HOSPITAL DEL SARARE
Empresa Social del Estado

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

Tercer Trimestre 2026

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

Sistema Integrado de Gestión





WWW.HOSPITALDELSARARE.GOV.CO

Evolucionamos pensando en Usted

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 Tercer Trimestre 2026. 7
4.2 Clasificación de PQRSF Por Mes. 8
4.3 Clasificación de PQRSF Por EAPB. 10
4.4 Clasificación de PQRSF Por Canal de Participación. 11
4.5 Clasificación de PQRSF Por Servicios. 13
4.5.1. Servicios con mayor número de PQRSF 15
4.5.2. Comportamiento de las Quejas 15
4.5.3. Comportamiento de las Peticiones 16
4.5.4. Comportamiento de las Felicitaciones 16
4.5.5. Reclamos y Sugerencias 17
4.6 Tiempo Promedio de Respuesta por Proceso y Subprocesos 18
4.7 Comparativo I y II Trimestre 2026 19
5. Conclusiones 23
6. Recomendaciones específicas con mayor incidencia de peticiones y quejas reportadas por los usuarios. 24

Vigilado Supersalud

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 julio, agosto y septiembre 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.

Vigilado Supersalud

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

Vigilado Supersalud

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 tercer 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 resolutiva 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

Vigilado Supersalud

caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de perdida 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 termino 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.

Vigilado Supersalud

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 Tercer Trimestre 2026.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2026 se registraron **126** manifestaciones en total, de las cuales **111** fueron oficialmente **radicadas** y **15** clasificadas como **no radicadas**.

Del total de manifestaciones **Radicadas**, se registraron 33 Peticiones, 75 Quejas, 2 Reclamos y 1 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 2 Quejas y 13 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 III TRIM 2026
Petición	33		33
Quejas	75	2	77
Reclamos	2		2
Sugerencias	1		1
Felicitaciones	-	13	13
Totales	**111**	**15**	**126**

Tabla 1. Total, PQRSF III trimestre 2026

Vigilado Supersalud



Gráfica 1. Porcentaie de PQRSF III 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 tercer trimestre del año 2026, se recibieron un total de 126 manifestaciones a través del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), las cuales se distribuyen en **42 en julio, 41 en agosto y 43 en septiembre**. En cuanto al comportamiento mensual, septiembre presentó el mayor número de PQRSF, seguido de julio, y por último agosto. Aunque las variaciones entre los meses fueron mínimas, se evidencia que septiembre concentró el mayor volumen de manifestaciones

CLASIFICACION DE PQRSF POR MES III TRIMESTRE 2026				
CLASIFICACIÓN	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**TOTAL PQRSF**
Peticiones	10	10	13	33
Quejas	29	26	22	77
Reclamos	2	-	-	2
Sugerencia	1	-	-	1
Felicitaciones	-	5	8	13
Total	**42**	**41**	**43**	**126**

Tabla 2. Clasificación PQRSF por mes.

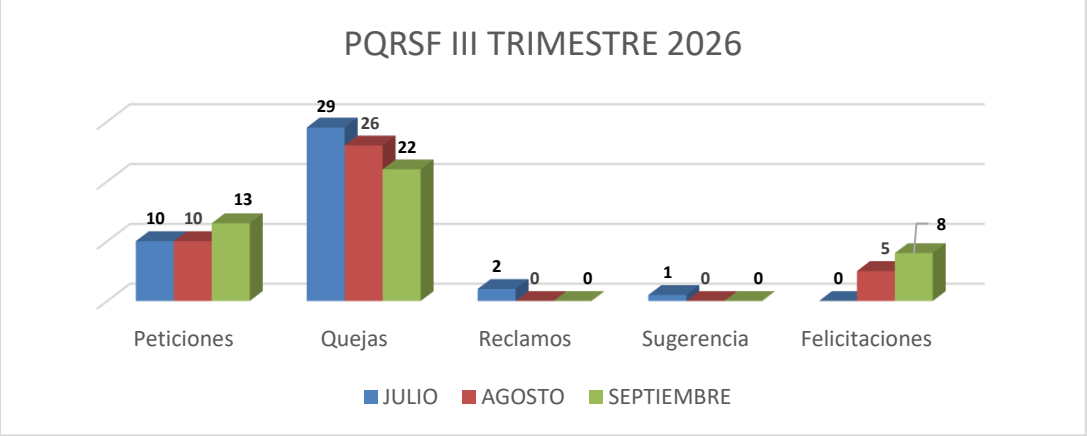
Vigilado Supersalud

Respecto a las quejas, se observa una disminución progresiva durante el periodo evaluado: en julio se registraron 29, en agosto 26 y en septiembre 22, lo que representa una reducción del 24,1 % entre el primer y el último mes del trimestre; sin embargo, las quejas continúan siendo la categoría predominante, por lo que resulta necesario mantener el seguimiento a las causas que las generan e implementar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención y la satisfacción de los usuarios.

las peticiones registraron 10 casos en julio, 10 en agosto y 13 en septiembre, evidenciando un incremento en el último mes. En cuanto a las felicitaciones, se presentó un comportamiento creciente, al pasar de ningún registro en julio a 5 en agosto y 8 en septiembre, para un total de 13 durante el trimestre. Este resultado permite identificar manifestaciones positivas de los usuarios frente a los servicios recibidos.

Finalmente, los reclamos se presentaron en julio, con 2 registros, mientras que las sugerencias presentaron un único registro en el mismo mes. La ausencia de nuevos registros en agosto y septiembre no necesariamente significa que no existan oportunidades de mejora, por lo que es importante continuar promoviendo la participación ciudadana y facilitando el acceso a los canales institucionales de atención.

En conclusión, el análisis del tercer trimestre evidencia que las quejas constituyen la principal categoría de las PQRSF recibidas por la institución. Por lo anterior, se recomienda fortalecer el análisis de las causas recurrentes, realizar seguimiento a las respuestas y acciones correctivas implementadas por los servicios involucrados y promover estrategias de mejora continua que contribuyan a la calidad de la atención, el trato digno y la satisfacción de los usuarios de la E.S.E. Hospital del Sarare.



Gráfica 2. Clasificación PQRSF por mes

Vigilado Supersalud

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 tercer trimestre del año, se registraron **126** manifestaciones, lo que permite identificar tendencias, comportamientos y oportunidades de mejora en la atención brindada por cada entidad.

EAPB	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					TOTAL POR EPS
	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	
COOSALUD	1	2	2	-	-	6	3	-	-	-	2	1	-	-	-	17
FOMAG	1	5	-	-	-	1	3	-	-	-	2	3	-	-	-	15
NUEVA EPS	7	18	-	1	-	2	15	-	-	4	8	16	-	-	7	78
SALUD TOTAL	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
SANITAS	1	3	-	-	-	1	2	-	-	1	-	1	-	-	1	10
SOAT	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
N/A	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2
CAPRESOCA E.P.S.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
TOTAL	42					41					43					126

Tabla 3. Clasificación de PQRSF por EAPB



Gráfica 3. Porcentaje de PQRSF por EAPB

Vigilado Supersalud

Durante el tercer 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 78 manifestaciones, clasificadas en 17 Peticiones, 49 Quejas, 1 Sugerencia y 11 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 17 manifestaciones PQRSF, ubicándose en el segundo lugar de participación, después de Nueva EPS. La clasificación fue: 9 Peticiones, 6 Quejas y 2 Reclamos.

Asimismo, se evidenció una distribución de 13 manifestaciones en usuarios afiliados al **FOMAG**, registrando 4 Peticiones y 11 Quejas.

La entidad **Sanitas** registró un total de 10 manifestaciones, siendo clasificados de la siguiente manera: 2 Peticiones, 6 Queja y 2 Felicitaciones.

Se presentaron 2 manifestaciones correspondiente a usuarios que no suministraron datos de identificación, los cuales fueron registrados como **N/A** y fueron clasificadas en 2 Quejas, al igual que la EAPB **Salud Total** con 2 Quejas

Finalmente, **Capresoca** y la aseguradora **SOAT** fueron las EAPB con menor comportamiento, recibiendo 1 manifestación cada una, siendo clasificadas de la siguiente manera: **SOAT** 1 Queja y **Capresoca** con 1 Petición.

4.4 Clasificación de PQRSF Por Canal de Participación.

A continuación, se presenta la distribución de las manifestaciones PQRSF recibidas durante el tercer trimestre de 2026, según el canal de participación utilizado por los usuarios, Los medios que utilizaron fueron: **correo electrónico, página web institucional, Presencial 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.

Vigilado Supersalud

CANAL DE PARTICIPACION PQRSF III TRIM 2026				
CLASIFICACION	**Buzon de Sugerencias**	**Presencial**	**Correo Electrónico**	**Página Web**
Peticiones	25	-	7	1
Quejas	41	4	11	21
Reclamos	-	1	1	-
Sugerencia	1	-	-	-
Felicitaciones	13	-	-	-
Total	**80**	**5**	**19**	**22**

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

Se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios durante los meses de julio, agosto y septiembre fue el **buzón de sugerencias**, con un total de 80 manifestaciones, equivalentes al 63,49 % del total de registros. Estas se distribuyeron en 25 peticiones, 41 quejas, 1 sugerencia y 13 felicitaciones. La participación predominante de este canal refleja su importancia como mecanismo para la recepción de las manifestaciones de los usuarios, permitiéndoles expresar sus solicitudes, inconformidades, propuestas y reconocimientos frente a los servicios prestados por la institución.

El **formulario web** ocupó el segundo lugar, con 22 registros, correspondientes al 17,46 % del total de las PQRSF. De estas manifestaciones, 1 fue clasificada como petición y 21 como quejas. Este resultado evidencia el uso de los medios digitales como alternativa para la radicación de requerimientos, facilitando a los usuarios la presentación de sus inconformidades y solicitudes a través de canales virtuales.

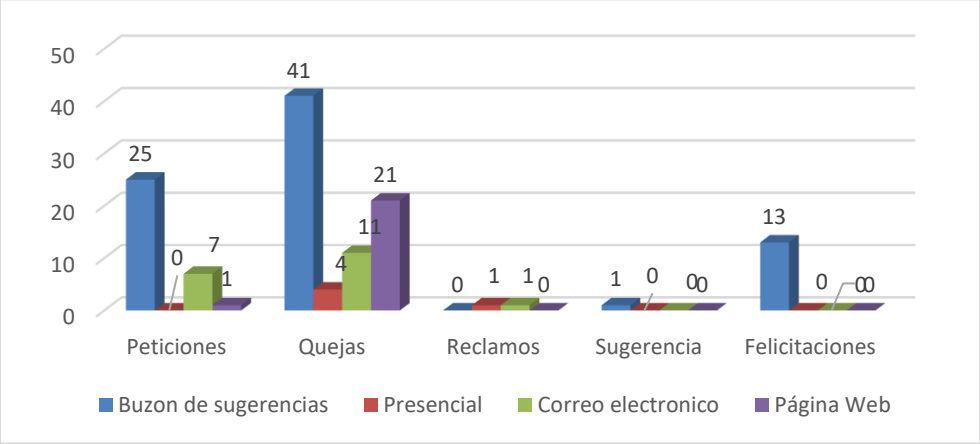
Por su parte, el canal de **correo electrónico** registró 19 manifestaciones, equivalentes al 15,08 % del total. Estas se clasificaron en 7 peticiones, 11 quejas y 1 reclamo. Este resultado demuestra que el correo electrónico continúa siendo una alternativa para la recepción y gestión de las solicitudes de los usuarios, especialmente mediante el uso de herramientas digitales que facilitan la comunicación con la institución.

En cuanto al canal **presencial**, se registraron 5 manifestaciones, correspondientes al 3,97 % del total, distribuidas en 4 quejas y 1 reclamo. Aunque este canal presentó la menor participación en comparación con los demás medios de recepción, continúa siendo importante para los usuarios que prefieren expresar directamente sus inconformidades o que requieren acompañamiento para presentar sus manifestaciones. Por ello, es fundamental garantizar una atención oportuna,

Vigilado Supersalud

respetuosa y accesible, que permita orientar adecuadamente a los usuarios y facilitar el registro de sus requerimientos.

Estos resultados permiten identificar las principales vías utilizadas por los usuarios para presentar sus PQRSF y constituyen un insumo para fortalecer las estrategias institucionales de información, divulgación y acceso a los canales de atención. Asimismo, se recomienda continuar promoviendo el uso de los medios digitales, sin descuidar la atención presencial, con el propósito de garantizar que todos los usuarios cuenten con mecanismos efectivos para expresar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



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.

Vigilado Supersalud

SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
CONSULTA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	-	-	1	-	-	1
CONSULTA - OFTALMOLOGÍA	1	-	-	-	-	1
CONSULTA - OPTOMETRIA	-	-	1	-	-	1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	1	-	-	-	-	1
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	-	-	1	-	-	1
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO	-	-	1	-	-	1
LABORATORIO CLÍNICO	-	-	1	-	-	1
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	-	-	-	1	-	1
SALUD ORAL - HIGIENE ORAL	-	-	1	-	-	1
SERVICIO LABORATORIO CLINICO FOMAG	-	-	1	-	-	1
SERVICIO-DE SEDE C	-	-	1	-	-	1
CONSULTA - GINECOLOGÍA	-	-	2	-	-	2
CONSULTA - MEDICINA INTERNA	-	-	2	-	-	2
CONSULTA - NEUROCIRUGIA	-	2	-	-	-	2
CONSULTA - PEDIATRÍA	-	-	2	-	-	2
CONSULTA - TELEMEDICINA	-	-	2	-	-	2
INTERNACIÓN PEDÍATRICA	2	-	-	-	-	2
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS	-	-	2	-	-	2
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PYP	-	-	2	-	-	2
SERVICIO CALL CENTER- SERVICIO DE FACTURACION	-	3	-	-	-	3
SERVICIO DE VIGILANCIA	-	-	3	-	-	3
SERVICIO- FOMAG	-	1	3	-	-	4
CONSULTA - MEDICINA GENERAL	-	1	5	-	-	6
ATENCION AL USUARIO (SIAU)	1	1	4	-	-	6
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	6	1	-	-	-	7
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	1	3	3	-	-	7
SERVICIO DE FACTURACION	-	1	9	-	-	10
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	-	1	14	-	-	15
SERVICIO DE CIRUGÍA	1	7	7	1	1	17
SERVICIO - CALL CENTER	-	12	9	-	-	21
TOTAL, DE PQRSF POR CLASIFICACIÓN	**13**	**33**	**77**	**2**	**1**	**126**

Vigilado Supersalud

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 y felicitaciones.

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron un total de 126 PQRSF, evidenciando una participación activa de los usuarios en los diferentes canales de comunicación institucional. La clasificación de las manifestaciones muestra un predominio de las quejas, con 77 registros (61,1%), seguidas por las peticiones, con 33 casos (26,2%), las felicitaciones, con 13 reportes (10,3%), los reclamos, con 2 casos (1,6%), y una sugerencia (0,8%).

Este comportamiento refleja que la principal motivación de los usuarios para contactar a la institución estuvo relacionada con la manifestación de inconformidades frente a la prestación de algunos servicios, mientras que las expresiones positivas y las oportunidades de mejora representaron una menor proporción.

4.5.1. Servicios con mayor número de PQRSF

Los servicios que concentraron la mayor cantidad de PQRSF fueron:

Servicio Call Center: 21 casos (16,7% del total).
Servicio de Cirugía: 17 casos (13,5%).
Urgencias y Procedimientos: 15 casos (11,9%).
Servicio de Facturación: 10 casos (7,9%).
Internación Adulto (Medicina Interna): 7 casos (5,6%).
Internación Adulto (Quirúrgicos): 7 casos (5,6%).

Estos seis servicios agruparon aproximadamente el 61% del total de PQRSF recibidas, por lo que constituyen áreas prioritarias para el análisis y la implementación de acciones de mejora.

4.5.2. Comportamiento de las Quejas

Las quejas representaron la categoría más frecuente, destacándose principalmente en:

Urgencias y Procedimientos: 14 quejas.
Servicio de Facturación: 9 quejas.
Servicio Call Center: 9 quejas.

Vigilado Supersalud

Servicio de Cirugía: 7 quejas.
Consulta de Medicina General: 5 quejas.
Atención al Usuario (SIAU): 4 quejas.

La concentración de las quejas en estos servicios podría estar asociada a factores como tiempos de espera, accesibilidad, procesos administrativos, atención telefónica y oportunidad en la prestación del servicio, aspectos que deben ser objeto de evaluación continua.

4.5.3. Comportamiento de las Peticiones

Se registraron 33 peticiones, sobresaliendo:

Servicio Call Center: 12 peticiones.
Servicio de Cirugía: 7 peticiones.
Servicio Call Center - Servicio de Facturación: 3 peticiones.
Internación Adulto (Medicina Interna): 3 peticiones.
Consulta de Neurocirugía: 2 peticiones.

El elevado número de peticiones en los canales de atención telefónica refleja la necesidad de información, orientación y gestión de trámites por parte de los usuarios, especialmente para el agendamiento de citas a consultas de primer nivel, consultas especializadas y exámenes de apoyo diagnostico como son ecografías generales y ginecológicas.

4.5.4. Comportamiento de las Felicitaciones

Las 13 felicitaciones evidencian reconocimiento por parte de los usuarios hacia algunos servicios institucionales, destacándose:

Internación Adulto (Quirúrgicos): 6 felicitaciones.
Internación Pediátrica: 2 felicitaciones.
Atención al Usuario (SIAU): 1 felicitación.
Consulta de Oftalmología: 1 felicitación.
Gestión del Riesgo en Salud - Vacunación: 1 felicitación.
Internación Adulto (Medicina Interna): 1 felicitación.
Servicio de Cirugía: 1 felicitación.

Vigilado Supersalud

Particularmente, el servicio de Internación Adulto (Quirúrgicos) concentró cerca del 46% de todas las felicitaciones recibidas, lo que sugiere altos niveles de satisfacción en la atención brindada.

4.5.5. Reclamos y Sugerencias

Durante el período se registraron únicamente:

2 reclamos, correspondientes a los servicios de Referencia y Contrarreferencia y Cirugía.
1 sugerencia, presentada en el Servicio de Cirugía.

La baja frecuencia de estas manifestaciones indica que los usuarios prefirieron expresar sus necesidades mediante quejas y peticiones, antes que a través de reclamos formales o propuestas de mejora.

En conclusión, los resultados evidencian la necesidad de priorizar el seguimiento a las quejas registradas en los servicios de **Call Center, Cirugía, Urgencias y Procedimientos, y Facturación**, con el propósito de identificar las causas recurrentes de insatisfacción y establecer acciones correctivas y preventivas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de la atención. Asimismo, es importante prestar especial atención a las 33 peticiones registradas, equivalentes al 26,19 % del total de manifestaciones, las cuales se concentran principalmente en el Servicio de Call Center, con 12 peticiones, seguido de Cirugía, con 7, e Internación Adulto (Medicina Interna), con 3. Estos resultados hacen necesario fortalecer la gestión de las solicitudes, garantizando respuestas oportunas, claras y de fondo, así como el seguimiento a los requerimientos de los usuarios.

De igual manera, se recomienda mantener y promover las buenas prácticas identificadas en los servicios que recibieron felicitaciones, especialmente Internación Adulto (Quirúrgicos), que registró 6 reconocimientos positivos, con el fin de consolidar las experiencias satisfactorias y fomentar una atención humanizada, segura y centrada en las necesidades de los usuarios de la E.S.E. Hospital del Sarare; 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.

Vigilado Supersalud

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. 2023151000000010-5 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 dias)		QUEJA	TIEPO DE RESPUESTA (15 dias)		RECLAMO DE RIESGO SIMPLE	TIEPO DE RESPUESTA 72 Hrs (3 dias)		SUGERENCIA	TIEPO DE RESPUESTA (15 dias)		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. MEDICA - COORD. EMFERNERIA													1
COORD. ODONTOLOGIA				1	7								
COORD. PAI													1
COORD. CALL CENTER- COORD. UNAP				1	10								
SUBG. CIENTIFICA-SEGURIDAD DEL PACIENTE				1	7								
COORD. REFERENCIA							1	1					
COORD. FACTURACION -SUBG. CIENTIFICA				1	9								
SEGURIDAD VIAL	1	9											
COORD. CIRUGIA PROGRAMADA -COORD. QUIROFANO				1	5								
SUBG. CIENTIFICA- COMITÉ DE HISTORIAS CLINICAS				1		16							
COMITÉ HISTORIAS CLINICAS				1	1								
SUBG. CIENTIFICA-COORD. MEDICA				3	7								
COORD. CALL CENTER-COORD. CONSULTA EXTERNA	2	2											
COORD. FOMAG	1		22	1	7								
COORD. CONSULTA EXTERNA				2	7								
COORD. LABORATORIO CLINICO				2	4								
COORD. IMAGENES DIAGNOSTICAS				2	5								
COORD. VIGILANCIA				3	6								
SUBG. ADMIN. Y FINANCIERA-COORD. CALL CENTER-COORD. FACTURACION	3	7											
COORD. UNAP				3	7								
COORD. MEDICA	1	9		4	8								
SUBG. CIENTIFICA				3	5								3
COORD. SIAU	1	10		4	11								1
COORD. FACTURACION	1	5		7	7								
SUBG. ADMIN. Y FINANCIERA	3	6		6	9					1	9		
COORD. CIRUGIA PROGRAMADA	7	10		6	7		1	2					
COORD. ENFERMERIA				9	3								7
COORD. CALL CENTER	13	2		15	3								
TOTAL POR CLASIFICACION	33			77			2			1			13

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.

Vigilado Supersalud

Durante el periodo evaluado, se alcanzó un 98 % de cumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRS por parte de los líderes y coordinadores de los procesos, mientras que el 2 % de las solicitudes no fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos, por lo que se clasificaron como inoportunas. Estos resultados evidencian un alto nivel de cumplimiento institucional y reflejan el compromiso de la mayoría de los responsables con la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.

Si bien el resultado constituye una fortaleza para la institución, el porcentaje de respuestas inoportunas representa una oportunidad de mejora que requiere fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta, la gestión interna de las solicitudes y la articulación entre los diferentes procesos. En este sentido, es fundamental implementar acciones preventivas y correctivas que permitan reducir los incumplimientos y garantizar que la totalidad de las PQRS sean atendidas dentro de los plazos establecidos.

En conclusión, la E.S.E. Hospital del Sarare debe continuar consolidando las buenas prácticas identificadas y reforzar las estrategias de seguimiento y control, con el propósito de alcanzar el 100 % de oportunidad en las respuestas. De esta manera, se contribuye al mejoramiento continuo de la gestión de PQRS, al fortalecimiento de la confianza de los usuarios y a la prestación de un servicio oportuno, eficiente y humanizado.

4.7 Comparativo I y II Trimestre 2026

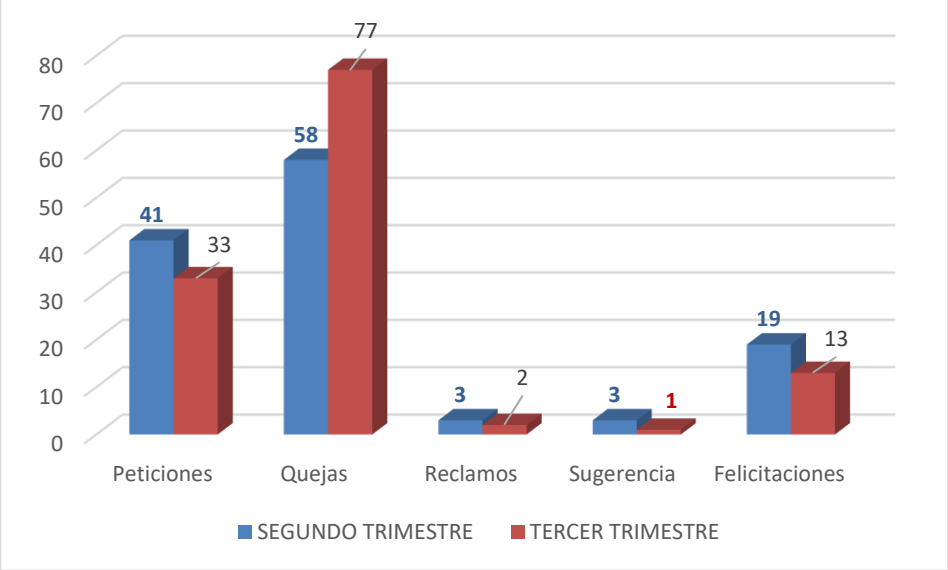
El análisis comparativo entre el segundo y tercer trimestre 2026, permite evidenciar avances significativos en los indicadores de gestión institucional, así como identificar áreas que requieren fortalecimiento. Los resultados reflejan una evolución positiva en aspectos clave como la oportunidad en las 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.

Vigilado Supersalud

COMPARATIVO II, III TRIMESTRE 2026					
CLASIFICACION	**SEGUNDO TRIMESTRE**	**%**	**TERCER TRIMESTRE**	**%**	**DIFERENCIA II-III TRIM**
Peticiones	41	33%	33	26%	**-8**
Quejas	58	47%	77	61%	**+19**
Reclamos	3	2%	2	2%	**-1**
Sugerencia	3	2%	1	1%	**-2**
Felicitaciones	19	15%	13	10%	**-6**
Total	**124**	**100%**	**126**	**100%**	-

Tabla 7. Comparativo II y III Trimestre 2026



Gráfica 6. Diferencia porcentual II y III Trimestre 2026

Al comparar las PQRSF del segundo y tercer trimestre de 2026, se evidencia un incremento de 124 a 126 manifestaciones, equivalente al 1,6 %. Aunque la variación del total es leve, se identifican cambios importantes en las diferentes categorías.

Las peticiones disminuyeron de 41 a 33, con una reducción de 8 registros (19,5 %). De igual manera, los reclamos pasaron de 3 a 2, las sugerencias de 3 a 1 y las felicitaciones de 19 a 13, evidenciando una disminución en estas categorías.

Vigilado Supersalud

Por otra parte, las quejas aumentaron de 58 a 77, con 19 registros adicionales, equivalentes al 32,8 %. Su participación en el total pasó del 46,8 % al 61,1 %, convirtiéndose en la categoría predominante durante el tercer trimestre. Este comportamiento hace necesario profundizar en las causas de las inconformidades, identificar los servicios involucrados y fortalecer las acciones de mejora.

Durante el tercer trimestre de 2026, las manifestaciones de los usuarios de la E.S.E. Hospital del Sarare evidenciaron las siguientes situaciones recurrentes:

- **Oportunidad en la asignación de citas:** demoras y listas de espera para consultas especializadas, dificultades para acceder a agendas médicas y falta de respuesta por los canales telefónicos y digitales.

- **Atención y trato humanizado:** inconformidades relacionadas con la actitud, amabilidad, empatía y comunicación de algunos funcionarios asistenciales, administrativos y de vigilancia.

- **Atención en urgencias y hospitalización:** manifestaciones relacionadas con presuntas demoras en la atención, priorización de pacientes remitidos, cumplimiento de órdenes médicas, continuidad de tratamientos e información suministrada a familiares.

- **Facturación y trámites administrativos:** inconformidades relacionadas con los tiempos prolongados de espera, dificultades en el proceso de facturación de servicios en las sedes de Laboratorio UNAP, Las Villas y Sede C, disponibilidad del personal y necesidad de brindar mayor claridad y orientación sobre los procedimientos administrativos.

- **Cancelación y reprogramación de procedimientos:** inconformidades por la suspensión de exámenes y cirugías, avisos inoportunos y gastos asumidos por los usuarios para la preparación de procedimientos no realizados.

- **Entrega de documentos y resultados:** dificultades para recibir órdenes médicas y resultados de exámenes, inconsistencias en la información, demoras en la entrega y barreras asociadas al uso de medios digitales y a la política de cero papel.

Vigilado Supersalud

- **Infraestructura y condiciones de estancia:** solicitudes de mantenimiento de ventiladores, mejoramiento del mobiliario para acompañantes, limpieza de espacios y adecuación de instalaciones sanitarias.

- **Reconocimientos positivos:** felicitaciones dirigidas a médicos, personal de enfermería y otros colaboradores por su amabilidad, compromiso, calidad humana y atención oportuna.

5. Conclusiones

Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron 126 manifestaciones de PQRSF, de las cuales 77 correspondieron a quejas, equivalentes al 61,1 % del total. En comparación con el segundo trimestre, las quejas aumentaron un 32,8 %, al pasar de 58 a 77 casos. Este incremento evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de mejora en los procesos de atención con mayor recurrencia de inconformidades, priorizando la identificación de causas y la implementación de medidas correctivas.

Los servicios con mayor número de manifestaciones fueron Call Center, con 21 casos (16,7 %); Cirugía, con 17 (13,5 %); Urgencias y Procedimientos, con 15 (11,9 %); Facturación, con 10 (7,9 %); Internación Adulto Medicina Interna, con 7 (5,6 %), e Internación Adulto Quirúrgicos, con 7 (5,6 %). Estos resultados permiten identificar los servicios que requieren seguimiento prioritario y acciones orientadas a mejorar la oportunidad, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), Nueva EPS concentró 78 manifestaciones, equivalentes al 61,9 % del total. Por otra parte, el Buzón de Sugerencias fue el canal de participación más utilizado, con 80 registros (63,49 %), seguido del Formulario Web, con el 17,46 %, y el Correo Electrónico, con el 15,08 %. Esta distribución resalta la importancia de mantener y fortalecer los canales institucionales de participación ciudadana, garantizando su accesibilidad y el seguimiento oportuno de las manifestaciones recibidas.

En relación con la oportunidad de respuesta, los líderes y coordinadores de proceso alcanzaron un 98 % de cumplimiento dentro de los términos establecidos, conforme a los lineamientos institucionales y la Circular Externa 2023151000000010-5. Sin embargo, el 2 % de respuestas inoportunas evidencia la necesidad de reforzar el seguimiento a los casos pendientes, establecer alertas oportunas y fortalecer la articulación entre las áreas responsables, con el propósito de alcanzar el 100 % de cumplimiento.

A pesar del predominio de las quejas, se recibieron 13 felicitaciones, equivalentes al 10,3 % del total de manifestaciones, de las cuales 6 correspondieron al servicio de Internación Adulto Quirúrgicos, representando aproximadamente el 46,2 % de las felicitaciones recibidas. Este resultado constituye un reconocimiento a las experiencias positivas reportadas por los usuarios y permite identificar prácticas favorables que pueden mantenerse y promoverse en otros servicios de la institución.

Vigilado Supersalud

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

Fortalecimiento del Call Center y canales digitales (Asignación de Citas):
Reducir los tiempos de espera y resolver la inaccesibilidad denunciada por los usuarios para el agendamiento de citas de especialidades y exámenes diagnósticos (como ecografías).

Plan de Capacitación en Trato Digno y Humanización del Servicio:
Diseñar e implementar talleres obligatorios de comunicación asertiva, empatía y atención al usuario dirigidos al personal asistencial, administrativo y de vigilancia, con el objetivo de mitigar las inconformidades recurrentes asociadas a la actitud y trato recibido durante la prestación del servicio.

Optimización del Proceso de Facturación y Agilización de Trámites Administrativos:
Disminuir las filas, reducir los tiempos de espera.

Mejora en la Gestión y Oportunidad del Servicio de Urgencias y Cirugía:
Reforzar los protocolos de información continua a familiares sobre el estado y priorización de pacientes (Triage), así como establecer mecanismos de aviso oportuno ante cualquier eventual reprogramación o suspensión de procedimientos quirúrgicos.

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

Vigilado Supersalud