

E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA

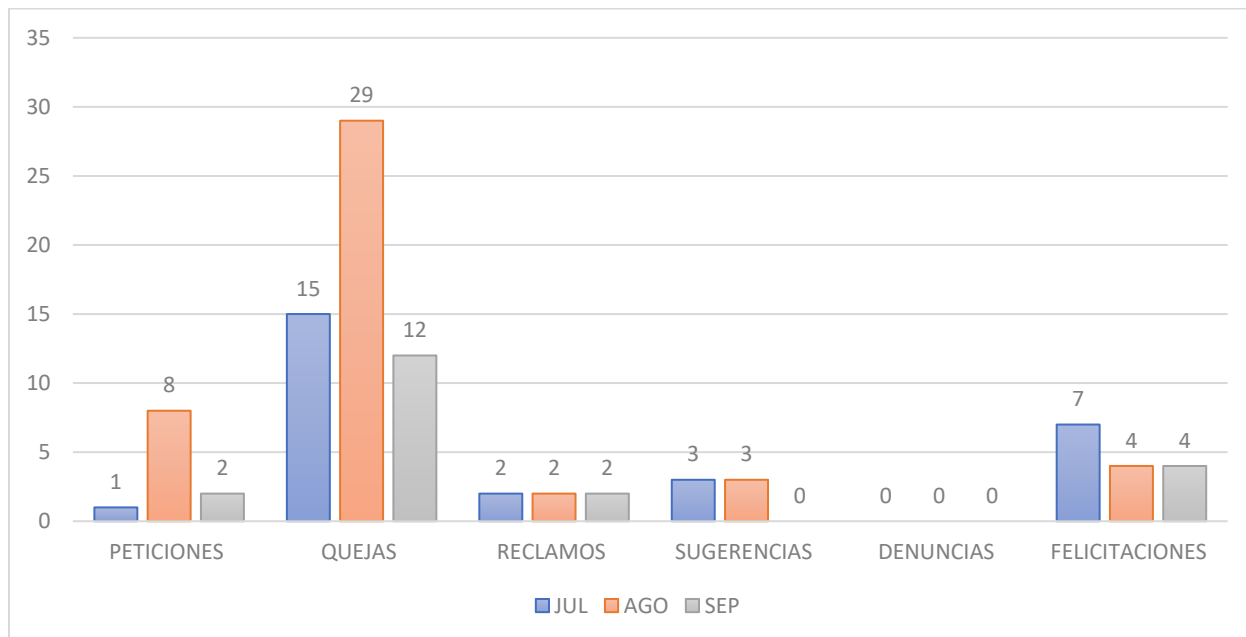
INFORME DE GESTIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

III TRIMESTRE DE 2026

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRS), 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 PQRS, tiempos de respuesta y mecanismos de respuesta al usuario.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRS 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.

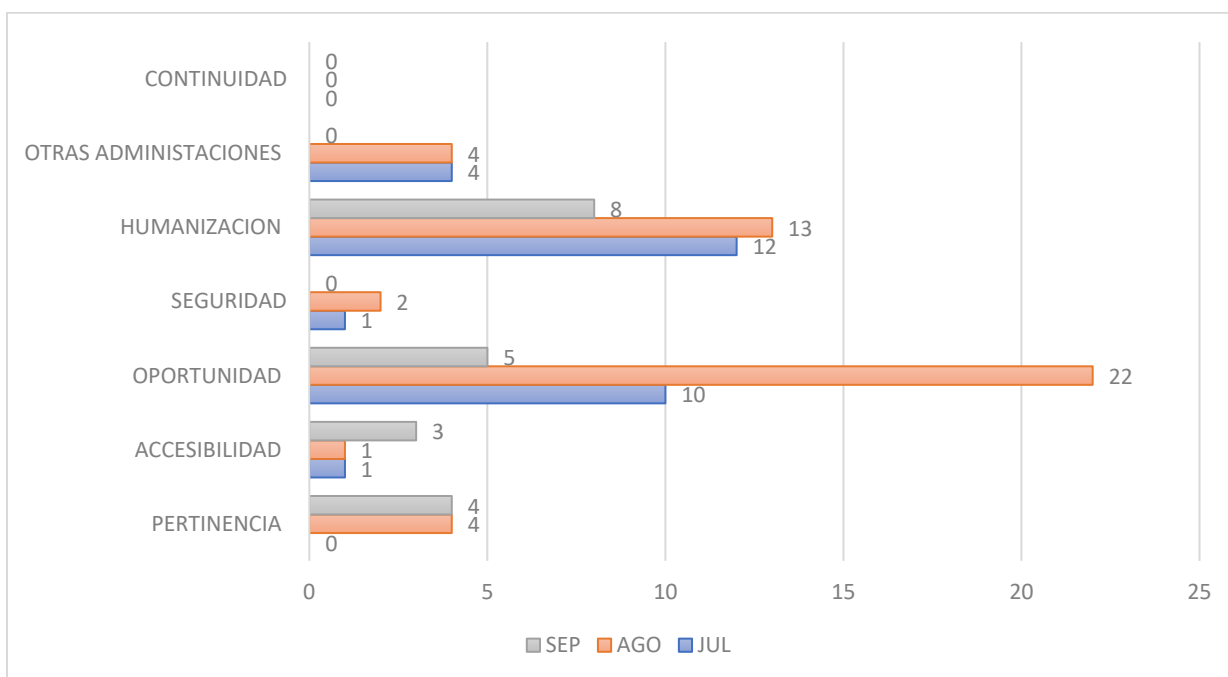
1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias radicadas



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

Durante el tercer trimestre del año 2026, a través de los canales dispuestos por la ESE Hospital de la Vega se radicó un total de 94 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera: 56 quejas, 15 felicitaciones, 6 sugerencias, 11 peticiones, 6 reclamos y 0 denuncia; el mes que reportó a través de la oficina de atención al usuario cliente y familia la mayor radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones fue el mes de agosto.

2. PQRSFyD radicadas durante el trimestre 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 III trimestre se evidenció impacto en el criterio de oportunidad con un total de 37 relacionadas entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; seguido del criterio de humanización 33 radicaciones entre felicitaciones, quejas y reclamos; criterio de seguridad 3 relacionadas con quejas; 8 radiaciones asociadas al contexto de otras administraciones; 5 radicaciones asociadas al criterio de accesibilidad; 8 radicaciones asociadas al criterio de pertinencia y finalmente 0 asociada al criterio de continuidad.

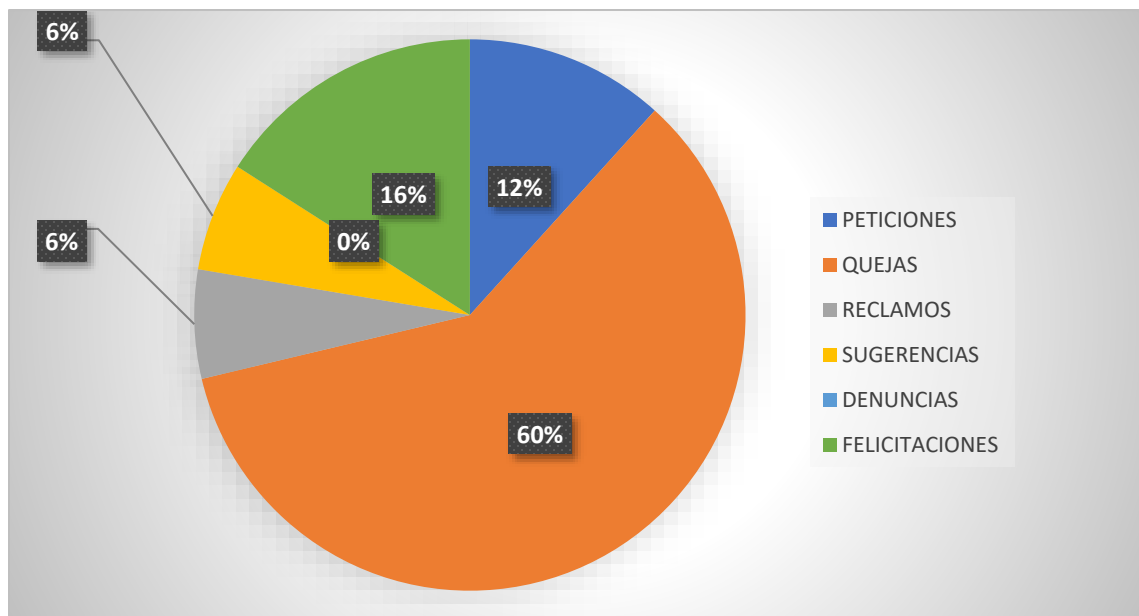
3. Clasificación de acuerdo con ejes temáticos:

CRITERIO	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
ACCESIBILIDAD	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc.	0	0	0	0
	falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la eps.	0	0	3	3
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	1	0	0	1
	Dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución.	0	1	0	1
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	0	0	0	0
HUMANIZACIÓN	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	0	0	0	0
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	0	1	0	1
	Falta de calidez y trato amable.	3	6	4	13
	Felicitación al personal de salud por la prestación de los servicios de salud	7	4	4	15
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.	2	2	0	4
OPORTUNIDAD	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	2	5	3	10
	Falta recurso humano (médicos, facturadores, enfermeras)	0	0	1	1
	Cirugía cancelada por factores atribuibles a la organización.	3	0	0	3
	Demora en el proceso de facturación (lab clinico, rx, consulta externa, hospitalización, urgencias)	0	1	0	1
	Dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución.	1	0	0	1
	No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.	0	6	0	6
	Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx, gastro cardio, neuromo, orl, etc.	0	2	0	2

	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	0	4	1	5
	Demora en la atención de los servicios de radiología, lab clínico, banco de sangre.	1	4	0	5
	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc.	3	0	0	3
OTRAS ADMINISTRATIVAS	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	1	0	0	1
	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, rx, consulta externa, hospitalización, urgencias)	3	0	0	3
	Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx, gastro cardio, neumo, orl, etc.	0	1	0	1
	Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para tramite de autorizaciones ante la eps.	0	3	0	3
	aclaración de servicios prestados presuntamente mal facturados y/o cobrados.	0	0	0	0
PERTINENCIA	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	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.	0	2	1	3
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	0	1	1	2
	Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.	0	0	1	1
	Aclaración de servicios prestados presuntamente mal facturados y/o cobrados.	0	0	1	1
SEGURIDAD	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	0	0	0	0
	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	1	2	0	3
	Perdida de elementos personales del usuario.	0	0	0	0

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

4. CONCLUSIONES:



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

- Durante el III trimestre del año en curso es posible determinar que las quejas representan el 60% de las radicaciones realizadas en la ESE Hospital de la Vega a través de los canales dispuestos.
- Las felicitaciones representan el 16% de las radicaciones durante el III trimestre, favoreciendo a los colaboradores de la ese Hospital de La Vega y Puesto de Salud Nocaima.
- El criterio de calidad que presentó mayor aumento durante la vigencia fue **OPORTUNIDAD**, asociado principalmente a las demoras en la asignación de citas médicas y procedimientos, la falta de atención de citas programadas y los retrasos en la atención de consultas y servicios de apoyo diagnóstico. Estas situaciones evidencian la necesidad de fortalecer los procesos de agendamiento, disponibilidad de personal y organización de los servicios, con el fin de garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad para los usuarios.
- Durante el mes de julio los/las usuarios de la ESE reconocieron y felicitaron la labor de los colaboradores de la ESE a través de los canales de radicación.