

INFORME GESTION DE PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

Segundo Trimestre 2026

Procesos de apoyo – Unidad Funcional de la
Experiencia del Usuario y su Familia - Servicio al
Cliente - SIAU

Sistema Integrado
de Gestión





Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo del informe	4
3. Metodología	5
3.1 Términos para resolver las PQR	5
4. Análisis y resultados de los datos encontrados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	7
4.1 Clasificación de PQRSF Primer Trimestre 2026.	7
4.2 Clasificación de PQRSF Por Mes.	8
4.3 Clasificación de PQRSF Por EAPB.	9
4.4 Clasificación de PQRSF Por Canal de Participación.	11
4.5 Clasificación de PQRSF Por Servicios.	13
4.6 Tiempo Promedio de Respuesta por Proceso y Subprocesos.....	15
4.7 Comparativo I y II Trimestre 2026.....	17
5. Conclusiones	21
6. Recomendaciones específicas con mayor incidencia de peticiones y quejas reportadas por los usuarios.	22

1. Introducción

El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSF) presentado en este documento es el resultado de un análisis exhaustivo de todas las manifestaciones recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio del 2026. Estas manifestaciones han sido canalizadas a través de diversos medios de participación ciudadana que la institución pone a disposición de los usuarios.

El informe ofrece una clasificación detallada por tipo de manifestación, lo que permite identificar las diferentes preocupaciones, inquietudes y agradecimientos expresados por los ciudadanos en relación con los servicios prestados. Cada una de estas manifestaciones se encuentra asociada al servicio específico al que se refiere, lo que facilita la identificación de áreas particulares que requieran atención y mejora. Además, el informe destaca los tiempos de respuesta registrados para cada caso. Esto es crucial para evaluar la eficiencia en la atención y garantizar que las solicitudes y preocupaciones de los ciudadanos sean atendidas en un tiempo razonable.

Las características de las solicitudes radicadas en la entidad también se presentan en el informe, lo que proporciona una visión más profunda de las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto permite a la entidad comprender las demandas específicas de los ciudadanos y adaptar sus servicios en consecuencia. Un elemento esencial de este informe es el seguimiento y control de las peticiones llevado a cabo por la oficina de atención al usuario. Esta dependencia juega un papel clave al velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, asegurándose de que las manifestaciones sean tratadas con seriedad y prontitud.

Además, la oficina de atención al usuario también se encarga de proponer mejoras al sistema de atención al ciudadano en función de las lecciones aprendidas de las PQRSF. De esta manera, se busca no solo resolver los problemas actuales, sino también implementar cambios que fortalezcan y optimicen los servicios en el futuro. El informe también incluye un elemento fundamental para medir la satisfacción del usuario: el Índice de Satisfacción. Este indicador refleja la relación entre las diferentes posiciones expresadas por los usuarios con respecto a los servicios y el trato recibido durante sus interacciones con la institución. Es una herramienta valiosa para evaluar el nivel de satisfacción general de los usuarios y para identificar áreas que requieran especial atención y mejora.

En resumen, el Informe de PQRSF constituye una herramienta estratégica para la entidad, al ofrecer información clave que impulsa la mejora continua en la calidad de los servicios prestados. Mediante el análisis detallado de las manifestaciones recibidas y del Índice de Satisfacción, la institución puede tomar decisiones informadas que optimicen la experiencia del usuario y aseguren una atención alineada con sus necesidades y expectativas. Más allá de brindar una visión puntual sobre las PQRSF gestionadas, este informe se consolida como un recurso valioso para fortalecer los procesos internos, fomentar la cultura de servicio y elevar los estándares de calidad. Al adoptar un enfoque proactivo y respaldado por datos, la entidad garantiza que sus acciones estén orientadas a generar una experiencia de atención más positiva, humana y efectiva para todos los pacientes y usuarios.

2. Objetivo del informe

- El objetivo principal es llevar a cabo un seguimiento y Evaluación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas para identificar áreas de oportunidad y fortalecer los procesos de atención al cliente.
- Clasificar y categorizar las PQRSF recibidas según su naturaleza y contenido. Esta clasificación permitirá identificar patrones recurrentes, áreas de mejora y las principales preocupaciones o necesidades de los usuarios.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en el proceso de atención al usuario. Esto incluye la promoción y facilitación de diferentes canales de comunicación, como buzones de sugerencias, atención personalizada, correo electrónico, vía telefónica, entre otros.
- Proveer información detallada y fundamentada para la toma de decisiones informadas que permitan la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Demostrar a los usuarios y partes interesadas el compromiso de la institución con la transparencia y la receptividad, promoviendo una cultura de mejora continua.
- Lograr la satisfacción y el bienestar de los usuarios al recibir los servicios ofrecidos por la institución. A través de la implementación de acciones de mejora y la atención cuidadosa de las PQRSF

3. Metodología

Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, se relaciona las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios del HOSPITAL DEL SARARE E.S.E. del segundo trimestre del 2026. Procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando Aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.

Toda PQRSF se debe responder dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, para efectos de notificación, la respuesta debe ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten, se adjuntará copia de los documentos que, según la circunstancia, se considere apropiado para justificar las afirmaciones o conclusiones de la institución.

3.1 Términos para resolver las PQR

Teniendo en cuenta la circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional De Salud donde se modifican los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular 017 del 2020, establecen las siguientes definiciones:

Reclamo: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de Riesgo Simple: Se debe resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos **(72) horas** a partir de la fecha de radicación. Estos deben ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

Reclamo de Riesgo Priorizado: Involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud. Estos reclamos deben ser resueltos de manera inmediata y no podrán superar el termino máximo de cuarenta y ocho **(48) horas**.

Reclamo de Riesgo Vital: Involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro y órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Estos reclamos deben ser resueltos de manera inmediata y no podrán superar el término máximo de veinticuatro **(24) horas**.

Peticiones generales: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Estas peticiones hacen referencia a aquellas solicitudes de información que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud como lo son:

- a) **Peticiones generales:** quince (15) días hábiles.
- b) **Solicitudes de información:** diez (10) días hábiles
- c) **Copias:** si son copias de Historias clínicas o de exámenes se cataloga como reclamos, lo cual debe ser resueltas en un término de tres (3) días hábiles.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

4. Análisis y resultados de los datos encontrados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Con el objetivo de fortalecer la calidad en la atención y mejorar continuamente los servicios ofrecidos; a continuación, se presenta el análisis detallado de los datos recopilados a través de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Este análisis nos permite identificar falencias, oportunidades de mejora y aspectos destacados en la experiencia de los usuarios.

4.1 Clasificación de PQRSF Primer Trimestre 2026.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 se registraron **124** manifestaciones en total, de las cuales **98** fueron oficialmente **radicadas** y **26** clasificadas como **no radicadas**.

Del total de manifestaciones **Radicadas**, se registraron 38 Peticiones, 55 Quejas, 3 Reclamos y 2 Sugerencias. Las Quejas representan el tipo de manifestación con mayor frecuencia, lo que evidencia la persistencia de inconformidades relacionadas principalmente con el trato recibido por parte del personal en diferentes áreas de la institución. En segundo lugar, se encuentran las Peticiones, mediante las cuales los usuarios expresan necesidades, solicitudes y situaciones asociadas a falencias identificadas en la prestación de los servicios de salud.

Dentro de las manifestaciones **No Radicadas**, se registraron 3 Peticiones, 3 Quejas, 1 Sugerencia y 19 Felicitaciones. Aunque las manifestaciones no radicadas representan un menor volumen, destacan las Felicitaciones como un indicador positivo de reconocimiento hacia el servicio, lo cual constituye una oportunidad para identificar buenas prácticas y replicarlas en otras áreas.

CLASIFICACIÓN	RADICADAS	NO RADICADAS	TOTAL PQRSF II TRIM 2026
Petición	38	3	41
Quejas	55	3	58
Reclamos	3	0	3
Sugerencias	2	1	3
Felicitaciones	0	19	19
Totales	98	26	124

Tabla 1. Total, PQRSF II trimestre 2026



Gráfica 1. Porcentaje de PQRSF 2 Trimestre 2026

Este comportamiento refleja oportunidades de mejora en la calidad de la atención, especialmente en aspectos relacionados con la humanización del servicio, la comunicación con los usuarios y la experiencia durante la atención. En este contexto, resulta fundamental fortalecer las estrategias de seguimiento e implementar acciones preventivas y correctivas orientadas a la mejora continua, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios y optimizar la prestación de los servicios de salud.

4.2 Clasificación de PQRSF Por Mes.

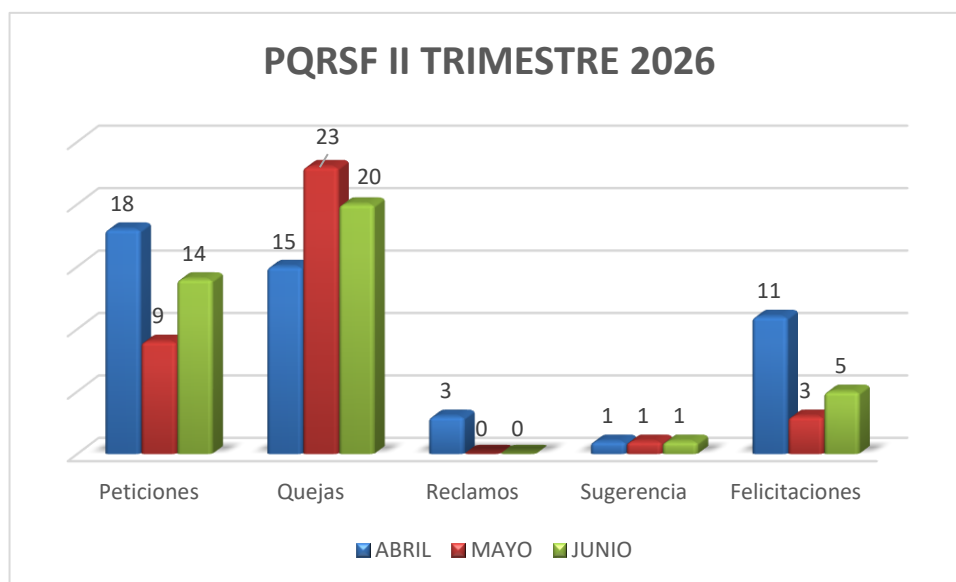
Durante el segundo trimestre del año 2026, se recibieron un total de 124 manifestaciones a través del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), las cuales se distribuyen en **48 en abril, 36 en mayo y 40 en junio**. Se evidenció una disminución de los registros en mayo y un leve incremento en junio.

CLASIFICACION DE PQRSF POR MES II TRIMESTRE 2026				
CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PQRSF
Peticiones	18	9	14	41
Quejas	15	23	20	58
Reclamos	3	0	0	3
Sugerencia	1	1	1	3
Felicitaciones	11	3	5	19
Total	48	36	40	124

Tabla 2. Clasificación PQRSF por mes.

Las quejas fueron la categoría más frecuente, con 58 casos (46,8 %), seguidas por las peticiones con 41 casos (33,1 %), estas dos categorías representan cerca del 80 % del total de PQRSF. Las felicitaciones representaron 19 registros (15,3 %), lo que refleja también percepciones positivas sobre la atención brindada. Por su parte, los reclamos y las sugerencias tuvieron una baja participación, con 3 casos cada uno (2,4 %).

En general, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer las acciones de mejora sobre los aspectos que generan mayor número de quejas, manteniendo al mismo tiempo las buenas prácticas que han dado lugar a las felicitaciones de los usuarios.



Gráfica 2. Clasificación PQRSF por mes

Es esencial que la E.S.E. Hospital del Sarare continúe analizando esta información para seguir identificando áreas y factores que requieran mejoras, e implementar planes que permitan ofrecer una experiencia más satisfactoria a los usuarios, así como responder de manera efectiva a sus necesidades y preocupaciones.

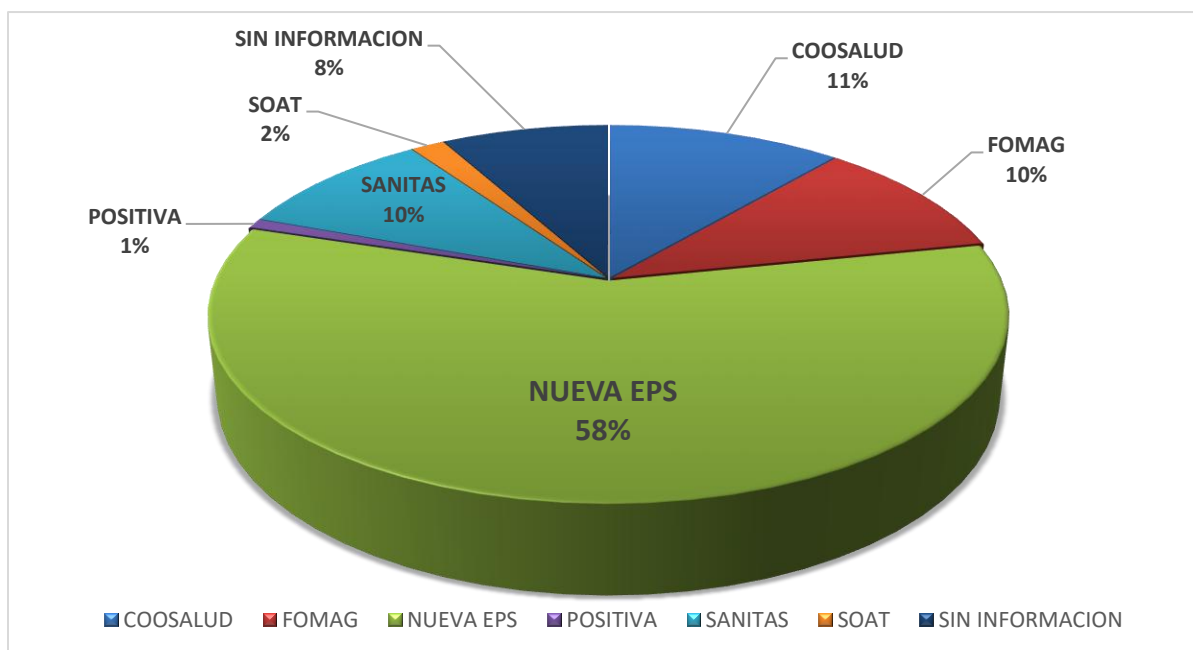
4.3 Clasificación de PQRSF Por EAPB.

A continuación, se presenta la clasificación de las manifestaciones recibidas a través del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), según la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB), conforme a lo expresado por los usuarios

mediante los canales institucionales habilitados. Durante el segundo trimestre del año, se registraron 124 manifestaciones, lo que permite identificar tendencias, comportamientos y oportunidades de mejora en la atención brindada por cada entidad.

EAPB	ABRIL					MAYO					JUNIO					TOTAL POR EPS
	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	
COOSALUD	2	3	-	-	-	1	-	-	-	-	5	3	-	-	-	14
FOMAG	1	2	-	-	1	1	1	-	-	-	4	1	-	1	1	13
NUEVA EPS	12	9	3	-	8	5	15	-	-	1	2	14	-	-	3	72
POSITIVA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
SANITAS	-	1	-	-	-	2	4	-	-	-	2	2	-	-	1	12
SOAT	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
SIN INFORMACION	2	1	-	1	1	-	2	-	-	2	1	-	-	-	-	10
TOTAL	50					34					40					124

Tabla 3. Clasificación de PQRSF por EAPB



Gráfica 3. Porcentaje de PQRSF por EAPB

Durante el segundo trimestre de 2026, la mayor participación en el proceso de PQRSF sigue correspondiendo a los usuarios afiliados a la **Nueva EPS**, con un total de 72 manifestaciones, clasificadas en 19 Peticiones, 38 Quejas, 3 Reclamos y 12 Felicitaciones. La concentración de

manifestaciones en esta EAPB evidencia su alta representatividad dentro de la población usuaria del Hospital del Sarare, conformada principalmente por habitantes del piedemonte araucano y de departamentos como Boyacá y Norte de Santander.

La EAPB **Coosalud** reportó 14 manifestaciones PQRSF, ubicándose en el segundo lugar de participación, después de Nueva EPS. La clasificación fue: 8 Peticiones y 6 Quejas.

Asimismo, se evidenció una distribución de 13 manifestaciones en usuarios afiliados al **FOMAG**, registrando 6 Peticiones, 3 Quejas, 2 Sugerencias y 2 Felicitaciones.

La entidad **Sanitas** registró un total de 12 manifestaciones, siendo clasificados de la siguiente manera: 4 Peticiones, 7 Queja y 1 Felicitaciones.

Se presentaron 10 manifestaciones correspondiente a usuarios que no suministraron datos de identificación, los cuales fueron registrados como **N/A** y fueron clasificadas en 3 Peticiones, 3 Quejas, 1 Sugerencia y 3 Felicitaciones.

En cuanto a la aseguradora SOAT, se registraron 2 manifestaciones durante el periodo evaluado, clasificadas como 1 Petición 1 Felicitación.

Finalmente, **Positiva** fue la EAPB con menor comportamiento, recibiendo 1 manifestación, la cual se clasificó como 1 Queja.

4.4 Clasificación de PQRSF Por Canal de Participación.

A continuación, se presenta la distribución de las manifestaciones PQRSF recibidas durante el segundo trimestre de 2026, según el canal de participación utilizado por los usuarios, Los medios que utilizaron fueron: **correo electrónico, página web institucional y buzones de sugerencias**. Este análisis permite identificar las preferencias de comunicación de la comunidad usuaria y orientar estrategias para fortalecer la accesibilidad y efectividad de cada canal.

CANAL DE PARTICIPACION PQRSF II TRIM 2026			
Clasificación	Buzón de sugerencias	Formulario Web	Correo electrónico
Peticiones	31	5	5
Quejas	36	17	5
Reclamos		1	2
Sugerencia	2	1	
Felicitaciones	16	2	1
Total	85	26	13

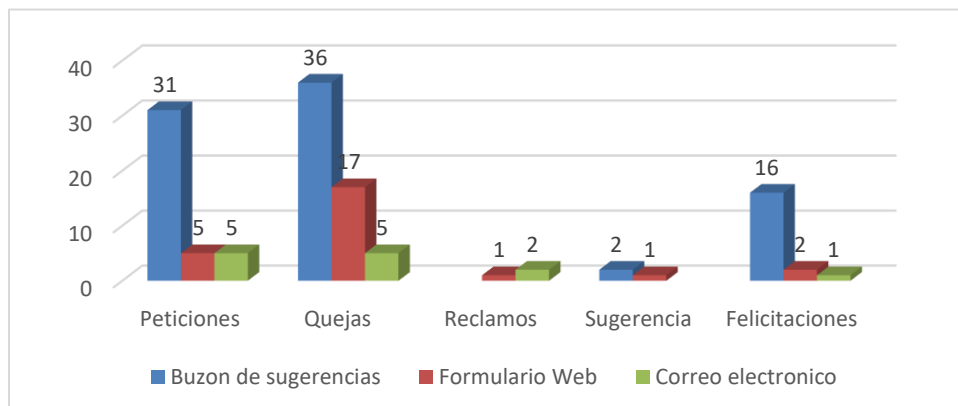
Tabla 4. Canales de participación ciudadana usados en el II trimestre 2026

Se evidencia que el canal más utilizado es el **Buzón de Sugerencias**, con un total de 85 manifestaciones, lo que representa el 68.5% del total de registros durante los meses de abril, mayo y junio. Este canal concentró la mayor proporción de interacciones, distribuidas en 36 quejas, 31 peticiones, 2 sugerencia y 16 felicitaciones. Su alta participación indica que es un medio accesible, confiable y cercano para la comunidad usuaria.

El **formulario web** ocupó el segundo lugar con 26 registros, siendo clasificados en 5 peticiones, 17 quejas, 1 reclamos, 1 Sugerencia y 2 felicitación. Este canal representó el 21 % del total de las PQRSF, evidenciando un mayor uso de los medios digitales por parte de los usuarios y consolidándose como una alternativa práctica y accesible para la radicación formal de sus requerimientos.

En cuanto al canal de **correo electrónico**, se registraron 13 manifestaciones, equivalentes a un 10.5%. Estas se clasificaron en 5 peticiones, 5 quejas, 2 reclamos y 1 felicitación. Este resultado evidencia una baja utilización del canal, aunque refleja la adopción progresiva de medios digitales por parte de algunos usuarios para la gestión de sus solicitudes.

Gráfica 4. Canales de participación ciudadana





4.5 Clasificación de PQRSF Por Servicios.

Las PQRSF clasificadas por servicios permiten identificar con precisión las áreas de atención que concentran mayor número de manifestaciones por parte de los usuarios. Este análisis facilita la detección de oportunidades de mejora específicas en cada servicio, promoviendo una gestión más eficiente, focalizada y orientada a fortalecer la calidad institucional.

SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
ATENCION DE PRIMER NIVEL-FOMAG		2				2
CONSULTA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		1	1			2
CONSULTA - PSICOLOGÍA		1	1			2
CONSULTA - UROLOGÍA		1				1
CONSULTA - DERMATOLOGIA		1				1
CONSULTA - GASTROENTEROLOGÍA			1			1
CONSULTA - GINECOLOGÍA			2			2
CONSULTA - MEDICINA GENERAL			5			5
CONSULTA - MEDICINA INTERNA		3	1			4
CONSULTA - NEUROCIRUGIA		1				1
CONSULTA - OPTOMETRIA	1		1			2
CONSULTA - ORTOPEDIA	1					1
CONSULTA - OTORRINOLARINGOLOGÍA			1			1
CONSULTA - TELEMEDICINA		3	2			5
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PYM			5			5
INSTALACIONES SEDE INCORA		2				2
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	4		1			5
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	3	2	2			7
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO		1	1			2
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA		1	1			2
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO	1		1			2
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2					2
SALUD ORAL - ODONTOLOGIA E HIGIENE ORAL	1		1			2
SERVICIO- CALL CENTER			3	1		4
SERVICIO DE CIRUGÍA		2	6			8
SERVICIO DE CIRUGÍA - SERVICIO CALL CENTER			2			2
SERVICIO DE FACTURACION		7	7	2		16
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS			2			2
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X			1			1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA	1	7				8
SERVICIO DE VIGILANCIA			1			1
SERVICIO-CONSULTA EXTERNA		3				3
SIAU	3	1	3		1	8
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	2	2	6		2	12
Total general	19	41	58	3	3	124

Tabla 5. Clasificación De PQRSF Por Servicios.

Con base en el análisis de los datos sobre las interacciones de los pacientes en nuestra institución, se evidencia una distribución significativa en las distintas categorías de retroalimentación recibida, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Durante el segundo trimestre de 2026, el **servicio de facturación** registró el mayor número de manifestaciones por parte de los usuarios, con un total de 16 reportes, correspondientes a 7 peticiones, 7 quejas y 2 reclamos. En comparación con el primer trimestre, cuando se registraron 7 manifestaciones, se evidencia un incremento del 128,6 %, principalmente por el aumento de las inconformidades. Este comportamiento resalta la necesidad de implementar acciones de mejora que fortalezcan la oportunidad, calidad y eficiencia del servicio prestado.

El servicio de **Urgencias y Procedimientos** ocupa el segundo lugar en número de manifestaciones presentadas por los usuarios durante el segundo trimestre de 2026, con 12 PQRSF, equivalentes al 9,7 % del total de 124 recibidas en el periodo. Estas correspondieron a 2 peticiones, 6 quejas, 2 sugerencias y 2 felicitaciones, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de mejora orientadas a la calidad de la atención y la experiencia de los usuarios en este servicio.

Los servicios de **Cirugía, Terapias – Terapia Física y SIAU** registraron 8 manifestaciones cada uno durante el segundo trimestre de 2026, representando individualmente el 6,5 % del total de 124 PQRSF recibidas en el periodo. El **servicio de Internación Adulto (Medicina Interna)** ocupó el siguiente lugar, con 7 manifestaciones (5,6 % del total).

- En el Servicio de Cirugía se reportaron 2 peticiones y 6 quejas, predominando las inconformidades relacionadas con la atención.
- El Servicio de Terapia Física recibió 7 peticiones y 1 felicitación, reflejando una mayor demanda de gestión de solicitudes.
- El servicio de SIAU registró 3 felicitaciones, 1 petición, 3 quejas y 1 sugerencia, evidenciando un equilibrio entre manifestaciones de satisfacción e inconformidad.
- Finalmente, el servicio de Internación Adulto (Medicina Interna) presentó 3 felicitaciones, 2 peticiones y 2 quejas, lo que refleja una percepción mayoritariamente favorable por parte de los usuarios, aunque persisten oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la atención.

Aunque en los demás servicios las manifestaciones de los usuarios fueron menores, resulta igualmente importante analizar las peticiones, quejas y sugerencias recibidas. Estas solicitudes evidencian la necesidad de mantener evaluaciones continuas de las instalaciones, con el fin de identificar áreas de mejora y garantizar un entorno hospitalario óptimo y seguro tanto para los pacientes como para el personal médico.

Por otro lado, es alentador observar que en algunos servicios se registraron felicitaciones, lo que refleja un nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención y del servicio recibido. Este reconocimiento positivo, aun en medio de situaciones que generaron inconformidad en otros servicios, constituye un indicador valioso de confianza y de percepción favorable hacia la institución.

En resumen, este análisis destaca la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad en la atención brindada en los servicios que han registrado un volumen significativo de manifestaciones por parte de los usuarios durante el segundo trimestre de 2026. Estos resultados evidencian no solo oportunidades de mejora en la gestión de procesos y comunicación, sino también la urgencia de implementar acciones correctivas que respondan de manera efectiva a las inquietudes expresadas. Asimismo, se reafirma la importancia de mantener una vigilancia activa sobre todas las áreas identificadas, promoviendo una cultura institucional orientada a la humanización del servicio, la escucha activa y la resolución oportuna de las necesidades de los pacientes. Garantizar una experiencia hospitalaria óptima y satisfactoria requiere un compromiso transversal con la mejora continua, el análisis de tendencias y la adaptación de estrategias que coloquen al usuario en el centro de la atención.

4.6 Tiempo Promedio de Respuesta por Proceso y Subprocesos.

La E.S.E. Hospital del Sarare da cumplimiento a la normatividad vigente, en concordancia con la Circular Externa No. 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, que modifica los anexos técnicos sobre reclamos en salud de la Circular 017 de 2020. La institución prioriza el cumplimiento de los tiempos de respuesta para los reclamos por nivel de riesgo y las peticiones de los usuarios. El seguimiento a este indicador permite evaluar la eficiencia de los procesos, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la atención centrada en el usuario. Este informe presenta los resultados obtenidos y orienta acciones para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

RESPONSABLE DE RESPUESTA	PETICION GENERAL	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		QUEJA	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		RECLAMO DE RIESGO SIMPLE	TIEPO DE RESPUESTA 72 Hrs (3 días)		SUGERENCIA	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		FELICITACION
		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO	
COORD. CALL CENTER	6	4		4	7		1	1					
COORD. CALL CENTER- COORD. CIRUGIA PROGRAMADA				1	2								
COORD. CIRUGIA PROGRAMADA	1	2		2	6								
COORD. CONSULTA EXTERNA	1	7		1	5								
COORD. CONSULTA EXTERNA- COORD. CALL CENTER	1	4											
COORD. ENFERMERIA	2	1		7	5					2	3		5
COORD. ENFERMERIA- SUBG. CIENTIFICA													2
COORD. FACTURACION	7	9		6	9		2	3					
COORD. IMÁGENES DIAGNOSTICAS				1	8								
COORD. MANTENIMIENTO	1	2											
COORD. MEDICA	2	12		4	7								1
COORD. MEDICA - COORD. EMFERNERIA													1
COORD. ODONTOLOGIA				1	5								1
COORD. PSICOLOGIA				1	6								
COORD. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA													1
COORD. REHABILITACION	5	7											1
COORD. SIAU	1	15		2	12					1	15		3
COORD. SIAU-COORD. FACTURACION				1	13								
COORD. UNAP				9	14								1
COORD. VIGILANCIA				1	5								
LIDER GESTION AMBIENTAL	1	2											
SEGURIDAD AL PACIENTE- SUBG. CIENTIFICA				1	6								
SEGURIDAD DEL PACIENTE - COORD. MEDICA				1	3								
SUBG. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	6		1	5								
SUBG. CIENTIFICA	2	8		13	8								2
SUBG. CIENTIFICA- COORD. MEDICA				1	11								
SUBG. CIENTIFICA-COORD. CALL CENTER	1	5											
SUBGERECIAN CIENTIFICA- GERENCIA													1
TOTAL POR CLASIFICACION	41			58			3			3			19

Tabla 6. Oportunidad en respuestas por líderes y Coordinadores de procesos y subprocesos.

Nota aclaratoria: El tiempo promedio de respuesta se midió con base en la clasificación de las manifestaciones PQRSF y en la cantidad de solicitudes dirigidas a los líderes de los servicios. Es importante resaltar que, para cada área, se está evaluando el tiempo de atención a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, garantizando que los coordinadores y líderes de servicio den seguimiento oportuno y adecuado a cada caso.

Durante el periodo evaluado, se evidencia un nivel máximo de cumplimiento en la oportunidad de respuesta por parte de los líderes y coordinadores de proceso, con un 100% de respuestas oportunas. Este resultado refleja una cultura organizacional comprometida con el servicio, la mejora continua y el respeto por los tiempos establecidos en la atención al usuario.

Este indicador representa una fortaleza institucional, pero también una valiosa oportunidad de fortalecer el compromiso de todos los procesos con la calidad, la eficiencia y la humanización del servicio. El Hospital del Sarare puede tomar estos resultados como punto de partida para

identificar áreas críticas, garantizar una atención integral, ágil y de alta calidad para todos los usuarios que confían en la institución.

Finalmente, con un enfoque sostenido en la mejora de la gestión de PQRS, el Hospital del Sarare consolida su compromiso con la excelencia y se proyecta como un referente regional en la prestación de servicios de salud, contribuyendo activamente al bienestar de la comunidad que atiende.

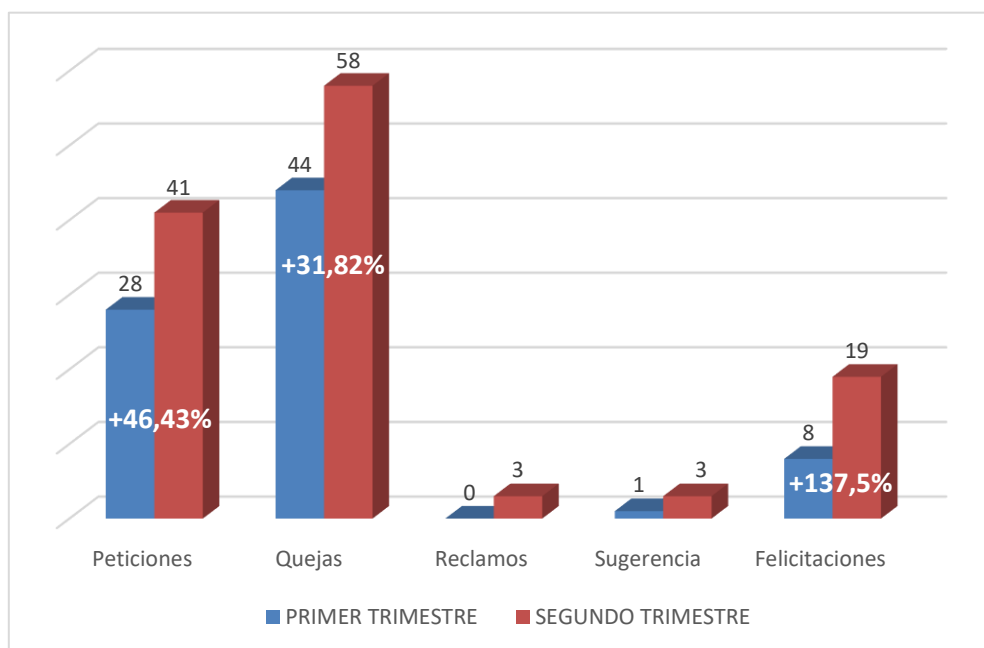
4.7 Comparativo I y II Trimestre 2026

El análisis comparativo entre el primer y segundo trimestre 2026, permite evidenciar avances significativos en los indicadores de gestión institucional, así como identificar áreas que requieren fortalecimiento. Los resultados reflejan una evolución positiva en aspectos clave como la oportunidad en las respuestas, la atención al usuario y la eficiencia en los procesos, lo que demuestra el compromiso continuo del Hospital del Sarare con la mejora de la calidad y la humanización del servicio.

Asimismo, las variaciones detectadas entre ambos periodos ofrecen insumos valiosos para la toma de decisiones, permitiendo ajustar estrategias, reforzar buenas prácticas y focalizar esfuerzos en los procesos que presentaron retrocesos o estancamientos. Este ejercicio comparativo no solo valida el impacto de las acciones implementadas, sino que también orienta el camino hacia una gestión más ágil, transparente y centrada en el bienestar de los usuarios.

COMPARATIVO I, II TRIMESTRE 2026					
CLASIFICACION	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA I-II TRIM
Peticiones	28	35%	41	33%	+ 13
Quejas	44	54%	58	47%	+14
Reclamos	0	0%	3	2%	+3
Sugerencia	1	1%	3	2%	+2
Felicitaciones	8	10%	19	15%	+11
Total	81	100%	124	100%	-

Tabla 7. Comparativo I y II Trimestre 2026



Gráfica 6. Diferencia porcentual I y II Trimestre 2026

Al comparar los resultados del primer y segundo trimestre, se observa un incremento general en todas las categorías de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). En términos globales, el número de registros aumentó de 81 a 124, lo que representa un incremento de 43 casos, equivalente a una variación del 53,09 %.

Las peticiones pasaron de 28 a 41 registros, con un aumento de 13 casos (46,43 %), lo que evidencia una mayor demanda de solicitudes por parte de los usuarios durante el segundo trimestre.

De manera general, los usuarios han expresado las siguientes necesidades:

- Mejorar la disponibilidad de agendas para consultas de medicina general, complementaria y especializadas
- Disponer de más facturadores en el servicio de rehabilitación de la sede Incora para agilizar la atención, reducir los tiempos de espera y garantizar un proceso de facturación más eficiente para pacientes y profesionales.
- Mejorar la sala de espera en la sede Incora, que garantice un ambiente fresco y cómodo para los usuarios.

- Mejorar los tiempos de llamado el día de la cita, tanto en cirugía programada como en consulta externa por especialistas, con el fin de disminuir las esperas prolongadas que impactan negativamente la experiencia de los usuarios.
- Optimizar el agendamiento de procedimientos quirúrgicos y consultas especializadas, dado que en algunos casos los tiempos de programación superan los dos meses, afectando la oportunidad en la atención.
- Mejorar el mecanismo actual para la entrega digital de ordenes medicas generadas en consulta, con el fin de no generar costos adicionales al usuario.

Las quejas continuaron siendo la categoría con mayor volumen, incrementándose de 44 a 58 casos. Esto representa un aumento de 14 registros (31,82 %), situación que sugiere la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y disminuir los factores que generan inconformidad.

Según el análisis de los casos reportados, los principales actores involucrados en las **quejas** fueron:

- Médicos especialistas (Ginecología, Gastroenterología, Medicina interna).
- Auxiliares de enfermería de urgencias y estancia hospitalaria.
- Médicos generales y nutrición.
- Auxiliares administrativos y personal de vigilancia.

En cuanto a los reclamos, se registró un aumento de 0 a 3 casos. Debido a que el primer trimestre no presentó registros.

Las sugerencias aumentaron de 1 a 3 casos, aunque el volumen absoluto continúa siendo bajo. Este comportamiento puede interpretarse como una mayor participación de los usuarios en la formulación de propuestas de mejora.

Finalmente, las felicitaciones presentaron uno de los mayores crecimientos relativos, pasando de 8 a 19 registros, con un incremento de 11 casos (137,50 %). Este resultado constituye un indicador positivo, ya que evidencia un mayor reconocimiento por parte de los usuarios hacia la atención o los servicios recibidos.

En conclusión, el segundo trimestre mostró un incremento tanto en las manifestaciones de inconformidad (peticiones, quejas y reclamos) como en las expresiones positivas (felicitaciones).



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado
NIT. 800231215-1

Evolucionamos pensando en Usted

Este comportamiento sugiere un mayor nivel de interacción de los usuarios con la entidad, por lo que se recomienda analizar las causas del aumento de las quejas y reclamos, manteniendo al mismo tiempo las buenas prácticas que han favorecido el crecimiento de las felicitaciones.

5. Conclusiones

La institución evidencia un compromiso sólido con la mejora continua en la atención al usuario, sustentado en objetivos definidos y acciones concretas. El seguimiento sistemático de las PQRSF refleja una escucha activa y la búsqueda de soluciones efectivas a las necesidades de la comunidad.

La clasificación rigurosa de las manifestaciones permite identificar patrones y áreas de mejora, facilitando decisiones informadas para optimizar la calidad del servicio. Este análisis demuestra una gestión responsable y proactiva orientada a la satisfacción del usuario.

Asimismo, se destaca la apertura hacia la participación ciudadana mediante diversos canales de comunicación, fortaleciendo la relación con la comunidad y promoviendo confianza institucional. El propósito final es brindar una atención integral, humanizada y eficiente que supere expectativas y garantice el bienestar de los usuarios y sus familias.

En conclusión, la gestión de las PQRSF refleja un enfoque integral y orientado al usuario, con acciones que consolidan una institución transparente, responsable y comprometida con la excelencia en la atención.

6. Recomendaciones específicas con mayor incidencia de peticiones y quejas reportadas por los usuarios.

1. Fortalecer la gestión de agendas de consulta mediante la ampliación de la oferta de citas en medicina general, especializada y complementaria, realizando seguimiento periódico a los tiempos de asignación.
2. Incrementar el personal de facturación en el servicio de rehabilitación de la sede Incora, especialmente en los horarios de mayor demanda, para reducir los tiempos de espera y mejorar el flujo de atención.
3. Adecuar la sala de espera de la sede Incora, implementando mejoras en ventilación, climatización y comodidad, con el fin de ofrecer un ambiente más confortable para los usuarios.
4. Optimizar los procesos de llamado y atención el día de la cita en consulta externa y cirugía programada, estableciendo controles que permitan disminuir los tiempos de espera.
5. Revisar y fortalecer el proceso de programación de procedimientos quirúrgicos y consultas especializadas para reducir los tiempos de oportunidad y priorizar los casos según criterios clínicos.
6. Implementar un mecanismo seguro y eficiente para la entrega digital de órdenes médicas, evitando desplazamientos y costos adicionales para los usuarios.
7. Desarrollar jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a médicos especialistas, médicos generales, personal de enfermería, auxiliares administrativos y personal de vigilancia, enfocadas en humanización de la atención, comunicación efectiva, trato digno y manejo de usuarios.
8. Realizar seguimiento mensual a las quejas y reclamos mediante el análisis de causas, formulación de acciones de mejora y evaluación de su efectividad, involucrando a los líderes de cada servicio.



9. Fortalecer el monitoreo de los indicadores de PQRSF, identificando oportunamente tendencias y servicios con mayor número de inconformidades para implementar acciones preventivas antes de que aumenten los casos.

Revisó.	Nombre. Yenny Carolina Suarez Cargo. Asesor Control Interno
Proyectó.	Nombre. Diana Carolina Zapata Cargo. Líder SIAU