INFORME DE PQRSF DEL I TRIMESTRE 2026

PRESENTADO A:

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL –OFICINA SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD

PRESENTADO POR:

E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS

ABRIL - 2026

1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, Ley de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establece respecto de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, el deber de las Oficinas de Control Interno, el cual está enfocado a vigilar que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y a su vez se rinda informe en cuanto al seguimiento de las PQRSF.

El Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) es una herramienta eficaz para recopilar, analizar y medir el nivel de satisfacción de los usuarios. A través de este sistema, las entidades promueven una cultura organizacional que reconoce tanto a los clientes internos como externos, integrándolos en los procesos para identificar y responder a sus necesidades y expectativas.

Este sistema se consolida como una herramienta gerencial clave para la implementación del mejoramiento continuo, orientando las acciones de la organización hacia la satisfacción del usuario.

En este contexto, la ESE ha establecido un proceso misional para la recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas y reclamos. Este proceso facilita la interacción constante entre los usuarios y los colaboradores, brindando diversos canales de comunicación que garantizan la escucha activa y permiten identificar aspectos clave para mejorar la calidad en la atención.

Por lo anterior, la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús ha implementado el sistema de buzones para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). Estos buzones están ubicados en puntos estratégicos, como las áreas de urgencias, hospitalización, consulta externa y en la sede de Promoción y Mantenimiento, con el objetivo es brindar a los usuarios un canal accesible para expresar sus inconformidades o reconocimientos, fomentando así la participación ciudadana y promoviendo la mejora continua de los servicios ofrecidos por la entidad.

En este contexto, se presenta a continuación el informe correspondiente al primer trimestre del año, que abarca los meses de enero, febrero y marzo.

2. OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) gestionadas por la Oficina de Trabajo Social durante el primer trimestre del año 2026 (enero - marzo), con el propósito de evidenciar su adecuada gestión, establecer el estado actual de cada caso e identificar oportunidades de mejora en la atención prestada a los usuarios.

3. RECURSOS

Para la consolidación de las PQRSF interpuestas en la institución se utiliza los siguientes recursos:

- ✓ Buzones de sugerencias ubicados en el área de consulta externa, urgencias, hospitalización, sede de promoción y mantenimiento, sede el tigre y el placer.
- ✓ Correo electrónico institucional trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co
- ✓ PQRS interpuestas mediante la secretaria de Salud Municipal
- ✓ PQRS interpuestas de manera presencial en el área de trabajo social

4. DESARROLLO DEL INFORME

La E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús realiza la recolección de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) tanto en medio físico como digital. Posteriormente, se recopilan las evidencias correspondientes a las quejas con el fin de dar respuesta al usuario afectado, conforme a los plazos establecidos:

- **Dos (2) días hábiles** para PQRSF clasificadas como vitales.
- **Cinco (5) días hábiles** para PQRSF de trámite normal.

La institución cuenta con una dependencia responsable del proceso de atención al usuario, siendo el área de **Trabajo Social** la encargada de recibir, gestionar y dar trámite a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios.

Este proceso se desarrolla de manera integral como expresión del alto valor y respeto que la E.S.E. otorga a sus usuarios, así como del compromiso institucional con la calidad en la prestación de los servicios. Las PQRSF permiten a la entidad conocer las causas de la insatisfacción, corregir posibles fallas y fortalecer los procesos institucionales a través de la retroalimentación.

Entre los objetivos del trámite de PQRSF se destacan:

- Proporcionar respuestas que atiendan adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios, en concordancia con los servicios ofrecidos.
- Identificar problemas en la prestación del servicio para retroalimentar y mejorar los procesos y procedimientos institucionales.
- Establecer estrategias de mejora que permitan corregir o minimizar los efectos de los inconvenientes que no pueden solucionarse de manera inmediata.
- Prevenir posibles complicaciones legales mediante una gestión oportuna y adecuada de las quejas, así como sustentar la defensa institucional en caso de requerirse.

La adecuada gestión de las PQRSF refleja el compromiso de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús con la mejora continua y con el fortalecimiento de una atención centrada en el usuario

4.1 Metodología de Recepción y verificación de PQRSF

Todas las quejas deberán ser tratadas de manera equitativa, objetiva e imparcial, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información personal del usuario que presenta la queja.

En los casos en que la queja recibida no sea competencia de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, el proceso de trabajo social será responsable de remitirla a la entidad competente en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de su recepción.

Esta remisión se deberá realizar mediante comunicación formal, adjuntando el original de la queja, y notificando al usuario las razones del traslado. Así mismo, se le deberá remitir copia de la comunicación enviada a la entidad correspondiente, con el fin de garantizar transparencia en el proceso y mantener informado al quejoso sobre el trámite realizado.

4.1.1 Apertura de buzones

La Oficina de atención al Usuario, mantiene dispuesto un cronograma de apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, la apertura se realiza cada 15 días, dos veces en el mes

En compañía del delegado de la Asociación de Usuarios, Trabajo Social, un (1) funcionario de control interno y funcionaria de Calidad se desplazará para la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, registrando la información en el formato de acta correspondiente.

Se realiza el conteo de todas las PQRSF en presencia del Representante de la Asociación de Usuarios designado para el acompañamiento. Al terminar la verificación de todos los buzones, se debe diligenciar el formato del Acta de apertura de buzones firmado por todos los que intervinieron en la actividad, para posteriormente notificar a los directamente relacionados en las PQRSF o en su defecto a la coordinación de cada área.

El Hospital se encuentra dotado por cuatro (4) buzones de sugerencias y felicitaciones en cada servicio para facilitar al usuario el acceso a estos.

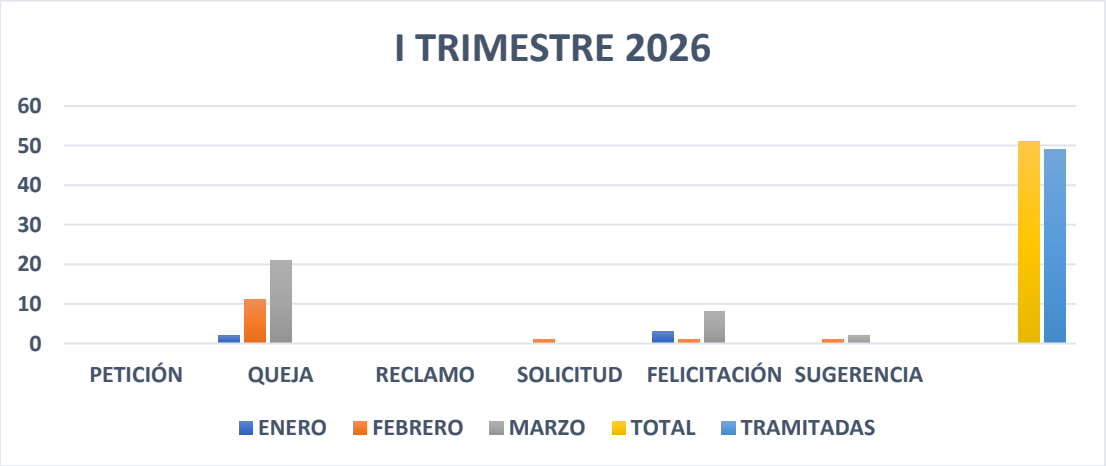
4.1.2. Seguimiento a la Oportunidad en la Respuesta Inicial o Parcial:

Las peticiones quejas reclamos y denuncias tendrán tiempos de respuesta en el número de días estipulado por la ley. El Usuario deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a lo contemplado en la Constitución política y las normas legales vigentes. Si no es posible solucionar el requerimiento del usuario en este tiempo, se le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.

Como medida preventiva y/o correctiva, la oficina de Control Interno de Gestión audita el procedimiento de PQRSF para que se realice y que, conforme a la norma, rendirá a la administración de la entidad un informe Trimestral sobre el particular.

CONSOLIDADO POR MES

MES	Solicitud	Queja	Reclamo	Felicitación	sugerencia	Obsoletos	Escritos anónimos	Total recepcionadas	Total tramitadas
ENERO		2		3				5	**5**
FEBRERO	1	11		1	1		1	15	**14**
MARZO		21		8	2	1		32	**30**
TOTAL	**1**	**34**	**0**	**12**	**3**	**1**	**1**	**52**	**49**



CONSOLIDADO POR SERVICIOS:

A continuación, se presenta el consolidado trimestral de PQRSF, dividida por los servicios que presentaron observaciones.

ENERO 2026

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total	Total Tramitadas
CONSULTA EXTERNA		1				**1**	**1**
URGENCIAS					2	**2**	**2**
ODONTOLOGIA		1			1	**2**	**2**
TOTAL	**0**	**2**	**0**	**0**	**3**	**5**	**5**

FEBRERO 2026

Servicio	Queja	Solicitud	Felicitación	Sugerencia	Anónimo	Total	Total Tramitadas
NUTRICIÓN	1					1	1
URGENCIAS	4					4	4
ODONTOLOGIA	1					1	1
LABORATORIO	2					2	2
CONSULTA EXTERNA		1			1	2	1
GERENCIA	2					2	2
SIAU				1		1	1

HOSPITALIZACION					1	1	1
AREA DE MATERNIDAD			1			1	1
TOTAL	**11**	**1**	**1**	**1**	**1**	**15**	**14**

MARZO 2026

Servicio	Queja	Solicitud	Felicitación	Sugerencia	obsoleto	Anónimo	Total	Total Tramitadas
Vigilancia	3						3	3
Laboratorio	4			1			5	5
Consulta Externa			5				5	5
Farmacia	1						1	1
Urgencias	8		1				9	8
Trabajo Social	1						1	1
Odontología			1				1	1
Fisioterapia	1						1	1
PYM	1						1	1
Facturación				1			1	1
SIAU	2						2	2
Área de maternas			1				1	1
obsoletos					1		1	0
TOTAL	**21**	**0**	**8**	**2**	**1**	**0**	**32**	**30**

Por otra parte, es importante resaltar que el mes con mayor incidencia en quejas es el mes de marzo. para un total de 21 quejas donde el servicio que mayor presento quejas es el servicio de urgencias.

MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRSF

- ✓ Inconformidad con el tiempo prolongado para la atención del servicio.
- ✓ Inconformidad por la deficiente organización de los pacientes y la ausencia de reportes en el sistema.

ANÁLISIS:

Mes de Enero

Durante el mes de enero, las áreas que recibieron el mayor número de quejas fueron el área de Urgencias, con un total de una (1) queja seguida del área de odontología, con un total de una (1).

En el caso de **Consulta externa** las PQRSF estuvieron relacionadas de la siguiente manera:

1. Inconformidad con la atención parte de profesionales de turno.
2. Inconformidad por la atención de la profesional

Desde la Coordinación de **Consulta Externa** se da respuesta a la inconformidad presentada, informando que se realizó la respectiva revisión del caso y de la historia clínica del usuario. En dicha revisión se evidenció que el episodio de diarrea no correspondía a un cuadro de alto gasto que ameritara la toma de exámenes paraclínicos, razón por la cual el médico tratante determinó manejo ambulatorio, brindando signos de alarma para re consulta por el servicio de urgencias en caso de presentarse. Se aclara que en ningún momento se vulneró el derecho a la salud del usuario. No obstante, se llevaron a cabo acciones correctivas en reunión general con el personal médico del servicio, con el fin de reforzar la importancia de dejar al paciente en observación cuando el caso lo amerite, permitiendo así verificar la respuesta al manejo instaurado. En relación con la incapacidad médica, se informa que esta debe ser expedida por el médico tratante; en caso de no ser entregada oportunamente, el usuario tiene el derecho de solicitarla. Esta situación fue igualmente registrada en actas médicas con el propósito de corregir dichas falencias. Finalmente, se agradece al usuario su compromiso con la institución al reportar estas situaciones, ya que ello contribuye al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Desde la **coordinación de Odontología** se lamenta la situación presentada, la cual generó una experiencia negativa durante la atención. Desde el área se realizó la revisión correspondiente y se enfatiza la importancia de que los usuarios hagan un adecuado uso de la puntualidad en la asistencia a las citas, especialmente aquellos que residen en zona urbana, dado que los retrasos pueden generar inconformidad en otros usuarios que llegan a tiempo a su cita programada. Así mismo, se informa que desde la coordinación de Odontología se prioriza la atención de usuarios provenientes de veredas alejadas del casco urbano. En la fecha mencionada en la PQRS, se atendieron tres (3) pacientes procedentes de la vereda Alto Guisía, quienes, debido a condiciones climáticas, arribaron con un retraso aproximado de 40 minutos.

Finalmente, se señala que se ha reforzado con el personal del área la importancia de mantener una comunicación asertiva, un trato cordial y el manejo adecuado de situaciones que puedan generar inconformidad. De igual manera, se solicita a los usuarios respeto hacia el personal que brinda la atención, con el fin de evitar que hechos similares se repitan.

De este modo, al dar continuidad al análisis de las PQRSF correspondientes al mes de enero, se identifica un aspecto positivo digno de resaltar. Si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad con la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se evidencian reconocimientos por la atención humana y cálida recibida. Es importante destacar que el 75 % de los registros (3 en total) correspondieron a felicitaciones, las cuales fueron debidamente verificadas, tramitadas y difundidas a través de los canales institucionales, como muestra de reconocimiento a la labor del personal.

De estas felicitaciones, una estuvo dirigida al área de consulta médica del servicio de urgencias, haciendo referencia a la atención humanizada por parte del profesional médico; la siguiente estuvo dirigida al servicio de urgencias, en la cual resalta la atención de los profesionales de turo, la tercera hace referencia a la atención de odontología en la cual resalta la atención y el profesionalismo. De las (3) felicitaciones recibidas, (3) surtieron el respectivo trámite de verificación y fueron publicadas en la página oficial de Facebook de la institución.

Mes de febrero

Al comparar los resultados del mes de febrero con los del mes anterior, se evidencia un incremento en el número total de PQRSF recepcionadas. En enero se registraron 5 (5) PQRSF, mientras que en febrero se recibieron quince (15), lo que representa un incremento en la cantidad de reportes. No obstante, se observa un aumento significativo en el porcentaje de quejas. En enero, el 50 % del total correspondió a este tipo de requerimientos, mientras que en febrero la proporción ascendió al 73%, lo cual indica una percepción más crítica por parte de los usuarios frente a los servicios ofrecidos.

Por otro lado, las felicitaciones se mantuvieron presentes en ambos periodos. En enero se representaron el 50 % del total de las PQRSF, porcentaje que se disminuyó en febrero a un 6.67%, Este contraste resalta la importancia de analizar con mayor profundidad las áreas específicas que están generando inconformidades, al tiempo que se deben fortalecer aquellas que están siendo bien valoradas por los usuarios.

Los servicios que mayor número de quejas recibieron en el mes de febrero fueron:

1. Urgencias con un total de 4 quejas
2. Gerencia con un total de 2 quejas
3. Laboratorio con 2 quejas

Las quejas recepcionadas con **el área de urgencias** están relacionadas con la inconformidad de los usuarios frente a la calidad en la atención brindada, evidenciándose principalmente situaciones de trato inadecuado por parte del personal, falta de modales y profesionalismo, así como debilidades en la comunicación clara, cordial y empática con pacientes y familiares. De igual manera, se identifican inconformidades por los prolongados tiempos de espera y la percepción de una atención poco ágil, lo cual genera insatisfacción en los usuarios, especialmente en un servicio que requiere

oportunidad. También se reportan fallas en la orientación sobre el proceso de triage y en la priorización de pacientes con atención preferencial, así como aspectos relacionados con condiciones de confort, como el uso inadecuado de los aires acondicionados. Adicionalmente, se evidencian situaciones en las que no se brinda información clara sobre los diagnósticos o conductas a seguir, especialmente en la atención de población pediátrica, lo que incrementa la preocupación de los acudientes. Frente a estas situaciones, el área de urgencias ha implementado acciones de mejora como la socialización de las quejas con el personal, el fortalecimiento en la atención humanizada, la capacitación en comunicación asertiva, la asignación de apoyo asistencial para optimizar los tiempos de atención y el refuerzo en la orientación a los usuarios sobre los procesos del servicio.

Las quejas recepcionadas con **el área de gerencia** están relacionadas con la inconformidad de los usuarios frente a aspectos organizacionales y de condiciones físicas en la prestación de los servicios, evidenciándose la necesidad de mejorar la asignación de turnos en el área de laboratorio, garantizando mayor orden y priorización de poblaciones especiales como gestantes y adultos mayores. Asimismo, se identifican inconformidades respecto a las condiciones del espacio físico destinado a la atención de gestantes, señalando factores como altas temperaturas y características del entorno que no favorecen el bienestar de las usuarias. Frente a estas situaciones, desde gerencia se han adelantado acciones como la remisión de las quejas a las áreas correspondientes, tanto asistenciales como administrativas, con el fin de realizar el análisis respectivo en el marco del sistema obligatorio de garantía de calidad en salud y fortalecer los procesos de mejoramiento continuo, orientados a optimizar las condiciones de atención y la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a las quejas recepcionadas con el **área de laboratorio** están relacionadas con la inconformidad de los usuarios frente a los tiempos de espera prolongados, la falta de organización en la asignación de turnos y la no priorización efectiva de la atención preferencial para poblaciones como gestantes, adultos mayores y personas con condiciones especiales. Asimismo, se evidencian dificultades en la entrega oportuna y completa de resultados de exámenes, así como fallas en la gestión y seguimiento de muestras, lo cual ha generado retrasos en procesos médicos importantes, especialmente en casos de pacientes con condiciones de riesgo. Frente a estas situaciones, el área de laboratorio ha implementado acciones de mejora como el fortalecimiento en la capacitación del personal, la realización de inducciones para optimizar la atención al usuario, el seguimiento a resultados pendientes y la formulación de estrategias orientadas a mejorar los procesos de toma, envío y reporte de muestras, con el fin de garantizar una atención más eficiente, oportuna y segura.

De este modo, al dar continuidad al análisis de las PQRSF correspondientes al mes de febrero, se identifica un aspecto positivo digno de resaltar. Si bien se evidencia una disminución en el número de felicitaciones, los usuarios manifiestan inconformidad con la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se registran usuarios que destacan la atención humana y cálida recibida por parte del personal.

Durante el mes de febrero, el 7 % de los registros (1 en total) correspondieron a felicitaciones, debidamente verificadas; de estas, 1 (1) fue tramitada y difundida a través de los canales institucionales como muestra de reconocimiento a la labor del personal.

Las felicitación estuvo dirigida a las siguiente áreas: consulta médica área de maternidad, donde se resaltó la atención amable brindada por el profesional médico; Esta manifestación de agradecimiento y reconocimiento reflejan la percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y constituyen un incentivo importante para el fortalecimiento del compromiso institucional con la

calidad, el buen trato y la atención humanizada, La felicitación fue tramitada, verificada y publicada en la página oficial de Facebook de la institución..

Mes de Marzo

Según los resultados correspondientes al mes de marzo, se observa un incremento significativo en la cantidad de PQRSF recepcionadas en comparación con el mes de febrero, registrándose un total de treinta y uno (31) PQRSF, mas un formato que no registra ningún trámite, solo contiene nombre y número de teléfono. No obstante, se evidencia una disminución en el porcentaje de quejas, el cual pasó del 73 % en febrero al 68 % en marzo. Esta variación, aunque moderada, podría indicar una percepción más crítica por parte de los usuarios frente a determinados aspectos de la prestación de los servicios, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de mejora continua, atención oportuna y humanizada.

En contraste, se observa un incremento en el porcentaje de felicitaciones. Mientras que en febrero representaron el 7% del total de las PQRSF, en marzo ascendieron al 26%. Si bien este aumento evidencia una mayor proporción de manifestaciones de satisfacción por parte de los usuarios, estas continúan constituyendo un aspecto positivo a resaltar.

No obstante, los resultados también ponen de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad de los servicios prestados, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios y reducir las inconformidades presentadas.

Las áreas que mayor número de quejas recibieron en el mes de marzo fueron urgencias con un total de 8 quejas, laboratorio con un total de 4 quejas, vigilancia 3 quejas, las ochos quejas recepcionadas en el área de **urgencias** estuvieron relacionadas con el tiempo prolongado de espera**,** en la cual el usuario Jhean Carlos, menciona que la atención es deficiente, señalando que los pacientes deben esperar largos periodos de tiempo para ser atendidos. Así mismo, expresa que el proceso de atención debería ser más ágil, teniendo en cuenta que se trata del servicio de urgencias. Desde la coordinación de urgencias, dan como respuesta, en primer lugar, ofrecen disculpas por la demora en la atención, menciona además que tan pronto se conoció la situación se realizó la gestión de manera inmediata para brindarle apoyo, por lo cual se le asignó una cita por el servicio de psicología, con el fin de brindar orientación y apoyo por parte de un profesional dispuesto a escucharlo y acompañarlo. La siguiente queja está dirigida al área de urgencias, en la cual un usuario anónimo, quien manifiesta que en el servicio de urgencias tienen instalados aire acondicionado, pero no se le da el uso adecuado. Desde la coordinación de urgencias da como respuesta que la solicitud ser atendida en cuenta durante los turnos del personal para la verificación de que los aires acondicionados se encuentren funcionando y estén siendo utilizados adecuadamente, con el fin de garantizar condiciones más confortables para los pacientes. La siguiente queja esta dirigida al área de urgencias**,** en la cual la usuaria Marisol bedoya, refiere que los pacientes deben esperar largos periodos de tiempo para ser atendidos, indicando que en algunos casos la espera supera una hora. Asimismo, señala que pese a realizar consultas sobre el tiempo de atención, la respuesta recibida es que deben continuar esperando. Desde la coordinación de urgencias da como respuesta en primer lugar ofrece disculpas a la usuaria por la falta de orientación adecuada sobre el manejo de triage, menciona que en el área de urgencias se cuenta con carteleras informativas , sin embargo menciona que se tomaran medidas para reforzar la capacitación del personal, con el fin de que se cumplan con los estándares de trato humanizado y proporcionar la orientación necesaria a todos los pacientes, por lo cual se asigna una nueva auxiliar de enfermería para el área de procedimientos

ambulatorios con el fin de apoyar las actividades asistenciales y contribuir al descongestionamiento del servicio, permitiendo así mejorar los tiempos de atención. La siguiente queja está dirigida al área de urgencias**,** en la cual la usuaria Lady Yuliana Bahus, refiere que no se tiene en cuenta la atención preferencial, la usuaria señala que una persona adulta mayor tuvo que esperar un tiempo prolongado para la realización de un electrocardiograma, situación que, a su consideración no corresponde al trato preferencial que debe brindarse a esta población. Desde el área coordinación da como respuesta en primer momento lamentan la demora que se presentó en el servicio, añade que la institución se encuentra realizando cambios y acciones de mejora en los procesos de la atención, con el objetivo de brindar un servicio más ágil, organizado y oportuno para todos los pacientes y explica el sistema de triage a la usuaria con el fin de dar a conocer los tiempos de la atención en el servicio de urgencias. La siguiente queja está dirigida al área de urgencias, queja interpuesta por usuaria en secretaria de salud, en la cual la usuaria Maribel Ortega Bucheli menciona que el día 03 de marzo del 2026, quien se acerca con su hijo Leonel Camilo Nastacuas al servicio de urgencias debido a un brote en manos y pies, al entrar al servicio madre refiere que una enfermera le informa que el brote no es una urgencia, menciona que solamente le tomaron la temperatura y lo pesaron, añade que la enfermera con esos datos consulto al médico de turno quien refirió que eso no era ninguna urgencia y que desde secretaria de salud municipal estaban alarmando a la gente dirigiéndolas a urgencias por algo que no es grave y que ellos iban a realizar un informe a la secretaria de salud para que no sigan mandando a la gente a hacer desorden, y que con eso iban a infectar a las demás personas que se encontraban en urgencias, añade que la enfermera escribió en un papel el medicamento que debía comprar la madre de familia. Desde la coordinación de urgencias da como respuesta a la pqrsf, menciona que los menores de edad requieren una atención a menores requiere un manejo especialmente empático y respetuoso y humanizado, teniendo en cuenta la preocupación natural que presentan los padres o acudientes cuando acuden a un servicio de salud buscando orientación y apoyo para el bienestar del menor. Por lo cual se realiza un proceso educativo basado en la necesidad de brindar información clara y comprensible sobre el diagnostico presuntivo de enfermedad de manos, pies y boca, explicando que se trata de una enfermedad viral frecuente en la población pediátrica. Así mismo se recordó al personal la importancia de fortalecer la comunicación empática con los usuarios, permitiendo escuchar las inquietudes de los padres o acudientes. La siguiente queja está dirigida al área de urgencias, en la cual la usuaria Luisa, refiere que no tienen prioridad con las embarazadas, añade que espero alrededor de 1 hora para la atención y refiere que debe haber prioridad. Desde la coordinación de urgencias dan como respuesta, en primer momento lamentan el tiempo de espera en la recepción durante la atención en el servicio de urgencias, añade que durante los primeros meses del año se presentó un incremento significativo en la demanda de urgencias, lo cual genera congestión y mayores tiempos de espera añade que en la institución se cuenta con un protocolo de triage para gestantes, el cual es socializado durante la preparación de la maternidad y paternidad, y la atención depende del nivel de riesgo y la condición clínica identificada durante la clasificación inicial, refiere que actualmente se encuentran en proceso de completar la documentación y designación del personal profesional de enfermería quien será el encargado exclusivo de esa labor, lo cual garantiza una clasificación más rápida precisa y segura para todos los usuarios. Finaliza diciendo que se está trabajando en estrategias de mejora de flujo del ingreso, educando a los pacientes sobre los tiempos de espera para que la información sea transparente y oportuna. La siguiente queja está dirigida al área de urgencias**,** en la cual la usuaria Yadira Tatiana Enríquez refiere que llevo a su recién nacido por urgencias y espero alrededor de 1 hora para la atención y menciona que ya pasaron 5 pacientes y no la llamaban, por lo cual refiere que tuvo que hacer bulla y hablar con varias personas para que agilicen la atención mientras la bebé lloraba. Desde la coordinación de urgencias dan como respuesta en primer lugar lamentan la

situación la preocupación especialmente cuando el bebé se encontraba llorando lo cual naturalmente incrementa la angustia en padres o cuidadores, añade que durante los primeros meses del año se presentó un incremento significativo en la demanda de urgencias, lo cual genera congestión y mayores tiempos de espera añade que en la institución se cuenta con un protocolo de triage, mediante el cual se prioriza a los pacientes según su condición clínica y nivel de riesgo. Menciona que se brinda atención preferencial a la población vulnerable, como los niños menores de 5 años, gestantes, adultos mayores y personas con discapacidad, no obstante, la experiencia del usuario con los tiempos de espera y la falta de información genera inconformidad especialmente cuando se trata de un recién nacido. Por lo cual la institución se encuentra implementando acciones de mejora orientadas en optimizar el servicio de urgencias, como la asignación progresiva de personas profesional exclusivo para el área de triage, control en los tiempos de espera, fortalecimientos de la información brindada a los usuarios, la organización del flujo de ingreso de los pacientes. La siguiente queja hace referencia al área de urgencias, en la cual el usuario Hernán Darío Gómez Erazo, con fecha del 22 de marzo de 2026, quien manifiesta su inconformidad frente al compromiso del personal médico en la atención de los usuarios que acuden en busca de un servicio adecuado y oportuno. El usuario refiere que, a un paciente, a quien se le realizó una prueba de sangre aproximadamente a las 10:00 a.m., no se le había brindado información sobre los resultados hasta las 8:00 p.m., ni se había evidenciado valoración por parte del personal. posterior. Adicionalmente, expresa su percepción negativa sobre el servicio de urgencias, calificándolo como deficiente. Desde la coordinación medica dan como respuesta que en cuanto a la tardanza en lectura de paraclínicos en el servicio de urgencias, cabe anotar que dicha respuesta se realiza según reporta en historia clínica además de los descargos realizados por el médico tratante, en el momento dentro de nuestra base SIHOS, añade que la última atención en nuestras instalaciones fue en el mes de octubre 2025, por lo tanto no puedo realizar trazabilidad de lo sucedido, y pido se realice la queja con mayor información. Si la queja fue interpuesta en relación a la atención de un familiar se debe especificar el nombre de la usuaria para así poder realizar la respectiva verificación de lo sucedido y dar pronta solución a lo sucedido añade que agradece que haga parte de la mejora de nuestro servicio al utilizar nuestros canales de sugerencias, y esperando que se dé mayor información en lo sucedido para tomar los correctivos, me suscribo.

En cuanto a las quejas de **laboratorio,** estuvieron relacionadas con la inconformidad en la cual la usuaria Diana rúales manifiesta que el día 09 de enero le realizaron unos exámenes, sin embargo, menciona que en el sistema aparecen los resultados de la muestra de sangre, pero no aparecen el resultado de parcial de orina de 24 horas, resultado que lo requería para pasar a cita de control con ginecología en el cual se debía descartar una preclamsia debido a un embarazo de alto riesgo. Desde la coordinación de laboratorio dio como respuesta, en primer lugar disculparse por las dificultades generadas desde el área de laboratorio y menciona que al iniciar el año se contaba con personal nuevo en atención al usuario al cual se le dificultaba la búsqueda de resultados de los pacientes, da a conocer que a la fecha ya se realizaron las respectivas inducciones para que no vuelva a suceder dicha situación, añade que se realizó seguimiento a los exámenes faltantes y se hizo el reporte en el sistema adjuntando el pdf del resultado enviado por el laboratorio externo a la historia clínica del paciente. La siguiente queja está dirigida al área de laboratorio**,** en la cual la usuaria Flor Diaz Pantoja refiere que el día 04 de marzo del 2026 le realizaron exámenes al hijo Thiago Canticus, los cuales en el laboratorio manifestaron que eran de remisión, los exámenes los solicito la especialista endocrinóloga pediatra de la ciudad de pasto, añade que el día 04-03-2026 se acercó al área de laboratorio por los resultados, pero no le entregaron todos los resultados, menciona que faltaba somatomedina C, menciona que al revisar que no tenía el reporte de dicho examen solicito

nuevamente que le revisen en el sistema y que le mencionaron que la muestra no fue aceptada, usuaria manifiesta que no enviaron la muestra, por tal motivo retrasaron la cita programada en la ciudad de pasto, por lo cual solicita amablemente tener en cuenta este tipo de situaciones para que no vuelva a suceder. Desde la coordinación de laboratorio dan como respuesta, en un primer momento piden disculpas por las dificultades generadas en el área de laboratorio, y añade que se están buscando estrategias para que la situación expuesta anteriormente no vuelva a suceder a través de capacitaciones al personal de atención al usuario sobre toma, envió de muestras y recepción de resultados. La siguiente queja hace referencia al área de laboratorio**,** en la cual la usuaria Hellen Benavides, quien manifiesta que el día 11 de marzo se dirigió a laboratorio para reclamar unos exámenes que se realizó el día 20/02/2026 una tiroxina libre y un TSH (tiroides) de los cuales no obtuvo los resultados, menciona que la funcionaria de la ventanilla le afirmo que la llamo el mismo día para realizarle nuevamente el examen, por lo cual la usuaria solicita prueba de la llamada la cual menciona que no tiene registro, añade que necesitaba los resultados para presentarlos en una cita programada en la ciudad de Pasto. Desde la coordinación de laboratorio dan como respuesta en primer momento piden disculpas por las posibles dificultades generadas en el área de laboratorio y frente a lo expuesto en la pqrsf manifiesta que se capacito a las auxiliares en recepción de muestras y entrega de resultados, para que así no se presenten dificultades. La siguiente queja hace referencia al área de laboratorio**,** en la cual la usuaria Yuliana Petro quien manifiesta que se ha dirigido dos veces a laboratorio y las dos veces no le han podido leer el resultado de un urocultivo, porque en el laboratorio no aparecen, menciona que el día 19 paso lo mismo. Añade que se dirigió de consulta a el laboratorio, buscaron unos libros y no le dieron solución. Desde la coordinación de laboratorio dan como respuesta en primer lugar piden disculpas por posibles dificultades generadas en el área de laboratorio, añade que desde la institución reconocen la importancia de acudir a las PQRSF lo cual constituye una oportunidad de mejora, por lo cual el área se encuentra en capacitación al personal de laboratorio en cuanto a la recepción y toma de muestras, para que esas dificultades no se vuelvan a presentar. La siguiente queja estuvo dirigida al área de laboratorio**,** en la cual la usuaria Judith Cuaces, quien manifiesta que se debe implementar una estrategia para agilizar la toma de muestra de laboratorio, ya que se observa mucha gente y como es de conocimiento los exámenes deben realizarse lo más pronto, añade que madrugo a las 5:00 am, se presentaba hay mucha gente y añade que siendo las 9:13 am no recibía atención, añade que así haya madrugado le dieron prioridad a los adultos mayores y gestantes, para finalizar añade que en su lugar de trabajo ya no le quieren otorgar más permisos refiriendo gasta medio día para un examen, y nuevamente debe solicitar permiso para la lectura del examen con ginecólogo, después de esperar 6 meses por una cita. Desde el área de laboratorio dan como respuesta que en un primer momento ofrecen disculpas por las posibles dificultades generadas en el área y frente a lo expuesto añade que el laboratorio ya cuenta con un sistema que ayudara a minimizar el tiempo de la atención, añade que se implementó un funcionario de vigilancia el cual ayuda al orden del ingreso de las personas para la toma de muestras, y que el personal se encuentra en capacitaciones en atención humanizada para que así el servicio mejore.

En cuanto a las quejas recepcionadas para el área de vigilancia fueron: La primera corresponde a una queja dirigida al **área de vigilancia**, en la cual la usuaria Maira Alejandra Veloz, manifiesta su inconformidad respecto a que manifiesta que a los usuarios les solicitan llegar 15 o 20 minutos antes de la hora acordada, y menciona que son las 2pm y no habilitan el portón a tiempo, mencionando que el tiempo de los usuarios y de los funcionarios es valioso. Desde la coordinación de vigilancia dan como respuesta que el horario de habilitación en horas de la mañana es a las 6.50am y en la jornada de la tarde es a la 1.50 pm, menciona el coordinador de vigilancia que teniendo en cuenta la

inconformidad se habilitará el portón a las 6.40 am en la mañana y en horas de la tarde a la 1.40pm con el fin de brindar una menor atención al público. La siguiente queja hace referencia al área de vigilancia, en la cual el usuario Andrés Danilo Ordoñez refiere que un funcionario de vigilancia no le permitió acompañar a una paciente que ingresó al servicio de urgencias. Asimismo, señala que en dos ocasiones ha sido atendido en la entrada de la institución de manera grosera. Adicionalmente, manifiesta que esta situación vulnera los derechos de los pacientes. Indica que los hechos anteriormente descritos ocurrieron aproximadamente a las 2:00 p.m. Desde la coordinación de vigilancia dan como respuesta que se realizó la verificación interna con el personal de vigilancia y se evaluó el cumplimiento de los protocolos institucionales establecidos para el ingreso y acompañamiento de pacientes en el servicio de urgencias, añade que el ingreso de acompañantes está regulado por lineamientos institucionales los cuales establecen que la autorización para el acompañamiento de un paciente es definida exclusivamente por el jefe de turno o por el profesional médico tratante, en ese sentido el personal de vigilancia cumple la función de hacer cumplir dichas disposiciones. La siguiente queja hace referencia al área de laboratorio**,** en la cual la usuaria Hellen Benavides, quien manifiesta que el día 11 de marzo se dirigió a laboratorio para reclamar unos exámenes que se realizó el día 20/02/2026 una tiroxina libre y un TSH (tiroides) de los cuales no obtuvo los resultados, menciona que la funcionaria de la ventanilla le afirmo que la llamo el mismo día para realizarle nuevamente el examen, por lo cual la usuaria solicita prueba de la llamada la cual menciona que no tiene registro, añade que necesitaba los resultados para presentarlos en una cita programada en la ciudad de Pasto. Desde la coordinación de laboratorio dan como respuesta en primer momento piden disculpas por las posibles dificultades generadas en el área de laboratorio y frente a lo expuesto en la pqrsf manifiesta que se capacito a las auxiliares en recepción de muestras y entrega de resultados, para que así no se presenten dificultades.

De este modo, al revisar las PQRSF correspondientes al mes de marzo, se identifica un aspecto positivo digno de resaltar. Si bien algunos usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se recibieron expresiones de reconocimiento hacia la atención humana y cálida ofrecida por el personal. Aunque las felicitaciones representaron únicamente el 26 % del total de los registros (ocho en total), ocho (8) fueron verificadas, tramitadas y difundidas a través de los canales institucionales como muestra de reconocimiento a la labor del personal.

Las felicitaciones estuvieron dirigidas a las siguientes áreas:

La primera es una felicitación para el **área de maternidad**, en la cual la usuaria resalta el carisma, profesionalismo y calidad humana de la Doctora Orianna Galindo. Felicitación debidamente tramitada y publicada en la página de Facebook de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La segunda es una felicitación para el área de **consulta externa, servicio de ginecología,** en la cual la usuaria keiby Sánchez resalta el trato humano, entrega y acompañamiento del Doctor Juan Carlos Lozano. Felicitación debidamente tramitada y publicada en la página de Facebook de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La tercera es una felicitación dirigida **a todas las dependencias de la E.S.E**, en la cual la usuaria realiza la felicitación por la calidad humana en la atención.

La cuarta es una felicitación para el **área de consulta externa**, en la cual el usuario Cristian Andrés Samudio felicita a la Doctora Silvana por su excelente trabajo y calidad humana, añade que es muy

eficiente y asertiva en el diagnóstico del usuario. Felicitación debidamente tramitada y publicada en la página de Facebook de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La quinta es una felicitación para el **área de consulta externa**, en la cual el usuario Jhean Aisama Segura felicita a la Doctora Silvana por su profesionalismo y su calidad humana hacia sus pacientes, añade que agradece por todas las atenciones médicas atendidas las veces que ha pasado madre y usuario. Felicitación debidamente tramitada y publicada en la página de Facebook de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La sexta es una felicitación para el **área de consulta externa**, en la cual la usuaria Luz Elena Escobar añade que los médicos brindan una excelente atención y buen servicio. Felicitación debidamente tramitada y publicada en la página de Facebook de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La séptima es una felicitación para el **área de odontología**, en la cual el usuario Carlos Francisco Cerón refiere que agradece la atención de la odontóloga Francy López y su auxiliar quienes prestan un buen servicio a todos.

La octava es una felicitación para el **área de urgencias**, en la cual la usuaria Yineth Gómez expresa una felicitación a la auxiliar Janeth Delgado y al medio David Rosero por su humanidad y atención en el servicio de urgencias, añade que se necesita gente de corazón noble.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde la oficina de Trabajo Social y SIAU, se hace seguimiento al cumplimiento de los tiempos por parte de los servicios involucrados, quienes se encargan de realizar los correspondientes descargos a las situaciones presentadas, para así poder canalizar desde esta oficina la información y realizar las respuestas a nuestros usuarios.

Representado este análisis de la siguiente manera

Oportuna	15 dias habiles
Inoportuna	entre 16 y 20 dias hábiles
En curso	dentro de los tiempos de oportunidad
Inoportuna	mas de 21 dias
En curso	atrasadas

5. CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre del año 2026 se evidencia un incremento progresivo en el número de PQRSF, pasando de 5 en enero a 32 en marzo, lo que refleja una mayor participación de los usuarios en los canales institucionales, así como una percepción más crítica frente a la calidad de los servicios prestados.

Las quejas constituyen el tipo de manifestación predominante, representando la mayor proporción dentro del total de PQRSF (34 de 52), lo cual indica la necesidad de fortalecer acciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad y calidad de la atención.

El servicio de urgencias se consolida como el área con mayor número de quejas, principalmente asociadas a tiempos prolongados de espera, deficiencias en la comunicación con los usuarios, y percepción de falta de priorización en la atención de poblaciones especiales. Esta situación lo posiciona como un servicio crítico que requiere intervención prioritaria.

A pesar de las inconformidades, se resalta que la institución mantiene un alto nivel de cumplimiento en la gestión de las PQRSF (96%), evidenciado en el trámite oportuno de 49 de las 51 solicitudes recepcionadas, lo cual demuestra compromiso institucional con la atención al usuario y el seguimiento de los requerimientos.

Las felicitaciones, aunque en menor proporción (12 de 51), reflejan aspectos positivos en la atención, especialmente en lo relacionado con el trato humanizado, la calidad profesional y el acompañamiento brindado por el personal asistencial, constituyéndose en una fortaleza institucional que debe mantenerse y promoverse.

La gestión de PQRSF se consolida como una herramienta clave para la mejora continua, permitiendo identificar debilidades estructurales y operativas, así como oportunidades de fortalecimiento en la prestación de los servicios de salud.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar retroalimentación y capacitaciones periódicas al personal involucrado en los distintos subprocesos con el objetivo de dar a conocer las quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios sobre los servicios de sus dependencias para identificar las causas que son objeto de mayor queja o reclamo con el fin de tomar correctivos al respecto y se logre un impacto en las mismas y que causen disminución de las radicaciones. Así mismo dejar soporte físico de las socializaciones realizadas.
- Se recomienda contestar las quejas de los usuarios en el menor tiempo posible para evitar incumplir con los tiempos de respuesta y procurar la comunicación con el usuario en la brevedad posible para resolver su inconformidad.
- En el servicio de urgencias es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes, como con los compañeros (administrativos y asistenciales) del área, con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.
- En el servicio de atención al usuario es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.

Trabajadora social
LENYS GETIAL
CC 1126458697

LENYS GETIAL ROSERO
Trabajadora Social
E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús