas especializadas y optimizar los procesos de programación diagnóstica, especialmente en Hospitalización, Oftalmología, Otorrinolaringología, Medicina General y Urgencias, que constituyen los servicios con mayor impacto en la percepción de los usuarios.

1.4.1.2.2. Reclamos Servicios Hospitalarios

Tabla 14. Principales Causas por Reclamos en el Servicio Hospitalario III Trimestre 2026

RECLAMOS POR SERVICIO DE HOSPITALIZACION				
SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
CONSULTA EXTERNA	451	451	497	1399
HOSPITALIZACIÓN	37	61	100	198
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones desistimientos tácitos	14	43	59	116
URGENCIAS	24	39	46	109
TOTAL	**526**	**594**	**702**	**1822**

Fuente: Matriz PQRS - II trimestre 2026.

Reclamos por Tipo de Servicio-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.822 reclamos, de los cuales la mayor concentración se presentó en Consulta Externa, con 1.399 casos (76,8%), constituyéndose en el principal escenario de insatisfacción de los usuarios. Este comportamiento evidencia que las mayores barreras continúan asociadas a la oportunidad en la asignación de citas, acceso a especialidades médicas y continuidad de los tratamientos.

Los servicios de Hospitalización registraron 198 reclamos (10,9%), mostrando un crecimiento progresivo durante el trimestre, especialmente en septiembre, lo que puede estar relacionado con aspectos de oportunidad, procesos asistenciales y comunicación con pacientes y familiares.

Por su parte, Urgencias acumuló 109 reclamos (6,0%), reflejando inconformidades asociadas a tiempos de espera, flujo de atención y capacidad de respuesta frente a la demanda del servicio. Adicionalmente, los casos clasificados como No Aplica representaron 116 registros (6,4%), correspondientes a aclaraciones, ampliaciones y traslados.

Tabla 15. Total, Reclamos por causa del comentario III Trimestre 2026

RECLAMOS				
CAUSA DEL COMENTARIO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	403	414	416	1233
NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	18	36	42	96
NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	16	29	49	94
USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	7	20	50	77
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones)	7	21	40	68
PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	13	20	24	57
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA TRAMITES	13	15	21	49
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	7	11	21	39
SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	6	14	16	36
INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	11	5	5	21
NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	11	0	0	11
INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEL PROFESIONAL DE SALUD	2	1	7	10
EVENTOS O INCONFORMIDADES RELACIONADOS CON NUTRICION	0	2	3	5
NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	2	2	1	5
CASO DE SALUD PUBLICA	0	1	2	3
NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	0	2	0	2
DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA	0	0	2	2
NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	0	1	1	2
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO	0	0	2	2
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	2	0	0	2
PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	2	0	0	2
USUARIOS QUE NO SE LES ATENDIO LA CITA	2	0	0	2
INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	1	0	0	1
SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVA	1	0	0	1
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	1	0	0	1
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	1	0	0	1
TOTAL	**526**	**594**	**702**	**1822**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Principales Causas de Reclamo-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.822 reclamos, observándose una marcada concentración en causas relacionadas con la oportunidad de la atención, las cuales representan la principal barrera de acceso para los usuarios de la Subred Sur Occidente.

La principal causa corresponde a la no oportunidad en la asignación de citas, con 1.233 reclamos (67,7%), concentrando más de dos terceras partes del total de inconformidades. Este resultado evidencia dificultades persistentes en el acceso oportuno a consulta especializada, seguimiento médico y disponibilidad de agendas, situación que impacta directamente la satisfacción de los usuarios.

En segundo lugar se encuentra la no oportunidad en la atención de urgencias, con 96 casos (5,3%), seguida de la no oportunidad para acceder a servicios de hospitalización con 94 casos (5,2%), lo que refleja barreras asociadas a tiempos de espera, disponibilidad de camas y capacidad de respuesta de los servicios asistenciales.

Se destaca además el aumento de los casos relacionados con usuarios que no fueron atendidos en la cita programada (77 casos), así como las situaciones clasificadas como No Aplica (68 casos) y la programación de procedimientos quirúrgicos (57 casos), evidenciando oportunidades de mejora en los procesos de programación, seguimiento y gestión de las agendas institucionales.

Por otra parte, las causas relacionadas con información errada o incompleta para la realización de trámites (49 casos), tiempos de espera prolongados (39 casos) y solicitudes de información administrativa (36 casos) muestran que, además de las barreras asistenciales, persisten dificultades administrativas que afectan la experiencia del usuario.

1.4.2. *Quejas III Trimestre 2026*

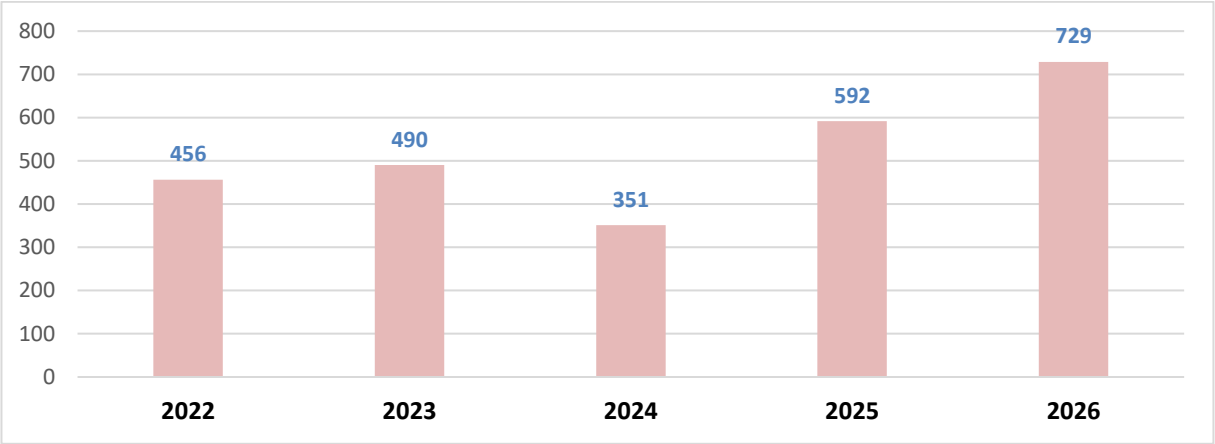
"Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público"

Tabla 16. Total, Quejas comparativo 2022-2023-2024-2025-2026 III Trimestre

TIPOLOGIA	2022	2023	2024	2025	2026	CANTIDAD
QUEJA	456	490	351	592	729	2618
TOTAL	**456**	**490**	**351**	**592**	**729**	**2618**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Gráfica 11 Total, de Quejas comparativo 2022-2023-2024-2025-2026 III Trimestre



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Comparativo de Quejas III Trimestre vigencias 2022-2026

Durante el período comprendido entre 2022 y 2026 se registraron 2.618 quejas, evidenciando una tendencia general de crecimiento en las manifestaciones de inconformidad relacionadas con aspectos de calidad percibida, trato recibido, procesos administrativos y prestación de los servicios de salud.

Se observa un incremento inicial entre 2022 y 2023 del 7,5%, seguido de una disminución en 2024, cuando las quejas descendieron a 351 casos. Sin embargo, a partir de 2025 se evidencia un crecimiento importante, alcanzando 592 casos, y posteriormente 729 casos en 2026, el valor más alto de toda la serie histórica.

Al comparar 2025 y 2026, las quejas aumentaron en 137 casos, equivalente a un crecimiento del 23,1%, lo que indica una mayor frecuencia de inconformidades expresadas por los usuarios frente a la atención recibida y los procesos institucionales.

Desde una perspectiva histórica, el comportamiento entre 2022 y 2026 refleja un incremento acumulado del 59,9%, al pasar de 456 a 729 quejas. Esta tendencia evidencia la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario, el trato humanizado, la comunicación efectiva y la oportunidad en la prestación de los servicios.

Conclusión

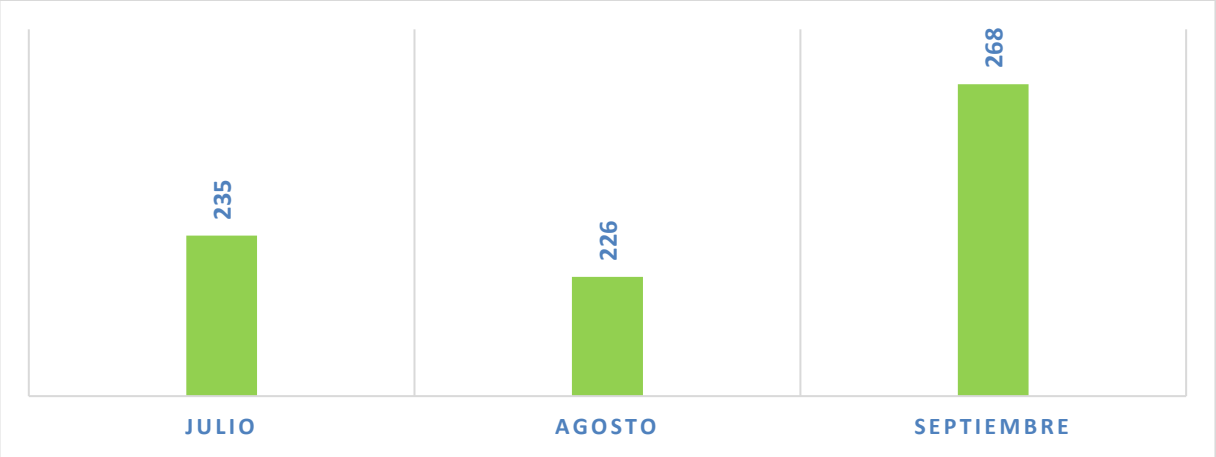
El análisis de las vigencias 2022-2026 muestra que las quejas mantienen una tendencia creciente durante los dos últimos años, alcanzando su máximo histórico en 2026 con 729 registros. Este comportamiento sugiere que persisten situaciones asociadas a la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios, por lo que resulta prioritario fortalecer las estrategias institucionales de humanización, atención centrada en el usuario, mejoramiento de procesos asistenciales y administrativos, así como el seguimiento permanente a las causas recurrentes que generan inconformidad en la población atendida.

Tabla 17. Total, Quejas III Trimestre 2026

QUEJAS III TRIMESTRE 2026				
TIPOLOGIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
QUEJA	235	226	268	729
TOTAL	**235**	**226**	**268**	**729**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Gráfica 12. Total, de Quejas II Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Quejas - III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 729 quejas, evidenciando una tendencia creciente al cierre del período. Septiembre concentró el mayor número de casos con 268 quejas (36,8%), seguido de julio con 235 casos (32,2%) y agosto con 226 casos (31,0%).

El comportamiento mensual refleja una relativa estabilidad entre julio y agosto; sin embargo, en septiembre se observa un incremento del 18,6% respecto a agosto, lo que indica un aumento de las inconformidades manifestadas por los usuarios durante el cierre del trimestre.

Las quejas constituyen la tercera tipología de PQRSD con mayor participación dentro de la entidad y generalmente están asociadas a situaciones relacionadas con la calidad percibida de la atención, trato recibido por parte del personal, aspectos administrativos, procesos asistenciales y dificultades en la prestación de los servicios de salud.

El aumento progresivo observado durante el trimestre sugiere la necesidad de profundizar en el análisis de las causas que generan insatisfacción, especialmente en los servicios con mayor demanda asistencial, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la humanización de la atención, la comunicación con los usuarios y la oportunidad en la prestación de los servicios.

Conclusión

El III trimestre de 2026 cerró con 729 quejas, registrando el mayor volumen de manifestaciones en septiembre. Este comportamiento evidencia la importancia de fortalecer las estrategias institucionales orientadas a mejorar la experiencia del usuario, la calidad percibida de la atención y el seguimiento de las situaciones que generan inconformidad, contribuyendo así al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Subred Sur Occidente E.S.E.

Tabla 18. Total, Quejas Por Servicio III Trimestre 2026

QUEJAS POR SERVICIO INVOLUCRADO III TRIMESTRE 2026				
SERVICIOS INVOLUCRADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
SERVICIO DE URGENCIAS	33	36	53	122
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	36	36	35	107
FACTURACIÓN	30	20	31	81
MEDICINA GENERAL	19	11	17	47
ENFERMERÍA	11	14	11	36
SERVICIO AL CIUDADANO	14	12	10	36
VIGILANCIA	7	9	7	23
HOSPITALIZACIÓN EN UNIDAD DE SALUD MENTAL	5	8	8	21
LABORATORIO CLÍNICO	7	8	5	20
SALUD PÚBLICA	4	4	9	17
ODONTOLOGIA GENERAL	4	3	8	15
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	6	3	1	10
NEUROCIRUGÍA	1	6	2	9
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	3	3	3	9
PSIQUIATRÍA	3	6	0	9
VACUNACIÓN	3	1	5	9
CIRUGÍA GENERAL	0	6	2	8
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones)	4	1	3	8
PEDIATRÍA	7	1	0	8
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	4	3	8
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	5	3	0	8
SERVICIOS GENERALES	2	2	4	8
TRABAJO SOCIAL	2	1	3	6
MEDICINA INTERNA	2	2	1	5
NEUROLOGÍA	0	2	3	5
UROLOGÍA	0	2	3	5
ATENCIÓN DE PARTO	1	2	1	4
UCI	2	1	1	4
UNIDAD RENAL	1	2	1	4
ADMISIONES	0	1	2	3
CARDIOLOGÍA	2	0	1	3
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	2	0	1	3

FISIOTERAPIA	0	1	2	3
FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE	0	2	1	3
GASTROENTEROLOGÍA	3	0	0	3
NEUROPEDIATRÍA	0	1	2	3
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1	0	2	3
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD	1	0	2	3
PSICOLOGÍA	0	0	3	3
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	2	1	3
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	2	0	0	2
CIRUGIA GENERAL	1	1	0	2
CUIDADO BÁSICO NEONATAL	0	1	1	2
CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL	0	0	2	2
DERMATOLOGÍA	0	2	0	2
ECOGRAFIAS	1	0	1	2
ENDODONCIA	1	0	1	2
GERIATRÍA	0	1	1	2
OFTALMOLOGÍA	0	0	2	2
OPTOMETRÍA	0	0	2	2
ORTOPEDIA PEDIÁTRICA	0	1	1	2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	0	1	2
SALAS DE CIRUGIA	2	0	0	2
TALENTO HUMANO	1	1	0	2
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1	0	1	2
ANESTESIA	0	0	1	1
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	1	0	1
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	0	1	0	1
CIRUGÍA UROLÓGICA	0	0	1	1
CLÍNICA DEL DOLOR - CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	1	1
CONTACT CENTER	0	0	1	1
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	0	0	1	1
HOSPITALARIA GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1	0	0	1
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	0	1	0	1
ODONTOPEDIATRÍA	1	0	0	1
OPTOMETRIA	0	0	1	1
PERIODONCIA	0	0	1	1
TERAPIA OCUPACIONAL	0	0	1	1
TODOS LOS SERVICIOS	1	0	0	1
TOTAL	**235**	**226**	**268**	**729**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Tabla 19. Total, Quejas Por Trato deshumanizado III Trimestre 2026

QUEJAS POR TRATO DESHUMANIZADO III TRIMESTRE 2026				
TRATO DESHUMANIZADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
NO APLICA	168	168	210	546
TRATO DESHUMANIZADO	67	58	58	183
TOTAL	**235**	**226**	**268**	**729**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Análisis de Quejas por Servicio Involucrado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 729 quejas, evidenciando que las inconformidades se concentraron principalmente en servicios asistenciales y administrativos de contacto directo con los usuarios. Los servicios de Urgencias, Hospitalización y Facturación acumularon 310 casos, correspondientes al 42,5% del total de las quejas presentadas durante el trimestre.

El Servicio de Urgencias registró el mayor número de quejas con 122 casos (16,7%), observándose un incremento progresivo durante el trimestre, especialmente en septiembre (53 casos). Este comportamiento puede estar relacionado con tiempos de espera, flujo de atención, oportunidad en la atención médica y comunicación con los usuarios y sus familias.

En segundo lugar se encuentra el Servicio de Hospitalización con 107 quejas (14,7%), manteniendo un comportamiento estable durante los tres meses evaluados. Las manifestaciones pueden estar asociadas a procesos de atención intrahospitalaria, comunicación, trato recibido y aspectos relacionados con la estancia hospitalaria.

La Facturación ocupó el tercer lugar con 81 quejas (11,1%), evidenciando oportunidades de mejora en temas relacionados con orientación administrativa, trámites, liquidación de servicios y procesos financieros percibidos por los usuarios.

Otros servicios con una participación relevante fueron Medicina General (47 casos), Enfermería (36 casos) y Servicio al Ciudadano (36 casos), los cuales reflejan la importancia de fortalecer la atención humanizada, los procesos de información y la relación directa entre el personal institucional y los usuarios.

Asimismo, se destacan las quejas relacionadas con Vigilancia (23 casos), Hospitalización en Salud Mental (21 casos) y Laboratorio Clínico (20 casos), servicios que requieren seguimiento para identificar factores recurrentes de insatisfacción y establecer acciones preventivas.

Conclusión

El análisis muestra que las quejas del III trimestre de 2026 se concentraron principalmente en Urgencias, Hospitalización y Facturación, evidenciando que las inconformidades de los usuarios se relacionan tanto con la prestación asistencial como con procesos administrativos. Este comportamiento orienta la necesidad de fortalecer las estrategias de humanización, oportunidad de atención, comunicación efectiva y acompañamiento al usuario, especialmente en los servicios de mayor demanda, con el fin de mejorar la experiencia de atención y reducir la recurrencia de

situaciones que generan insatisfacción.

Queja – Trato deshumanizado: Inconformidad relacionada con una presunta atención inadecuada por parte de un funcionario o colaborador, en la que el usuario manifiesta haber recibido un trato irrespetuoso, descortés, poco empático, indiferente

Queja – Otro: Inconformidad manifestada por el usuario frente a situaciones relacionadas con la prestación de los servicios de salud, atención, procesos administrativos, tiempos de espera, información recibida, dificultades en la atención u otras situaciones que no se encuentran asociadas directamente con un trato deshumanizado.

Tabla 20. Total, Quejas Por Unidad II Trimestre 2026

QUEJAS POR UNIDAD DE ATENCION AFECTADA III TRIMESTRE 2026				
UNIDADES DE ATENCION	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	69	91	71	231
HOSPITAL DE BOSA	59	44	52	155
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	19	22	28	69
HOSPITAL FONTIBON	15	12	13	40
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones	5	1	15	21
CENTRO DE SALUD 29	4	6	10	20
SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)	6	5	9	20
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	10	4	4	18
CENTRO DE SALUD PABLO VI	5	2	10	17
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	2	5	8	15
CENTRO DE SALUD PORVENIR	5	5	4	14
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	5	4	5	14
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	8	1	3	12
CENTRO DE SALUD TINTAL	4	6	2	12
CENTRO DE SALUD ESTACION	1	2	4	7
CENTRO DE SALUD BRITALIA	2	2	2	6
CENTRO DE SALUD CATALINA	3	1	2	6
CENTRO DE SALUD MEXICANA	2	2	2	6
ALCALA MUZU	0	0	5	5
CENTRO DE SALUD CARVAJAL	0	2	3	5
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	4	0	1	5
CENTRO DE SALUD OLARTE	1	1	3	5
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA	2	1	1	4
CENTRO DE SALUD PATIOS	1	2	1	4
CENTRO DE SALUD SAN PABLO	1	1	1	3
CENTRO DE SALUD ABASTOS	1	0	1	2
CENTRO DE SALUD BOSTON	0	1	1	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	2	0	2

CENTRO DE SALUD ALQUERÍA	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD FLORALIA	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL	0	1	0	1
CENTRO DE SALUD PATIO BONITO	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO	0	0	1	1
HOSPITAL DE BOSA	0	0	1	1
MEXICANA	0	0	1	1
TOTAL	**235**	**226**	**268**	**729**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Quejas por Unidad de Atención Afectada-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 729 quejas, observándose una concentración importante en las unidades hospitalarias de mayor complejidad de la Subred. Las cuatro principales unidades acumulan 495 quejas, equivalentes al 67,9% del total de las inconformidades reportadas por los usuarios.

El Hospital Occidente de Kennedy presentó el mayor número de quejas con 231 casos (31,7%), consolidándose como la unidad con mayor volumen de manifestaciones de inconformidad. Este comportamiento puede estar asociado a la alta demanda de servicios asistenciales, al volumen de pacientes atendidos y a la complejidad de los procesos de atención que se desarrollan en esta unidad.

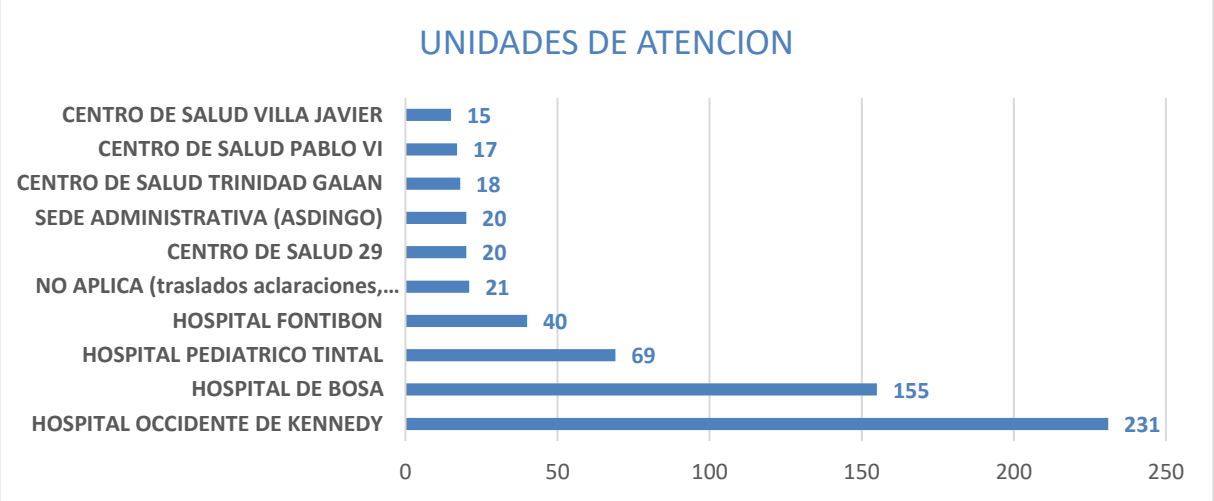
El Hospital de Bosa ocupó el segundo lugar con 155 quejas (21,3%), manteniendo una participación significativa dentro del total de las quejas del trimestre. En conjunto, Kennedy y Bosa concentran más de la mitad de las quejas recibidas por la Subred, lo que evidencia la necesidad de focalizar acciones de mejoramiento en estas unidades.

Por su parte, el Hospital Pediátrico Tintal registró 69 quejas (9,5%), seguido por el Hospital Fontibón con 40 casos (5,5%). Estas unidades también muestran una participación importante y requieren seguimiento permanente para identificar las causas recurrentes de insatisfacción.

Entre las unidades ambulatorias sobresalen el Centro de Salud 29 y la Sede Administrativa ASDINGO con 20 quejas cada una, seguidos por el Centro de Salud Trinidad Galán (18), Centro de Salud Pablo VI (17) y Centro de Salud Villa Javier (15). Aunque representan menores volúmenes frente a los hospitales, estos resultados permiten identificar oportunidades de mejora en la atención y en los procesos administrativos desarrollados en las sedes ambulatorias.

Se destaca igualmente la categoría No Aplica, con 21 casos, correspondiente a aclaraciones, ampliaciones y traslados, situación que sugiere continuar fortaleciendo la calidad del registro y clasificación de las manifestaciones ciudadanas.

Gráfica 13. Cantidad de quejas por unidad III Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

1.4.2.1. *Quejas por servicios*

***Tabla 21*. Total, Quejas Por servicio involucrado III Trimestre 2026**

QUEJAS POR SERVICIO INVOLUCRADO				
SERVICIO INVOLUCRADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
SERVICIO DE URGENCIAS	33	36	53	122
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	36	36	35	107
FACTURACIÓN	30	20	31	81
MEDICINA GENERAL	19	11	17	47
ENFERMERÍA	11	14	11	36
SERVICIO AL CIUDADANO	14	12	10	36
VIGILANCIA	7	9	7	23
HOSPITALIZACIÓN EN UNIDAD DE SALUD MENTAL	5	8	8	21
LABORATORIO CLÍNICO	7	8	5	20
SALUD PÚBLICA	4	4	9	17
ODONTOLOGIA GENERAL	4	3	8	15
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	6	3	1	10
NEUROCIRUGÍA	1	6	2	9
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	3	3	3	9
PSIQUIATRÍA	3	6	0	9
VACUNACIÓN	3	1	5	9
CIRUGÍA GENERAL	0	6	2	8
NO APLICA	4	1	3	8
PEDIATRÍA	7	1	0	8
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	4	3	8

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	5	3	0	8
SERVICIOS GENERALES	2	2	4	8
TRABAJO SOCIAL	2	1	3	6
MEDICINA INTERNA	2	2	1	5
NEUROLOGÍA	0	2	3	5
UROLOGÍA	0	2	3	5
ATENCIÓN DE PARTO	1	2	1	4
UCI	2	1	1	4
UNIDAD RENAL	1	2	1	4
ADMISIONES	0	1	2	3
CARDIOLOGÍA	2	0	1	3
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	2	0	1	3
FISIOTERAPIA	0	1	2	3
FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE	0	2	1	3
GASTROENTEROLOGÍA	3	0	0	3
NEUROPEDIATRÍA	0	1	2	3
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1	0	2	3
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD	1	0	2	3
PSICOLOGÍA	0	0	3	3
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	2	1	3
CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	2	0	0	2
CIRUGIA GENERAL	1	1	0	2
CUIDADO BÁSICO NEONATAL	0	1	1	2
CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL	0	0	2	2
DERMATOLOGÍA	0	2	0	2
ECOGRAFIAS	1	0	1	2
ENDODONCIA	1	0	1	2
GERIATRÍA	0	1	1	2
OFTALMOLOGÍA	0	0	2	2
OPTOMETRÍA	0	0	2	2
ORTOPEDIA PEDIÁTRICA	0	1	1	2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	0	1	2
SALAS DE CIRUGIA	2	0	0	2
TALENTO HUMANO	1	1	0	2
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1	0	1	2
ANESTESIA	0	0	1	1
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA	0	1	0	1
CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	0	1	0	1
CIRUGÍA UROLÓGICA	0	0	1	1
CLÍNICA DEL DOLOR - CUIDADOS PALIATIVOS	0	0	1	1
CONTACT CENTER	0	0	1	1

GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	0	0	1	1
HOSPITALARIA GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1	0	0	1
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	0	1	0	1
ODONTOPEDIATRÍA	1	0	0	1
OPTOMETRIA	0	0	1	1
PERIODONCIA	0	0	1	1
TERAPIA OCUPACIONAL	0	0	1	1
TODOS LOS SERVICIOS	1	0	0	1
TOTAL	**235**	**226**	**268**	**729**

Fuente: Matriz PQRS II trimestre 2026.

Análisis de Quejas por Servicio Involucrado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 729 quejas, concentrándose principalmente en los servicios asistenciales de atención directa al usuario. Los servicios de Urgencias, Hospitalización y Facturación acumularon 310 casos, equivalentes al 42,5% del total de las quejas, convirtiéndose en las áreas con mayor percepción de insatisfacción por parte de los usuarios.

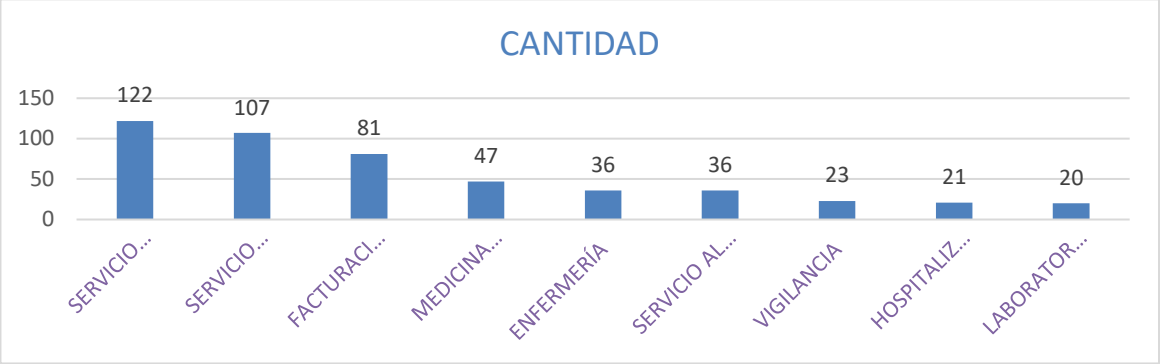
El Servicio de Urgencias presentó el mayor número de quejas con 122 casos (16,7%), mostrando una tendencia ascendente durante el trimestre, especialmente en septiembre. Este comportamiento refleja situaciones relacionadas con tiempos de espera, oportunidad en la atención, gestión del flujo de pacientes y comunicación durante el proceso asistencial.

El Servicio de Hospitalización registró 107 quejas (14,7%), manteniendo un comportamiento constante a lo largo del trimestre. Las inconformidades en este servicio generalmente se relacionan con aspectos de atención al usuario, información suministrada a pacientes y familiares, oportunidad en procedimientos y condiciones de estancia hospitalaria.

Por su parte, Facturación alcanzó 81 quejas (11,1%), evidenciando que los procesos administrativos continúan siendo una fuente importante de insatisfacción. Las manifestaciones se asocian principalmente con trámites, procesos de cobro, autorizaciones y orientación administrativa.

Otros servicios con participación relevante fueron Medicina General (47 casos), Enfermería (36 casos) y Servicio al Ciudadano (36 casos), los cuales reflejan la importancia de fortalecer competencias asociadas a atención humanizada, orientación al usuario y comunicación efectiva.

Gráfica 14. TOP 10 quejas por Servicio Involucrado III Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis Quejas por Servicio Involucrado-III Trimestre 2026

Como se observa en la gráfica, las quejas se concentraron principalmente en el Servicio de Urgencias (122 casos) y el Servicio de Hospitalización (107 casos), los cuales representan los mayores focos de inconformidad de los usuarios durante el III trimestre de 2026. Este comportamiento evidencia oportunidades de mejora relacionadas con tiempos de espera, capacidad de respuesta, comunicación con pacientes y familiares, así como aspectos asociados a la atención durante la estancia hospitalaria.

En tercer lugar, se ubicó Facturación con 81 quejas, reflejando que los procesos administrativos continúan siendo una de las principales causas de insatisfacción, especialmente en temas relacionados con trámites, información suministrada y gestión documental.

Asimismo, se destacan Medicina General (47 casos), Enfermería (36 casos) y Servicio al Ciudadano (36 casos), servicios que tienen un contacto permanente con los usuarios y cuyos resultados evidencian la necesidad de fortalecer estrategias de atención humanizada, orientación e información efectiva.

De manera complementaria, Vigilancia (23 casos), Hospitalización en Unidad de Salud Mental (21 casos) y Laboratorio Clínico (20 casos) presentan una participación menor, pero relevante dentro del total de quejas, por lo que requieren seguimiento para identificar causas recurrentes y prevenir su incremento.

1.4.3. *Felicitaciones III Trimestre 2026*

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

Tabla 22. Total, Felicitaciones III Trimestre 2026

FELICITACIONES III TRIMESTRE 2026				
TIPOLOGIA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
FELICITACION	112	144	171	427
TOTAL	**112**	**144**	**171**	**427**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Gráfica 15. Total, Felicitaciones II Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Felicitaciones-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 427 felicitaciones, evidenciando una tendencia creciente a lo largo del período evaluado. En julio se recibieron 112 felicitaciones, aumentando a 144 en agosto y alcanzando 171 en septiembre, mes que concentró el 40% del total de reconocimientos recibidos.

El comportamiento observado refleja un incremento progresivo del reconocimiento por parte de los usuarios hacia los servicios y el talento humano de la Subred. Entre julio y septiembre se presentó un aumento de 59 felicitaciones, equivalente al 52,7%, lo que evidencia una mejora en la percepción de la calidad de la atención y en la experiencia de los usuarios.

Este resultado constituye un indicador positivo para la gestión institucional, ya que las felicitaciones representan manifestaciones espontáneas de satisfacción relacionadas con la atención humanizada, la calidad técnica de los servicios, la oportunidad en la atención y el acompañamiento brindado por los equipos asistenciales y administrativos.

Conclusión

Las felicitaciones presentaron una tendencia ascendente durante el III trimestre de 2026, alcanzando su mayor valor en septiembre con 171 reconocimientos. Este comportamiento evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud y al compromiso del talento humano. Se recomienda continuar fortaleciendo las buenas prácticas identificadas en las experiencias positivas reportadas por los usuarios, promoviendo estrategias de humanización, calidad y servicio centrado en la persona, que contribuyan al fortalecimiento de la satisfacción y confianza de la comunidad en la Subred Sur Occidente E.S.E

Tabla 23. Felicitaciones por Servicio Involucrado III Trimestre 2026

FELICITACIONES POR SERVICIO INVOLUCRADO				
SERVICIO INVOLUCRADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
ATENCIÓN DE PARTO	0	1	0	1
ATENCIÓN DE RECIÉN NACIDO	1	1	1	3
CIRUGIA GENERAL	0	1	0	1

CUIDADO BÁSICO NEONATAL	2	2	2	6
ECOGRAFIAS	1	0	2	3
ENFERMERÍA	2	5	11	18
FACTURACIÓN	5	4	5	14
FISIOTERAPIA	5	1	0	6
FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE	0	0	1	1
FORMAS PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	0	0	1
GASTROENTEROLOGÍA	0	0	2	2
GINECOLOGÍA ONCOLÓGICA	2	0	0	2
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	7	6	9	22
HOSPITALIZACIÓN UNIDAD DE SALUD MENTAL	4	2	4	10
MEDICINA FAMILIAR	2	0	0	2
MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN	0	1	1	2
MEDICINA GENERAL	10	3	5	18
MEDICINA INTERNA	0	1	1	2
MEDICINAS ALTERNATIVAS - HOMEOPATÍA	0	0	1	1
NEUROCIRUGÍA	0	0	2	2
NEUROLOGÍA	0	1	0	1
NO APLICA	1	0	0	1
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	0	1	1	2
ODONTOLOGIA GENERAL	4	7	9	20
OFTALMOLOGIA	1	0	0	1
OFTALMOLOGÍA	0	3	0	3
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	0	0	1	1
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD	0	0	1	1
PEDIATRÍA	4	3	2	9
PSICOLOGÍA	0	1	3	4
PSIQUIATRÍA	1	0	1	2
RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1	0	1
SALUD PÚBLICA	2	0	0	2
SERVICIO AL CIUDADANO	14	22	23	59
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	10	34	37	81
SERVICIO DE URGENCIAS	13	18	15	46
SERVICIOS GENERALES	1	0	0	1
TODOS LOS SERVICIOS	11	13	21	45
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	2	0	2
UCI	0	3	5	8
UROLOGÍA	0	0	1	1
VACUNACIÓN	3	2	0	5
VIGILANCIA	5	5	4	14
TOTAL	**112**	**144**	**171**	**427**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Felicitaciones por Servicio Involucrado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 427 felicitaciones, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida en diferentes servicios de la Subred. Los reconocimientos se concentraron principalmente en servicios asistenciales y de atención al ciudadano, reflejando la satisfacción de los usuarios con el trato, la calidad de la atención y el acompañamiento brindado por el talento humano.

El Servicio de Hospitalización registró el mayor número de felicitaciones con 81 reconocimientos (19%), destacándose como el servicio con mayor valoración positiva por parte de los usuarios. Este resultado evidencia el reconocimiento a los equipos asistenciales por la atención integral brindada durante los procesos de hospitalización.

En segundo lugar se ubicó el Servicio al Ciudadano con 59 felicitaciones (13,8%), lo que refleja una percepción favorable sobre la orientación, acompañamiento y apoyo ofrecido a los usuarios durante la gestión de sus requerimientos y trámites institucionales.

Asimismo, se destaca la categoría Todos los Servicios, con 45 felicitaciones (10,5%), evidenciando una satisfacción general con la atención recibida en la institución y el reconocimiento global a la gestión desarrollada por la Subred.

Otros servicios con importante número de reconocimientos fueron Servicio de Urgencias (46 felicitaciones), Ginecología y Obstetricia (22), Odontología General (20), Enfermería (18) y Medicina General (18). En conjunto, estas áreas representan escenarios asistenciales de contacto permanente con los usuarios y son reflejo del compromiso del personal con una atención segura, humanizada y centrada en el paciente.

Tabla 24. Total, Felicitaciones por proceso involucrado III Trimestre-2026

FELICITACION POR PROCESO AFECTADO III TRIMESTRE 2026				
PROCESO AFECTADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	43	44	58	145
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	26	48	62	136
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	14	20	22	56
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	14	18	16	48
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	6	5	4	15
GESTIÓN FINANCIERA	5	4	5	14
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	1	3	5
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones desistimientos)	1	2	1	4
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	2	0	0	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	2	0	2
TOTAL	**112**	**144**	**171**	**427**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Felicitaciones por Proceso Afectado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 427 felicitaciones, evidenciando una tendencia creciente a lo largo del período, pasando de 112 reconocimientos en julio a 171 en septiembre. Este comportamiento refleja una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención y el desempeño de los diferentes procesos institucionales.

La Gestión Clínica Ambulatoria concentró el mayor número de felicitaciones con 145 registros (34,0%), seguida por la Gestión Clínica Hospitalaria con 136 felicitaciones (31,9%). En conjunto, ambos procesos representan aproximadamente el 66% de todos los reconocimientos recibidos, lo que evidencia la satisfacción de los usuarios con los servicios asistenciales prestados en consulta externa, especialidades médicas y atención hospitalaria.

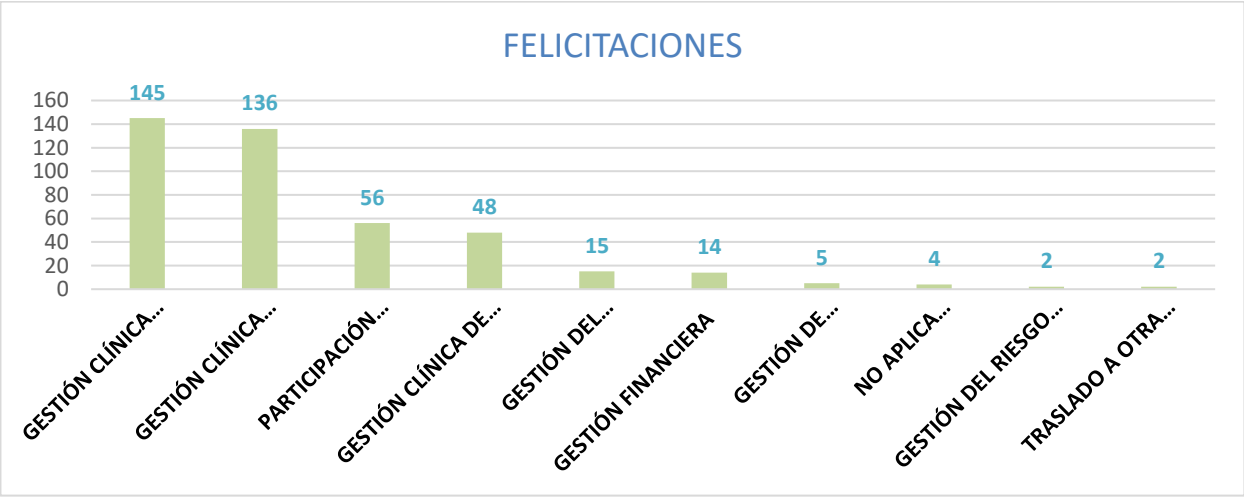
La Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano registró 56 felicitaciones (13,1%), destacándose por el reconocimiento recibido en la orientación, acompañamiento y apoyo brindado a los usuarios durante la gestión de sus requerimientos.

Por su parte, la Gestión Clínica de Urgencias acumuló 48 felicitaciones (11,2%), resultado relevante si se considera que este servicio presenta una alta demanda asistencial y una de las mayores presiones operativas dentro de la Subred.

Los procesos de Gestión del Ambiente Físico (15 casos) y Gestión Financiera (14 casos) también recibieron reconocimientos por parte de los usuarios, evidenciando que la percepción positiva no solo está asociada a la atención clínica, sino también a los procesos de apoyo que contribuyen a la experiencia integral del paciente.

Nota – No aplica: Corresponde a casos que no evidencian barreras de acceso ni afectan la oportunidad, continuidad o calidad de la atención en salud. Incluye traslados a otras entidades, solicitudes de aclaración o ampliación, consultas y desistimientos tácitos.

Gráfica 16. Total, de Felicitaciones por proceso involucrado III Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III Trimestre 2026

1.4.3.1. *Felicitaciones por unidad de servicios.*

Tabla 25. Felicitaciones por Unidad de Servicios III Trimestre 2026

FELICITACIONES POR UNIDAD DE ATENCION				
UNIDAD DE ATENCION AFECTADA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
HOSPITAL DE BOSA	17	27	36	80
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY	13	28	30	71
HOSPITAL FONTIBON	16	16	17	49
HOSPITAL PEDIATRICO TINTAL	10	11	24	45
CENTRO DE SALUD CATALINA	3	10	8	21
CENTRO DE SALUD TRINIDAD GALAN	6	6	4	16
CENTRO DE SALUD TINTAL	3	5	5	13
CENTRO DE SALUD PORVENIR	3	6	3	12
CENTRO DE SALUD VILLA JAVIER	7	2	3	12
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones)	4	2	6	12
CENTRO DE SALUD ZONA FRANCA	3	2	6	11
CENTRO DE SALUD BOMBEROS	2	6	2	10
CENTRO DE SALUD ESTACION	2	2	3	7
CENTRO DE SALUD SAN PABLO	0	1	6	7
CENTRO DE SALUD MEXICANA	1	4	1	6
CENTRO DE SALUD PABLO VI	3	0	3	6
CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL	0	3	2	5
CENTRO DE SALUD JOSE MARIA CARBONELL	1	1	3	5
CENTRO DE SALUD OLARTE	3	0	2	5
CENTRO DE SALUD PATIOS	4	1	0	5
CENTRO DE SALUD 29	2	1	1	4
ALCALA MUZU	0	2	1	3
CENTRO DE SALUD TERMINAL AEREO	2	1	0	3
CENTRO DE SALUD ABASTOS	1	0	1	2
CENTRO DE SALUD BOSTON	0	0	2	2
CENTRO DE SALUD CARVAJAL	0	2	0	2
CENTRO DE SALUD FLORALIA	1	1	0	2
SEDE ADMINISTRATIVA (ASDINGO)	2	0	0	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	2	0	2
CENTRO DE SALUD ALQUERÍA	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD ASUNCION-BOCHICA	0	0	1	1
CENTRO DE SALUD BRITALIA	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD CENTRO DIA	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD PATIO BONITO	0	1	0	1
CENTRO DE SALUD PUERTA DE TEJA	1	0	0	1
MEXICANA	0	1	0	1
TOTAL	**112**	**144**	**171**	**427**

Fuente: Matriz PQRS II trimestre 2026.

Análisis de Felicitaciones por Unidad de Atención-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 427 felicitaciones, evidenciando una tendencia creciente durante el período, con un incremento de 112 reconocimientos en julio a 171 en septiembre. Los resultados reflejan una percepción favorable de la atención prestada en las principales unidades hospitalarias de la Subred.

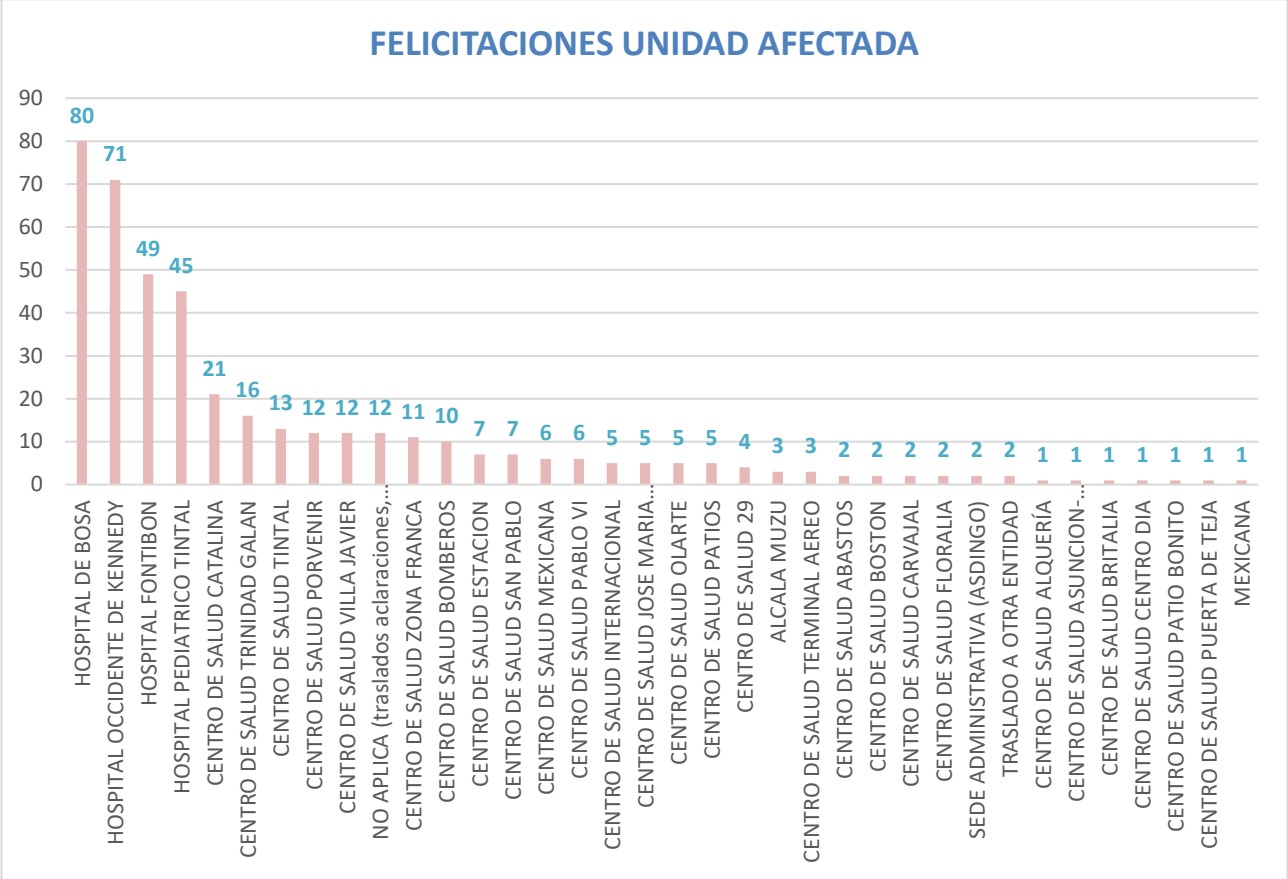
El Hospital de Bosa concentró el mayor número de felicitaciones con 80 reconocimientos (18,7%), seguido por el Hospital Occidente de Kennedy con 71 felicitaciones (16,6%). Estas dos unidades acumulan conjuntamente el 35,3% del total de felicitaciones, evidenciando el reconocimiento de los usuarios hacia la atención brindada en las sedes de mayor complejidad y volumen asistencial.

En tercer lugar se ubicó el Hospital Fontibón con 49 felicitaciones (11,5%), seguido por el Hospital Pediátrico Tintal con 45 casos (10,5%). Estas cuatro unidades hospitalarias concentran aproximadamente el 57% de todas las felicitaciones recibidas durante el trimestre, reflejando fortalezas en la calidad percibida y la humanización de la atención.

Dentro de las unidades ambulatorias se destacan el Centro de Salud Catalina con 21 felicitaciones, el Centro de Salud Trinidad Galán con 16, y los centros de salud Tintal, Porvenir y Villa Javier, cada uno con entre 12 y 13 reconocimientos. Estos resultados resaltan el compromiso del personal asistencial y administrativo en la atención de los usuarios en los servicios ambulatorios.

Asimismo, se observa un aumento importante de felicitaciones en septiembre en varias unidades, especialmente en el Hospital de Bosa, Hospital Occidente de Kennedy y Hospital Pediátrico Tintal, lo que contribuye al crecimiento general de los reconocimientos durante el trimestre.

Gráfica 17. Cantidad de Felicitaciones por unidad de servicios III Trimestre 2026.



Fuente: Matriz PQRS II trimestre 2026.

Análisis de Felicitaciones por Unidad de Atención-III Trimestre 2026

La gráfica evidencia que las felicitaciones se concentraron principalmente en las unidades hospitalarias de mayor complejidad de la Subred. El Hospital de Bosa registró el mayor número de reconocimientos con 80 felicitaciones (18,7%), seguido por el Hospital Occidente de Kennedy con 71 felicitaciones (16,6%), lo que refleja una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida en estas instituciones.

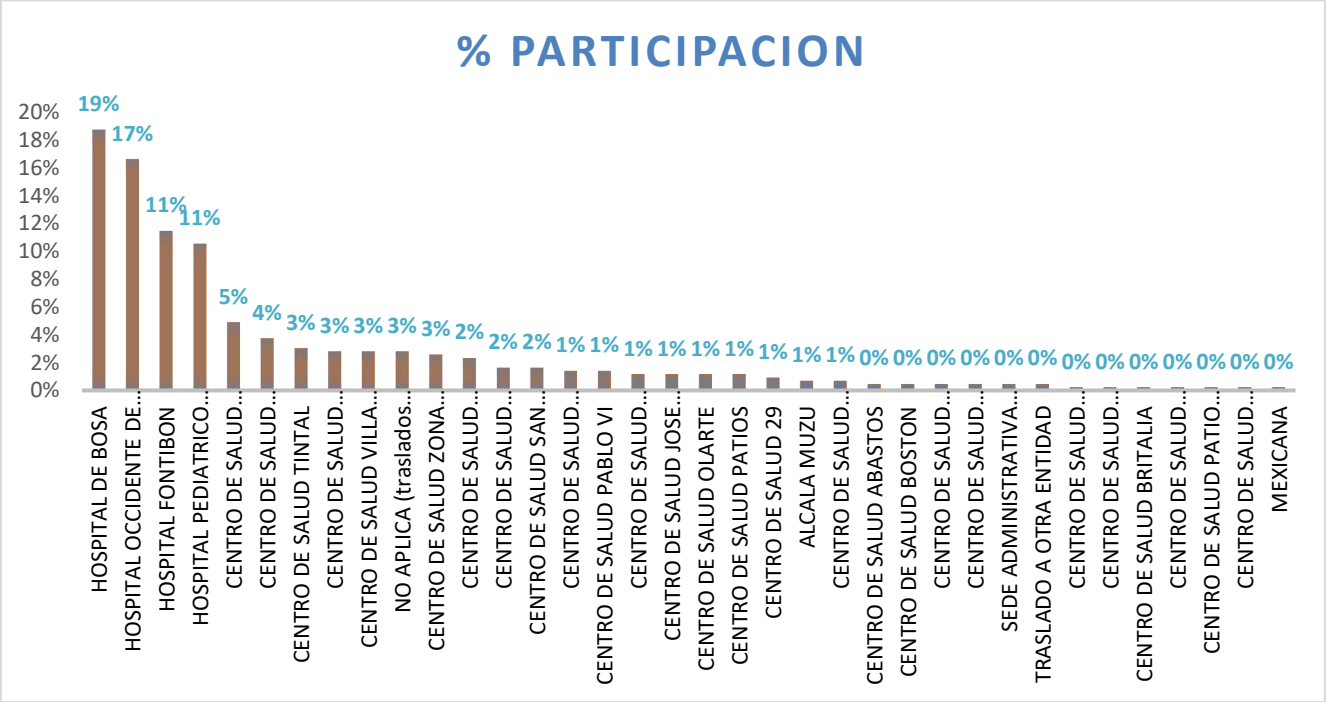
De igual manera, se destacan el Hospital Fontibón con 49 felicitaciones (11,5%) y el Hospital Pediátrico Tintal con 45 felicitaciones (10,5%). Estas cuatro unidades concentraron en conjunto 245 felicitaciones, equivalentes al 57,4% del total recibido, evidenciando fortalezas en la calidad de la atención, el trato humanizado y la experiencia del usuario en los principales hospitales de la Subred.

Entre las unidades ambulatorias sobresalen el Centro de Salud Catalina (21 felicitaciones), Centro de Salud Trinidad Galán (16) y los centros de salud Tintal, Porvenir y Villa Javier, con entre 12 y 13 reconocimientos cada uno. Estos resultados demuestran que las experiencias positivas también se generan en los servicios ambulatorios y de atención primaria.

Asimismo, se observa una tendencia creciente de las felicitaciones durante el trimestre,

particularmente en septiembre, mes en el que varias unidades incrementaron el número de reconocimientos, especialmente el Hospital de Bosa, Hospital Occidente de Kennedy y Hospital Pediátrico Tintal.

Gráfica 18. Tasa de Felicitaciones por unidad III Trimestre 2026.



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz PQRSD III trimestre 2026.

Análisis del % de Participación de Felicitaciones por Unidad de Atención-III trimestre 2026

La distribución porcentual de las felicitaciones evidencia que los mayores reconocimientos se concentran en las unidades hospitalarias de mayor complejidad de la Subred. El Hospital de Bosa lidera la participación con 19% del total de felicitaciones, seguido por el Hospital Occidente de Kennedy con 17%, consolidándose como las unidades con mayor percepción positiva por parte de los usuarios.

Asimismo, el Hospital Fontibón (11%) y el Hospital Pediátrico Tintal (11%) presentan una participación significativa, de manera que las cuatro unidades hospitalarias concentran aproximadamente el 58% de todas las felicitaciones recibidas durante el trimestre, reflejando una valoración favorable de la atención asistencial brindada en estas sedes.

En el componente ambulatorio se destaca el Centro de Salud Catalina, con una participación cercana al 5%, seguido por los centros de salud Trinidad Galán (4%), Tintal (3%), Porvenir (3%), Villa Javier (3%) y la categoría No Aplica (3%). Estas cifras evidencian que las experiencias positivas no solo se presentan en los hospitales, sino también en los servicios de atención primaria y consulta ambulatoria.

Las demás unidades presentan participaciones individuales inferiores al 3%, lo que demuestra

una amplia distribución de reconocimientos en toda la red de servicios de la Subred.

1.4.3.2. *Felicitaciones por servicio*

Tabla 26. Total, Felicitaciones por servicio II Trimestre 2026

FELICITACIONES POR PROCESO				
PROCESOS AFECTADO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	43	44	58	145
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	26	48	62	136
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	14	20	22	56
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	14	18	16	48
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	6	5	4	15
GESTIÓN FINANCIERA	5	4	5	14
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	1	3	5
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones)	1	2	1	4
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	2	0	0	2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	2	0	2
TOTAL	**112**	**144**	**171**	**427**

Fuente: Matriz PQRS II trimestre 2026.

Gráfica 19. Felicitaciones Por servicios Afectado II Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Felicitaciones por Proceso Afectado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 427 felicitaciones, observándose una tendencia creciente a lo largo del período, con un aumento de 112 reconocimientos en julio a 171 en septiembre, lo que refleja una percepción positiva cada vez mayor de los usuarios frente a los servicios prestados por la Subred.

La Gestión Clínica Ambulatoria fue el proceso con mayor número de felicitaciones, alcanzando 145 reconocimientos (34,0%), seguida muy de cerca por la Gestión Clínica Hospitalaria con 136 felicitaciones (31,9%). En conjunto, ambos procesos concentran cerca del 66% del total de las felicitaciones, evidenciando fortalezas en la atención médica, la calidad del servicio y la relación establecida con los usuarios en los diferentes niveles de atención.

La Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano registró 56 felicitaciones (13,1%), reflejando el reconocimiento de los usuarios a los procesos de orientación, acompañamiento y gestión de sus requerimientos. De igual manera, la Gestión Clínica de Urgencias obtuvo 48 felicitaciones (11,2%), resultado relevante considerando la alta demanda y complejidad de este servicio.

Los procesos de apoyo también recibieron reconocimiento por parte de los usuarios, destacándose la Gestión del Ambiente Físico (15 casos) y la Gestión Financiera (14 casos), lo que demuestra que la satisfacción de los usuarios no solo está relacionada con la atención asistencial, sino también con las condiciones locativas y administrativas que complementan la prestación del servicio.

Conclusión

El análisis evidencia una valoración positiva de la gestión institucional, especialmente en los procesos asistenciales de Gestión Clínica Ambulatoria y Gestión Clínica Hospitalaria, que concentran dos de cada tres felicitaciones recibidas. Estos resultados reflejan el compromiso del talento humano con la calidad, la atención humanizada y el servicio centrado en el usuario, constituyéndose en una fortaleza institucional que debe mantenerse y fortalecerse para continuar mejorando la experiencia y satisfacción de la población atendida.

1.5. *Motivos o Causas de Barreras de Acceso*

Tabla 27. Total, requerimientos por motivo y/o causa del II Trimestre 2026

PQRS POR MOTIVO y/o CAUSA				
MOTIVO y/o CAUSA	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
DIFICULTAD DE ACCESO SERVICIOS SALUD PUBLICA	652	653	812	2117
NO OPORTUNIDAD SERVICIOS.	581	613	683	1877
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones)	603	596	623	1822
DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA.	85	88	155	328
ATENCIÓN DESHUMANIZADA.	67	59	60	186
NEGACIÓN SERVICIOS.	21	26	11	58
PROBLEMAS RECURSOS ECONÓMICOS.	3	4	2	9
PRESUNTO EVENTO ADVERSO	5	1	1	7
DIFICULTAD TUTELAS.	0	0	2	2
INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	0	1	1
NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS.	0	1	0	1
TOTAL	**2017**	**2041**	**2350**	**6408**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de PQRS por Motivo y/o Causa-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se gestionaron 6.408 PQRS, observándose una concentración importante en causas relacionadas con el acceso y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud. Las tres principales categorías acumulan 5.816 casos, equivalentes al 90,8% del total de los requerimientos recibidos.

La principal causa corresponde a la Dificultad de Acceso a Servicios de Salud Pública, con 2.117 casos (33,0%), convirtiéndose en el motivo más frecuente de manifestación ciudadana. Este comportamiento evidencia barreras relacionadas con el acceso efectivo a consultas, procedimientos, programas de atención y demás servicios requeridos por los usuarios.

En segundo lugar se encuentra la No Oportunidad en la Prestación de Servicios, con 1.877 registros (29,3%), situación que continúa reflejando dificultades en la asignación de citas, programación de procedimientos, tiempos de espera para consultas especializadas y acceso oportuno a los servicios de salud.

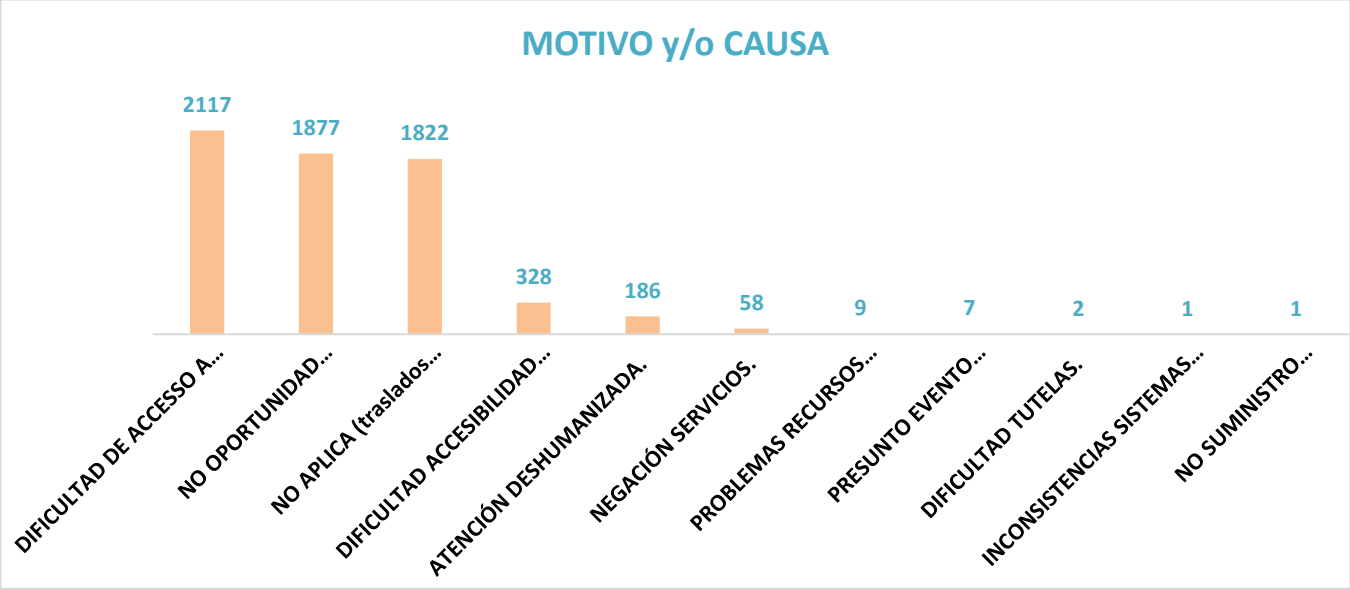
La categoría No Aplica (traslados, aclaraciones, ampliaciones y desistimientos) registró 1.822 casos (28,4%), evidenciando un volumen importante de solicitudes que requieren gestión administrativa o reorientación institucional y que no constituyen una barrera específica asociada a la prestación del servicio.

Por su parte, la Dificultad de Accesibilidad Administrativa alcanzó 328 casos (5,1%), mostrando un incremento importante en septiembre, lo que evidencia oportunidades de mejora en procesos relacionados con trámites, autorizaciones, orientación al usuario y procedimientos administrativos.

La Atención Deshumanizada registró 186 casos (2,9%), constituyéndose en la principal causa asociada a la calidad percibida y al trato recibido por los usuarios, aspecto que requiere fortalecimiento continuo de las estrategias de humanización y cultura del servicio.

Las demás causas presentan una participación inferior al 1%, destacándose la Negación de Servicios (58 casos), Problemas de Recursos Económicos (9 casos) y Presuntos Eventos Adversos (7 casos), manteniendo una baja incidencia dentro del total de requerimientos.

Gráfica 20. Barreras de acceso III Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Tabla 28. Barreras de acceso por Humanización-III Trimestre 2026

BARRERAS DE ACCESO POR HUMANIZACION				
HUMANIZACION	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
TRATO DESHUMANIZADO	67	58	58	183
TOTAL	**67**	**58**	**58**	**183**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Barreras de Acceso por Trato Deshumanizado-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 183 manifestaciones asociadas a trato deshumanizado, constituyéndose en una de las principales causas de insatisfacción relacionadas con la percepción de calidad y la experiencia de atención de los usuarios.

El comportamiento mensual evidencia una leve disminución, pasando de 67 casos en julio a 58 casos en agosto y septiembre, lo que refleja una reducción del 13,4% frente al inicio del trimestre. Sin embargo, el volumen de casos continúa siendo significativo y requiere intervención institucional permanente.

Las manifestaciones asociadas a trato deshumanizado generalmente se relacionan con situaciones como deficiencias en la comunicación con el usuario, falta de empatía durante la atención, percepciones de maltrato, dificultades en la orientación brindada al paciente y su familia, así como comportamientos que afectan la percepción de respeto, dignidad y calidez en la prestación del servicio.

Aunque esta causa representa una proporción menor frente a las barreras de acceso y oportunidad en los servicios, su impacto sobre la satisfacción del usuario es alto, debido a que influye directamente en la confianza institucional y en la percepción de calidad de la atención.

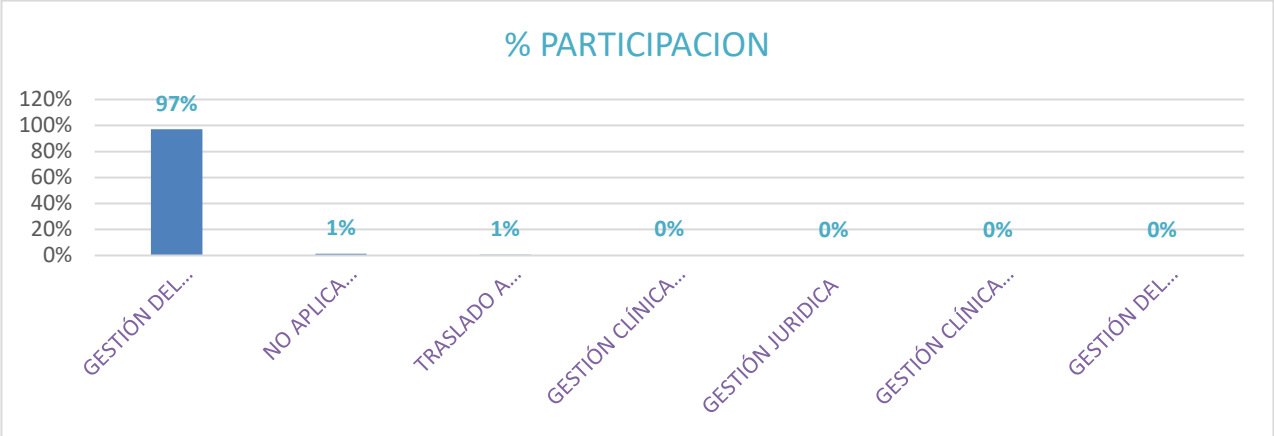
1.6. **Trámites y servicios**

Tabla 29. Total, de derecho de interés general Trámites y servicios registrados III Trimestre 2026.

DERECHO DE INTERES GENERAL III TRIMESTRE 2026				
SERVICIO INVOLUCRADOS	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	296	348	423	1067
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones, etc)	2	4	8	14
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	2	1	3	6
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	2	1	2	5
GESTIÓN JURIDICA	3	0	0	3
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	1	1	0	2
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0	0	1
TOTAL	**307**	**355**	**436**	**1098**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Gráfica 21. Porcentaje de participación de derechos de interés general de los Trámites y servicios registrados III Trimestre 2026.



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026

Análisis de la Tipología: Derecho de Interés General-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 1.098 Derechos de Interés General, evidenciando una tendencia creciente durante el período analizado, al pasar de 307 casos en julio a 436 casos en septiembre, lo que representa un incremento del 42%. Este comportamiento refleja un mayor interés de la ciudadanía por asuntos colectivos relacionados con la salud pública, la prevención de enfermedades y las acciones institucionales dirigidas a la comunidad.

El análisis muestra una concentración significativa en el proceso de Gestión del Riesgo en Salud, que acumuló 1.067 registros, equivalentes al 97,2% del total de esta tipología. Esto indica que la mayoría de las solicitudes estuvieron asociadas a programas de promoción y mantenimiento de la salud, vacunación, intervenciones colectivas, acciones preventivas y actividades orientadas al control de riesgos en salud pública.

Las demás categorías presentan una participación marginal, destacándose No Aplica con 14 casos (1,3%) y Traslado a Otra Entidad con 6 casos (0,5%). Los demás procesos registran una frecuencia mínima, lo que evidencia que los Derechos de Interés General se encuentran altamente concentrados en temas de salud pública y gestión del riesgo.

Conclusión

El comportamiento de los Derechos de Interés General durante el III trimestre de 2026 evidencia una creciente participación de la comunidad en asuntos relacionados con la Gestión del Riesgo en Salud, proceso que concentra prácticamente la totalidad de las solicitudes recibidas. Este resultado refleja el interés de la población por acceder a programas y servicios orientados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, constituyéndose en una oportunidad para fortalecer las estrategias de educación en salud, participación comunitaria y acercamiento institucional a la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento de los resultados en salud de la población adscrita a la Subred Sur Occidente E.S.E.

Tabla 30. Total, de derecho de interés particular Trámites y servicios registrados III Trimestre 2026.

DERECHO DE INTERES PARTICULAR III TRIMESTRE 2026				
SERVICIO INVOLUCRADOS	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	365	326	402	1093
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	231	154	166	551
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	48	84	60	192
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	23	31	27	81
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones)	31	31	19	81
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	28	27	25	80
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	10	8	10	28
GESTIÓN JURIDICA	7	13	8	28
SERVICIO DE URGENCIAS	9	4	11	24
DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	9	2	5	16
DIRECCION ADMINISTRATIVA	3	1	5	9
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	3	2	9
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	4	1	4	9
GESTIÓN FINANCIERA	3	4	0	7
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	5	0	0	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	1
TOTAL	**780**	**690**	**744**	**2214**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Derechos de Interés Particular-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 2.214 Derechos de Interés Particular, constituyéndose en la tipología con mayor participación dentro de las PQRSD recibidas por la Subred. El comportamiento mensual muestra una relativa estabilidad, con 780 casos en julio, 690 en agosto y 744 en septiembre, reflejando una demanda constante de solicitudes individuales por parte de los usuarios.

La mayor concentración de requerimientos se presentó en la Gestión del Riesgo en Salud, con 1.093 casos (49,4%), evidenciando que cerca de la mitad de las solicitudes estuvieron relacionadas con programas de promoción y mantenimiento de la salud, rutas integrales de atención, intervenciones colectivas y necesidades específicas de información o gestión por parte de los usuarios.

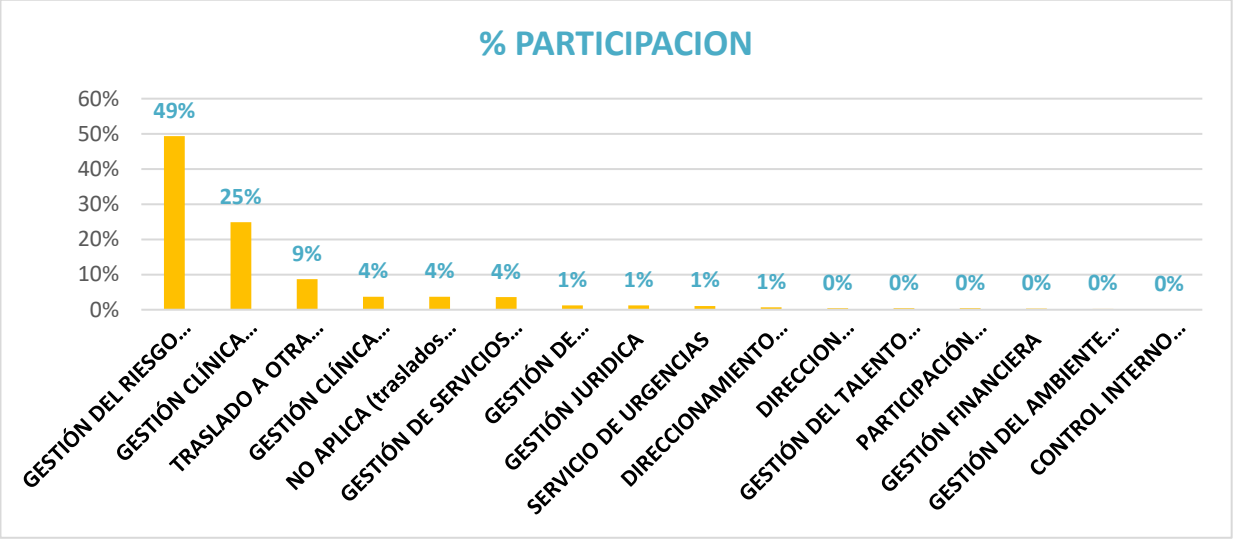
La Gestión Clínica Ambulatoria ocupó el segundo lugar con 551 solicitudes (24,9%), lo que refleja una importante demanda de trámites y requerimientos asociados a consultas, especialidades médicas, seguimiento de tratamientos y acceso a servicios ambulatorios.

Asimismo, se destacan los casos relacionados con Traslado a Otra Entidad (192 casos) y los

procesos de Gestión Clínica Hospitalaria (81 casos), Gestión de Servicios Complementarios (80 casos) y la categoría No Aplica (81 casos), que en conjunto representan una proporción importante de las solicitudes recibidas.

Los procesos administrativos registraron una participación menor, sobresaliendo Gestión de Contratación y Gestión Jurídica, con 28 casos cada uno, seguidos por Direccionamiento Estratégico, Gestión Financiera, Talento Humano y Servicio al Ciudadano, con volúmenes inferiores al 1,5% del total.

Gráfica 22 Porcentaje de participación del Total, de derecho de interés particular de los Trámites y servicios registrados III Trimestre 2026.



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Tabla 31. Total, Otras tipologías consultas solicitudes de copias, de información y sugerencias, Trámites y servicios registrados III Trimestre 2026.

OTRAS TIPOLOGIAS CONSULTA, SOLICITUD DE COPIA, DE INFORMACION Y SUGERENCIAS				
OTRAS TIPOLOGIAS	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	19	26	16	61
GESTIÓN CLÍNICA AMBULATORIA	15	0	2	17
GESTIÓN CLÍNICA DE URGENCIAS	5	3	1	9
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD	6	0	2	8
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4	1	2	7
GESTIÓN FINANCIERA	2	0	2	4
GESTIÓN CLÍNICA HOSPITALARIA	1	0	2	3
NO APLICA (traslados aclaraciones, ampliaciones)	0	2	1	3
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0	1	2
GESTIÓN DEL AMBIENTE FISICO	2	0	0	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0	0	1
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	1	0	0	1
TOTAL	**57**	**32**	**29**	**118**

Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Otras Tipologías (Consultas, Solicitudes de Copia, Solicitudes de Información y Sugerencias) III Trimestre 2026

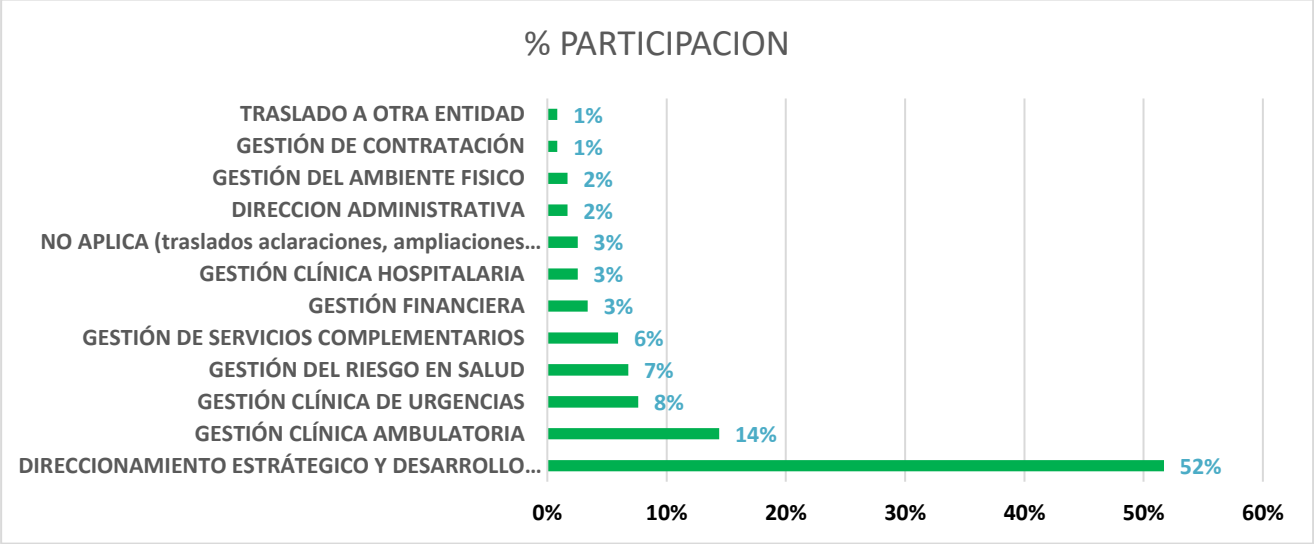
Durante el III trimestre de 2026 se registraron 118 requerimientos correspondientes a otras tipologías, entre las que se encuentran consultas, solicitudes de copia, solicitudes de información y sugerencias. Aunque representan una baja proporción del total de PQRSD recibidas, constituyen un insumo importante para fortalecer los procesos de información, orientación y mejoramiento institucional.

El mayor volumen de requerimientos se concentró en Direccionamiento Estratégico y Desarrollo Institucional, con 61 casos (51,7%), lo que evidencia un interés significativo de los usuarios en temas relacionados con información institucional, procesos administrativos, direccionamiento estratégico y aspectos organizacionales de la entidad.

La Gestión Clínica Ambulatoria ocupó el segundo lugar con 17 casos (14,4%), seguida por la Gestión Clínica de Urgencias (9 casos) y la Gestión del Riesgo en Salud (8 casos). Estos resultados reflejan necesidades de información y orientación relacionadas con el acceso a los servicios, programas institucionales y procesos asistenciales.

Asimismo, la Gestión de Servicios Complementarios registró 7 casos, mientras que Gestión Financiera reportó 4 requerimientos, evidenciando solicitudes relacionadas con trámites administrativos, información de servicios y aclaraciones de procesos.

Gráfica 23. Porcentaje de participación del Total, otras tipologías de los Trámites y servicios registrados III Trimestre 2026.



Fuente: Matriz PQRS III trimestre 2026.

2. *GESTIÓN DE PQRSF*

Gestión PQRSF-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. continuó fortaleciendo la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSD-F) como mecanismo fundamental para garantizar la participación ciudadana, la protección de los derechos de los usuarios y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, se adelantó la recepción, trámite y seguimiento de las manifestaciones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales institucionales, garantizando el cumplimiento de los términos legales establecidos para la respuesta de las solicitudes. Asimismo, se desarrolló seguimiento permanente a los criterios de oportunidad, calidad, coherencia y calidez en las respuestas, así como al adecuado manejo del sistema distrital Bogotá Te Escucha (BTE), herramienta principal para la gestión y seguimiento de los requerimientos ciudadanos.

Durante el período se gestionaron 6.408 PQRSD-F, evidenciando una amplia participación de los usuarios en los mecanismos de comunicación institucional. Del total de manifestaciones recibidas, predominan los Derechos de Interés Particular (2.214 casos), los Reclamos (1.822 casos) y los Derechos de Interés General (1.098 casos), tipologías asociadas principalmente a requerimientos relacionados con acceso a los servicios de salud, oportunidad de atención y gestión del riesgo en salud.

De igual manera, se realizó la gestión y análisis de las manifestaciones recibidas mediante Bogotá Te Escucha, buzones de sugerencias, correo electrónico, radicación escrita y demás canales institucionales, permitiendo identificar oportunidades de mejora asociadas principalmente a barreras de acceso, oportunidad en la prestación de los servicios y situaciones relacionadas con el trato brindado a los usuarios.

Frente a las manifestaciones relacionadas con trato deshumanizado, se efectuó articulación con la estrategia institucional de Humanización, promoviendo acciones de sensibilización, fortalecimiento de competencias comunicativas y atención centrada en el usuario, con el propósito de fortalecer las relaciones entre colaboradores, pacientes y familias, contribuyendo a la consolidación de una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía y el trato digno.

Finalmente, las 427 felicitaciones recibidas durante el trimestre evidencian el reconocimiento de los usuarios hacia los equipos asistenciales y administrativos de la Subred, destacándose especialmente los servicios hospitalarios, ambulatorios y de atención al ciudadano, lo cual refleja el compromiso institucional con la calidad, la humanización y el mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados a la comunidad.

2.1. *Mecanismos de Escucha*

Tabla 32. Tabla Total, peticiones recibidas por los Canales de Recepción III Trimestre 2026.

CANALES DE RECEPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CANTIDAD	% PARTICIPACION
BOGOTA TE ESCUCHA	1126	1168	1310	3604	56%
BUZON	552	541	676	1769	28%
ESCRITO	141	164	232	537	8%
EMAIL	190	164	123	477	7%
REDES SOCIALES	8	4	9	21	0%
TOTAL	**2017**	**2041**	**2350**	**6408**	**100%**

Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Análisis de los Canales de Recepción de PQRSD-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se recibieron 6.408 manifestaciones ciudadanas. La distribución por canal muestra una mayor participación de Bogotá Te Escucha (3.604 registros; 56%) y del buzón de sugerencias (1.769; 28%). Estos datos describen los canales utilizados, pero por sí solos no permiten establecer las razones de preferencia de los usuarios.

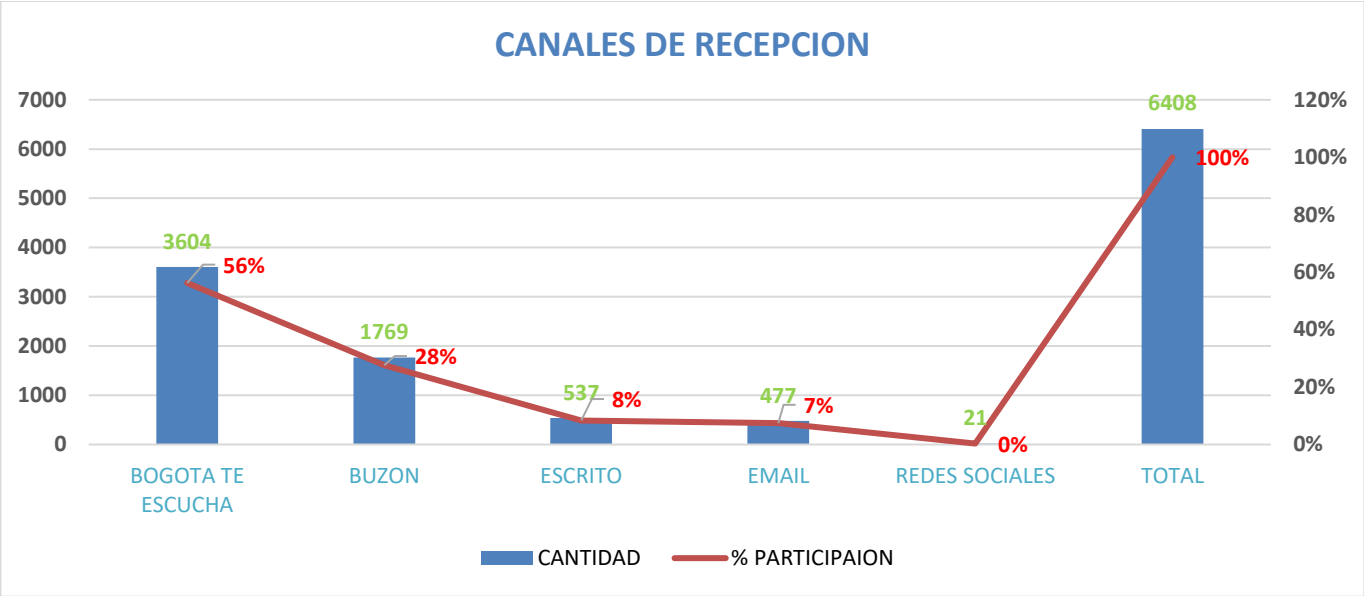
Bogotá Te Escucha fue el principal canal de recepción, con 3.604 manifestaciones, equivalentes al 56% del total. La cifra evidencia su participación predominante en los registros del trimestre; sin información adicional sobre las razones de uso, no es posible atribuir este resultado a una mayor confianza ciudadana.

El Buzón de Sugerencias registró 1.769 manifestaciones (28%), constituyéndose en el segundo canal más utilizado por los usuarios. La importante participación de este medio evidencia que continúa siendo una herramienta efectiva para la recepción de requerimientos directamente en las unidades de atención de la Subred.

Por su parte, las comunicaciones escritas alcanzaron 537 registros (8%), mientras que el correo electrónico reportó 477 manifestaciones (7%), demostrando que los usuarios continúan utilizando canales tradicionales y virtuales para presentar solicitudes que requieren soporte documental o comunicación directa con la entidad.

Las redes sociales registraron únicamente 21 manifestaciones, representando una participación inferior al 1%, evidenciando que estos espacios funcionan principalmente como canales complementarios de interacción y orientación ciudadana.

Gráfica 24. Comportamiento de las PQRS según los mecanismos III Trimestre 2026



Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Tendencia de los Canales de Recepción-III Trimestre 2026

La tendencia de los canales de recepción durante el III trimestre de 2026 evidencia una clara preferencia de los usuarios por los mecanismos institucionales formales para la presentación de PQRSD. De las 6.408 manifestaciones recibidas, el canal Bogotá Te Escucha concentró 3.604 requerimientos (56%), consolidándose como el principal medio de interacción entre la ciudadanía y la Subred Sur Occidente. Este comportamiento refleja la confianza de los usuarios en la plataforma distrital y la consolidación de los canales digitales para la radicación y seguimiento de solicitudes.

En segundo lugar, se ubicó el Buzón de Sugerencias, con 1.769 registros (28%), demostrando que los mecanismos presenciales continúan siendo ampliamente utilizados por los usuarios en las diferentes unidades de atención. La participación conjunta de Bogotá Te Escucha y Buzón alcanza el 84% del total de las PQRSD, lo que evidencia que estos son los canales más representativos para la recepción de manifestaciones ciudadanas.

Los requerimientos recibidos por medio escrito representaron el 8% (537 casos), mientras que el correo electrónico participó con el 7% (477 casos). Aunque su participación es menor, estos canales continúan siendo relevantes para la radicación de solicitudes que requieren soportes documentales o trámites específicos.

Por otra parte, las redes sociales registraron únicamente 21 casos, con una participación inferior al 1%, consolidándose como un canal complementario de comunicación y orientación más que como un mecanismo formal de recepción de PQRSD.

Tabla 33. Comparativo uso de canales de Recepción vigencia 2025-2026 III Trimestre.

MEDIO DE RECEPCION	III TRIM. 2025	III TRIM. 2026	VARIACIÓN
BOGOTA TE ESCUCHA (SDGPC)	2.382	3.604	1.222
BUZÓN	1.819	1.769	-50
PRESENCIAL	428	537	109
EMAIL	480	477	-3
REDES SOCIALES	2	21	19
RENDICIÓN DE CUENTAS	0	0	0
ESCRITO	0	0	0
TOTAL	**5.111**	**6.408**	**1.297**

Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2025-2026.

Análisis Comparativo de los Canales de Recepción-III Trimestre 2025-2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 6.408 manifestaciones, frente a 5.111 en el mismo período de 2025. La diferencia corresponde a 1.297 registros, equivalente a un incremento del 25,4%. Según el comparativo de canales, el mayor aumento absoluto se presentó en Bogotá Te Escucha, con 1.222 registros adicionales. Esta comparación debe interpretarse teniendo en cuenta la diferencia de denominación entre “Presencial” y “Escrito” que aparece en las tablas de canales.

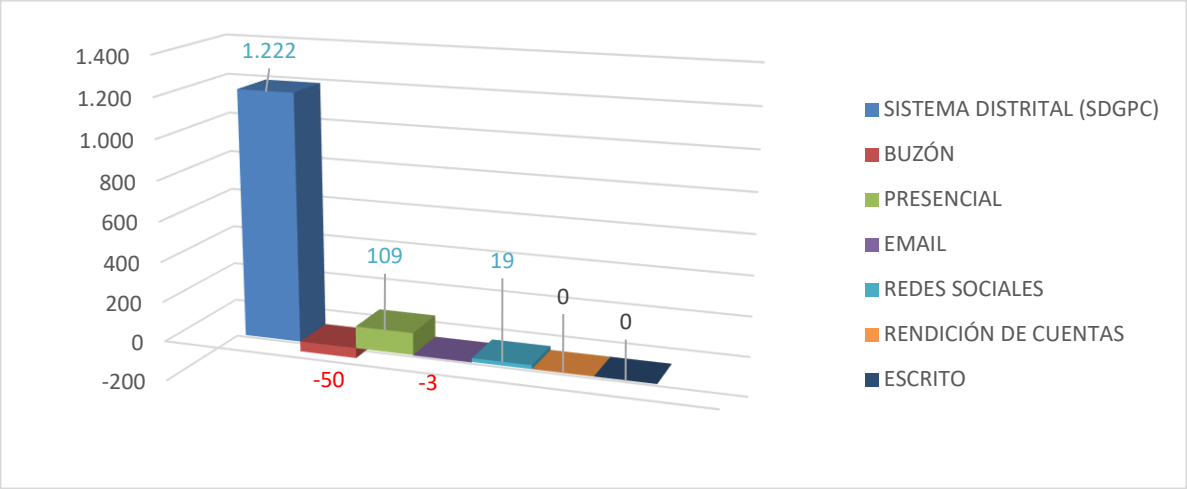
El canal Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDGPC - Bogotá Te Escucha) pasó de 2.382 registros en 2025 a 3.604 en 2026, con un aumento de 1.222. Esta variación representa aproximadamente el 94,2% del incremento total de 1.297 registros. El dato permite señalar el aumento de registros por este canal, pero no permite concluir, por sí solo, cuáles fueron las causas de dicho comportamiento.

El canal Presencial también presentó crecimiento, pasando de 428 a 537 manifestaciones, con un aumento de 109 casos (25,5%), lo que indica que los usuarios continúan utilizando los mecanismos directos de atención para radicar sus requerimientos.

Por el contrario, el canal Buzón de Sugerencias registró una leve disminución de 50 casos, pasando de 1.819 a 1.769 manifestaciones. De igual forma, las solicitudes recibidas por correo electrónico se mantuvieron estables, con una reducción mínima de 3 registros frente a la vigencia anterior.

Las Redes Sociales, aunque continúan representando una proporción baja dentro del total de canales, pasaron de 2 a 21 manifestaciones, mostrando un crecimiento importante en términos relativos y evidenciando una mayor interacción de los usuarios a través de medios digitales alternativos.

Gráfica 25. Comparativo variación canales de recepción vigencia 2025- 2026 III Trimestre



Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

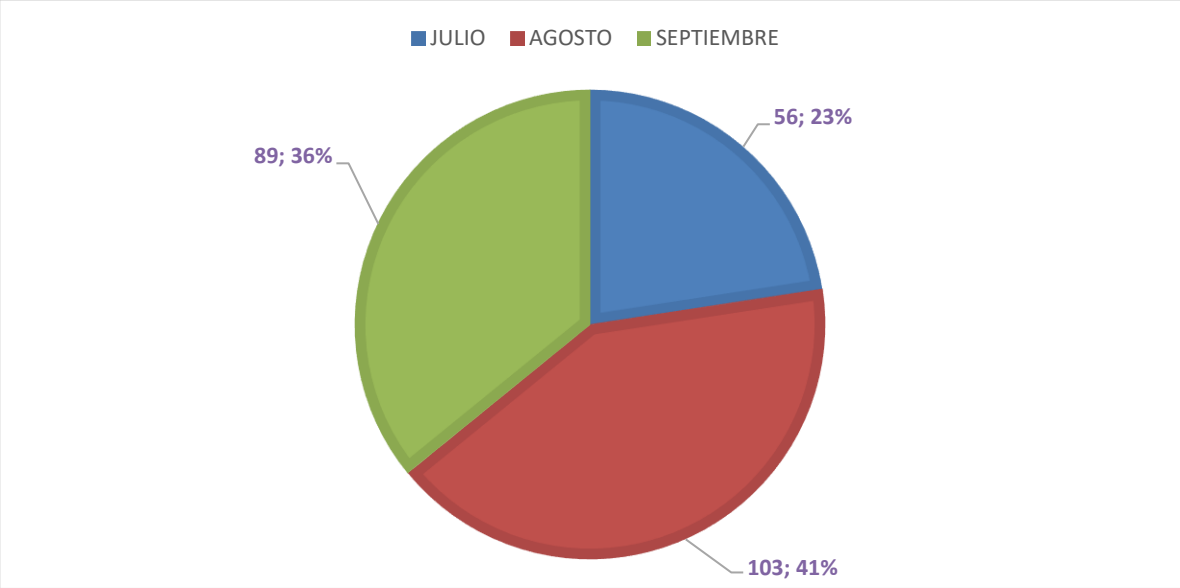
2.2. *Peticiones Trasladadas*

Tabla 34. Peticiones Trasladada por no competencia a otras entidades

SERVICIO INVOLUCRADO				
TRASLADOS A OTRA ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CANTIDAD
TOTAL	56	103	89	248

Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Gráfica 26. Comparativo Traslados de Peticiones por dependencia-III Trimestre 2026



Fuente: Matriz PQRS III trimestre- 2026.

2.3. ***Tiempo promedio de respuestas por tipología.***

Tabla 35. Tiempo promedio de respuesta global Subred Sur Occidente
III Trimestre 2026

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR TIPOLOGÍA Y TÉRMINO LEGAL DE REFERENCIA					
TIPOLOGIAS	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**	TÉRMINO LEGAL (DÍAS)
DERECHO PETICION DE INTERES PARTICULAR	780	690	744	2214	15
RECLAMO	526	594	702	1822	15
DERECHO PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	307	355	436	1098	15
QUEJA	235	226	268	729	15
FELICITACION	112	144	171	427	15
SOLICITUD DE COPIA	21	19	15	55	10
SUGERENCIA	19	6	10	35	15
SOLICITUD INFORMACION	14	7	1	22	10
CONSULTA	3	0	3	6	30
TOTAL	**2017**	**2041**	**2350**	**6408**	**15**

Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Análisis del Tiempo Promedio de Respuesta-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 6.408 manifestaciones ciudadanas. La tabla que acompaña este apartado presenta cantidades por tipología y términos legales de referencia; no contiene fechas de radicación y respuesta, duración promedio ni porcentaje de respuestas emitidas dentro del plazo. Por tanto, con la información allí presentada no es posible medir el tiempo promedio de respuesta ni concluir el cumplimiento de los términos legales. Para evaluar la oportunidad se requiere un indicador calculado a partir de las fechas de radicación y respuesta, desagregado por tipología.

Los mayores volúmenes correspondieron a derechos de petición de interés particular (2.214 casos), reclamos (1.822) y derechos de petición de interés general (1.098). La tabla relaciona para varias tipologías un término de 15 días; sin embargo, el término aplicable debe verificarse según la naturaleza jurídica de cada solicitud y la normativa correspondiente. El volumen de casos no permite establecer si las respuestas fueron oportunas.

La tabla registra 55 solicitudes de copia, 22 solicitudes de información y 6 consultas. En ella se señalan términos de referencia de 10 días para las dos primeras tipologías y de 30 días para las

consultas. Se recomienda validar la clasificación y el término aplicable de cada registro antes de presentar estos valores como evidencia de oportunidad.

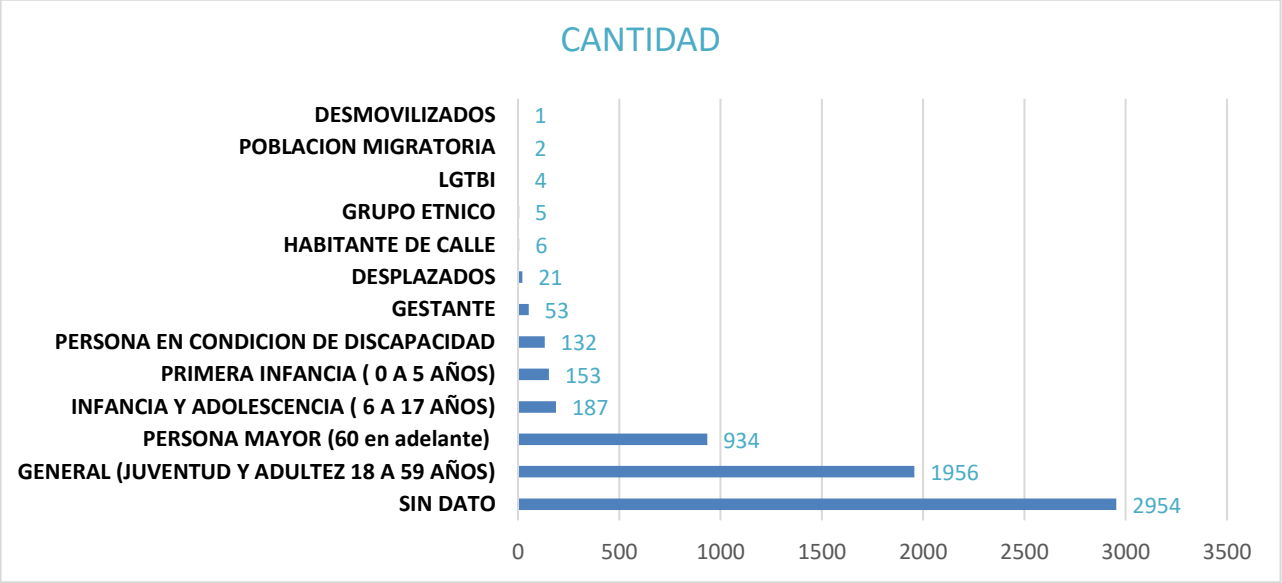
2.4. ***La población prioritaria.***

Tabla 36. Total, Solicitudes por población prioritaria III Trimestre 2026

TIPO DE POBLACION PRIORIZADA				
TIPO PABLACION	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**CANTIDAD**
SIN DATO	925	967	1062	2954
GENERAL (JUVENTUD Y ADULTEZ 18 A 59 AÑOS)	628	604	724	1956
PERSONA MAYOR (60 en adelante)	275	297	362	934
INFANCIA Y ADOLESCENCIA (6 A 17 AÑOS)	58	67	62	187
PRIMERA INFANCIA (0 A 5 AÑOS)	48	39	66	153
PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	45	34	53	132
GESTANTE	20	21	12	53
DESPLAZADOS	10	7	4	21
HABITANTE DE CALLE	2	2	2	6
GRUPO ETNICO	3	0	2	5
LGTBI	2	2	0	4
POBLACION MIGRATORIA	0	1	1	2
DESMOVILIZADOS	1	0	0	1
TOTAL	**2017**	**2041**	**2350**	**6408**

Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Gráfica 27. Solicitudes población prioritaria III Trimestre 2026



Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Análisis de PQRSD por Tipo de Población Priorizada-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se gestionaron 6.408 PQRSD, observándose que la mayor parte de las manifestaciones fueron registradas en usuarios clasificados como Sin Dato, con 2.954 casos (46,1%), seguido por la población de juventud y adultez entre 18 y 59 años con 1.956 registros (30,5%). Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer el diligenciamiento de las variables de caracterización poblacional para mejorar el análisis de las necesidades específicas de los usuarios.

Dentro de la población priorizada identificada, las personas mayores de 60 años concentraron el mayor número de manifestaciones con 934 casos (14,6%), confirmando que este grupo continúa siendo uno de los principales usuarios de los servicios de salud de la Subred y requiere seguimiento permanente debido a su mayor demanda asistencial y condiciones especiales de atención.

La población de infancia y adolescencia (6 a 17 años) registró 187 casos, mientras que la primera infancia (0 a 5 años) presentó 153 manifestaciones. Estos resultados reflejan la utilización de los servicios pediátricos y de promoción y prevención por parte de este grupo etario.

Asimismo, se identificaron 132 requerimientos correspondientes a personas con discapacidad, población que demanda especial atención frente a la accesibilidad, oportunidad y enfoque diferencial en la prestación de los servicios.

Las demás poblaciones priorizadas presentaron una participación menor: gestantes (53 casos), desplazados (21), habitantes de calle (6), grupos étnicos (5), población LGTBI (4), población migratoria (2) y desmovilizados (1). Aunque su número es reducido, estos grupos requieren seguimiento bajo los principios de equidad, inclusión y atención diferencial establecidos por la normatividad vigente.

2.5. *Total, PQRS por EAPB*

Tabla 37. Total, Participación de solicitudes por EAPB en el III Trimestre 2026

TIPOLOGIA POR EAPB	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CANTIDAD	% PARTICIPACION
CAPITAL SALUD	821	816	1007	2644	41%
SIN DATO	921	836	847	2599	41%
OTRA	19	123	187	334	5%
FAMISANAR	86	96	114	296	5%
SANITAS	39	57	68	164	3%
COOSALUD	45	30	14	89	1%
NUEVA EPS	26	19	29	74	1%
COMPENSAR	15	25	28	68	1%
SALUD TOTAL	18	12	18	48	1%
ASMET SALUD	18	11	17	46	1%
SURA	3	3	8	14	0%
MUTUAL SER	1	5	5	11	0%

CAJACOPI	3	4	3	10	0%
ALIANSALUD	2	3	2	7	0%
FONDO FINANCIERO DISTRITAL	0	0	2	2	0%
SAVIA SALUD	0	1	1	2	0%
TOTAL	**2017**	**2041**	**2350**	**6408**	100%

Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Análisis de PQRSD por EAPB-III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 6.408 PQRSD, evidenciando una concentración significativa de las manifestaciones ciudadanas en los usuarios afiliados a Capital Salud y en los registros clasificados como Sin Dato, los cuales representan conjuntamente el 82% del total de requerimientos recibidos.

Capital Salud registró 2.644 manifestaciones (41%), consolidándose como la EAPB con mayor número de PQRSD. Este comportamiento está relacionado con el volumen de usuarios afiliados atendidos por la Subred Sur Occidente y su alta demanda de servicios asistenciales, ambulatorios y hospitalarios.

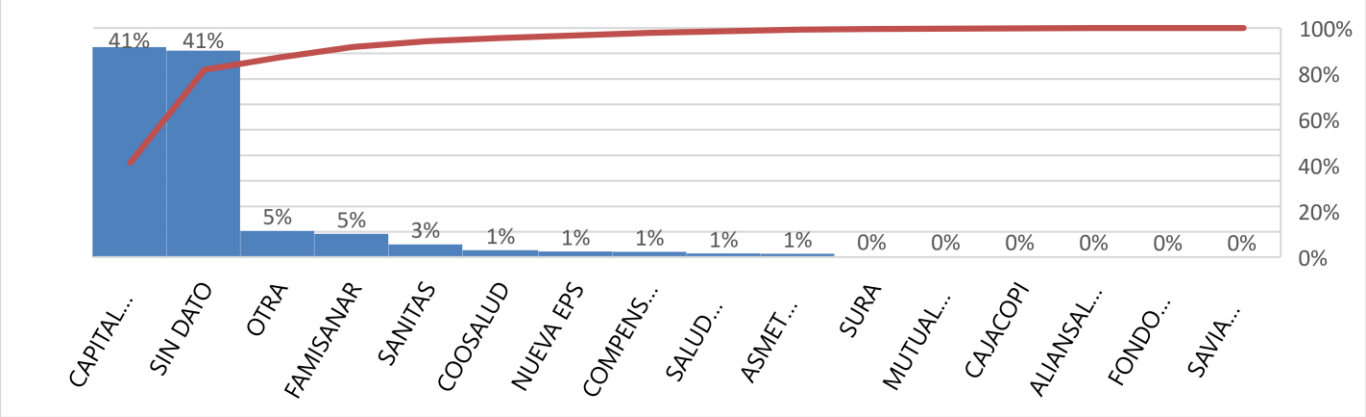
Por su parte, la categoría Sin Dato acumuló 2.599 registros (41%), situación que evidencia una importante oportunidad de mejora en el diligenciamiento de la información de aseguramiento dentro de los sistemas de registro. Este porcentaje limita el análisis detallado por EAPB y dificulta la identificación precisa de tendencias y necesidades específicas de cada asegurador.

Entre las demás EAPB se destacan Famisanar con 296 casos (5%), Sanitas con 164 casos (3%) y la categoría Otra EAPB con 334 registros (5%), evidenciando una participación moderada dentro del total de manifestaciones recibidas.

Las EPS Coosalud (89 casos), Nueva EPS (74 casos), Compensar (68 casos), Salud Total (48 casos) y Asmet Salud (46 casos) presentaron participaciones cercanas o inferiores al 1%, mientras que las demás aseguradoras registraron volúmenes reducidos de requerimientos.

Se resalta además el incremento progresivo de las manifestaciones a lo largo del trimestre, pasando de 2.017 registros en julio a 2.350 en septiembre, comportamiento que se observa principalmente en Capital Salud, Famisanar, Sanitas y la categoría Otras EAPB.

Gráfica 28. Total, Solicitudes por EAPB-III Trimestre 2026



Fuente: MATRIZ PQRS III trimestre 2026.

Análisis de Tendencia de PQRSD por EAPB-III Trimestre 2026

La línea de tendencia evidencia una alta concentración de las PQRSD en Capital Salud y en los registros clasificados como Sin Dato, los cuales representan individualmente el 41% del total de las manifestaciones, acumulando conjuntamente el 82% de los requerimientos recibidos durante el trimestre. Esta distribución muestra que la mayor carga de gestión se concentra en estos dos grupos, especialmente en los usuarios afiliados a Capital Salud, principal aseguradora atendida por la Subred Sur Occidente.

A partir del tercer lugar se observa una disminución significativa en la participación, encontrándose la categoría Otras EAPB (5%) y Famisanar (5%), seguidas por Sanitas (3%). Las demás entidades aseguradoras presentan participaciones individuales inferiores al 2%, evidenciando una dispersión mínima de las manifestaciones entre los diferentes aseguradores.

La curva acumulada del gráfico muestra un crecimiento acelerado en los primeros dos grupos (Capital Salud y Sin Dato), alcanzando aproximadamente el 82% de participación acumulada, mientras que las demás EAPB aportan únicamente el 18% restante. Este comportamiento confirma una concentración marcada de las PQRSD en una población específica y resalta la importancia de fortalecer los análisis asociados a estos grupos.

3. CONCLUSIONES

Conclusión General Informe de Gestión de PQRSD-F III Trimestre 2026

Durante el III trimestre de 2026, la Subred Sur Occidente gestionó un total de 6.408 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición y Felicitaciones (PQRSD-F), evidenciando un incremento del 25,4% frente al mismo período de 2025, cuando se registraron 5.111 manifestaciones. Este comportamiento refleja una mayor interacción de los usuarios con los canales institucionales, así como un incremento en el uso de los mecanismos de participación ciudadana.

Las tipologías con mayor participación fueron los Derechos de Interés Particular (35%), los Reclamos (28%) y los Derechos de Interés General (17%), concentrando aproximadamente el

80% de todas las manifestaciones recibidas. Este resultado evidencia que las principales necesidades de los usuarios continúan asociadas al acceso a los servicios de salud, orientación sobre programas institucionales y gestión de requerimientos individuales relacionados con la atención.

En cuanto a las causas de las manifestaciones ciudadanas, se identificó que las mayores barreras corresponden a la dificultad de acceso a los servicios de salud (33%), la no oportunidad en la prestación de los servicios (29%) y las situaciones clasificadas como No Aplica (28%). Particularmente, dentro de los reclamos, la principal causa de inconformidad fue la no oportunidad en la asignación de citas, seguida por las dificultades para acceder a los servicios de urgencias y hospitalización, situación que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad instalada y la gestión de la oferta institucional.

Los análisis por proceso y servicio afectado muestran que la mayor concentración de requerimientos se encuentra asociada a la Gestión Clínica Ambulatoria, seguida por la Gestión Clínica Hospitalaria, los Servicios Complementarios y la Gestión Clínica de Urgencias. Dentro de las especialidades y servicios con mayor número de manifestaciones se destacan Hospitalización, Urgencias, Medicina General, Oftalmología, Otorrinolaringología, Radiología e Imágenes Diagnósticas, Ortopedia, Neurología y Cardiología, áreas que continúan presentando una alta demanda por parte de la población usuaria.

Desde la perspectiva de las unidades de atención, el Hospital Occidente de Kennedy, el Hospital de Bosa, el Hospital Pediátrico Tintal y el Hospital Fontibón concentraron el mayor número de reclamos y quejas, lo cual guarda relación con su volumen de atención y complejidad asistencial. De igual manera, estas mismas unidades registraron los mayores niveles de felicitaciones, evidenciando que, pese a las dificultades identificadas, los usuarios reconocen positivamente la labor realizada por los equipos asistenciales y administrativos.

Respecto a los canales de recepción, Bogotá Te Escucha se consolidó como el principal medio de ingreso de las manifestaciones ciudadanas, concentrando el 56% de los registros, seguido por los buzones institucionales con el 28%, confirmando una tendencia creciente hacia la utilización de herramientas digitales para la comunicación entre los usuarios y la entidad.

La información presentada en este informe permite describir el volumen, la tipología y los canales de recepción de las manifestaciones ciudadanas. No obstante, no incluye un indicador verificable de respuestas emitidas dentro de los términos legales. En consecuencia, no es posible afirmar, con base en las tablas incluidas, que se mantuvo el cumplimiento de los plazos normativos. Se recomienda incorporar el porcentaje de respuestas oportunas y el tiempo promedio de respuesta, calculados a partir de las fechas de radicación y respuesta y considerando los términos aplicables a cada tipología.

Finalmente, las 427 felicitaciones recibidas durante el trimestre constituyen un indicador positivo de la percepción de calidad y humanización de la atención, destacándose especialmente los procesos de Gestión Clínica Ambulatoria, Gestión Clínica Hospitalaria, Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, así como las unidades Hospital de Bosa, Hospital Occidente de Kennedy, Hospital Fontibón y Hospital Pediátrico Tintal.

_____

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

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Oscar Felipe Martínez Cuervo	Profesional de Apoyo Administrativo (OPCSC)	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	
Revisado y Aprobado Por	Norma Alejandra Polania	Líder Proceso de PQRS (OPCSC).	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	

Elaborado: NOVIEMBRE 2026

ANEXO. OBSERVACIONES TÉCNICAS PENDIENTES DE VALIDACIÓN

Este anexo identifica asuntos que requieren contraste con la matriz fuente de PQRS del III trimestre de 2026. No se modificaron cifras ni categorías de origen cuando la corrección dependía de validar el registro primario.

1. Indicador de oportunidad y tiempo de respuesta
La tabla que se titulaba “Tiempo promedio de respuesta global” contiene cantidades por tipología y una columna de términos en días; no presenta tiempos promedio ni cumplimiento. Se ajustó el título y el análisis para evitar una conclusión no demostrada. Pendiente: incorporar fecha de radicación, fecha de respuesta, días hábiles transcurridos, término aplicable y porcentaje de respuestas oportunas.

2. Diferencia en trato deshumanizado
La tabla de motivos/causas registra 186 casos (67 en julio, 59 en agosto y 60 en septiembre), mientras que la tabla de barreras por humanización registra 183 (67, 58 y 58). La tabla de quejas por trato deshumanizado también registra 183. Verificar si los tres registros de diferencia corresponden a una clasificación distinta, una corrección o un error de consolidación.

3. Denominación de canales de recepción
La tabla de canales del trimestre registra “Escrito” con 537 casos. En el comparativo 2025–2026 aparece “Presencial” con 537 casos en 2026 y “Escrito” con cero. Verificar si “Presencial” corresponde a la misma categoría que “Escrito” y homologar la denominación para que la comparación sea válida.

4. Duplicidad de unidades y servicios
Se observan registros repetidos o variantes de escritura que pueden fragmentar los resultados: “Hospital de Bosa” aparece dos veces en la tabla de quejas por unidad; “Mexicana” aparece como “Centro de Salud Mexicana” y “Mexicana”; y en servicios aparecen variantes como “Cirugía general/CIRUGIA GENERAL”, “Oftalmología/OFTALMOLOGIA” y “Optometría/OPTOMETRIA”. Homologar únicamente después de confirmar que corresponden al mismo catálogo o unidad.

5. Causas de reclamo repetidas
En la tabla de causas del reclamo hay conceptos que aparecen en más de una fila con redacciones iguales o muy similares, entre ellos “No oportunidad para acceder a servicios de hospitalización”, “Programación de procedimientos quirúrgicos”, “Usuarios que no se les atendió la cita”, “Inconformidad por el sistema de agendación y asignación de citas”, “Solicitud de información administrativa”, “Tiempos de espera prolongados para la atención” e “Información errada o incompleta para trámites”. Verificar si son duplicados de catálogo y, de ser así, consolidar sus valores desde la matriz fuente.

6. Calidad del dato de caracterización
En población prioritaria, “Sin dato” corresponde a 2.954 de 6.408 registros (46,1%). En EAPB, “Sin dato” corresponde a 2.599 de 6.408 (40,6%). Se recomienda definir una acción de mejora para el diligenciamiento de estas variables y hacer seguimiento al porcentaje de registros completos.

7. Fuente de la gráfica de EAPB
La fuente de la gráfica 28 estaba identificada como “Matriz PQRS II trimestre 2026”, aunque el apartado corresponde al III trimestre. Se corrigió el texto de la fuente a “Matriz PQRS III trimestre 2026”; confirmar que el gráfico efectivamente se generó con esa matriz.

8. Tasa por cada 10.000 habitantes
Los valores de tasa publicados corresponden aritméticamente a PQRSF dividido por población y multiplicado por 10.000. Sin embargo, las cifras de población utilizadas cambian entre vigencias. Confirmar que se trate del mismo concepto poblacional, misma cobertura territorial y misma metodología para todos los años antes de comparar la tendencia.

9. Conclusiones causales
Expresiones como “refleja la confianza de los ciudadanos”, “guarda relación con el volumen de atención” o explicaciones sobre las causas del aumento no se demuestran únicamente con los conteos. Se ajustaron

algunas formulaciones para describir los datos sin atribuir causas no verificadas.

10. Revisión normativa de términos

La tabla de tipologías asigna términos en días a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, entre otras categorías. Antes de presentar esos plazos como términos legales obligatorios, validar la naturaleza de cada solicitud, el régimen aplicable y el procedimiento institucional. En particular, las felicitaciones no deben tratarse automáticamente como derechos de petición.

Criterio de cierre

Las observaciones anteriores deben resolverse contra la matriz fuente y, para el indicador de oportunidad, contra el registro de fechas de radicación y respuesta. Hasta contar con esa validación, se recomienda no modificar los totales publicados ni afirmar cumplimiento de términos legales a partir de la tabla de cantidades.