

E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA

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

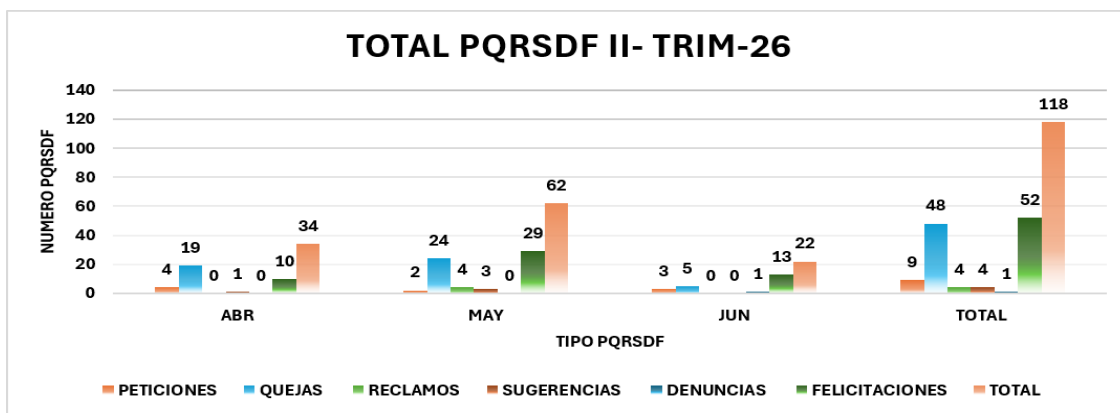
II- TRIMESTRE DE 2026

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	ABR	MAY	JUN	TOTAL
PETICIONES	4	2	3	9
QUEJAS	19	24	5	48
RECLAMOS	0	4	0	4
SUGERENCIAS	1	3	0	4
DENUNCIAS	0	0	1	1
FELICITACIONES	10	29	13	52
TOTAL	34	62	22	118



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

Transversal. 3° #10-50 La Vega-Cundinamarca. Carrera. 5° #9-21 y Carrera. 6° #9-18 / 24 Nocaima-Cundinamarca.

www.eselavega-cundinamarca.gov.co, notificacionesjudiciales@eselavega-cundinamarca.gov.co

El informe recoge los resultados del sistema PQRSDF en el **segundo trimestre** periodo abril-junio de 2026, analizados según categorías, criterios de calidad y ejes temáticos. El objetivo es identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la atención al usuario.

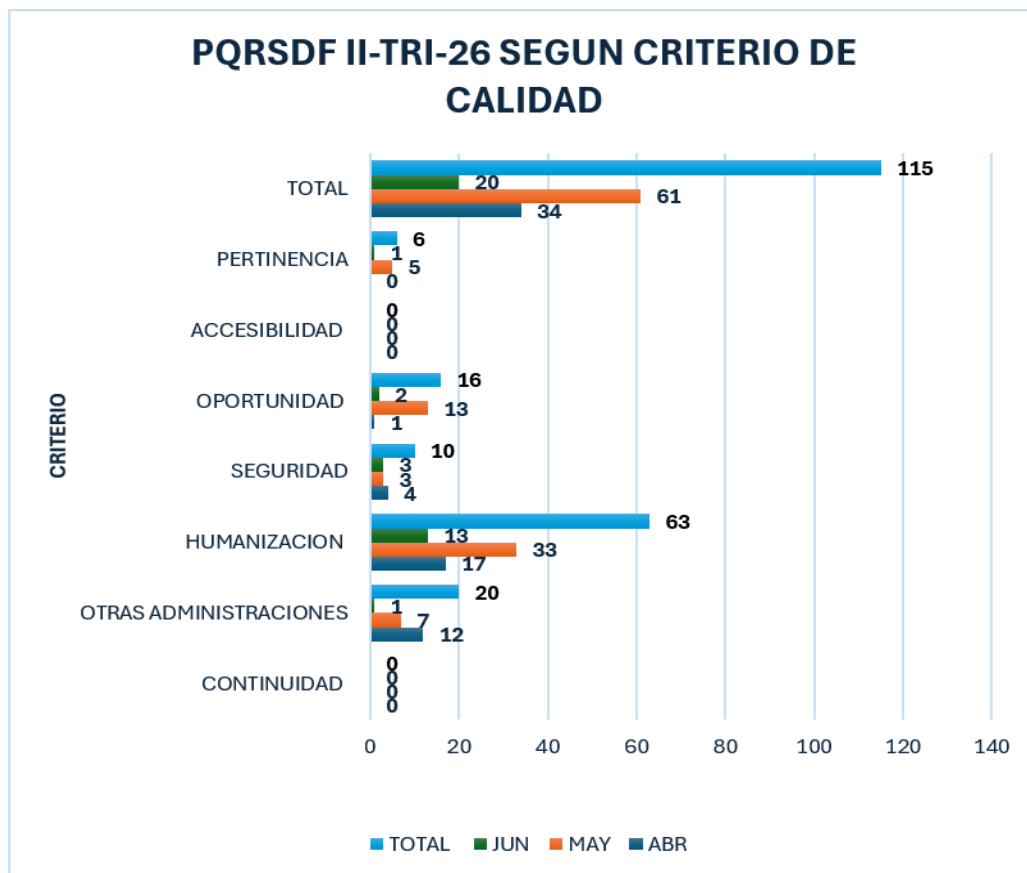
Durante el periodo se registraron 118 casos en el sistema PQRSDF. La distribución mensual fue: abril (34), mayo (62) y junio (22). Las categorías más frecuentes fueron felicitaciones (52) y quejas (48), reflejando simultáneamente reconocimiento hacia la gestión institucional y la necesidad de fortalecer procesos críticos.

El comportamiento temporal de estas manifestaciones presentó una distribución desigual, con mayo emergiendo como el mes de mayor actividad al concentrar 62 casos, lo que representa el 52.5% del total trimestral. Le siguieron abril con 34 manifestaciones (28.8%) y junio con 22 casos (18.6%), evidenciando una reducción significativa del 64.5% entre mayo y junio que sugiere la presencia de factores coyunturales específicos durante el segundo mes del trimestre al poner en marcha las acciones de contingencia con los nuevos lineamientos para la asignación de citas desde la coordinación de las dependencias que canalizan los casos de población preferencial de cada uno de los entes territoriales de La Vega y Nocaima, y desde las coordinaciones de los hogares geriátricos municipales y privados que cumplan con las características que su ubicación corresponda a la territorialidad de La Vega y Nocaima, y el registro de su IPS primaria corresponda a la ESE Hospital de La Vega.

Al analizar la naturaleza de las manifestaciones recibidas, se observa un panorama dual dominado por las felicitaciones y las quejas. Las felicitaciones lideraron el registro con 52 casos, equivalentes al 44% del total, lo que representa un indicador positivo de la percepción ciudadana sobre el servicio prestado. Este tipo de manifestación experimentó su punto máximo durante mayo con 29 felicitaciones, seguido por junio con 13 y abril con 10 casos. Por su parte, las quejas representaron el 40.7% del total con 48 casos, distribuidos de manera desigual: 24 en mayo, 19 en abril y únicamente 5 en junio, confirmando la tendencia a la mejora observada en el último mes del trimestre.

Las peticiones ocuparon el tercer lugar con 9 casos (7.6%), manteniendo un comportamiento estable a lo largo del trimestre. Los reclamos y sugerencias registraron volúmenes idénticos de 4 casos cada uno (3.4%), mientras que las denuncias apenas representaron 1 caso (0.8%) ocurrido en junio, lo que constituye un volumen mínimo que refleja un bajo nivel de conflictividad grave.

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**, la clasificación de las PQRSDF según los criterios de calidad revela una concentración significativa en dos categorías principales. El criterio de Humanización dominó el panorama con 63 casos, representando el 54.8% del total.

Dentro de esta categoría, las felicitaciones al personal de salud por la prestación de los servicios constituyeron la causa predominante con 52 casos (82.5% de la categoría), distribuidos en 10 casos en abril, 29 en mayo y 13 en junio. Este volumen excepcional de reconocimientos al personal constituye el hallazgo más destacado del trimestre y sugiere la existencia de prácticas institucionales exitosas en materia de atención al usuario como resultado de las acciones de mejoramiento dirigidas principalmente hacia el área de citas. No obstante, la categoría de Humanización también incluyó aspectos por mejorar, como la demora en la atención de citas programadas con 5 casos concentrados exclusivamente en abril, sugerencias para mejorar la calidad en la atención del personal administrativo con 4 casos, y reportes sobre falta de calidez y trato amable con 2 casos.

Transversal. 3º #10-50 La Vega-Cundinamarca. Carrera. 5º #9-21 y Carrera. 6º #9-18 / 24 Nocaima-Cundinamarca.

www.eselavega-cundinamarca.gov.co, notificacionesjudiciales@eselavega-cundinamarca.gov.co

3. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR EJES TEMÁTICOS:

CLASIFICACION PQRSDF DE ACUERDO CON EJES TEMATICOS					
CRITERIO	CAUSA	ABR	MAY	JUN	TOTAL
HUMANIZACIÓN	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	5	0	0	5
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías y vigilantes	1	3	0	4
	Falta de calidez y trato amable.	1	1	0	2
	Otras causas/ Felicitación al personal de salud por la prestación de los servicios de salud	10	29	13	52
OPORTUNIDAD	CAUSA	ABR	MAY	JUN	TOTAL
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	12	1	13
	Falta de calidez y trato amable.	0	1	0	1
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	1	0	1	2
O T R A S A D M I N I S T R A T I V A S	CAUSA	ABR	MAY	JUN	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	0	0	1
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías y vigilantes	1	0	0	1
	Demora en la atención de los servicios de radiología, lab clínica, banco de sangre.	0	0	1	1
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	6	0	0	6
	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc.	0	1	0	1
	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de citas: call center, gastro, neutro, RX, cardiología, etc.	0	4	0	4
	Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia	1	0	0	1
	Medios de comunicación insuficientes (teléfonos, carteleros, tv)	0	1	0	1
	Pérdida de elementos personales del usuario	1	0	0	1
	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, RX, consulta externa, hospitalización, urgencias)	1	1	0	2
	Otras causas/ área jurídica	1	0	0	1
PERTINENCIA	CAUSA	ABR	MAY	JUN	TOTAL
	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc.	0	1	0	1
	Demora en la atención de los servicios de radiología, lab clínica, banco de sangre.	0	0	1	1
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	0	4	0	4
SEGURIDAD	CAUSA	ABR	MAY	JUN	TOTAL
	Prácticas inseguras durante el proceso de atención (NO uso de guantes, tapabocas, no lavado de manos)	0	0	1	1
	Demora en la atención de los servicios de radiología, lab clínica, banco de sangre.	1	0	0	1
	Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: Exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	1	0	1	2
	Reclamos relacionados con la infraestructura	0	1	0	1
	Instalaciones descuidadas, sin mantenimiento	0	1	0	1
	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	1	0	1	2
	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de hc, etc.	1	1	0	2

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

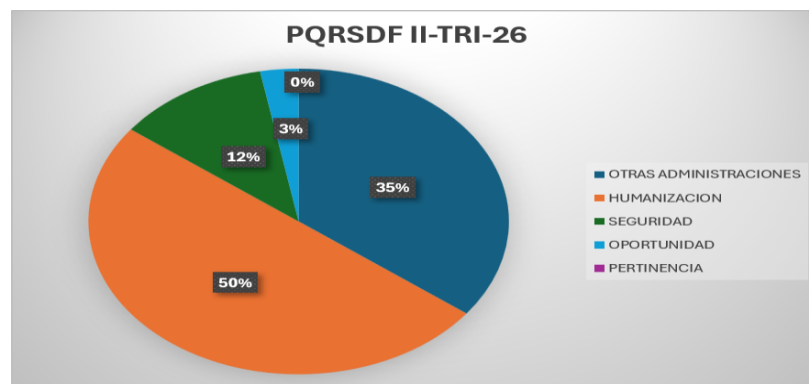
Transversal. 3° #10-50 La Vega-Cundinamarca. Carrera. 5° #9-21 y Carrera. 6° #9-18 / 24 Nocaima-Cundinamarca.

www.eselavega-cundinamarca.gov.co, notificacionesjudiciales@eselavega-cundinamarca.gov.co

El segundo criterio en importancia fue el de Otras Administraciones con 40 casos (34.8% del total), categoría que agrupa manifestaciones relacionadas con problemas de gestión administrativa y operativa. La causa más relevante dentro de este grupo fue la demora en la asignación de citas médicas y procedimientos por indisponibilidad de agendas en el servicio de fisioterapias, que registró 13 casos con un pico crítico de 12 manifestaciones durante mayo y 1 caso en junio. Este hallazgo señala un problema estructural en la gestión de la capacidad instalada que requiere seguimiento continuo por parte de la gestión asistencial y la gerencia.

Adicionalmente, se registraron 6 casos de demora en la asignación de citas en consultorio, todos ocurridos en abril; 4 casos relacionados con dificultades en la comunicación telefónica del call center concentrados en mayo; y 2 casos de demora en procesos de facturación. En conjunto, estas manifestaciones revelan desafíos significativos en los sistemas de agendamiento, comunicación y procesos administrativos de soporte, los cuales se vienen interviniendo durante el trimestre.

4. CONCLUSIONES:



- El **II trimestre** evidencia un balance positivo en términos de reconocimiento y humanización, acompañado de retos significativos en trato al usuario, oportunidad y seguridad. La información constituye una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento de la calidad institucional.

El análisis integral de la información permite identificar varios hallazgos fundamentales. Como fortaleza principal destaca el alto índice de felicitaciones que representa el 44% del total, indicando que la institución está generando experiencias positivas en una proporción significativa de usuarios. El reconocimiento específico al personal de salud por su labor en humanización del servicio constituye un activo institucional valioso que debe ser preservado y ampliado. Adicionalmente, el bajo índice de denuncias con apenas 1 caso en el trimestre refleja un nivel reducido de conflictividad grave.

Transversal. 3º #10-50 La Vega-Cundinamarca. Carrera. 5º #9-21 y Carrera. 6º #9-18 / 24 Nocaima-Cundinamarca.

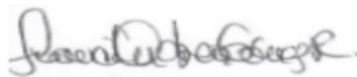
www.eselavega-cundinamarca.gov.co, notificacionesjudiciales@eselavega-cundinamarca.gov.co

Sin embargo, también se identifican debilidades que requieren atención. La gestión de agendas se configura como el problema estructural más importante, con 19 casos relacionados con indisponibilidad de citas que afectan directamente el acceso a los servicios. Esto se encuentra relacionado directamente con que la ESE Hospital de La Vega es una IPS pública de primer nivel de atención, que cuenta con un presupuesto limitado; y que sin embargo está prestando algunos servicios de segundo y tercer nivel que no se ofertan en la región. Esta información ha sido socializada con los usuarios en reuniones a nivel general (mayo y junio), y en las dos últimas sesiones del comité de ética hospitalaria.

Los sistemas de comunicación, particularmente el canal de ANTONIA, presentan dificultades de acceso al servicio. Los tiempos de espera en múltiples servicios, incluyendo radiología, laboratorio y urgencias, representan oportunidades de mejora en la eficiencia operativa. Finalmente, los registros relacionados con infraestructura y mantenimiento señalan necesidades de atención frente al cuidado y atención del patrimonio físico institucional.

El balance general del **segundo trimestre de 2026** es predominantemente positivo. A pesar de las quejas registradas, el alto volumen de felicitaciones que representa el 44% del total indica que la institución está generando experiencias positivas en una proporción significativa de usuarios, particularmente en lo relacionado con la humanización del servicio y el trato del personal de salud. El mes de mayo se configuró como un período atípico que estuvo relacionado con las manifestaciones de inconformidad por la demora en la atención de citas de un colaborador de consulta externa, el cual ya fue retirado de la institución debido a su incumplimiento en los horarios, y el cual no fue corregido a pesar de la oportunidad que se le dio en el periodo del plan de mejoramiento. La humanización emerge como la principal fortaleza institucional, con las manifestaciones concentradas en este criterio, predominantemente de carácter positivo, lo que representa un activo intangible de gran valor que debe ser preservado, reconocido y ampliado.

Finalmente, el panorama del **segundo trimestre** muestra una institución con fortalezas significativas en la dimensión humana del servicio, pero con desafíos operativos y estructurales que deben ser abordados de manera sistemática para garantizar la excelencia en la prestación del servicio de salud.



FRANCI ANDREA GÓMEZ R.
LIDER SIAU- TRABAJADORA SOCIAL
E.S.E. Hospital de La Vega y Puesto de Salud de Nocaima