

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 1 de 14

INFORME DE PQRSF DEL II 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

JULIO - 2026

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 2 de 14

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 segundo trimestre del año, que abarca los meses de abril, mayo y junio.

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 segundo trimestre del año 2026 (abril-junio), 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 utilizan 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

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 3 de 14

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.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 4 de 14

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	Petición	Reclamo	Felicitación	sugerencia	Obsoletos	Escritos anónimos	Total recepcionadas	Total tramitadas
ABRIL		10	7	1	14	1	1		34	33
MAYO		17			8	1			26	25
JUNIO	1	7	1		11	2	1	2	25	22
TOTAL	1	34	8	1	33	4	2	2	85	80

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 5 de 14



CONSOLIDADO POR SERVICIOS:

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

ABRIL 2026

Servicio	Queja	Felicitación	Sugerencia	Petición	Reclamo	Total	Total Tramitadas
Vigilancia	2					2	2
Laboratorio	4	1				5	5
Gerencia				2		2	2
Consulta Externa		3				3	3
Urgencias	4	1				5	5
Trabajo Social			2			2	2
Odontología		3				3	3
Fisioterapia		2				2	2
Facturación		1				1	1
SIAU				5	1	6	6
Area de maternas		1				1	1
Hospitalización		2				2	2
TOTAL	10	14	2	7	1	34	34

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 6 de 14

MAYO 2026

Servicio	Queja	Felicitación	Sugerencia	Total	Total, Tramitadas
Laboratorio	1			1	1
Gerencia			1	1	1
Consulta Externa	2	1		3	3
Urgencias	1	4		5	5
Facturación		1		1	1
SIAU	11			11	11
Programa de crónicos		1		1	1
Área de maternas	1			1	1
Área de Citologías	1			1	1
TOTAL	17	7	1	25	25

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 7 de 14

JUNIO 2026

Servicio	Queja	Felicitación	Sugerencia	Solicitud	Petición	Total	Total, Tramitadas
Laboratorio	1	1				2	2
Urgencias		4	2			6	6
Vigilancia	2					2	2
SIAU	2				1	3	3
Alimentación		1				1	1
Hospitalización	1	1				2	2
Promoción y mantenimiento		1				1	1
Equipos básicos		1		1		2	2
Odontología	1					1	1
ESE		1				1	1
Facturación		1				1	1
TOTAL	7	11	2	1	1	22	22

Por otra parte, es importante resaltar que el mes con mayor incidencia en quejas es el mes de mayo, para un total de 17 quejas donde el servicio que mayor presento quejas es el servicio de SIAU.

MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRSF

- ✓ Dificultad en la asignación de citas
- ✓ Inconformidad con la atención telefónica
- ✓ Fallas en la comunicación e información al usuario
- ✓ Percepción de demoras y falta de oportunidad en la atención

ANÁLISIS:

Mes de Abril

Durante el mes de abril, las áreas que recibieron el mayor número de quejas fueron las áreas de urgencias con (4) quejas y seguida de laboratorio con un total de (4) quejas.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 8 de 14

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

1. Demoras prolongadas en la atención y tiempos de espera excesivos
2. Falta de priorización percibida para adultos mayores, menores de edad y pacientes con condiciones de salud delicadas
3. Percepción de atención poco humanizada, con falta de empatía, comunicación y trato cordial por parte del personal
4. Presunta falta de privacidad y profesionalismo durante la atención, así como percepción de trato preferencial hacia algunos usuarios.

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

1. Tiempos prolongados de espera para la toma de muestras y alta demanda del servicio
2. Desorganización en el proceso de atención, facturación y asignación de turnos
3. Dificultades en la entrega y registro de resultados de laboratorio, ocasionando repetición de exámenes

Las quejas recepcionadas en el **área de urgencias** están relacionadas con la percepción de demoras en los tiempos de espera para la atención, especialmente en pacientes adultos mayores, menores de edad y personas con condiciones clínicas que, desde la perspectiva de los usuarios, requerían una atención más oportuna. De igual manera, se evidenciaron inconformidades frente al proceso de priorización realizado mediante el sistema de triage, así como observaciones relacionadas con la atención humanizada, la empatía, la comunicación y el trato brindado por parte del personal asistencial. Adicionalmente, algunos usuarios manifestaron desacuerdo con el manejo clínico recibido, al considerar que debieron realizarse procedimientos como hidratación intravenosa, exámenes diagnósticos o una mayor permanencia en observación. También se registraron quejas relacionadas con la percepción de falta de privacidad durante la atención y de posibles preferencias hacia algunos pacientes, aspectos que evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la comunicación con los usuarios, la humanización de los servicios y la socialización del funcionamiento del sistema de clasificación de urgencias.

Las quejas recepcionadas en el **área de laboratorio** estuvieron orientadas principalmente a los prolongados tiempos de espera para la toma de muestras, situación atribuida por los usuarios a la alta demanda del servicio y a la percepción de insuficiencia de personal para atender oportunamente a la población. Asimismo, se presentaron inconformidades relacionadas con la organización del proceso de atención, la asignación de turnos, la facturación y la coordinación entre los funcionarios, generando en algunos casos confusión y sensación de desorden. De igual manera, algunos usuarios manifestaron dificultades en la entrega y disponibilidad de los resultados de laboratorio, lo que ocasionó retrasos en la continuidad de la atención e incluso la repetición de procedimientos. Finalmente, también se registraron observaciones sobre aspectos logísticos del servicio, como la información suministrada para la toma de muestras, la entrega de insumos requeridos y la necesidad de fortalecer la comunicación con los usuarios, especialmente con población prioritaria como adultos mayores, personas con discapacidad y madres gestantes, con el fin de garantizar una atención más organizada, oportuna y humanizada.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 9 de 14

De este modo, al dar continuidad al análisis de las PQRSF correspondientes al mes de abril, 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 41 % de los registros (14 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, se registró una (1) dirigida al área de laboratorio, destacando la atención humanizada y el trato respetuoso brindado al usuario. Así mismo, se recibieron tres (3) felicitaciones para el área de consulta externa, en reconocimiento al buen carisma, la amabilidad y la calidad de la atención prestada por el personal. De igual manera, se registró una (1) felicitación para el servicio de urgencias por la atención brindada. Posteriormente, se recibieron tres (3) felicitaciones dirigidas al área de odontología, resaltando el profesionalismo demostrado durante la prestación del servicio. Asimismo, se registraron dos (2) felicitaciones para el área de fisioterapia, en las que se destacó la empatía y el trato humanizado hacia los usuarios. Finalmente, se recibieron felicitaciones para las áreas de facturación, maternidad segura y hospitalización, en reconocimiento a la calidad de la atención y al compromiso demostrado por el personal durante la prestación de los servicios.

De las (14) felicitaciones recibidas, (13) surtieron el respectivo trámite de verificación y fueron publicadas en la página oficial de Facebook de la institución.

Mes de mayo

Al comparar los resultados del mes de mayo con los del mes anterior, se evidencia una disminución en el número total de PQRSF recepcionadas. En abril se registraron treinta y tres (33) PQRSF, mientras que en mayo se recibieron veinticinco (26) de las cuales se dio trámite a (25), lo que representa una disminución en la cantidad de reportes. No obstante, se observa un aumento significativo en el porcentaje de quejas. En abril, el 36 % del total correspondió a este tipo de requerimientos, mientras que en mayo la proporción ascendió al 65%, 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 abril se representaron el 50 % del total de las PQRSF, porcentaje que se disminuyó en mayo a un 31%, 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 mayo fueron:

1. SIAU con un total de 11 quejas
2. Consulta externa con un total de 2 quejas

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 10 de 14

Las quejas recepcionadas con **el área de SIAU** estuvieron relacionadas principalmente con dificultades en el acceso a los servicios y en los procesos de asignación de citas. Los usuarios manifestaron inconformidad por la falta de respuesta en las líneas telefónicas destinadas para la programación de citas, especialmente en odontología, así como por la percepción de demoras, cancelaciones de citas sin información previa y dificultades en la comunicación entre la institución y los usuarios. De igual manera, se evidenciaron quejas por la atención preferencial a población vulnerable, el agotamiento de cupos para consulta médica, errores administrativos que ocasionaron pérdida de citas y la percepción de falta de oportunidad en la prestación del servicio. En términos generales, las inconformidades estuvieron orientadas hacia la necesidad de fortalecer la organización de los procesos, optimizar los canales de comunicación y garantizar una atención más oportuna, eficiente y humanizada.

Las quejas recepcionadas con **el área de consulta externa** estuvieron enfocadas principalmente en aspectos relacionados con la calidad de la atención brindada por el personal asistencial y la percepción del manejo clínico recibido por los usuarios. Se registraron inconformidades por actitudes consideradas poco amables durante la atención, distracciones del personal mientras prestaba el servicio y falta de comunicación efectiva con los pacientes. Asimismo, algunos usuarios manifestaron desacuerdo con el tipo de manejo ofrecido durante la consulta, al considerar que requerían procedimientos complementarios, como la administración de medicamentos intravenosos o la realización de exámenes diagnósticos, evidenciando la necesidad de fortalecer la orientación al usuario sobre el alcance del servicio de consulta externa y continuar promoviendo una atención centrada en la humanización, el respeto y la comunicación asertiva.

De este modo, al dar continuidad al análisis de las PQRSF correspondientes al mes de mayo, 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 mayo, el 4 % de los registros (8 en total) correspondieron a felicitaciones, debidamente verificadas; de estas, 7 (7) fueron 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, se registraron cuatro (4) dirigidas al área de urgencias, en las que los usuarios destacaron la excelente atención brindada por el personal asistencial, resaltando su profesionalismo, compromiso, calidez, amabilidad, paciencia y trato humanizado durante la prestación del servicio. Así mismo, se recibió una (1) felicitación para el área de Promoción y Mantenimiento, específicamente del programa de crónicos, en reconocimiento a la dedicación, el buen trato y la atención brindada a los adultos mayores. De igual manera, se registró una (1) felicitación para el área de consulta externa, resaltando la amabilidad y la calidad de la atención prestada en el servicio de ginecología. Finalmente, se recibió una (1) felicitación dirigida al área de facturación, en reconocimiento a la colaboración, disposición y excelente atención brindada por el personal a los usuarios, especialmente a la población proveniente del sector rural. Las

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 11 de 14

felicitaciones fueron tramitadas, verificadas y publicadas en la página oficial de Facebook de la institución.

Mes de Junio

Según los resultados correspondientes al mes de mayo, se observa una similitud en la cantidad de PQRSF recepcionadas con el mes de junio, registrándose un total de veinte dos (22) PQRSF, más tres formatos que no registra ningún trámite, escritos anónimos que no contienen datos suficientes para realizar el trámite pertinente. No obstante, se evidencia una disminución en el porcentaje de quejas, el cual pasó del 68% en mayo al 28% en junio. Esta variación representa un resultado favorable para la institución, ya que refleja una reducción en las inconformidades manifestadas por los usuarios, lo que podría estar asociado al fortalecimiento de las acciones de mejora implementadas, así como al compromiso institucional con la prestación de servicios más oportunos, organizados y humanizados. Lo anterior motiva a continuar consolidando estrategias de mejoramiento continuo que permitan mantener esta tendencia positiva y fortalecer la satisfacción de los usuarios.

En contraste, se observa un incremento en el porcentaje de felicitaciones. Mientras que en mayo representaron el 28% del total de las PQRSF, en junio ascendieron al 44%. 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.

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

1. Vigilancia con un total de 2 quejas
2. SIAU con un total de 2 quejas

Las quejas presentadas en el **área de Vigilancia** estuvieron relacionadas principalmente con la organización de los usuarios y la asignación de turnos para el acceso a los servicios, así como con la percepción de un trato poco adecuado por parte del personal. Los usuarios manifestaron inconformidad por presuntas inconsistencias en el respeto del orden de llegada durante la entrega de fichas para la asignación de citas y por la atención recibida en el servicio de urgencias, señalando la importancia de fortalecer la comunicación, el trato humanizado y la aplicación de criterios de equidad en la orientación brindada a los usuarios. Estas observaciones evidencian la necesidad de continuar reforzando las competencias del personal en atención al usuario y organización de los procesos.

Las quejas dirigidas al **área de SIAU** estuvieron enfocadas principalmente en las dificultades

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 12 de 14

relacionadas con la asignación de citas médicas y la oportunidad en la atención. Los usuarios manifestaron inconformidad por los tiempos prolongados de espera para acceder a consulta, las demoras en la atención una vez asignada la cita, la disponibilidad limitada de agendas médicas y la percepción de insuficiencia de profesionales para atender la demanda de usuarios. Asimismo, se evidenciaron observaciones relacionadas con la comunicación oportuna frente a los procesos de atención y la necesidad de fortalecer la organización del servicio, con el fin de garantizar un acceso más eficiente, oportuno y equitativo a los servicios de salud.

De este modo, al revisar las PQRSF correspondientes al mes de junio, 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. Las felicitaciones representaron el 50 % del total de los registros (once en total), (11) fueron verificadas, tramitadas y difundidas a través de los canales institucionales como muestra de reconocimiento a la labor del personal, (1) no fue publicada en la página de la ESE, debido a que la funcionaria no autorizó su publicación.

Las felicitaciones estuvieron dirigidas a las siguientes áreas:

En cuanto a las felicitaciones recibidas, se registró una (1) dirigida al área de restaurante, destacando la calidad de los alimentos y la atención brindada por el personal. Así mismo, se recibieron cinco (5) felicitaciones para el área de urgencias, en las que se resaltó el profesionalismo, la calidez, la amabilidad, la claridad en la información suministrada, el trato humanizado y la excelente atención prestada por el equipo asistencial y médico. De igual manera, se registró una (1) felicitación para el área de vigilancia, en reconocimiento al trato respetuoso, la disposición y el acompañamiento brindado a los usuarios. Asimismo, se recibió una (1) felicitación para el servicio de hospitalización, destacando la atención cordial, el profesionalismo del personal de enfermería y las recomendaciones brindadas por el personal médico. Finalmente, se registraron dos (2) felicitaciones dirigidas a los Equipos Básicos de Salud por la calidad de la atención y el compromiso demostrado con la comunidad, una (1) felicitación para el área de facturación por la excelente atención prestada y una (1) felicitación dirigida a la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en reconocimiento al buen trabajo realizado por la institución.

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

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 13 de 14

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

5. CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre del año 2026 se evidencia una disminución progresiva en el número de PQRSF, pasando de 34 en abril a 26 en junio, lo que refleja una menor participación de los usuarios en los canales institucionales, así como una menor percepción 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 (10 de 7), lo cual indica que, aunque hayan disminuido se debe seguir fortaleciendo acciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad y calidad de la atención.

El servicio de SIAU 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 (93%), evidenciado en el trámite oportuno de 80 de las 86 solicitudes recepcionadas, lo cual demuestra compromiso institucional con la atención al usuario y el seguimiento de los requerimientos.

Las felicitaciones, aunque en menor proporción (33 de 80), 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.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 14 de 14

- 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.
- Se recomienda fortalecer los procesos de asignación de citas en el área de SIAU, optimizando la disponibilidad de agendas, los canales de atención telefónica y la información brindada a los usuarios, con el fin de disminuir los tiempos de espera y mejorar el acceso oportuno a los servicios de salud.
- Se recomienda la socialización de los procesos institucionales con el usuario, especialmente en lo relacionado con el funcionamiento del sistema de triage en urgencias, los criterios de asignación de citas, los tiempos estimados de atención y las rutas de acceso a los servicios, con el propósito de disminuir las inconformidades derivadas del desconocimiento de los procedimientos.
- Se recomienda promover una comunicación efectiva y trato humanizado por parte del personal del servicio de atención al usuario, garantizando una adecuada orientación y respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios y sus familias.

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

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo