



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Elaborado por
Richar Anderson Castro Atis
Líder Sistema Integrado de Atención al Usuario
SIAU

Dr. Eduardo Efraín Narváez Cujar
Gerente Hospital Civil de IpiALES

Segundo Trimestre
Año 2026





INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2026

A continuación, se presenta el informe de percepción de los usuarios correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2026. La información contenida en este documento se fundamenta en los datos recopilados a través de las aperturas periódicas de buzones y de los diferentes mecanismos institucionales habilitados para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Las manifestaciones recibidas fueron analizadas y clasificadas de acuerdo con su naturaleza y contenido, identificando su correspondencia con cada una de las categorías establecidas para la gestión de PQRSF. Este análisis permite evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución e identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad de la atención y la experiencia de los usuarios.

METODOLOGIA APLICADA

De acuerdo con el subproceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Oficina de Atención al Usuario, se presenta el informe estadístico correspondiente al segundo trimestre del año 2026, elaborado conforme al procedimiento establecido para la gestión de PQRS.

Diariamente se tramitan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales institucionales, tales como el buzón de PQRSF, la Oficina de Atención al Usuario (SIAU), la página web y el correo electrónico.

- Se realizó la apertura de buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de manera quincenal durante el segundo trimestre, en las siguientes fechas: 15 y 29 de abril; 13 y 27 de mayo; y 10 y 26 de junio de 2026, en cumplimiento del procedimiento institucional establecido.
- Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Se realiza el trámite de las PQRSF de acuerdo con el procedimiento establecido en el subproceso institucional.
- La información recopilada se consolida para la elaboración de los informes mensuales y trimestrales



RESULTADOS

Durante el segundo trimestre se registraron un total de 68 quejas y reclamos, las cuales se distribuyen de la siguiente manera.

PROCESO	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	%
URGENCIAS	4	12	16	24
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS (ESPECIALISTAS)	3	7	10	15
UCI	3	2	5	7
PEDIATRIA	2	2	4	6
LABORATORIO	1	3	4	6
SIAU	0	3	3	4
HOSPITALIZACION GENERAL	2	1	3	4
GASTROENTEROLOGIA	0	3	3	4
IMAGENOLOGIA	0	2	2	3
CONSULTA EXTERNA	0	2	2	3
GINECOLOGIA	1	1	2	3
GESTION CLINICA	0	2	2	3
URGENCIAS OBSTETRICAS	1	1	2	3
REHABILITACION	0	2	2	3
FACTURACION	0	2	2	3
VIGILANCIA	1	1	2	3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA (ASEO)	1	0	1	1
AUDITORIA DE CUENTAS	0	1	1	1
CIRUGIA -QUIROFANO	0	1	1	1
CARDIOLOGIA	0	1	1	1
TOTAL	19	49	68	100

Tabla 1. Número y porcentaje de quejas y reclamos por proceso segundo trimestre del año 2026.

Del total de 68 Quejas y reclamos registrados, Se evidencia que el mayor número de inconformidades se concentra en el servicio de Urgencias, con 16 casos (24%), lo que lo posiciona como el proceso con mayor incidencia. Este comportamiento puede estar relacionado con factores como la alta demanda del servicio, tiempos prolongados de espera y percepciones de los usuarios respecto a la calidad de la atención, aspectos que requieren seguimiento y la implementación de acciones de mejora.

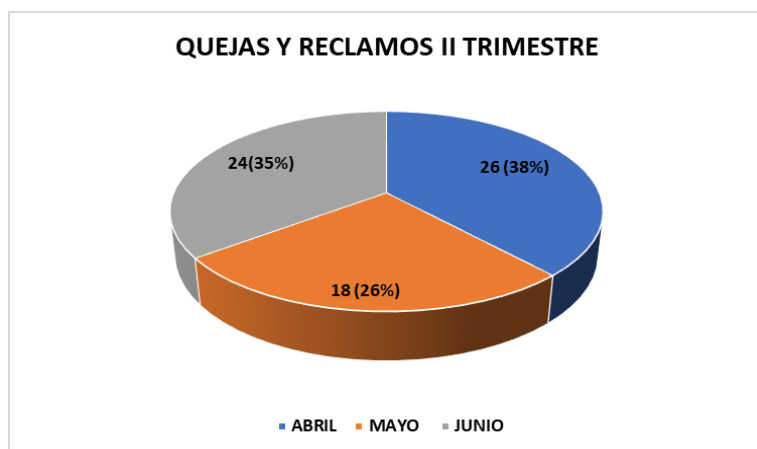
En segundo lugar, se encuentran el servicio de subgerencia de prestación de servicios (especialistas) con 10 casos (15%), lo que evidencia una recurrencia importante de situaciones relacionadas con la atención con las especialidades. Estas situaciones se encuentran principalmente asociadas a fallas en la oportunidad en la atención y deficiencias en la comunicación con el usuario.





Los servicios de UCI, con un total de 5 casos (7%), Pediatría y laboratorio cada uno con 4 casos (6%), evidenciando oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la atención intrahospitalaria y condiciones de seguridad o trato al usuario que igualmente requieren seguimiento para prevenir su recurrencia.

Es importante resaltar que predominan los reclamos (49 casos) sobre las quejas (19 casos), lo cual sugiere que los usuarios están manifestando inconformidades más estructuradas frente a la prestación del servicio, lo que requiere acciones correctivas.



MES	N° Quejas y Reclamos	%
ABRIL	26	38
MAYO	18	26
JUNIO	24	35
TOTAL	68	100

Gráfico No. 1 Distribución de quejas y reclamos por mes segundo trimestre 2026

En relación con el tiempo promedio de respuesta de las quejas se tiene el siguiente resultado:



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA		
QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	63	93%
INOPORTUNAS	5	7%
TOTAL	68	100

Gráfico No.2. Oportunidad de la respuesta de Quejas y reclamos segundo trimestre de 2026.

En referencia a la respuesta de las quejas y reclamos de las 68 presentadas en el segundo trimestre año 2026, se brindó respuesta institucional desde la oficina de Atención al Usuario a las 68 manifestaciones presentadas una vez agotado el respectivo trámite de respuesta.



En cuanto a la oportunidad de dicha respuesta el porcentaje de cumplimiento es del 93% y de respuesta inoportuna es del 7%, como se puede observar en el gráfico No.2. Cabe mencionar que este porcentaje de oportunidad se da con base en el indicador institucional para el cual la meta máxima es de 12 días.

Al analizar el tiempo de respuesta de las 68 quejas y reclamos gestionados durante el segundo trimestre de 2026, se evidencia que el **promedio general de respuesta fue de 7 días**, cumpliendo con la meta institucional establecida de máximo 12 días.

La **Tabla No. 2** presenta el promedio de días de respuesta por cada proceso, evidenciando que La Subgerencia Administrativa (Aseo) registró el mayor promedio de tiempo de respuesta (12 días), seguida de Gastroenterología e Imagenología, con 9 días., mientras que SIAU y Facturación presentaron los menores tiempos promedio de respuesta.

PROCESO	QUEJAS Y RECLAMOS	DIAS PROMEDIO
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA (ASEO)	1	12
GASTROENTEROLOGIA	3	9
IMAGENOLOGIA	2	9
GESTION CLINICA	2	9
CARDIOLOGIA	1	8
URGENCIAS	16	7.8
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS (ESPECIALISTAS)	10	7.3
UCI	5	7
LABORATORIO	4	7
VIGILANCIA	2	7
CIRUGIA-QUIROFANO	1	6
GINECOLOGIA	2	6
AUDITORIA DE CUENTAS	1	5
HOSPITALIZACION GENERAL	3	5
CONSULTA EXTERNA	2	4
PEDIATRIA	4	4
URGENCIAS OBSTETRICAS	2	4
REHABILITACION	2	3
SIAU	3	3
FACTURACION	2	2

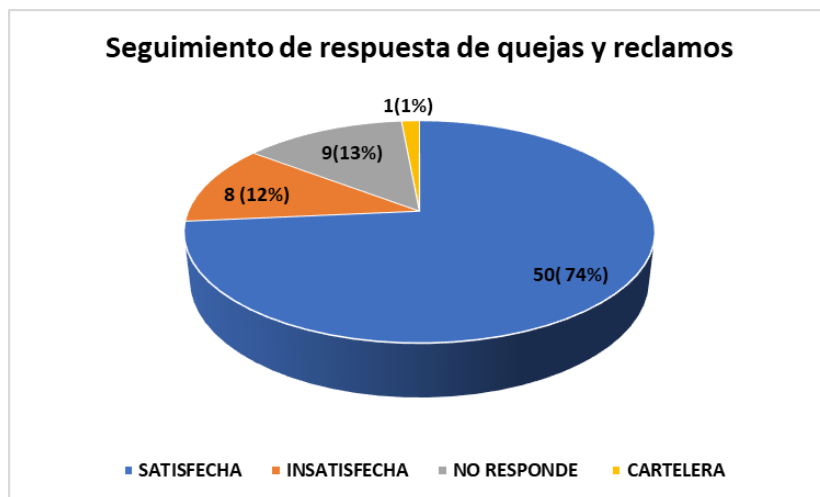
Tabla 2. Número de quejas y reclamos días promedio del segundo Trimestre del año 2026.





Teniendo en cuenta que durante el segundo trimestre se obtuvo el 93% de oportunidad en las respuestas emitidas, se evidencia una tendencia positiva en el cumplimiento del indicador institucional establecido (máximo 12 días). No obstante, se continuará realizando seguimiento permanente al proceso de gestión de PQRS, con el fin de mantener los estándares de oportunidad y fortalecer la eficiencia en los tiempos de respuesta.

A cada una de las respuestas generadas y enviadas al usuario se les realizó seguimiento mediante llamada telefónica, con el fin de verificar su recepción y el nivel de satisfacción frente a la misma, obteniendo los siguientes resultados:



SEGUIMIENTO QUEJA	NUMERO	PORCENTAJE
SATISFECHA	50	74%
INSATISFECHA	8	12%
NO RESPONDE	9	13%
CARTELERA	1	1%
TOTAL	68	100.0

Grafico No.3. Seguimiento a quejas y reclamos segundo trimestre 2026

De acuerdo con el Gráfico No. 3, durante el segundo trimestre de 2026 el 74% de los usuarios manifestó satisfacción con la respuesta brindada a las quejas y reclamos presentados. Por su parte, el 12% expresó insatisfacción frente a la atención recibida.

Asimismo, se evidenció que el 13% de los usuarios no fue posible contactar para conocer su percepción, debido a que no respondió a las llamadas telefónicas realizadas, mientras que el 1% restante recibió la respuesta a través de cartelera institucional, por lo que no fue posible obtener su valoración sobre el proceso.

En concordancia con los resultados anteriores, la mayoría de los usuarios manifiestan satisfacción con la respuesta recibida, sin embargo el porcentaje de insatisfacción permite reconocer los aspectos que requieren mayor fortalecimiento institucional, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la calidad y oportunidad en las respuestas brindadas. En este sentido, la institución debe asumir estos resultados como una oportunidad de mejora, orientando acciones hacia la optimización de los procesos de atención al usuario, la comunicación efectiva y la resolución oportuna de las inconformidades, con el fin de garantizar una atención integral, humanizada y de alta calidad.



Por otra parte, el análisis de las 68 quejas y reclamos registrados durante el segundo trimestre de 2026 permitió identificar que las inconformidades presentadas por los usuarios se relacionan principalmente con la presunta vulneración de sus derechos durante la prestación de los servicios de salud. La distribución de estas manifestaciones, de acuerdo con el derecho afectado, se presenta en el Gráfico No. 4.

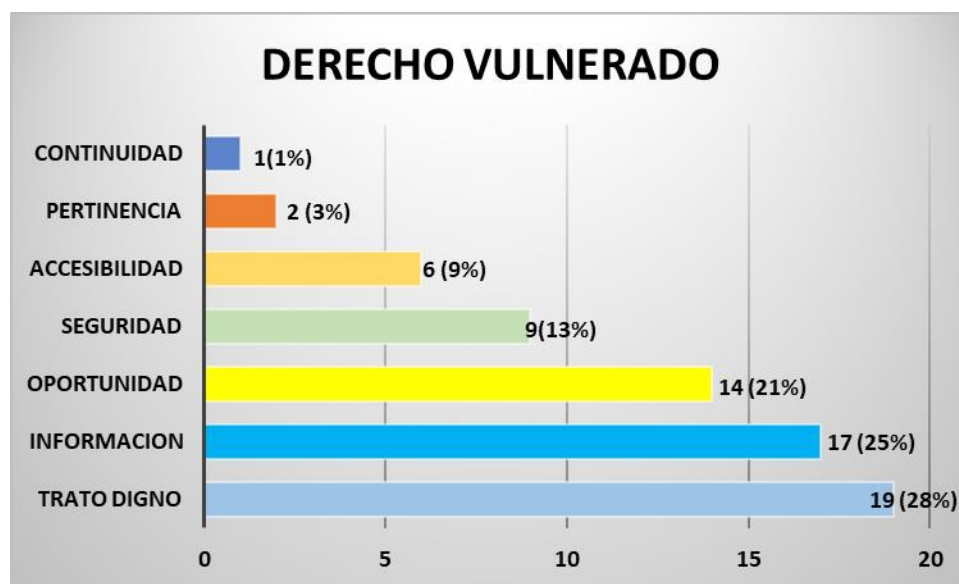


Gráfico No.4. Derechos vulnerados segundo trimestre 2026

El derecho más afectado corresponde al Trato Inadecuado (**trato digno**), con **19 casos (28%)**, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de humanización, la comunicación asertiva y la atención centrada en el usuario, garantizando relaciones respetuosas, empáticas y acordes con las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias.

El segundo lugar, se encuentra el derecho a la **información**, con **17 casos (25%)**, lo que refleja posibles deficiencias en la entrega de información clara, oportuna, suficiente y comprensible durante la prestación de los servicios de salud. El fortalecimiento de este derecho contribuye a promover una atención más segura, participativa y centrada en las necesidades del usuario.

Por su parte, el derecho a la **oportunidad** registra **14 casos (21%)**, evidenciando la necesidad de fortalecer la gestión de los tiempos de respuesta y el acceso oportuno a los servicios. El derecho a la **seguridad** presenta **9 casos (13%)**, lo que hace necesario continuar implementando acciones que garanticen una atención segura y reduzcan el riesgo de incidentes durante la prestación del servicio.

Asimismo, el derecho a la **accesibilidad** registra **6 casos (9%)**, lo que indica la importancia de mejorar las condiciones de acceso de los usuarios a los servicios institucionales. Finalmente, los derechos de **pertinencia**, con **2 casos (3%)**, y **continuidad**, con **1 caso (1%)**, aunque presentan una menor frecuencia, requieren seguimiento y acciones de mejora, dado su impacto en la calidad, integralidad y continuidad de la atención en salud.

En la tabla N°3 se identifican los servicios con mayor número de quejas y reclamos, así como el derecho con mayor afectación en cada uno de ellos, permitiendo establecer las causas de la vulneración reportada. Esta información facilita la priorización de intervenciones correctivas y la formulación de estrategias orientadas a optimizar la calidad del servicio y la garantía de los derechos del usuario.

PROCESO	INFORMACION	OPORTUNIDAD	TRATO DIGNO	PERTINENCIA	SEGURIDAD	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	TOTAL	%
URGENCIAS	4	5	4	1	1	1	0	16	24%
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS	3	0	3	1	2	1	0	10	15%
UCI	1	0	3	0	1	0	0	5	7%
LABORATORIO	1	0	1	0	1	1	0	4	6%
PEDIATRIA	0	1	2	0	1	0	0	4	6%
GASTROENTEROLOGIA	1	2	0	0	0	0	0	3	4%
SIAU	3	0	0	0	0	0	0	3	4%
HOSPITALIZACION GENERAL	0	0	2	0	1	0	0	3	4%
URGENCIAS OBSTETRICAS	1	0	1	0	0	0	0	2	3%
GESTION CLINICA	2	0	0	0	0	0	0	2	3%
GINECOLOGIA	1	0	1	0	0	0	0	2	3%
VIGILANCIA	0	1	1	0	0	0	0	2	3%
IMAGENOLOGIA	0	1	0	0	0	0	1	2	3%
REHABILITACION	0	1	0	0	1	0	0	2	3%
FACTURACION	0	0	0	0	1	1	0	2	3%
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0	1	0	2	3%
CIRUGIA	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
GESTION AMBIENTAL/ASEO	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
CARDIOLOGIA	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
AUDITORIA DE CUENTAS	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
TOTAL	17	14	19	2	9	6	1	68	100%

Tabla No. 3 Derecho Vulnerado por servicio segundo trimestre

Con base en los resultados obtenidos, se recomienda fortalecer las acciones de mejoramiento en los servicios de urgencias, consulta con especialistas y la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), al concentrar el mayor número de inconformidades registradas durante el período evaluado. Para ello, es pertinente implementar estrategias orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y sus familias, y promover acciones de humanización que contribuyan a una mejor experiencia durante la prestación de los servicios.

Por otra parte, las felicitaciones dirigidas a los funcionarios y a los diferentes servicios son remitidas al proceso de Humanización, tanto en medio físico como por correo electrónico. De igual manera, estas son comunicadas a los líderes de cada servicio con el propósito de reconocer las buenas prácticas, fortalecer la motivación del talento humano y promover la cultura de calidad y humanización institucional.

Durante la apertura de los buzones de PQRSF correspondiente al segundo trimestre de 2026, se identificaron 1.765 formatos, clasificados en 44 quejas, 1 reclamo, 17 peticiones, 79 sugerencias y 1.624 felicitaciones, resultados que reflejan la participación activa de los usuarios en los diferentes mecanismos institucionales de comunicación y retroalimentación.

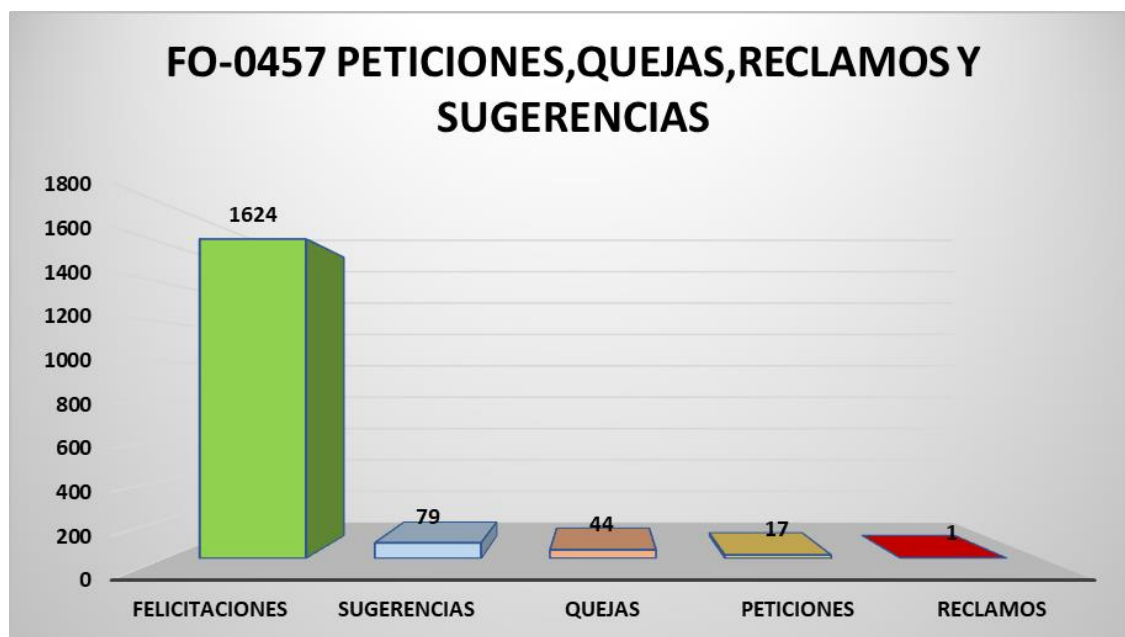


Gráfico No.5. Fo-0457 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones segundo trimestre 2026



Adicionalmente, durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron manifestaciones de los usuarios a través de los diferentes canales institucionales de atención. En la página web institucional se radicaron **7 quejas y reclamos**; mediante el correo electrónico se recibió **1 registro**; y en la oficina del Sistema Integrado de Atención al Usuario (SIAU) se radicaron **17 quejas y reclamos**, lo que evidencia el uso de los diferentes mecanismos dispuestos por la institución para facilitar la comunicación con los usuarios.

Es importante precisar que el análisis estadístico se realizó sobre un total de 68 quejas y reclamos únicos gestionados durante el período evaluado. Si bien en los diferentes canales de recepción se registraron 69 radicados, durante el proceso de consolidación de la información se identificó un caso duplicado, correspondiente a una queja inicialmente depositada en un buzón de PQRSF y posteriormente radicada por el mismo usuario en la oficina SIAU. En aplicación de los criterios de calidad y depuración de la información, este caso fue contabilizado una sola vez, evitando la duplicidad de registros garantizando la confiabilidad y consistencia de los resultados presentados

CONCLUSIONES

A partir del análisis de los resultados del segundo trimestre del año 2026, se evidencia que:

1. Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 68 quejas y reclamos, identificándose una mayor concentración de inconformidades en los servicios de Urgencias y Subgerencia de Prestación de Servicios (Especialistas), lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de mejoramiento en estos procesos.
2. La institución alcanzó un 93 % de oportunidad en la respuesta a las quejas y reclamos, con un promedio general de respuesta de 7 días, cumpliendo la meta institucional establecida de máximo 12 días, lo que refleja un adecuado desempeño en la gestión y seguimiento de las PQRS.
3. El seguimiento realizado a los usuarios evidencia un 74 % de satisfacción con las respuestas emitidas; sin embargo, el 12 % de insatisfacción representa una oportunidad para fortalecer la calidad de las respuestas, la comunicación con el usuario y la efectividad de las acciones de mejora implementadas.
4. El trato digno fue el derecho con mayor número de vulneraciones reportadas (28 %), seguido del derecho a la información (25 %) y a la oportunidad (21 %), lo que hace necesario continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de humanización, comunicación asertiva y atención centrada en el usuario.
5. El análisis de las causas evidencia que las principales inconformidades están relacionadas con aspectos de trato al usuario, información brindada durante la atención, tiempos de espera y oportunidad en la prestación de los servicios,





situaciones que requieren la implementación de acciones preventivas y correctivas por parte de los líderes de proceso.

6. Las felicitaciones recibidas durante el segundo trimestre evidencian el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de la atención brindada y constituyen un insumo para fortalecer las buenas prácticas, la humanización y la cultura del mejoramiento continuo.

Proyecto: Alicia Yecenia Rojas Erika
Revisó: Richar Anderson Castro Atis

