

INFORME GESTION DE PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones)

Segundo Trimestre 2025

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

Sistema Integrado
de Gestión



TRD. 313.13.60

Contenido

INTROUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	5
2. DEFINICIONES	6
3. METODOLOGÍA APLICADA.	9
4. ALCANCE	11
5. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).	12
5.1. CLASIFICACION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025	12
5.2. CLASIFICACION DE PQRSF POR MES	13
5.3. CLASIFICACION DE PQRSF POR EAPB	15
5.4. CLASIFICACIÓN DE PQRSF EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN	17
5.5. PQRSF CLASIFICADAS POR SERVICIOS	19
5.6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO	23
5.7. COMPARATIVO I TRIMESTRE 2025 Y II TRIMESTRE 2025	29
6. CONTROL Y SEGUIMIENTO	35
CONCLUSIONES	36

TRD. 313.13.60

INTROUCCIÓN

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 enero, febrero y marzo del 2025. 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.

TRD. 313.13.60

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, este Informe de PQRSF es una herramienta esencial para la entidad, ya que proporciona información clave para mejorar la calidad de los servicios prestados. A través del análisis de las manifestaciones y el Índice de Satisfacción, la institución puede tomar decisiones fundamentadas para optimizar la experiencia del usuario y garantizar que sus necesidades y expectativas sean satisfechas de manera efectiva.

TRD. 313.13.60

1. OBJETIVO

- 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

TRD. 313.13.60

2. DEFINICIONES

Buzón de sugerencias: Instrumento para que el ciudadano pueda dirigir todas las inquietudes y sugerencias que tenga, con el fin de que la entidad las conozca y así pueda mejorar el servicio que presta a sus usuarios.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (Tomado de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21. Secretaría de Transparencia).

Efectividad: Sé refiere a la o las respuestas oportunas y adecuadas por parte a los Usuarios que originaron una queja, reclamo o sugerencia.

Felicitación: Reconocimiento de un Usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

Oportunidad del servicio: Es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su integridad.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Se refiere a la expectativa de un Usuario en la prestación de un servicio.

Solicitud de Información: Es una solicitud formulada por una Persona Natural o una Entidad ante la Empresa a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por la Empresa en el Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico.

Valor de Satisfacción: Indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud.

Call center: Centro de llamadas o centro de atención telefónica.

TRD. 313.13.60

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:

Petición: 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.

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

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación de los servicios de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: 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 priorizado: Reclamo que 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.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que 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



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

Evolucionamos pensando en Usted

TRD. 313.13.60

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.



Vigilado Supersalud

TRD. 313.13.60

3. METODOLOGÍA APLICADA.

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 2025. 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 adjuntara copia de los documentos que, según la circunstancia, se considere apropiado para justificar las afirmaciones o conclusiones de la institución.

Términos para resolver las PQR:

Reclamos 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.

Ejemplo de casos: atención de consulta externa médicas, odontológicas y especializadas, exámenes de apoyo diagnóstico. Estos deben ser asignados dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

Reclamos de Riesgo Priorizado: estos reclamos deben ser resueltos de manera inmediata y no podrán superar el termino máximo de cuarenta y ocho (48) horas.



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

Evolucionamos pensando en Usted

TRD. 313.13.60

Reclamos de Riesgo Vital: estos reclamos deben ser resueltos de manera inmediata y no podrán superar el termino máximo de veinticuatro (24) horas.

Peticiones generales: estas peticiones se hace 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.

TRD. 313.13.60

4. ALCANCE

Este alcance asegura que el informe sea completo, abarcando todos los aspectos necesarios para una evaluación exhaustiva. Se verificará la información referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Recepción en los diferentes canales de participación; buzones de sugerencias, página web, correo electrónico, teléfono y WhatsApp.
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social– Asociación de Usuarios ASOSALUPA
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar diversas categorías de PQRS, tales como calidad del servicio, tiempos de respuesta, entre otras.

TRD. 313.13.60

5. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

5.1. CLASIFICACION PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

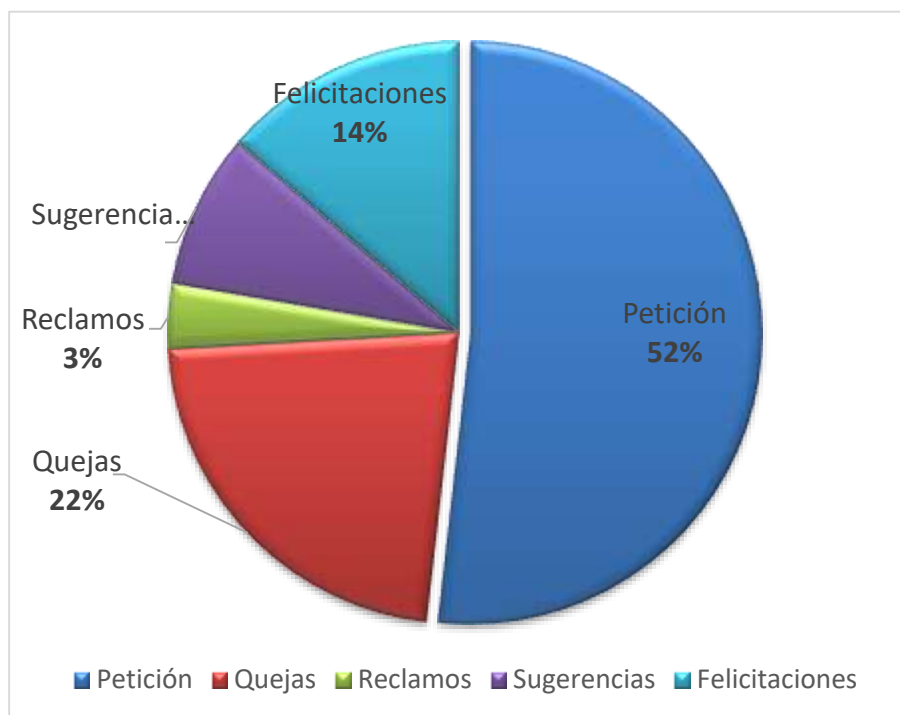
Durante el segundo trimestre de 2025, se registraron un total de **139** manifestaciones, de las cuales 112 fueron oficialmente presentadas y clasificadas de la siguiente manera: **70 Peticiones, 27 Quejas, 4 Reclamos y 11 Sugerencias**. Además, se reportaron 27 manifestaciones no registradas oficialmente, distribuidas en: **2 Peticiones, 4 Quejas, 1 Reclamo, 1 Sugerencia y 19 Felicitaciones**.

Es importante destacar que las Peticiones representaron la forma de manifestación más frecuente entre los usuarios, con un total de 72 casos. En segundo lugar, se registraron 31 Quejas, seguidas por 12 sugerencias y 5 reclamos. Por otro lado, 19 usuarios expresaron felicitaciones, destacando la calidad de la atención brindada por los funcionarios de la institución en los diferentes servicios. Además, manifestaron una mayor satisfacción con las mejoras implementadas en el Hospital del Sarare.

CLASIFICACIÓN	RADICADAS	NO RADICADAS	TOTAL, PQRSF II TRIM 2025
Petición	70	2	72
Quejas	27	4	31
Reclamos	4	1	5
Sugerencias	11	1	12
Felicitaciones	-	19	19
Totales	112	27	139

Tabla 1. Total, PQRSF II trimestre 2025

TRD. 313.13.60



Gráfica 1. Porcentaje de PQRSF II trimestre 2025 según clasificación

5.2. CLASIFICACION DE PQRSF POR MES

Durante el segundo trimestre se evidenció un aumento en las manifestaciones recibidas en el mes de abril, alcanzando un total de 52. En comparación, mayo registró 45 y junio 42 manifestaciones, en las que los usuarios expresaron diversas inquietudes, necesidades, inconformidades y felicitaciones.

Del total de PQRSF atendidas en este periodo, 127 fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos, lo que evidencia un manejo oportuno de las solicitudes. Sin embargo, 12 manifestaciones fueron resueltas fuera del tiempo estipulado, calificándose como respuestas inoportunas

TRD. 313.13.60

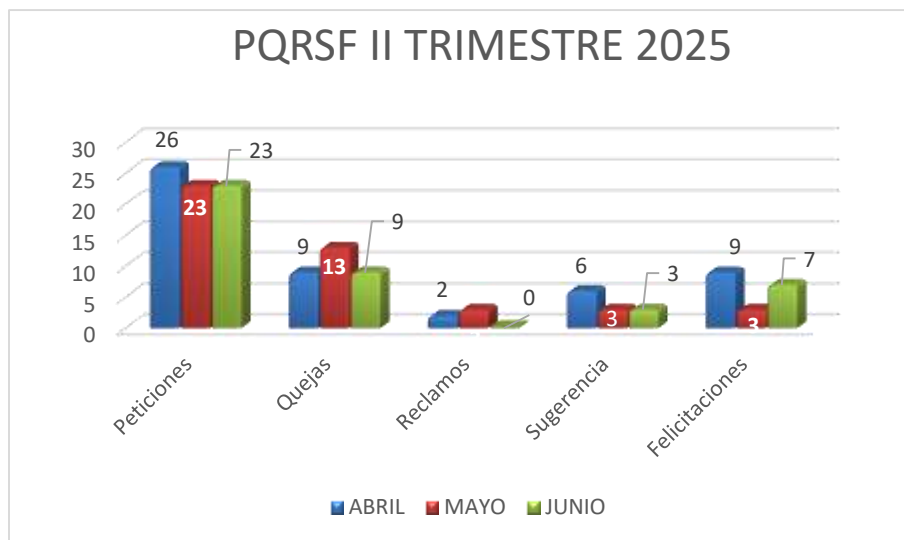
Durante el segundo trimestre del año 2025, se recibieron un total de **139** manifestaciones PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:

CLASIFICACION DE PQRSF POR MES II TRIMESTRE 2025				
CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PQRSF
Peticiones	26	23	23	72
Quejas	9	13	9	31
Reclamos	2	3	-	5
Sugerencia	6	3	3	12
Felicitaciones	9	3	7	19
Total	52	45	42	139

Tabla 2. Clasificación PQRSF por mes.

Abril fue el mes con mayor número de manifestaciones (52), predominando las peticiones y felicitaciones. Las quejas aumentaron ligeramente en mayo (13), lo que podría reflejar momentos de mayor tensión o necesidad de ajustes en el servicio. En junio se redujeron los reclamos a cero, lo cual podría interpretarse como una mejora en la resolución de conflictos o atención al usuario. Concluyendo el presente análisis, las peticiones fueron el tipo de manifestación más frecuente en todo el trimestre, representando más del 50% del total.

TRD. 313.13.60



Gráfica 2. Clasificación PQRSF II trimestre 2025

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.

5.3. CLASIFICACION DE PQRSF POR EAPB

Durante el segundo trimestre de esta vigencia 2025, se observa que la mayor participación en PQRSF sigue siendo de los usuarios de la Nueva EPS, con un total de **80** manifestaciones. Comparando con el informe del primer trimestre del 2025, donde se recibieron 68 PQRSF, se registró un aumento del **17%** en las manifestaciones de los usuarios afiliados a esta EAPB en los meses de abril, mayo y junio. Este incremento se atribuye a que los usuarios atendidos en la E.S.E. Hospital del Sarare mayoritariamente pertenecen a la Nueva EPS, siendo esta la población predominante en el piedemonte Araucano y de otros departamentos como Boyacá y Norte de Santander. A continuación, se presenta la clasificación de

TRD. 313.13.60

las manifestaciones recibidas: 43 peticiones, 16 quejas, 3 reclamos, 7 sugerencias y 11 felicitaciones.

En comparación con el informe del primer trimestre del año 2025, identificamos que, durante esta vigencia evaluada, correspondiente al segundo trimestre 2025 aumentaron las manifestaciones de usuarios que no proporcionaron datos que nos permitieran identificarlos. Por lo tanto, las clasificamos como (**Anónimos o sin información**), sumando un total de 11 usuarios. Estas manifestaciones se distribuyeron de la siguiente manera: 2 peticiones, 4 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia y 3 felicitaciones.

El comportamiento de las PQRSF correspondiente a los usuarios afiliados a la EPS **FOMAG** se presenta de la siguiente manera: se obtuvo una participación de **26** usuarios, que se clasificaron de la siguiente manera: 16 peticiones, 4 quejas, 4 sugerencias y 2 felicitaciones. Comparando con el informe del primer trimestre del 2025, donde se recibieron 23 PQRSF, se registró un incremento del 13% en las manifestaciones de los usuarios afiliados a esta EAPB en los meses de abril, mayo y junio de esta vigencia 2025.

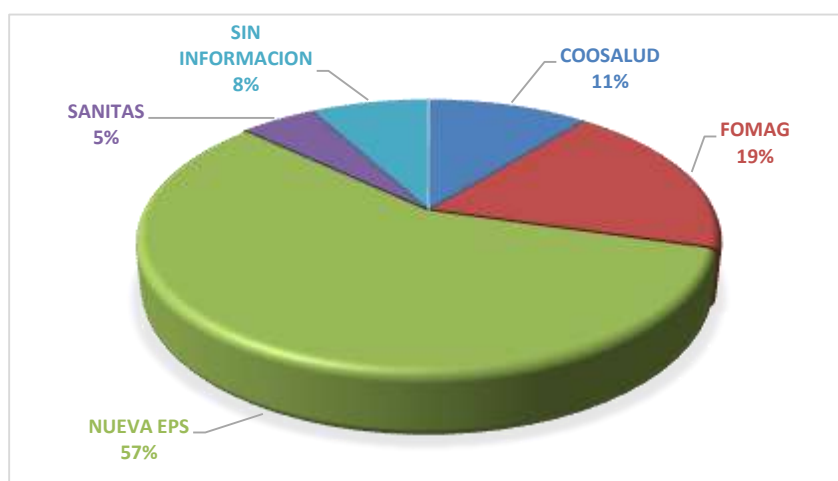
Por otro lado, la **EPS COOSALUD** en esta vigencia evaluada, se presentó una disminución en las manifestaciones en comparación con el primer trimestre de la vigencia 2025 de un 11%, recibiendo un total de 15 PQRSF, las cuales se clasificaron de la siguiente manera: 5 peticiones, 7 quejas, 1 reclamo y 2 felicitaciones.

En cuanto a la **EPS SANITAS**, se recibieron 7 PQRSF de usuarios, las cuales son clasificadas de la siguiente manera: 6 petición y 1 felicitación.

TRD. 313.13.60

EAPB	ABRIL					MAYO					JUNIO					TOTAL PQRSF POR EPS
	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	
COOSALUD	3	3	-	-	1	1	3	1	-	-	1	1	-	-	1	15
FOMAG	7	2	-	1	1	3	-	-	2	-	6	2	-	1	1	26
NUEVA EPS	15	3	2	4	6	14	8	1	1	1	14	5	-	2	4	80
SANITAS	1	-	-	-	-	4	-	-	-	1	1	-	-	-	-	7
SIN INFORMACION	-	1	-	1	1	1	1	1	-	1	1	2	-	-	1	11
TOTAL	52					44					43					139

Tabla 3. Clasificación de PQRSF por EAPB



Gráfica 3. Porcentaje de PQRSF por EAPB

5.4. CLASIFICACIÓN DE PQRSF EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

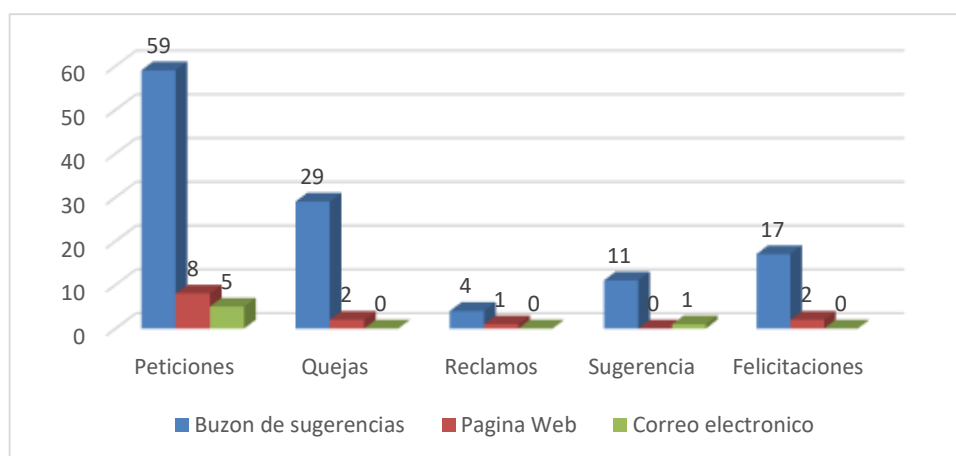
Durante el segundo trimestre del 2025, los usuarios manifestaron sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones mediante los cuatro (4) canales habilitados por la institución, los cuales son: **Buzones de sugerencias** que se encuentran ubicados en los diferentes servicios que presta la E.S.E. Hospital del Sarare en sus diferentes sedes; (sede A Principal, Sede UNAP, Sede C, Sede

TRD. 313.13.60

Incora), **correo electrónico y página web**. Se observó que el canal más utilizado por los ciudadanos para presentar PQRSF es el buzón de sugerencias, con un total de **120** casos en el formato **PQRSF SIC-01-F11**. Además, se recibieron **13** casos por la página web del Hospital del Sarare (<http://www.hospitaldelsarare.gov.co>) y **6** casos a través del correo electrónico (siau1sarare@gmail.com),

CANAL DE PARTICIPACION PQRSF II TRIM 2025			
CLASIFICACION	Buzón de sugerencias	Página Web	Correo electrónico
Peticiones	59	8	5
Quejas	29	2	-
Reclamos	4	1	-
Sugerencia	11	-	1
Felicitaciones	17	2	-
Total	120	13	6

Tabla 4. Canales de participación ciudadana usados en el II trimestre 2025



Gráfica 4. Canales de participación ciudadana

TRD. 313.13.60

En conclusión, los datos proporcionados muestran que el buzón de sugerencias es el canal de comunicación más utilizado y relevante para recibir diversas interacciones de los usuarios, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Este canal parece desempeñar un papel fundamental en la retroalimentación y la participación de los usuarios con la entidad.

Es esencial para la institución recopilar datos más completos sobre todos los canales de comunicación para obtener una visión integral y precisa de las necesidades, inquietudes y opiniones de los usuarios. Con una recopilación absoluta de datos, será posible implementar mejoras y ajustes que optimicen la calidad del servicio y satisfagan las expectativas de los usuarios y de la comunidad.

En última instancia, un análisis adecuado de los datos puede mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la relación con el público y fomentar la confianza y satisfacción general. Adoptar un enfoque proactivo hacia la recopilación y análisis de datos permitirá a la entidad responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de los usuarios y alcanzar un crecimiento sostenible en el sector hospitalario.

5.5. PQRSF CLASIFICADAS POR SERVICIOS

El segundo trimestre del año 2025 brinda una visión holística de las interacciones entre los usuarios y la institución. Al incluir tanto las PQRS radicadas como las no radicadas (**anónimas**) y al proporcionar un desglose detallado de su distribución entre las diversas dependencias del hospital, ofrece una comprensión completa de las áreas que necesitan atención y mejoras.

TRD. 313.13.60

La información recopilada en este informe permitirá a la E.S.E Hospital Del Sarare tomar decisiones informadas para abordar las necesidades y preocupaciones de sus pacientes y usuarios. Al implementar acciones correctivas y desarrollar estrategias basadas en estos datos, la institución podrá fortalecer su gestión y ofrecer una atención más efectiva, empática y centrada en las necesidades individuales de cada usuario.

En última instancia, este informe no solo proporciona una visión instantánea de las PQRSF recibidas, sino que también sirve como una herramienta valiosa para mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. Al adoptar un enfoque proactivo y basado en datos, la Institución puede garantizar que sus acciones estén alineadas con las expectativas y necesidades de sus pacientes y usuarios, promoviendo así una experiencia de atención más satisfactoria y positiva para todos.

TRD. 313.13.60

SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSICOLOGÍA	1	-	1	-	-	2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - UROLOGÍA	-	1	1	-	-	2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - DERMATOLOGIA	-	-	-	-	1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL	-	-	3	-	-	3
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA	-	-	3	-	-	3
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NEUROCIRUGIA	-	1	-	-	-	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OFTALMOLOGÍA	-	-	-	-	1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OPTOMETRIA	-	1	-	-	-	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEDIA	-	-	1	-	-	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OTORRINOLARINGOLOGÍA	-	-	2	-	-	2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA	-	-	1	-	-	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA	-	1	-	-	-	1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION	-	1	1	-	-	2
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	3	3	2	-	1	9
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	1	3	1	-	-	5
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	3	-	-	1	-	4
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA	1	-	-	-	-	1
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO	1	1	-	-	-	2
LABORATORIO CLÍNICO	1	4	-	-	1	6
LABORATORIO FOMAG	-	3	-	-	-	3
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	-	1	1	-	-	2
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA	-	1	-	-	-	1
SERVICIO CALL CENTER	1	7	1	-	1	10
SERVICIO- CITAS PRESENCIALES	-	-	-	-	1	1
SERVICIO DE CIRUGÍA	2	11	-	1	-	14
SERVICIO DE FACTURACION	-	13	3	-	4	20
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS	-	2	1	-	-	3
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X	-	1	-	-	-	1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - TOMOGRAFÍA TAC	-	-	1	-	-	1
SERVICIO DE SIAU	4	8	2	1	-	15
SERVICIO DE VIGILANCIA	-	-	2	1	-	3
SERVICIO INCORA	-	-	-	-	1	1
SERVICIO-TRIAGE	-	1	-	-	-	1
SERVICIO ATENCION PRIMARIA FOMAG	-	2	-	-	-	2
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	1	6	4	1	1	13
Total, general	19	72	31	5	12	139

Tabla 5. Clasificación De PQRSF Por Servicios.

TRD. 313.13.60

Basado en el análisis de los datos proporcionados sobre las interacciones de los pacientes en nuestro hospital, se puede observar una distribución significativa de las diferentes categorías de retroalimentación recibida, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Se destaca que el Servicio de **Facturación** ha sido el que presenta mayor cantidad de inconformidad por parte de los usuarios; **con 13 Peticiones, 3 Quejas y 4 Sugerencias**, para un total de **20** manifestaciones; seguidamente, el servicio del **SIAU** con **8 Peticiones, 2 Quejas 1 Reclamo y 4 Felicitaciones**, para un total de **15** manifestaciones; por otra parte, el servicio **de Urgencias y Procedimientos** con **6 Peticiones, 4 Quejas, 1 Reclamo, 1 Sugerencia y 1 Felicitación**, para un total de 13 manifestaciones al igual que el servicio del **Call Center** se recibieron **7 Peticiones, 1 Queja, 1 Sugerencia y 1 Felicitación** para un total de 10 manifestaciones.

Aunque en los demás servicios las manifestaciones de los usuarios fueron mínimas, es importante analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas. Estas solicitudes indican la necesidad de realizar evaluaciones continuas de las instalaciones para identificar áreas de mejora y garantizar un entorno hospitalario óptimo y seguro para los pacientes y el personal médico.

La prevalencia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los servicios con mayor insatisfacción, indica posibles deficiencias en los procesos administrativos, lo cual puede impactar negativamente en la experiencia del paciente. Es esencial abordar estas preocupaciones para garantizar una atención integral y satisfactoria.

Por otro lado, es alentador observar un número significativo de felicitaciones recibidas en las diferentes áreas de la institución, lo que sugiere un nivel de satisfacción por parte de los pacientes en cuanto a la calidad de la atención y el servicio recibido en estas áreas específicas.

TRD. 313.13.60

En resumen, este análisis subraya la importancia de implementar medidas para mejorar la calidad del servicio en el área de facturación, así como para abordar de manera efectiva las preocupaciones expresadas por los pacientes en todas las áreas identificadas, con el fin de garantizar una experiencia óptima y satisfactoria para todos los usuarios del hospital.

5.6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO

La Institucion aplica la normatividad vigente en los procedimientos de cada proceso con el objetivo de dar cumplimiento a lo indicado, 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. Para la E.S.E. Hospital del Sarare, es importante velar por el cumplimiento en los tiempos de respuestas priorizando los **Reclamos** según el riesgo (**Simple, priorizado y vital**) al igual que las peticiones generales de nuestros usuarios.

El numeral 3.3.2. de la circular externa 2023151000000010-5 de 2023, especifica los Términos de respuesta para los Reclamos según el riesgo:

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término **máximo de setenta y dos (72) horas** a partir de la fecha de radicación. Estos reclamos deberán 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. (**ver definición pág. 9**)

TRD. 313.13.60

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término **máximo de cuarenta y ocho (48) horas. (ver definición pág. 9-10)**

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término **máximo de veinticuatro (24) horas. (ver definición pág. 10)**

En el marco de un continuo esfuerzo por mejorar la calidad de atención y brindar un servicio eficiente a los usuarios, el Hospital del Sarare ha llevado a cabo un minucioso análisis del tiempo promedio de respuesta de sus diferentes servicios internos a las solicitudes de los usuarios. El presente informe detalla los resultados obtenidos, proporcionando una visión integral de los tiempos de respuesta utilizados por cada uno de los servicios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y potenciar la satisfacción de nuestros pacientes.

El tiempo de respuesta en el ámbito hospitalario es un factor crítico que influye directamente en la experiencia del usuario y en la calidad del cuidado brindado. Conscientes de su importancia, se ha realizado un seguimiento riguroso de los plazos de contestación en diversas áreas internas.

El presente informe no solo exhibe los tiempos promedios de respuesta de cada servicio, sino que también ofrece un análisis reflexivo acerca de los factores que pueden influir en estos resultados y propone estrategias para optimizarlos. En última instancia, el objetivo principal es lograr una atención ágil, efectiva y con altos estándares de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios y refuerce la confianza en los servicios del Hospital del Sarare. A continuación, se presenta el análisis detallado de los tiempos promedios de respuesta de los



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

Evolucionamos pensando en Usted

TRD. 313.13.60

servicios internos del Hospital del Sarare, con el firme compromiso de utilizar esta información para impulsar mejoras tangibles y continuar sirviendo con excelencia a quienes depositan su confianza en nuestra institución



Vigilado Supersalud

Ev

RESPONSABLE DE RESPUESTA	PETICION GENERAL	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		QUEJA	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		RECLAMO DE RIESGO SIMPLE	TIEMPO DE RESPUESTA 72 Hrs (3 días)		SUGERENCIA	TIEMPO 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		1	4					2	5		1
COORD. ENFERMERIA	1	7		6	6		1	1					9
COORD. ENFERMERIA –COORD. MEDICA	1	9											
COORD. FOMAG	4	5											
COORD. MEDICA	1	9		2	8								
COORD. UNAP	1	13		2	12								
LIDER CALL CENTER- LIDER SIAU	1	2											
LIDER CARTERA Y CONTRATACION	1	9											
LÍDER CONSULTA EXTERNA	1	7											
LIDER DE IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	1		1	5								
LIDER DOCENCIA Y SERVICIO	1	6											
LIDER FACTURACION	13	6		2	6					2	13		
LIDER GESTION AMBIENTAL	1	5											
LIDER GESTION DOCUMENTAL				1	6								
LIDER INTEGRAL DE ATENCION INMEDIATA	1	7								1	7		
LIDER INTEGRAL DE MATERNO PERINATAL							1		8				
LIDER INTEGRAL DE QUIRURGICOS	10	7		1	3								
LÍDER LAS TIC'S	1	4											
LIDER ODONTOLOGIA	1	7											
LIDER PLANEACION -LIDER MANTENIM-LIDER SERVICIOS GENER.	1	3											
LIDER PSICOLOGIA				1	6								1
LIDER REFERENCIA	1	6		1	5								
LIDER SERVICIOS BASICOS-COORD. ENFERMERIA	1	7											
LIDER SIAU	7	10		2	8		1	1		1	13		4
LIDER SIAU-LIDER FACTURACION	2	10								2	15		
LIDER VIGILANCIA				2	4		1		6				
SUBG. CIENTIFICA	7	13		7	12					2	14		1
SUBG. CIENTIFICA-COORD. ENFERMERIA													2
SUBG. CIENTIF-LIDER FACTURAION				2		18							
LIDER SIAU-LIDER FACTURA-LIDER LABOR. CLINICO													1
SUBG. ADMINIST. Y FINANCIERA	6	8								2	5		
SUBG. CIENTIF- LIDER SIAU	1	11		1	6								
TOTAL, POR CLASIFICACION	72			32			4			12			19

No. 1L
= 4

Tabla 6. Oportunidad en respuestas por servicios.

Nota aclaratoria: El tiempo promedio se midió en base a la clasificación de la PQRSF y la cantidad que se dirigieron a los líderes de los servicios.

TRD. 313.13.60



Grafica 5. Oportunidad En Respuestas.

Nota: Cabe resaltar que para los diferentes servicios se está tomando el tiempo de respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias por parte de los coordinadores y líderes de los servicios.

Basado en los datos proporcionados, se puede concluir que la tasa de respuesta oportuna es significativamente alta, alcanzando el 97%. Esto indica que la gran mayoría de las solicitudes recibieron una respuesta dentro del tiempo esperado o deseado. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que hubo un porcentaje (3%) de respuestas que no se realizaron de manera oportuna. A pesar de la alta tasa de respuesta oportuna, es importante abordar las instancias de respuestas no oportunas para mejorar aún más la eficiencia y la calidad del servicio. Esto podría implicar la identificación de posibles cuellos de botella en los procesos de respuesta y la implementación de medidas correctivas para garantizar una respuesta oportuna en todas las situaciones.

TRD. 313.13.60

En conclusión, el análisis de la tabla anterior revela que algunos subprocesos han demostrado tiempos más oportunos en respuestas a las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), otros presentan valores que pueden ser mejorables para garantizar una atención más eficiente y satisfactoria a los usuarios.

Resulta alentador observar que algunos subprocesos han logrado proporcionar respuestas oportunas. Sin embargo, es importante destacar que aún existen áreas de mejora, especialmente en aquellos subprocesos que muestran tiempos de respuesta más prolongados.

Reducir el tiempo promedio de respuesta en los servicios del hospital es esencial para fortalecer la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios. Se recomienda implementar estrategias de mejora en la comunicación interna, optimizar los procesos de gestión de PQRS y fomentar una cultura organizacional enfocada en la prontitud y eficiencia en la atención al usuario.

Asimismo, es fundamental promover la colaboración entre los diferentes subprocesos y áreas responsables de la respuesta a PQRS, buscando la coordinación y el trabajo conjunto para resolver las solicitudes de manera más rápida y efectiva.

El Hospital del Sarare debe tomar estos resultados como una oportunidad para identificar áreas críticas y establecer acciones correctivas que permitan reducir los tiempos de respuesta, garantizando así una atención integral, ágil y de alta calidad a todos los usuarios que confían en los servicios de la institución.

En última instancia, con un enfoque continuo en la mejora de la gestión de PQRS, el Hospital del Sarare puede reforzar su compromiso con la excelencia y

TRD. 313.13.60

mantenerse como un referente en la prestación de servicios de salud, contribuyendo al bienestar de la comunidad que atiende.

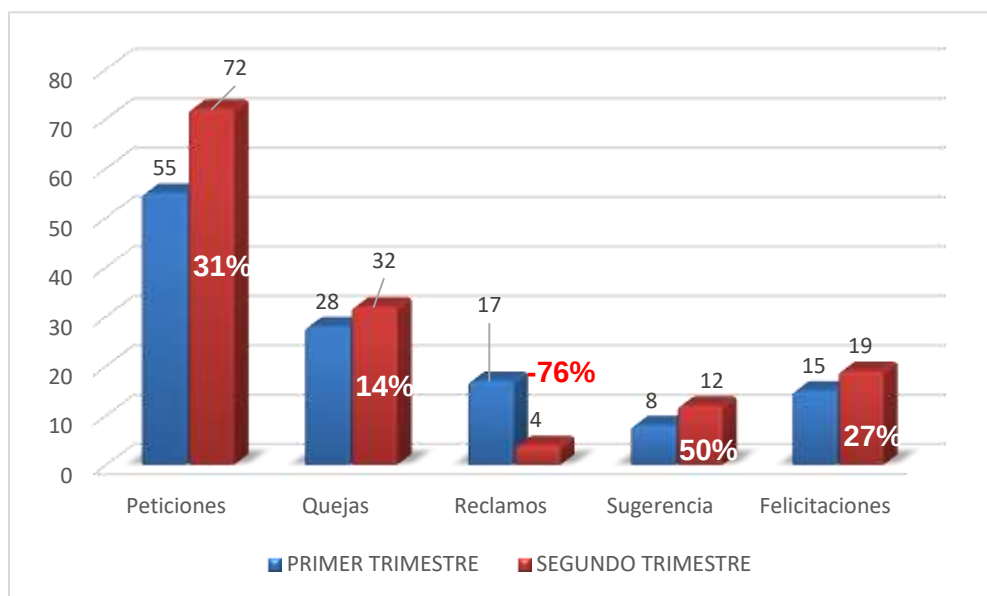
5.7. COMPARATIVO I TRIMESTRE 2025 Y II TRIMESTRE 2025

Los siguientes datos representan la cantidad y el porcentaje de diferentes tipos de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) recibidas durante el primer y segundo trimestre de 2025, así como la diferencia entre ambos trimestres.

COMPARATIVO I, II TRIMESTRE 2025					
CLASIFICACION	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA I-II TRIM
Peticiones	55	45%	72	52%	17
Quejas	28	23%	32	23%	4
Reclamos	17	14%	4	3%	-13
Sugerencia	8	7%	12	9%	4
Felicitaciones	15	12%	19	14%	4
Total	123	100%	139	100%	16

Tabla 7. Comparativo I y II trimestre 2025

TRD. 313.13.60



Gráfica 6. Diferencia porcentual I y II trimestre 2025

- Peticiones:** En la evaluación de este periodo correspondiente al segundo trimestre, se observa un aumento del **31%** en comparación del primer trimestre de la vigencia; donde **72** usuarios expresaron las necesidades para implementar acciones de mejora en la institución. De forma general expresan las siguientes necesidades:
 1. Durante los meses de abril, mayo y junio, los usuarios manifestaron la necesidad de mejorar el servicio de facturación en la sede principal al igual que en el servicio de laboratorio clínico en la sede UNAP, Dado el alto volumen de usuarios que acuden para la prestación de los servicios de salud.
 2. Es esencial mejorar la ventilación y el sistema de comunicación en el servicio de cirugía programada, garantizando que los usuarios puedan escuchar claramente su llamado. Asimismo, es necesario optimizar la programación de cirugías para reducir los tiempos de espera, ya que actualmente se presentan demoras significativas en la notificación a los

TRD. 313.13.60

pacientes. Implementar estos cambios permitirá una mejor experiencia para los usuarios y mayor eficiencia en la gestión del servicio.

3. Es fundamental optimizar los tiempos de atención para la toma de exámenes de imágenes diagnosticas, asegurando que se respeten las horas asignadas o el orden para la toma de radiografías. Actualmente, se ha identificado que los tiempos de espera no siempre se ajustan a la programación establecida, lo que genera inconvenientes en los pacientes, por los largos periodos de espera.
4. Es imprescindible optimizar el servicio de laboratorio clínico en la sede UNAP, dado el alto volumen de usuarios que requieren atención. Un número significativo de pacientes llega en condiciones que ameritan manejo preferencial, lo que hace necesario agilizar los procesos para garantizar una atención eficiente y oportuna. Actualmente, la facturación y la toma de muestras presentan demoras considerables, afectando la experiencia de los usuarios y generando retrasos en la prestación del servicio, el sistema de llamado para la toma de muestras requiere mejoras para evitar tiempos de espera innecesarios y optimizar el flujo de atención.
5. Es fundamental seguir implementando mecanismos que faciliten a los usuarios reclamar resultados de laboratorio clínico; como acciones de mejora, el área de información y Comunicaciones TIC'S del Hospital del Sarare, habilitó la Dinámica de pacientes en la web mediante el link <https://pacientes.gov.co/> con el fin de facilitar a todos nuestros usuarios el acceso a la información correspondiente a su historial clínico, como son: órdenes médicas para medicamentos, exámenes, procedimientos y remisiones a consultas especializadas, historias clínicas, resultados de laboratorio clínico y consultas del histórico en citas programadas. Esto incluye detalles como la sede en la que serán atendidos, fecha, hora, especialidad y nombre del especialista; a pesar de la

TRD. 313.13.60

implementación de esta plataforma, no ha sido posible que los usuarios utilicen este mecanismo de mejora.

6. Es esencial optimizar las condiciones de las habitaciones de hospitalización pabellón quirúrgico, atendiendo a la necesidad de mejorar el confort de los pacientes. Para ello, se propone mejorar ventilación, reducir la exposición a los rayos solares, así como la provisión de televisores. Estas mejoras no solo favorecerán la recuperación física de los usuarios, sino que también contribuirán a su bienestar emocional, haciendo su estancia hospitalaria más amena y menos estresante. Un entorno hospitalario acogedor y adecuado impacta positivamente en el estado de ánimo y la respuesta al tratamiento.
7. El servicio de TRIAGE y PROCEDIMIENTO en urgencias enfrenta tiempos de espera prolongados, lo que genera inconformidad, estrés y posibles riesgos para la salud de los pacientes que requieren atención inmediata. Este problema se agrava en momentos de alta demanda, cuando el ingreso masivo de usuarios al servicio de urgencias dificulta la pronta evaluación y clasificación de los casos.

Esto podría indicar que hay aspectos específicos que los usuarios consideran problemáticos y que necesitan ser abordados de manera oportuna.

- **Quejas:** Se observa incremento del **14%** en el número de quejas entre el primer y segundo trimestre 2025; donde **32** usuarios expresaron insatisfacción en la atención por parte de los colaboradores de la institución, con el fin de realizar acciones de mejora de manera oportuna. Es importante la intervención con los especialistas, médicos generales, auxiliares de enfermería, Auxiliares administrativos que laboran en los servicios de

TRD. 313.13.60

facturación, asignación de citas vigilancia y SIAU; esto con el fin de brindar un servicio y atención con calidad y humanizada.

- **Reclamos de Riesgo Simple:** Se observa una disminución considerable de un **76%** en el número de Reclamos entre el primer y cuarto trimestre 2025; donde **4** usuarios expresaron insatisfacción en el momento de la atención en los diferentes servicios que presta la E.S.E. Hospital del Sarare como lo son: urgencias y procedimientos, internación obstetricia y atención del parto, facturación, vigilancia, y SIAU. Esto podría indicar que hay aspectos específicos que los usuarios consideran problemáticos y que necesitan ser abordados de manera oportuna. Es importante continuar con el análisis de fallas que aún se siguen presentando para seguir implementando acciones en el plan de mejoramiento continuo de la institución.
- **Sugerencias:** En los meses de abril, mayo y junio, se ha observado un aumento de un **50%** en el número de sugerencias recibidas por parte de los usuarios. Esta tendencia puede atribuirse a varios factores que han influido en la participación en los servicios como: Laboratorio clínico, facturación, asignación de citas, urgencias y procedimiento, internación pabellón quirúrgico y atención en consulta especializada por Dermatología y Oftalmología.
- **Felicitaciones:** Se destaca un aumento de un **27%** en el número de felicitaciones entre los dos trimestres, a pesar del aumento significativo en las peticiones, quejas y sugerencias; la institución está recibiendo un reconocimiento por parte de usuarios satisfechos, resaltando las mejoras en la atención y en la calidad de los servicios prestados.



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

Evolucionamos pensando en Usted

TRD. 313.13.60

En resumen, el análisis detallado de los datos; muestra cambios significativos en la cantidad de PQRS entre el primer y cuarto trimestre 2025. Estos cambios pueden reflejar tendencias importantes en la percepción y la satisfacción de los usuarios, así como en la eficacia de la institución para abordar sus necesidades y preocupaciones. Es fundamental que la E.S.E Hospital Del Sarare continúe monitoreando estos datos y tome medidas para mejorar continuamente la calidad de sus servicios en función de las tendencias identificadas.



Vigilado Supersalud

TRD. 313.13.60

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La institución, a través del proceso de Atención al Usuario y con el apoyo de la alta gerencia, ha establecido una cultura de promoción de la participación ciudadana y el respeto a los derechos y deberes de los usuarios. Se han fortalecido los puntos de información y se observan resultados positivos que respaldan la mejora en la gestión de los servicios y una atención de calidad.

Desde el proceso de Atención al Usuario y la alta gerencia la institución promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.

El hospital del Sarare se caracteriza y tiene el compromiso en dar cumplimiento al 100% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales, las cuales son analizadas; dando tramite de acuerdo con lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada en el segundo trimestre del 2025.

El Hospital de Sarare busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho. Para este trimestre se implementarán acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.

CONCLUSIONES

En conclusión, la institución ha demostrado un enfoque claro y comprometido en la mejora continua de la atención al usuario, basado en objetivos bien definidos y acciones concretas.

El seguimiento riguroso y sistemático de las PQRSF recibidas refleja un compromiso genuino con la escucha activa de los usuarios y la búsqueda de soluciones efectivas para sus necesidades y preocupaciones.

La clasificación y categorización meticulosa de las PQRSF proporcionan una comprensión más profunda de los patrones y áreas de mejora, facilitando la toma de decisiones informadas para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos, esta atención meticulosa a los detalles y análisis cuidadoso demuestran una gestión proactiva y responsable en la satisfacción de los usuarios.

Además, la institución muestra una apertura y disposición a fomentar la participación ciudadana a través de diversos canales de comunicación, lo que fortalece la relación con la comunidad y crea un ambiente propicio para el intercambio de ideas y sugerencias; este compromiso con la transparencia y la colaboración impulsa la construcción de una relación sólida y de confianza con los usuarios. El objetivo final de lograr la satisfacción y el bienestar de los usuarios se centra en brindar una experiencia positiva y satisfactoria en la atención de los servicios ofrecidos, buscando superar las expectativas y garantizar la satisfacción de los usuarios y sus familias.

TRD. 313.13.60

En síntesis, los objetivos planteados reflejan un enfoque integral y orientado al usuario en la gestión de las PQRSF, con un claro compromiso de escucha, mejora continua y búsqueda de la satisfacción del usuario. Estas acciones demuestran una institución responsable, transparente y comprometida con la excelencia en la atención al cliente.

Revisó	Nombre: Yenny Carolina Suarez Cargo: Asesor Control Interno
Realizó	Nombre: Diana Carolina Zapata M. Cargo: Líder SIAU