

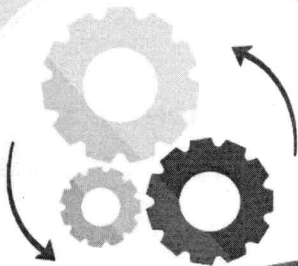


HOSPITAL
DEL SARARE
Empresa Social del Estado

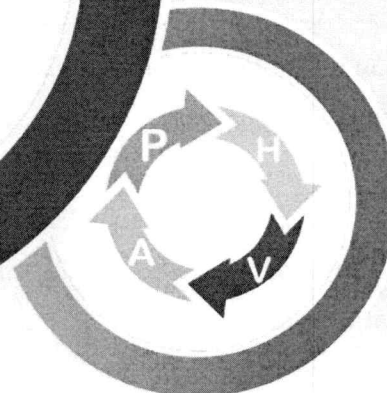
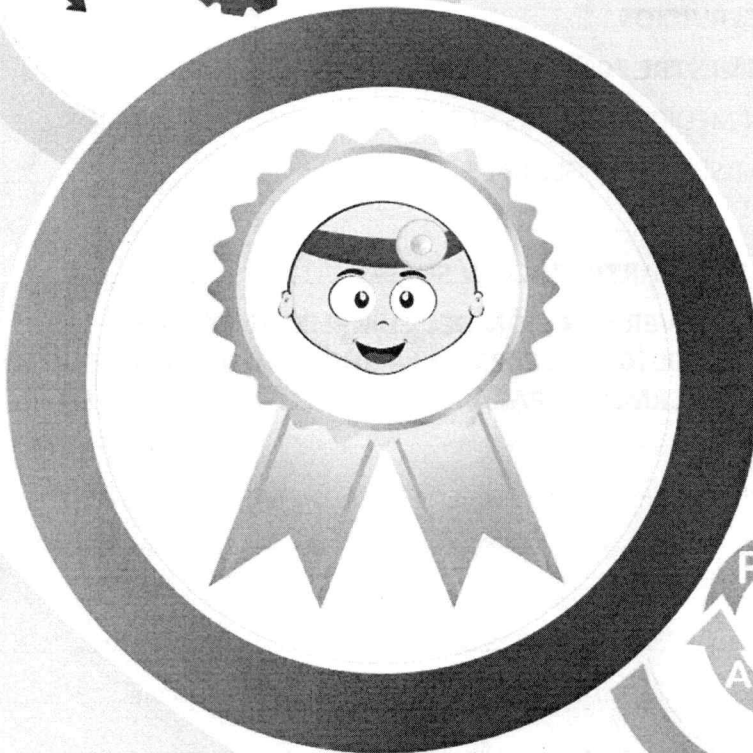
INFORME DE PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)

II SEMESTRE 2025

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL
CONTROL INTERNO



Sistema Integrado
de Gestión



WWW.HOSPITALDELSARARE.GOV.CO

*Evolucionamos pensando
en Usted*



1. Tabla de Contenido

Tabla de contenido

1. Tabla de Contenido	2
2. Introducción	3
3. Objetivo del Informe	3
4. Línea estratégica y normativa	4
5. Lineamientos SuperSalud en Tramite de PQRSFD	5
6. Metodología	8
6.1 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSFD)	8
6.1.1 TOTAL, DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2025	8
6.1.2 TIPOS DE PQRSF EN EL II SEMESTRE 2025	9
6.1.3 CLASIFICACION DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN	10
6.1.4 MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRSF II SEMESTRE AÑO 2025	10
6.1.5 PQRSF CLASIFICADAS POR SERVICIOS	11
6.1.6 RESPUESTA POR TIPO Y SERVICIOS	14
6.1.7 COMPARATIVO DE III TRIMESTRE 2025 Y IV TRIMESTRE 2025	15
6.2 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN MEDICIÓN DE LAS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	16
6.3 CONSOLIDADO SEMESTRAL SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL	17
7 Análisis y Resultados	18
7.1 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL	18
7.2 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD CON ASUNTO POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD	19
8 Interpretación de Gráficos y Tablas	19
9 Conclusiones	20
10 Recomendaciones	23
11 Anexos	24
12 Glosario de Términos	25
13. Control de Elaboración	26

2. Introducción

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno, el cual está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de seguimiento al tratamiento de las PQRSFD recibidas durante el segundo semestre del 2025 recibidas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre julio a diciembre.

El informe presenta el seguimiento a las PQRSFFD durante el tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2025, tomando como base la información que presenta la coordinación del SIAU el cual muestra la clasificación por tipo de manifestación, servicio donde se presenta, tiempos de respuesta y características de solicitudes radicadas en la entidad, así como las medidas empleadas para efectuar el seguimiento, la oficina de atención al usuario es la encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

3. Objetivo del Informe

Realizar el seguimiento a las PQRSFD, su clasificación, y medios de participación ciudadana, así mismo implementar acciones de mejora que permitan optimizar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de los usuarios.



4. Línea estratégica y normativa

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante el Centro de Atención al Ciudadano del Hospital del Sarare E.S.E durante el segundo semestre de 2025. Se verificará la información referente a:

- ✓ Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ 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 si los procesos de PQRSFD se les dieron la solución y respuesta oportuna.

- Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Supersalud "Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la Circular Externa 047 de 2007, modificada entre otras por la Circular Externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la Circular Externa 017 de 2020.
- La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Supersalud con asunto "Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la Circular Externa 047 de 2007, modificada entre otras por la Circular Externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la Circular Externa 017 de 2020".

5. Lineamientos SuperSalud en Tramite de PQRSFD

La Oficina de Control Interno vela por el cumplimiento de Requisitos normativos en el presente informe realiza verificación de la implementación de los lineamientos dados por la SuperSalud en la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD ESTABLECIDOS EN LA CIRCULAR EXTERNA 047 DE 2007, MODIFICADA ENTRE OTRAS POR LA CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018, ASÍ COMO LOS ANEXOS TÉCNICOS RELACIONADOS CON RECLAMOS EN SALUD DISPUESTOS EN LA CIRCULAR EXTERNA 017 DE 2020.

A. PETICIONES

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Superintendencia Nacional de Salud adopta 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 del servicio 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 u 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.

Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

B. TRAMITE DE PQR

Toda PQR se deberá responder de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad).

Términos para resolver las PQR:

Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo

1 de la Ley 1755 de 2015 y en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

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.

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.

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.

Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

- a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

6. Metodología

La Oficina de Control Interno con el apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, quien relaciona las quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones presentadas por los Usuarios del **Hospital del Sarare E.S.E** a través de los diferentes procedimientos utilizados para dar registro, trámite y seguimiento de los tiempos de respuesta verificando Aleatoriamente algunas respuestas y tiempos utilizados dentro del proceso.

6.1 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSFD)

6.1.1 TOTAL, DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2025

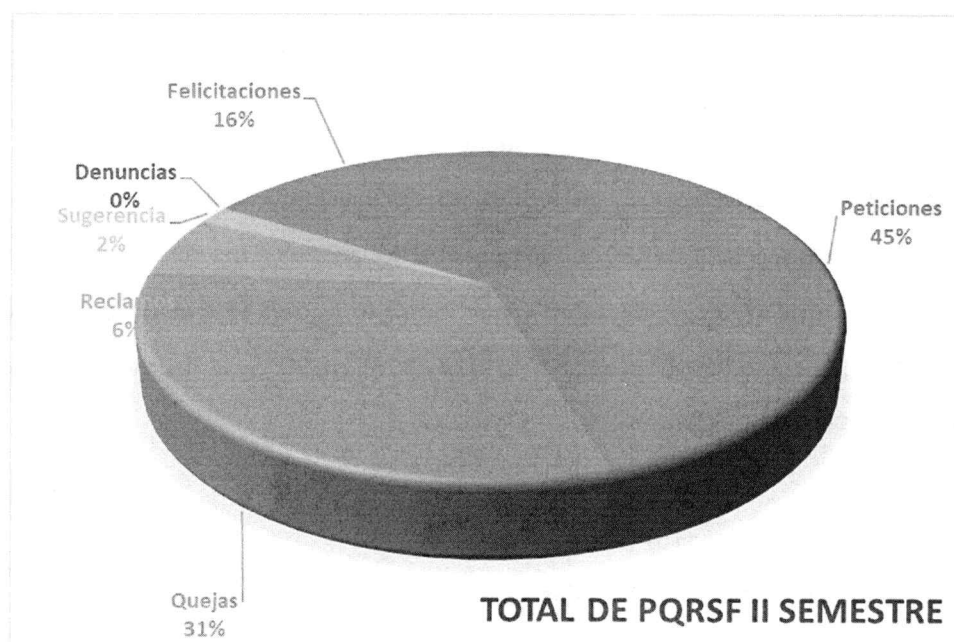


Ilustración 1 Información- SIAU

Durante el II semestre del 2025 se presentaron un total de 223 manifestaciones radicadas, siendo el de mayor porcentaje peticiones con un **45%** (101) durante los 6 meses las cuales se relacionan con; el talento humano, la calidad en el servicio y la oportunidad en la prestación de los servicios;

las quejas con el 31% (69) en donde se quejan y manifiestan “el interés por parte de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios proporcionados”. Los Reclamos con el 6% (13)” lo que también refieren mejoras en la atención de salud. Las felicitaciones con un 16% (36) donde expresan el agradecimiento “destacando la atención recibida en los diferentes servicios por parte de los servidores y así mismo, resaltando las diversas mejoras implementadas en el Hospital del Sarare E.S.E. Y por último las sugerencias con el 2% (4) donde el usuario sugiere “mejoramiento en los servicios de salud”.

6.1.2 TIPOS DE PQRSF EN EL II SEMESTRE 2025

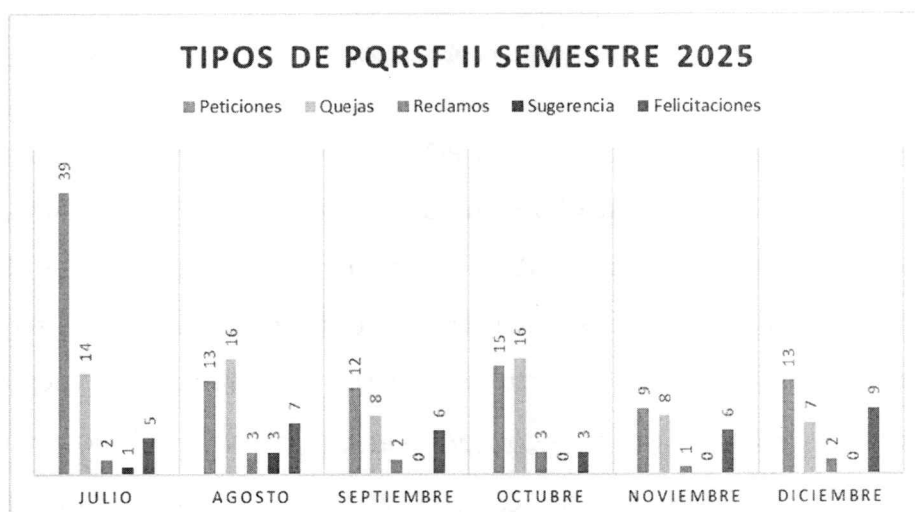


Ilustración 2 Información- SIAU

En relación al tipo de **PQRSF** durante el II semestre de 2025 la más frecuente presentada por la ciudadanía fue las **PETICIONES** con un total 101 (45%), **QUEJAS** con un total de 69 (31%), **FELICITACIONES** con un total de 36 (16%), **RECLAMO** con un total de 13 (6%), y **SUGERENCIAS** con un total de 4 (2%).

6.1.3 CLASIFICACION DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

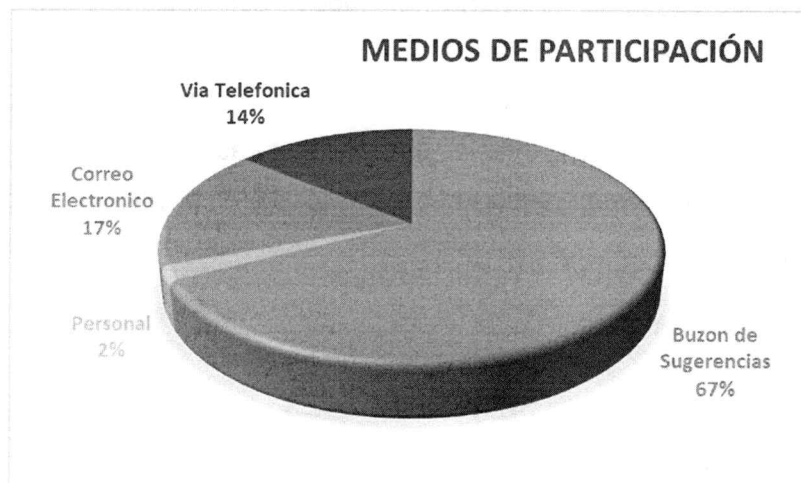


Ilustración 3 Información- SIAU

De acuerdo a los canales de participación de PQRSF en el II semestre del 2025 el medio más utilizado fue el **BUZÓN DE SUGERENCIAS** con un total de 166 (74%), por tanto, con esto se evidencia que los usuarios radican sus PQRSF en las diferentes áreas de la E.S.E. HOSPITAL DEL SARARE por medio del formato de diligenciamiento **PQRSF SIC-01-F11**, seguido de las manifestaciones por medio del Correo Electrónico que se encuentra habilitado por la página web de la institución (www.hospitaldelsarare.gov.co/) y la página web del Hospital del Sarare (<http://www.hospitaldelsarare.gov.co/>), con un total de 24 (11%). Adicionalmente se recibieron PQRSF de manera presencial mediante el uso del formato **SIC-01-F03** evidenciando 7 (3%) de manifestaciones por parte de los usuarios.

6.1.4 MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRSF II SEMESTRE AÑO 2025

- Optimizar la oportunidad en la lectura de exámenes de imágenes diagnósticas, garantizando tiempos de respuesta más ágiles y fortaleciendo la calidad del servicio.
- Ubicar mayor número de sillas en el servicio de Neonatos, con el propósito de brindar comodidad a las maternas durante la espera para la lactancia de los recién nacidos.

- Fortalecer el recurso humano en el servicio de entrega de resultados, mediante la asignación de más personal que permita agilizar el proceso y reducir los tiempos de espera.
- Incrementar la disponibilidad de médicos en el servicio de urgencias, con el fin de mejorar la capacidad de atención y respuesta en situaciones críticas.
- Tiempos prolongados en sala de espera para cirugía programada o consulta externa.

6.1.5 PQRSF CLASIFICADAS POR SERVICIOS

A continuación, se detalla el total de PQRSF recibidas como las no radicadas el cual son direccionadas a las distintas dependencias del Hospital del Sarare, en el segundo semestre del 2025 se realiza revisión del III trimestre y IV Trimestre. A continuación, se presenta la tabla estadística.

III Trimestre 2025:

SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL, PQRSF POR SERVICIO
CONSULTA NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			1			1
CONSULTA PSICOLOGÍA	1					1
CONSULTA ESPECIALIZADA DE OFTALMOLOGÍA		1				1
CONSULTA ESPECIALIZADA DE PEDIATRÍA		1				1
CONSULTA ESPECIALIZADA POR TELEMEDICINA			1			1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PYP		1				1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	1					1
HISTORIA CLINICA		1				1
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	1					1
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA			1			1
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA		1				1
SALUD ORAL - HIGIENE ORAL		1				1
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA		1				1
SERVICIO DE CIRUGÍA-SERVICIO SIAU		1				1
SERVICIO DE CURACIONES		1				1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X					1	1
SERVICIO DE VIGILANCIA			1			1
SERVICIOS BASICOS Y OTROS			1			1
CONSULTA ESPECIALIZADA DE MEDICINA INTERNA		1	1			2
CONSULTA ESPECIALIZADA DE NEUROCIRUGIA			2			2
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO	2					2

LABORATORIO CLÍNICO-FOMAG		2				2
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS			1			1
SERVICIO-ATENCION FOMAG	2					2
CONSULTA POR MEDICINA GENERAL		1	2			3
SERVICIO - CONSULTA EXTERNA		2			2	4
SERVICIO-CALL CENTER	1	4	2			7
CONSULTA ESPECIALIZADA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA		1	4	1		6
LABORATORIO CLÍNICO	1	2		1		4
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	2	4	1	1		8
SERVICIO DE CIRUGÍA		9	1			10
SERVICIO DE FACTURACION	1	7	2	1		11
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	1	3	6	1		11
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	1	8	4		1	14
SIAU	4	10	8	2		24
TOTAL DE PQRSF SEGUN CLASIFICACIÓN	18	63	39	7	4	131

Tabla 1 Información - SIAU Clasificación

IV Trimestre 2025:

SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL, PQRSF POR SERVICIO
ALCALDIA MUNICIPAL - VIAS	-	1	-	-	-	1
CONSULTA ESPECIALIZADA - ANESTESIOLOGÍA	1	-	-	-	-	1
CONSULTA ESPECIALIZADA - GASTROENTEROLOGÍA	-	1	-	-	-	1
CONSULTA ESPECIALIZADA - GINECOLOGÍA	1	-	-	-	-	1
CONSULTA ESPECIALIZADA - NEUROCIRUGIA	-	1	-	-	-	1
CONSULTA ESPECIALIZADA - TELEMEDICINA	-	-	1	-	-	1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	-	1	-	-	-	1
INTERNACIÓN NEONATAL	-	1	-	-	-	1
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO	-	-	1	-	-	1
LABORATORIO CLÍNICO	-	-	1	-	-	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	-	-	-	1	-	1
SERVICIO DE FOMAG	-	1	-	-	-	1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - TOMOGRAFÍA TAC	-	1	-	-	-	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	-	1	-	-	-	1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA	-	1	-	-	-	1
SERVICIO DE VIGILANCIA	-	-	1	-	-	1
CONSULTA ESPECIALIZADA - MEDICINA GENERAL	1	-	1	-	-	2
CONSULTA ESPECIALIZADA - MEDICINA INTERNA	-	-	2	-	-	2
CONSULTA ESPECIALIZADA - OTORRINOLARINGOLOGÍA	-	-	2	-	-	2
SERVICIO DE FACTURACION	-	2	-	-	-	2

CONSULTA ESPECIALIZADA - ORTOPEDIA	1	1	1	-	-	3
CONSULTA ESPECIALIZADA - PEDIATRÍA	-	-	3	-	-	3
SIAU	2	-	1	-	-	3
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PYP	1	1	2	-	-	4
CONSULTA ESPECIALIZADA - PSICOLOGÍA	2	-	3	-	-	5
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	-	-	3	2	-	5
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	2	-	3	1	-	6
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	1	6	-	1	-	8
SERVICIO CALL CENTER	-	8	-	-	-	8
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	6	1	2	-	-	9
SERVICIO DE CIRUGÍA	-	9	4	1	-	14
TOTAL, DE PQRSF SEGUN CLASIFICACIÓN	18	37	31	6	-	92

Tabla 2 Información - SIAU Clasificación

Durante el segundo semestre 2025, se resalta del subproceso de SIAU el primer, segundo, tercer trimestre la tendencia fue en incremento de quejas debido a la atención que brindan a los usuarios por parte de ciertos funcionarios de SIAU, en el marco de la Auditoría interna se solicitó plan de mejoramiento donde la coordinadora SIAU desarrolló acciones de forma articulada con Talento humano generando reducción de quejas presentadas en el cuarto trimestre. Factores asociados en la causa raíz identifican por situaciones de funcionarios reubicados sin formación suficiente para la atención al usuario, o poca empatía y débil comunicación asertiva.

Otra situación presentada fue respecto al servicio de Cirugía y consulta especializada de cirujano los usuarios manifestaron quejas por el largo tiempo de espera, esperas prolongadas que impactan negativamente la experiencia de los usuarios.

6.1.6 RESPUESTA POR TIPO Y SERVICIOS

Las respuesta oportunas por los Servicios del HOSPITAL DEL SARARE para dar respuesta a los usuarios.

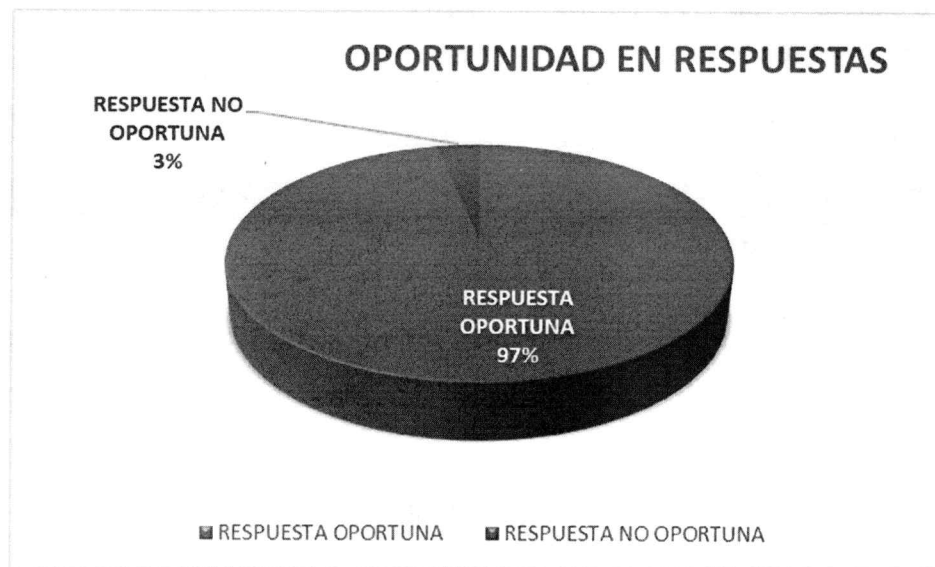


Ilustración 4 Información - SIAU

Durante el periodo evaluado, se evidencia un elevado nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta por parte de los líderes y coordinadores de proceso, con un 97% 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. Sin embargo, el 3% de respuestas no oportunas señala la necesidad de revisar los casos específicos que generaron demoras, identificar las causas y establecer acciones correctivas para alcanzar el 100% de cumplimiento.

6.1.7 COMPARATIVO DE III TRIMESTRE 2025 Y IV TRIMESTRE 2025

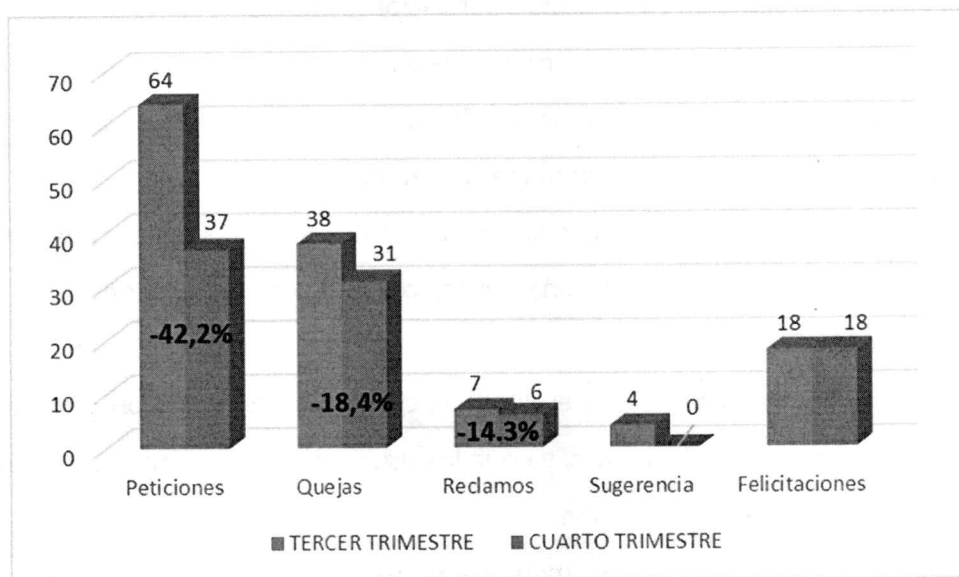


Ilustración 5 Información - SIAU

El comportamiento de los dos trimestre analizados registró una disminución del 29.8% en el total de solicitudes PQRSF respecto al trimestre anterior (de 131 a 92 casos). Esta reducción general puede interpretarse como menor demanda de interacción, lo cual puede deberse a mejoras en procesos, menor afluencia de usuarios, o cambios en la dinámica institucional.

Aunque bajo el número de Peticiones, siguen siendo la categoría dominante. Esto indica que la necesidad de información y trámites continúa siendo el principal motivo de contacto. Estas solicitudes representan una oportunidad valiosa para implementar acciones de mejora institucional, orientadas a fortalecer la calidad, accesibilidad y humanización de la atención.

De forma general las peticiones se asocian a las siguientes necesidades:

- Fortalecer el recurso humano en el servicio de entrega de resultados, mediante la asignación de más personal que permita agilizar el proceso y reducir los tiempos de espera.

- Incrementar la disponibilidad de médicos en el servicio de urgencias, con el fin de mejorar la capacidad de atención y respuesta en situaciones críticas.
- Optimizar el agendamiento de procedimientos quirúrgicos y consultas especializadas como otorrinolaringología, gastroenterología, urología y medicina interna, ya que en algunos casos los tiempos de programación superan los dos meses.
- Ampliar la disponibilidad de agendas para la realización de exámenes como Urodinamia y ecografía obstétrica de detalle anatómico, garantizando acceso oportuno a estudios diagnósticos clave.
- Mejorar los tiempos de llamado el día de la cita, tanto en cirugía programada como en consulta externa por especialistas, ya que los usuarios reportan esperas prolongadas que afectan su experiencia de atención.
- Aumentar la oferta de citas en medicina general y odontología, facilitando el acceso oportuno a servicios básicos.
- Renovar las sillas de ruedas en los servicios de estancia hospitalaria, dado que algunas se encuentran en mal estado y no garantizan seguridad ni comodidad al paciente.
- Ubicar más sillas en la sede UNAP, para brindar mayor comodidad a los usuarios durante su espera en consultas y controles médicos.

6.2 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN MEDICIÓN DE LAS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Desde el indicador que se genera en las encuestas de satisfacción del usuario para la vigencia 2025:

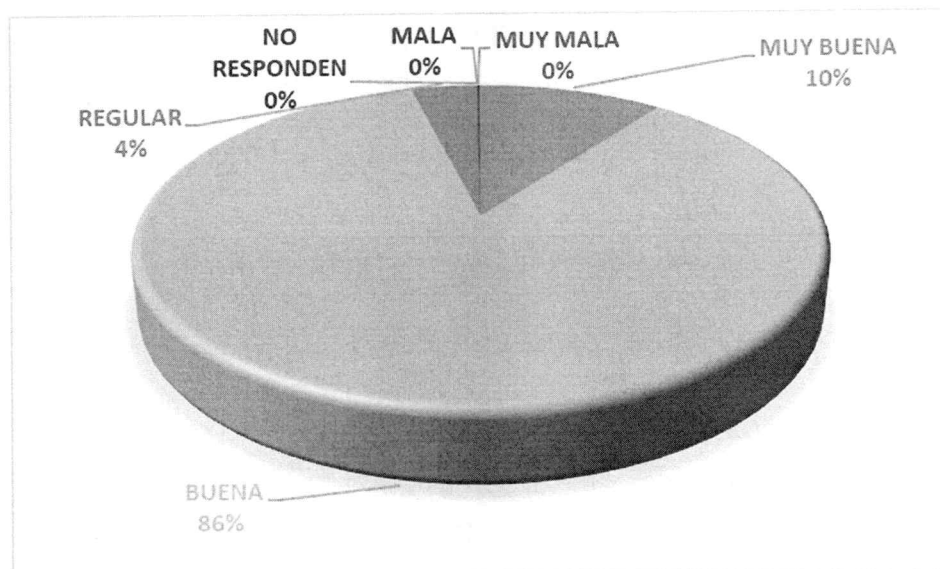


Ilustración 6 Información - SIAU

La E.S.E. Hospital del Sarare ha logrado una alta tasa de respuesta, con 2.679 usuarios que proporcionaron sus comentarios y calificaciones sobre la atención recibida. El 86% de los encuestados que respondieron expresaron su satisfacción, calificando la atención como "Buena" representada por 2297 usuarios, seguidamente un 4% calificaron la atención como "Regular" representada por 100 usuarios, un 10% calificaron la atención como muy buena representada por 278 usuarios, y un 0,04% reportaron una experiencia considerada "Mala" representada por 1 usuarios, y un 0,07% representada en 2 usuarios calificaron la experiencia considerada como "Muy Mala". Estos datos permiten reconocer áreas específicas en las que se podría mejorar para seguir brindando una atención de calidad y satisfacción óptima a los pacientes. Por lo cual las calificaciones regulares hacen que se deba tener un plan de mejora para brindar un servicio oportuno.

Este indicador genera información para brindarle a los usuarios mejores experiencias, que permita generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

6.3 CONSOLIDADO SEMESTRAL SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

En cuanto al indicador de satisfacción global en el mes de Julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre en las diferentes áreas de la ESE Hospital del Sarare se generó el siguiente resultado:

SATISFACCION GLOBAL II SEMESTRE 2025	
MES	%
JULIO	98%
AGOSTO	95%
SEPTIEMBRE	97%
OCTUBRE	95%
NOVIEMBRE	96%
DICIEMBRE	96%
DATO PROMEDIO	96%

Tabla 3 Información - SIAU Satisfacción del Usuario

Realizando el respectivo seguimiento cabe resaltar que se ha venido trabajando en los planes de mejora para brindar un mejor servicio a cada uno de los pacientes.

7 Análisis y Resultados

7.1 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL

Con la Participación social– Asociación de Usuarios “ASOSALUPA, se realiza el recorrido de las aperturas de buzón con un representante de esta asociación cada 15 días por todas las sedes de la institución, con el objetivo de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el cual consiste en la obtención de servicios de calidad, oportunidad, trato digno y canalizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e Inquietudes y de los usuarios para así facilitarles una respuesta oportuna y una mejor atención en el servicio en salud.

7.2 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD CON ASUNTO POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD

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, como citas médicas, atención al paciente, laboratorio clínico, imagenología, farmacia hospitalaria, facturación, recursos humanos, entre otras. Así mismo, se esta realizando las respuestas de estas manifestacion cumpliendo con los terminos de tiempo estipulados en la Circular Externa 023151000000010-5 de 2023 por la Superintendencia Nacional De Salud. Por el cual, se ha manejado diversas estrategias para que las respuestas sean oportunas y estas manifestaciones que interpone los usuarios se disminuyan para el siguiente semestre del año en curso.

8 Interpretación de Gráficos y Tablas

Ilustración 1 Información- SIAU	8
Ilustración 2 Información- SIAU	9
Ilustración 3 Información- SIAU	10
Ilustración 4 Información - SIAU.....	14
Ilustración 5 Información - SIAU.....	15
Ilustración 6 Información - SIAU.....	17
Tabla 1 Información - SIAU Clasificación.....	11
Tabla 2 Información - SIAU Clasificación.....	12
Tabla 3 Información - SIAU Satisfacción del Usuario.....	18

Cada tabla e ilustración esta especificada y cuenta con su interpretación dentro de la misma.

9 Conclusiones

Las conclusiones para el presente informe se basan sobre el acumulado de PQRS generado en la vigencia con el fin de generar identificar las razones de estas y generar la base para el plan de mejora a implementar en la siguiente vigencia.

SERVICIO	FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
ALCALDIA MUNICIPAL		1				1
CALL CENTER			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSICOLOGÍA	4		4			8
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - UROLOGÍA		2	1			3
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ANESTESIOLOGÍA	1					1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - CIRUGÍA GENERAL			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - DERMATOLOGIA					1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GASTROENTEROLOGÍA		2				2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA	1		2	1		4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL	1	1	6			8
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA		2	6			8
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NEUROCIRUGIA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NEUROCIROLOGIA		2				2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OFTALMOLOGÍA		1			1	2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OPTOMETRIA		1	1			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEDIA	1	1	3			5
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OTORRINOLARINGOLOGÍA	1	1	8	1		11
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA		1	6			7
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSIQUIATRIA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA		3	3			6
EXPERIENCIA DEL USUARIO Y SU FAMILIA	2					2
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCIÓN	1	5	3	1	1	11
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	1	1	1			3
HISTORIA CLINICA		1				1
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	16	14	9	1	2	42



INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	4	14	3	3		24
INTERNACIÓN NEONATAL		1				1
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	4		4	5	1	14
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA	1	2	1			4
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO	3	1	1			5
LABORATORIO CLÍNICO	2	8	3	1	1	15
LABORATORIO CLÍNICO-FOMAG		2				2
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA		2	1	1		4
SALUD ORAL - HIGIENE ORAL		1				1
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA		2		1		3
SERVICIO CALL CENTER	2	11	2			15
SERVICIO- CALL CENTER		1				1
SERVICIO CALL CENTER-SERVICIO SIAU		1				1
SERVICIO- CITAS PRESENCIALES					1	1
SERVICIO- CONSULTA EXTERNA		2			1	3
SERVICIO CONSULTA EXTERNA		1				1
SERVICIO DE ATENCION FOMAG	2					2
SERVICIO DE CIRUGÍA	3	34	7	2	2	48
SERVICIO DE CIRUGÍA-SERVICIO SIAU		1				1
SERVICIO DE CURACION			1			1
SERVICIO DE CURACIONES		2				2
SERVICIO DE FACTURACION	1	39	9	4	4	57
SERVICIO DE FOMAG		2			1	3
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS	1	4	3			8
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X		1			1	2
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - TOMOGRAFÍA TAC		1	1			2
SERVICIO DE MANTENIMIENTO		1				1
SERVICIO DE SIAU		1				1
SERVICIO DE SIAU- SERVICIO DE FACTURACION		2		2		4
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA		1				1
SERVICIO DE VIGILANCIA	1	1	4	1		7
SERVICIO FOMAG		1				1
SERVICIO INCORA					1	1
SERVICIO SIAU		1				1
SERVICIO-CALL CENTER		3	1			4
SERVICIO-CONSULTA EXTERNA					1	1
SERVICIO-FOMAG	1					1
SERVICIOS BASICOS Y OTROS		1				1



SERVICIO-TOMA DE MUESTRA-FOMAG		3				3
SERVICIO-TRIAGE		1				1
SERVICO CALL CENTER		4			1	5
SERVICO FOMAG		2				2
SIAU	10	23	14	4	2	53
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	6	11	14	8	2	41
Total, general	64	217	115	28	22	487

- El Hospital del Sarare cuenta con información documenta del procedimiento de PQRSFD y cuenta con un plan de participación ciudadana, dando cumplimiento a la normatividad en Transparencia, participación y acceso a la información.
- Uno de los retos para la entidad en la vigencia fue la reducción de quejas en la atención al usuario en laboratorio clínico toma de muestras y entrega de resultados, se implementaron acciones de mejora que resultó en una reducción significativa que las quejas en el año, si se recibieron sugerencias porque los cambios generan mejoras y los usuarios a medida que se ajustaba la atención iban dando sus recomendaciones, pero en general el impacto fue positivo, las largas filas y prologados horarios para toma de muestra se acabaron. Una de las estrategias que la Entidad separó la toma de muestra de laboratorios de ruta PYM implementado para dichos usuarios una agenda previa con facturación previa.
- Otro de los retos fue Call Center, en la anterior vigencia se mantenía en los primeros lugares de quejas, la Entidad realizó acciones de mejora tecnológicas aumentando el numero de recepción de llamadas, ajustó las opciones de acceso, aumentó el personal operador y desde la coordinación de Call center implementó mejoras en el procedimiento de atención de llamadas y asignación de citas. Generando finalmente un impacto positivo significativo siendo con solo dos quejas en la vigencia, si recibió sugerencias las cuales se tenían en cuenta para el desarrollo de las mejoras.
- El reto actual de la Entidad de la entidad en general es la calidad en la atención del usuario, la amabilidad, empatía y respeto, en general todos los servicios recibieron quejas de este

tipo, concentrándose las quejas en el personal auxiliar de enfermería, es de tener en cuenta que es el personal de mayor cantidad contratado por la ESE, pero al comparar con las quejas resultados de otros perfiles, es significativamente alto incluso analizándolo desde la proporción que se contrata.

- En la vigencia se identificó una particularidad que durante el primer, segundo, trimestre SIAU atención al usuario, se recibieron quejas por la poca empatía e información no clara en la orientación a los usuarios, esta situación fue abordada por la Coordinación de SIAU, Talento humano donde generaron acciones de mejora que finalmente el ultimo trimestre generó reducción, pero requiere su constante seguimiento, acompañamiento.
- En cuanto a las quejas de otros perfiles se identificaron unas relacionadas con los médicos especialistas, los cuales puntualmente la subgerencia científica atendió y generó correctivos.

10 Recomendaciones

- Se recomienda continuar con la articulación de Plan anticorrupción, política MIPG, y los procedimientos, así como continuar con la implementación de planes de mejora producto de las auditorias realizadas.
- En los espacios institucionales como comité de gestión y desempeño o comité de Ética hospitalaria presentar los informes de gestión de PQRSFD y las mejoras implementadas, o acciones necesarias de articulación.
- Generar plan de mejora institucional para la calidad de la atención a los usuarios con énfasis en el personal auxiliar de enfermería, y cada uno desde el rol y alcance definir actividades, plazos, responsables para finalmente impactar positivamente en la calidad, satisfacción y percepción de los usuarios.
- Generar plan de mejora institucional para la calidad de la atención a los usuarios con énfasis en el personal orientador de SIAU, generar articulación con seguridad y salud en el trabajo ya que muchos de ellos están en situación de reubicación.

- Continuar con las mejoras implementadas a nivel tecnológico con el fin de lograr mejorar los tramites digitales.
- Articular de manera permanente con seguridad del paciente aquellos casos recepcionados que se relacionen con seguridad en la atención para que den el manejo adecuado, oportuno de acuerdo a la caja de herramientas de seguridad del paciente definido por el Ministerio de salud y Protección Social.

11 Anexos

Acompañamientos en las aperturas de buzón.

JULIO

Estos acompañamientos a las aperturas de buzón se realizan 2 veces al mes

Foto tomada en Toma de muestra de Laboratorio



SEPTIEMBRE

Estos acompañamientos a las aperturas de buzón se realizan 2 veces al mes

Foto tomada en UCI



NOVIEMBRE

Estos acompañamientos a las aperturas de buzón se realizan 2 veces al mes

Foto tomada en UCI



12 Glosario de Términos

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.

Petición: Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la potestad o declaración formal para reclamar un derecho negado o retardado, como consecuencia de la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de la Empresa

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.

13. Control de Elaboración

Revisó	Yenny Carolina Suarez Asesor Control Interno	Firma 
Realizó	Geraldine Real Lozano Prof. Universitario Control Interno	Firma 