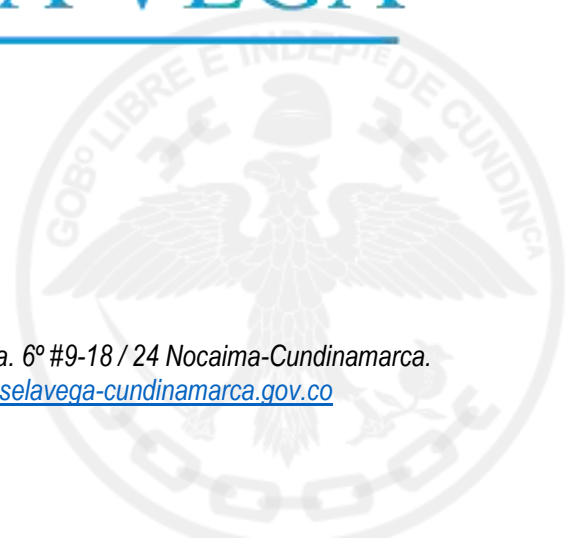


	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA - CUNDINAMARCA	Código: CII-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 1

INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026



E.S.E.
HOSPITAL DE LA VEGA



	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA -CUNDINAMARCA	Código: CIIF-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 2

Ficha de control del documento

Campo	Contenido
Nombre del documento	Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos I Semestre 2026
Proceso asociado	Atención al Usuario (SIAU) / Control Interno
Periodicidad	Semestral
Responsable de elaboración	Oficina de Control Interno
Responsable de aprobación	Gerencia E.S.E. Hospital de La Vega
Versión	1.1
Fecha de elaboración	22/07/2026

INTRODUCCIÓN

El presente informe constituye un ejercicio de evaluación y seguimiento liderado por la Oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital de La Vega, orientado a analizar de manera integral la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRS-D-F) durante el primer semestre de 2026. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la atención al ciudadano y el trámite oportuno de sus manifestaciones se consolidan como ejes fundamentales para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

A través de este documento, se presenta un análisis detallado de la voz del usuario, contrastando el comportamiento del periodo actual frente al segundo semestre de 2025. Este análisis no solo permite cuantificar el volumen de requerimientos, sino también identificar las causas raíz de las inconformidades y valorar el impacto de las acciones de mejora implementadas por la administración. Así, el informe se convierte en una herramienta gerencial clave para la toma de decisiones estratégicas que fortalezcan la relación entre el hospital y la comunidad.

	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA -CUNDINAMARCA	Código: CIÍ-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRSD-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 3

OBJETIVO

Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) en la E.S.E. Hospital de La Vega y Puesto de Salud de Nocaima durante el primer semestre de 2026, contrastando los resultados con el periodo anterior, con el propósito de verificar el cumplimiento normativo (Ley 1437 de 2011), identificar riesgos operativos y formular recomendaciones que fortalezcan el Sistema de Control Interno de la E.S.E.

ALCANCE

El presente seguimiento comprende el análisis de 167 manifestaciones recibidas durante el periodo enero-junio de 2026, así como el análisis comparativo con las 96 manifestaciones registradas en el segundo semestre de 2025. La evaluación abarca la tipología de las solicitudes, los criterios de calidad afectados, la oportunidad de respuesta y la efectividad de las acciones de mejora implementadas.

JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, requiere analizar la la PQRSD-F del usuario como un indicador crítico de la calidad del servicio. Este informe permite verificar si las acciones de mejora están impactando positivamente la percepción ciudadana y asegurar que la E.S.E Hospital La Vega cumpla con la normativa vigente en materia de atención al ciudadano.

MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) constituye un mecanismo fundamental para garantizar la participación ciudadana, fortalecer la transparencia institucional y promover el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

El presente seguimiento se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23. Establece el derecho fundamental de petición, mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener una respuesta oportuna, clara, de fondo y dentro de los términos establecidos por la ley. En el sector salud, este derecho constituye uno de los

	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA -CUNDINAMARCA	Código: CII-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 4

principales mecanismos para que los usuarios manifiesten sus necesidades, inconformidades, sugerencias o reconocimientos frente a la prestación de los servicios.

- Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de petición, definiendo las modalidades de las solicitudes, los términos para su respuesta, las obligaciones de las entidades públicas y los principios que deben orientar la atención al ciudadano, tales como eficacia, celeridad, economía, imparcialidad y buena fe. Esta norma constituye el principal referente para la gestión, trámite y respuesta de las PQRS-D-F en las instituciones públicas.
- Ley 1438 de 2011. Mediante la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, fortaleciendo la estrategia de Atención Primaria en Salud y estableciendo disposiciones orientadas a garantizar el acceso, la calidad, la oportunidad, la continuidad y la humanización en la prestación de los servicios. Asimismo, reconoce la importancia de la participación social y del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como herramienta para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la satisfacción de los usuarios.
- Ley 87 de 1993. Establece las normas para el ejercicio del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, definiéndolo como un conjunto de políticas, métodos y procedimientos destinados a garantizar que las actividades institucionales se desarrollen conforme a la normatividad vigente, con criterios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia. En el marco de la gestión de las PQRS-D-F, esta ley respalda el seguimiento permanente a los procesos, la identificación de riesgos, la formulación de acciones de mejora y la evaluación del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud. Compila las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, estableciendo los lineamientos para la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRS-D-F, así como las obligaciones relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios, la oportunidad en las respuestas, la calidad del servicio y el mejoramiento continuo de los procesos de atención.

METODOLOGÍA

La auditoría se desarrolló bajo las siguientes fases:

- 1 Recolección de información: Consolidación de datos de los informes de gestión del SIAU de 2025 y 2026.
- 2 Verificación y validación: Cruce de bases de datos para asegurar la integridad de las cifras.
- 3 Análisis comparativo: Contraste de tendencias entre el II Semestre de 2025 y el I Semestre de 2026.

	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA - CUNDINAMARCA	Código: CII-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 5

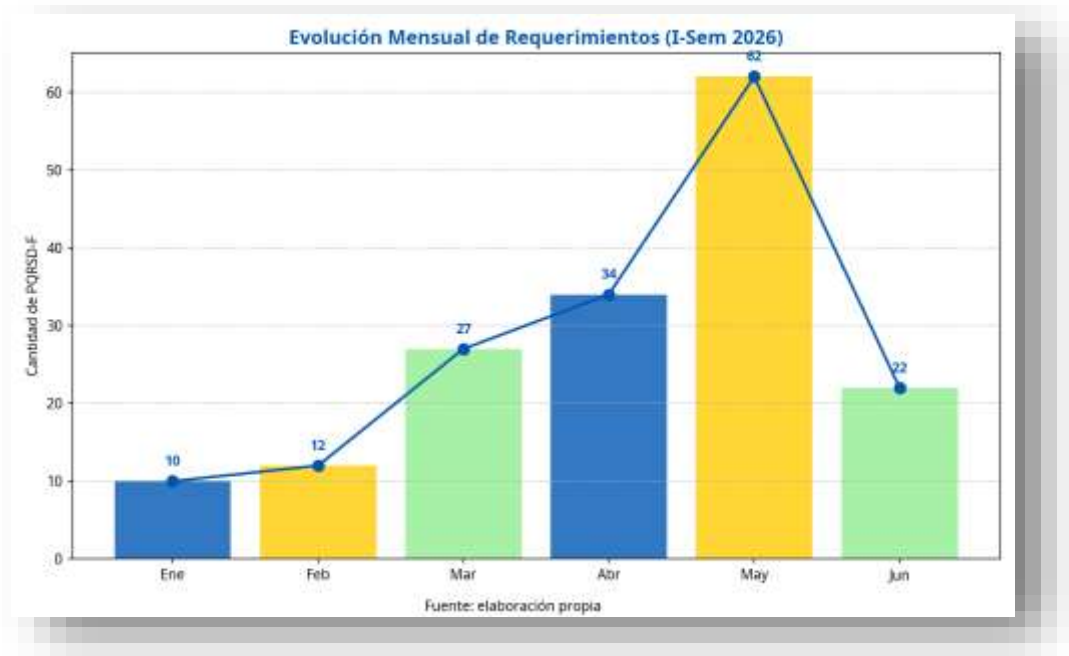
Evaluación del cumplimiento: Verificación de la gestión frente a los estándares de calidad y tiempos de respuesta.

RESULTADOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Distribución Mensual (I Semestre 2026)

MES	PETIC.	QUEJA	RECLAMO	SUGER.	DENUNC.	FELICITAC.	TOTAL
Enero	1	5	0	1	0	3	10
Febrero	1	9	0	0	0	2	12
Marzo	1	18	1	1	1	5	27
Abril	4	19	0	1	0	10	34
Mayo	2	24	4	3	0	29	62
Junio	3	5	0	0	1	13	22
TOTAL	12	80	5	6	2	62	167

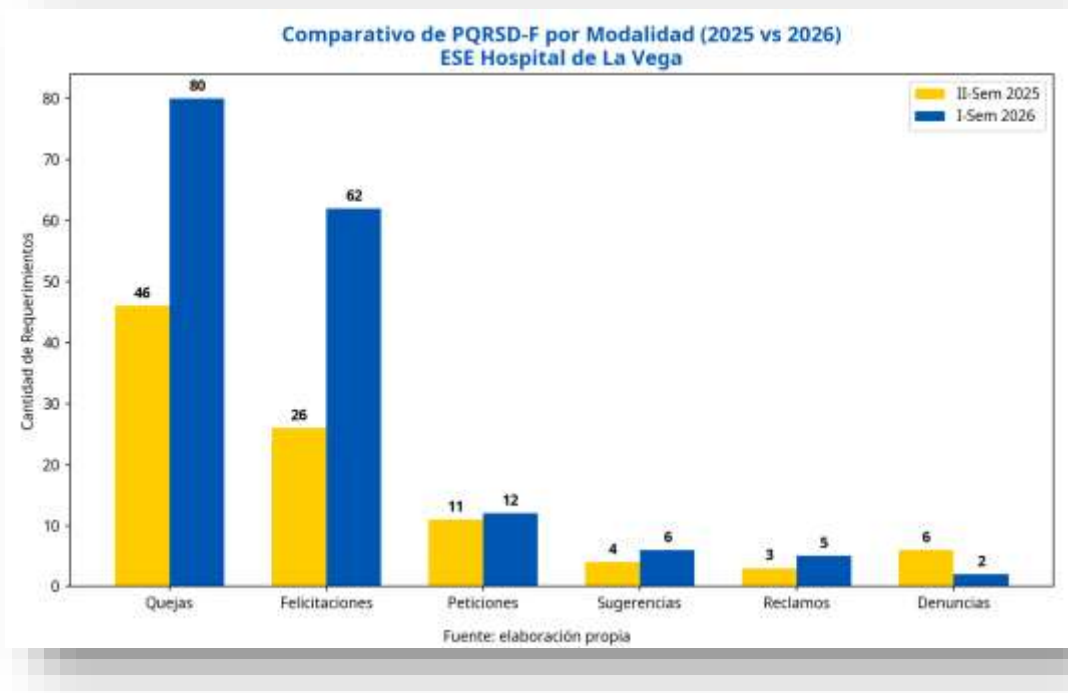
Se observa un crecimiento sostenido hasta el mes de mayo, mes que representa el pico de requerimientos (62 casos), seguido de una reducción significativa en junio (22 casos), lo cual coincide con la implementación de acciones de mejora.



Comparativo por Modalidad (2025 vs 2026)

MODALIDAD	II SEM 2025	I SEM 2026	VARIACIÓN (%)
Quejas	46	80	+73.9%
Felicitaciones	26	62	+138.5%
Peticiones	11	12	+9.1%
Sugerencias	4	6	+50.0%
Reclamos	3	5	+66.7%
Denuncias	6	2	-66.7%
TOTAL	96	167	+74.0%

El aumento del 74% en el volumen total de requerimientos indica una mayor cultura de reporte por parte del usuario, destacándose el incremento en las felicitaciones, que crecieron un 138.5%.

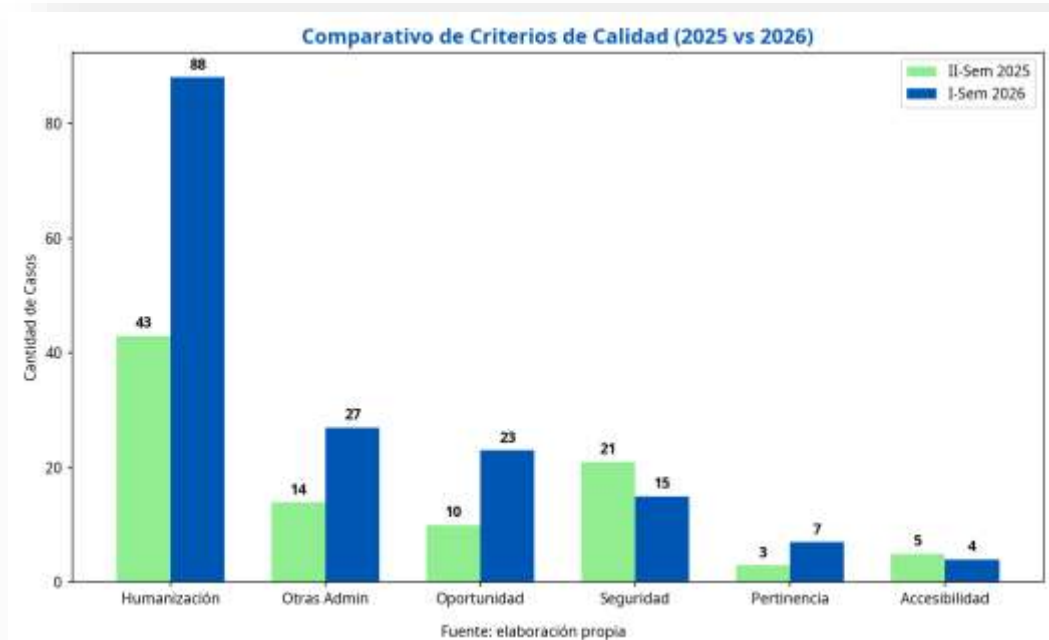


Comparativo por Criterios de Calidad

CRITERIO	II SEM 2025	I SEM 2026	VARIACIÓN (%)
Humanización	43	88	+104.7%
Otras administrativas	14	27	+92.9%
Oportunidad	10	23	+130.0%
Seguridad	21	15	-28.6%
Pertinencia	3	7	+133.3%
Accesibilidad	5	4	-20.0%
TOTAL	96	164	+70.8%

Humanización sigue siendo el criterio más sensible (54.8% de los casos en 2026), impulsado principalmente por el aumento en las felicitaciones al personal de salud (62 casos).

	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA -CUNDINAMARCA	Código: CII-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 8



HALLAZGOS DE AUDITORÍA

- Aumento en la participación ciudadana: Se evidencia un incremento del 74% en el uso del sistema de PQRS-D-F, lo cual, aunque aumenta la carga administrativa, permite una mejor identificación de fallas en el servicio.
- Dualidad en Humanización: Aunque es el criterio con más quejas, también concentra el 100% de las felicitaciones (62 casos), lo que indica una percepción mixta sobre el trato del personal.
- Persistencia en fallas de Oportunidad: Las quejas por demoras en asignación de citas y comunicación (Call Center / Línea ANTONIA) aumentaron un 130%, identificándose como el principal riesgo de insatisfacción.
- Reducción en Seguridad: Se destaca positivamente la disminución del 28.6% en incidentes de seguridad, lo que sugiere una mejora en los protocolos asistenciales.
- Efectividad de acciones de mejora: La caída de requerimientos en junio (de 62 a 22 casos) valida las acciones de optimización en la plataforma de citas y el fortalecimiento de la línea de atención.

RECOMENDACIONES

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

	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA -CUNDINAMARCA	Código: CII-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 9

- Continuar fortaleciendo la estrategia de atención vía WhatsApp ANTONIA, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta, ampliar la cobertura del servicio y facilitar el acceso oportuno a la asignación de citas para los usuarios que, por condiciones geográficas, físicas o personales, no pueden realizar sus trámites de manera presencial.
- Mantener y fortalecer las estrategias de humanización institucional dirigidas al personal administrativo y asistencial, especialmente al área de enfermería, priorizando acciones de sensibilización, capacitación y seguimiento que promuevan una atención centrada en el usuario, el trato digno, el respeto y la comunicación efectiva, considerando que estas áreas concentran el mayor número de manifestaciones relacionadas con la percepción de falta de calidez en la prestación del servicio.
- Implementar un indicador específico para medir la oportunidad en la asignación de citas de medicina general y especialidades, definiendo metas, responsables y mecanismos periódicos de seguimiento que permitan identificar desviaciones, establecer acciones correctivas y evaluar el impacto de las estrategias implementadas para mejorar la oportunidad en la atención.
- Fortalecer y promover el uso de los canales digitales institucionales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRS-D-F), con el fin de diversificar los mecanismos de acceso para los usuarios, facilitar el seguimiento de los requerimientos y mejorar la oportunidad en la respuesta, contribuyendo al fortalecimiento de la participación ciudadana y la satisfacción del usuario.

	E.S.E. HOSPITAL DE LA VEGA LA VEGA - CUNDINAMARCA	Código: CII-PS-01
		Versión: 1
	INFORME DE GESTIÓN PQRS-D-F PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 05/04/2024
		Página: 10

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al proceso de Atención al Usuario (SIAU) durante el primer semestre de 2026, se concluye que la E.S.E. Hospital de La Vega mantiene una gestión adecuada en la atención y trámite de las PQRS-D-F, evidenciando compromiso institucional con la escucha y respuesta a las necesidades de los usuarios. El incremento en las felicitaciones refleja una percepción favorable frente a la prestación de los servicios; sin embargo, el aumento de las quejas relacionadas con la oportunidad en la asignación de citas y la humanización de la atención evidencia aspectos que requieren fortalecimiento para mejorar la experiencia del usuario.

Desde el área de Control Interno se considera que la gestión del proceso es satisfactoria, toda vez que se observaron mecanismos de seguimiento y atención a las manifestaciones de los usuarios. No obstante, es necesario continuar implementando acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención, la medición de la oportunidad en la prestación de los servicios y la consolidación de estrategias de humanización, con el fin de promover el mejoramiento continuo y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales y de los estándares de calidad en la atención en salud.



PAULA ALEJANDRA RODRIGUEZ AYALA
ESE HOSPITAL DE LA VEGA
Control Interno.

