

E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA

INFORME DE GESTIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

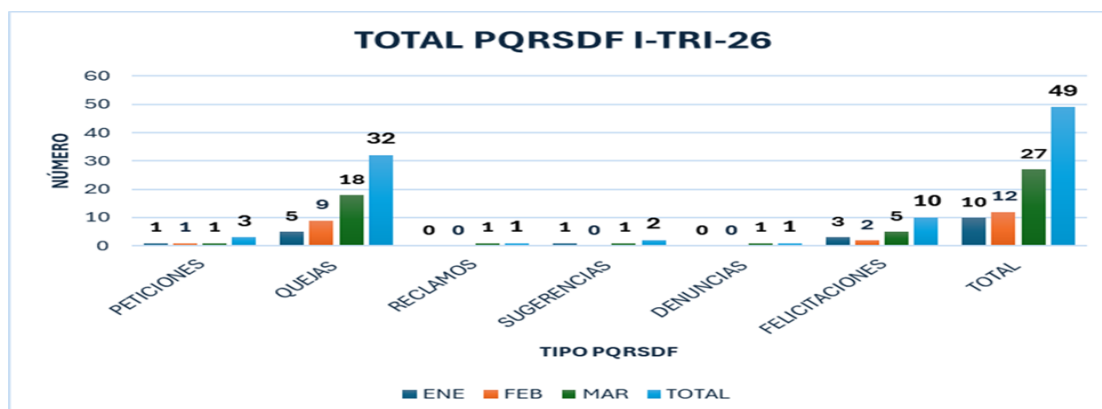
I- TRIMESTRE DE 2026

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSDF), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento al manual de atención al usuario de la ESE Hospital de la Vega a través del cual se establecen los canales de recepción de PQRSF, tiempos de respuesta y mecanismos de respuesta al usuario.

El presente informe **trimestral** de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la Oficina de Atención al Usuario cliente y familia, que es el área encargada 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 y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los usuarios manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento en la ESE Hospital de La Vega.

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias radicadas

TIPO PQRSDF	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIONES	1	1	1	3
QUEJAS	5	9	18	32
RECLAMOS	0	0	1	1
SUGERENCIAS	1	0	1	2
DENUNCIAS	0	0	1	1
FELICITACIONES	3	2	5	10
TOTAL	10	12	27	49



FUENTE: Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, Oficina SIAU, 2026

Durante el **primer trimestre** de 2026 (enero–marzo), la ESE Hospital de La Vega recibió un total de **49** PQRSDyF. Se observa un incremento progresivo en el número de casos: enero (10), febrero (12) y marzo (27). Este aumento refleja una mayor participación de los usuarios en la retroalimentación institucional con ocasión del plan de mejoramiento como medida gerencial dirigida al área de citas. En contraste, las felicitaciones alcanzaron el 18%, mientras que peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias tuvieron una participación marginal (4% cada uno).

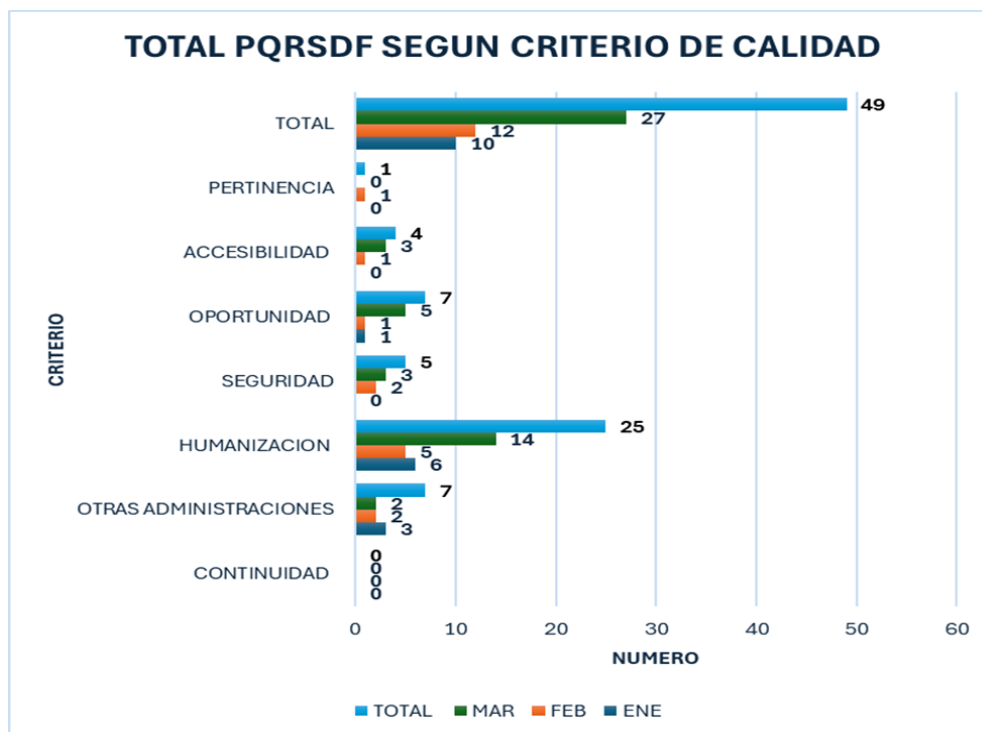
Quejas (32 casos, 66% del total): Son el tipo más frecuente, especialmente en marzo. Se relacionan con las dimensiones de humanización y pertinencia.

Felicitaciones (10 casos): Reflejan reconocimiento a la atención recibida.

Sugerencias (2 casos): Baja participación propositiva, oportunidad para fomentar la cultura de mejora.

El incremento de quejas en marzo estuvo relacionado con mayor sensibilización de los usuarios o a situaciones específicas que generaron inconformidad en el área de consulta externa. La coincidencia entre el aumento de quejas y la concentración en humanización sugiere necesidad de fortalecer la atención centrada en el paciente/usuario. En contraste, las felicitaciones alcanzaron el 18%, mientras que peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias tuvieron una participación marginal (4% cada uno). Las felicitaciones y sugerencias, aunque escasas, son valiosas para identificar buenas prácticas.

2. PQRSDyF radicadas durante el semestre por criterios de calidad:



FUENTE: Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, Oficina SIAU, 2026

Para efectos de la distribución por criterios de calidad durante el **primer trimestre** se evidenció impacto en el criterio de humanización con un total de **25** registros, el criterio más señalado; seguido del criterio de oportunidad **11** registros, reflejando preocupación por tiempos de respuesta en la asignación de citas; criterio de accesibilidad **6** registros, evidenciando dificultades de ingreso o uso de canales; **11**, criterio de accesibilidad 6 relacionadas con quejas y peticiones; seguridad, pertinencia y otras administrativas: entre **2** y **3** registros cada uno. Continuidad: sin registros, lo que puede interpretarse como falta de percepción de este criterio.

El criterio de "Humanización" concentra la mayor proporción de manifestaciones con **25** casos, equivalentes al 51% del total. Dentro de este criterio se identifican aspectos tanto positivos como negativos. Por un lado, se registraron 10 felicitaciones al personal de salud, lo que representa el 40% de las manifestaciones en este criterio y demuestra que existen prácticas valoradas por los usuarios. Sin embargo, también se documentaron 5 casos relacionados con falta de calidez y trato amable, de los cuales 4 ocurrieron exclusivamente en marzo, lo que sugiere un deterioro progresivo en la relación con los usuarios. Adicionalmente, se recibieron 6 sugerencias para mejorar la atención del personal administrativo y de enfermería, indicando áreas específicas donde el personal requiere fortalecimiento en habilidades de servicio.

El criterio de "Oportunidad" presentó 7 casos, siendo particularmente alarmante que 4 de ellos se concentraron en marzo y estuvieron relacionados con demoras en la asignación de citas médicas por falta de agendas disponibles. Esta situación indica un colapso en la oferta de servicios que afecta directamente el acceso de los usuarios a la atención médica. A esto se suman 2 casos por dificultades en el call center (ANTONIA) y 1 caso por falta de recurso humano, completando un panorama que revela saturación operativa.

El análisis transversal de la información revela que marzo constituye el mes más crítico del trimestre, concentrando picos simultáneos en múltiples criterios. Esta convergencia de problemáticas sugiere la existencia de factores sistémicos que afectaron globalmente la calidad del servicio durante ese mes. La relación entre la falta de disponibilidad de citas y el deterioro en el trato al usuario parece indicar que la sobrecarga operativa del personal está impactando negativamente en la calidad de la atención brindada.

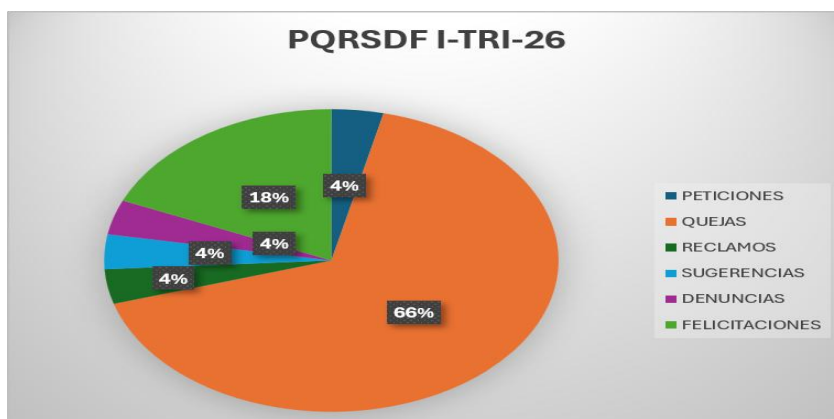
Frente a este panorama, se está evaluando por parte de coordinación asistencial y la gerencia, la posibilidad de ampliar la capacidad de agendas médicas mediante la revisión y redistribución de horarios, así como la implementación de jornadas extendidas que permitan reducir las listas de espera. Frente al aspecto en el trato al usuario, se está desarrollando por parte del área de humanización un programa de capacitación en convenio con el SENA, en habilidades blandas y empatía para todo el personal, complementado con el reconocimiento público a los empleados que han recibido felicitaciones.

3. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR EJES TEMÁTICOS:

CLASIFICACION PQRSDF DE ACUERDO CON EJES TEMATICOS					
CRITERIO	CAUSA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
ACCESIBILIDAD	No atención preferente a usuarios en condiciones especiales (discapacidad)	0	0	2	2
	Demora en la autorización de la EPS	0	1	0	1
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	0	1	1
HUMANIZACIÓN	CAUSA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	0	0	2	2
	No atención preferente a usuarios en condiciones especiales (discapacidad)	0	1	0	1
	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: Triage, consulta, apertura de HC, etc.	1	0	0	1
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías y vigilantes	0	1	2	3
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX	2	0	1	3
	Falta de calidez y trato amable.	0	1	4	5
	Otras causas/ Felicitación al personal de salud por la prestación de los servicios de salud	3	2	5	10
OPORTUNIDAD	CAUSA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	0	4	4
	Dificultad en la atención telefónica para la asignación de citas: call center	0	1	1	2
	Falta recurso humano (médicos, facturadores, enfermeras)	1	0	0	1
ADMINISTRATIVAS	CAUSA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv, aseo deficiente en áreas de la institución, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento, no funcionamiento del botón de llamado, etc.	1	2	0	3
	Demora en el suministro de alimentos en urgencias y hospitalización	1	0	0	1
	INCONVENIENTES PARA EL INGRESO A LOS SERVICIOS POR TEMAS DE VIGILANCIA	1	0	0	1
	Reclamos relacionados con la infraestructura	0	0	1	1
	Demora en la autorización de la EPS	0	0	1	1
PERTINENCIA	CAUSA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	No atención por parte del médico con el cual se asignó la cita	0	1	0	1
SEGURIDAD	CAUSA	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	Presuntas fallas o demoras en la administración de medicamentos	0	0	2	2
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico	0	2	0	2
	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, RX, consulta externa, hospitalización, urgencias)	0	0	1	1

FUENTE: Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, Oficina SIAU, 2026

4. CONCLUSIONES:



- Durante el **I trimestre** del año en curso es posible determinar que por el criterio de Humanización se presentaron 20 causas, confirmando que la calidad percibida depende principalmente del trato recibido. Oportunidad: 9 causas, vinculadas a tiempos de atención y gestión. Accesibilidad: 4 causas, relacionadas con dificultades de acceso. Otras administrativas: 7 causas, asociadas a problemas de gestión interna o coordinación. Seguridad y pertinencia: 3 y 1 causas respectivamente. Continuidad: sin causas registradas.

Se hace necesario optimizar el sistema (alerta temprana) de citas que permitan detectar situaciones de saturación y tomar acciones correctivas antes de que los problemas se agraven. Asimismo, es fundamental desarrollar un programa de inclusión para personas con discapacidad que incluya capacitación especializada al personal y adecuaciones en las rutas de acceso.

A mediano y largo plazo, se propenderá por realizar una evaluación exhaustiva de la relación entre el número de usuarios atendidos y el personal disponible, con el fin de identificar necesidades de dotación que eviten la sobrecarga laboral del equipo. Complementariamente, el establecimiento de una cultura de mejora continua mediante y grupos focales con usuarios permitirá mantener un diálogo constante con la comunidad y ajustar los servicios a sus necesidades reales.

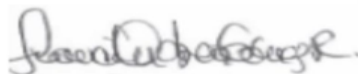
- ✓ El reto central es la gestión de quejas, que aumentan de manera sostenida y concentran la mayoría de las interacciones.
- ✓ La humanización se consolida como el eje crítico de calidad, reflejando la importancia del trato digno y empático.
- ✓ La oportunidad y la accesibilidad son factores sensibles que requieren ajustes en tiempos de respuesta y canales de atención.
- ✓ Las felicitaciones representan una oportunidad para fortalecer la confianza y visibilizar buenas prácticas.

Se puede concluir que el **primer trimestre de 2026** evidencia un aumento en la participación de los usuarios mediante PQRSDf, con predominio de quejas relacionadas con la humanización y oportunidad del servicio debido a la alta demanda.

La ESE Hospital de La Vega, debe enfocar sus esfuerzos en fortalecer la calidad del trato, mejorar la pertinencia de las respuestas y mantener vigilancia sobre seguridad y oportunidad, consolidando así la confianza de los usuarios y sus familias.

Dentro de las principales acciones a implementar se encuentran fortalecer la humanización: capacitar en trato digno y comunicación clara, aplicar protocolos centrados en el usuario y reconocer buenas prácticas. Mejorar oportunidad y accesibilidad: optimizar tiempos de respuesta, automatizar procesos y garantizar inclusión en canales de atención del área de citas. Felicitaciones: difundir reconocimientos institucionales y usar casos positivos como ejemplos de buenas prácticas. Fomentar sugerencias: promover campañas de participación ciudadana y establecer mecanismos visibles de respuesta.

Finalmente, el análisis integral evidencia que la institución debe priorizar la atención frente al criterio de quejas y la humanización del servicio, sin descuidar la mejora en tiempos de respuesta y accesibilidad. Al mismo tiempo, las felicitaciones y la ausencia de problemas en continuidad son oportunidades para fortalecer la confianza institucional. La estrategia debe orientarse hacia un equilibrio entre resolución de inconformidades, promoción de buenas prácticas y estímulo a la participación propositiva.



FRANCI ANDREA GÓMEZ R.

LIDER SIAU- TRABAJADORA SOCIAL

E.S.E. Hospital de La Vega y Puesto de Salud de Nocaima