



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E

PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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

Dr. Eduardo Efraín Narváez Cujar
Gerente Hospital Civil de IpiALES

Primer Trimestre
Año 2026





INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER TRIMESTRE 2026

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios del primer trimestre del año 2026. Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en las aperturas de buzones y demás mecanismos de recepción de PQRSF, dando clasificación de cada una de estas atendiendo a su componente en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

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 primer 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 trimestre, en las siguientes fechas: 14 y 28 de enero; 11 y 25 de febrero; y 11 y 26 de marzo de 2026, en cumplimiento del procedimiento institucional establecido.
- Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzónes, en Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Se realiza trámite de PQRSF según el protocolo interno.
- Se consolida la información para realizar el informe mensual y trimestral



RESULTADOS

Durante el primer trimestre se registraron un total de 57 Quejas y Reclamos, las cuales se distribuyen de la siguiente manera.

PROCESO	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	%
URGENCIAS	1	11	12	21
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS (ESPECIALISTAS)	3	7	10	18
URGENCIAS OBSTETRICAS	2	3	5	9
IMAGENOLOGIA	0	3	3	5
HOSPITALIZACION GENERAL	0	3	3	5
VIGILANCIA	1	2	3	5
REHABILITACION	1	1	2	4
CONSULTA EXTERNA	0	2	2	4
UCIN	0	2	2	4
GASTROENTEROLOGIA	1	1	2	4
FACTURACION	0	2	2	4
MEDICINA INTERNA	0	1	1	2
GINECOLOGIA	1	0	1	2
UCI	0	1	1	2
AUDITORIA DE CUENTAS	1	0	1	2
SIAU	0	1	1	2
CARDIOLOGIA	0	1	1	2
COORDINADOR INTERNADO ROTATORIO	1	0	1	2
PEDIATRIA	0	1	1	2
LABORATORIO	0	1	1	2
URGENCIAS PEDIATRICAS	0	1	1	2
DOCENCIA Y SERVICIO	0	1	1	2
TOTAL	12	45	57	100

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

Del total de 57 Quejas y reclamos registradas, Se evidencia que el mayor número de inconformidades se concentra en el servicio de Urgencias, con 12 casos (21%), lo que lo posiciona como el proceso con mayor incidencia. Lo anterior puede estar asociado a factores como tiempos prolongados de espera, alta demanda del servicio y percepción en la calidad de la atención.

En segundo lugar, se encuentran el servicio de subgerencia de prestación de servicios (especialistas) con 10 casos (18%), 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 Urgencias Obstetricas, con un total de 5 casos (9%), Imagenología, Hospitalización general, y vigilancia cada uno con 3 casos (5%), 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 (45 casos) sobre las quejas (12 casos), lo cual sugiere que los usuarios están manifestando inconformidades más estructuradas frente a la prestación del servicio, lo que requiere acciones correctivas.

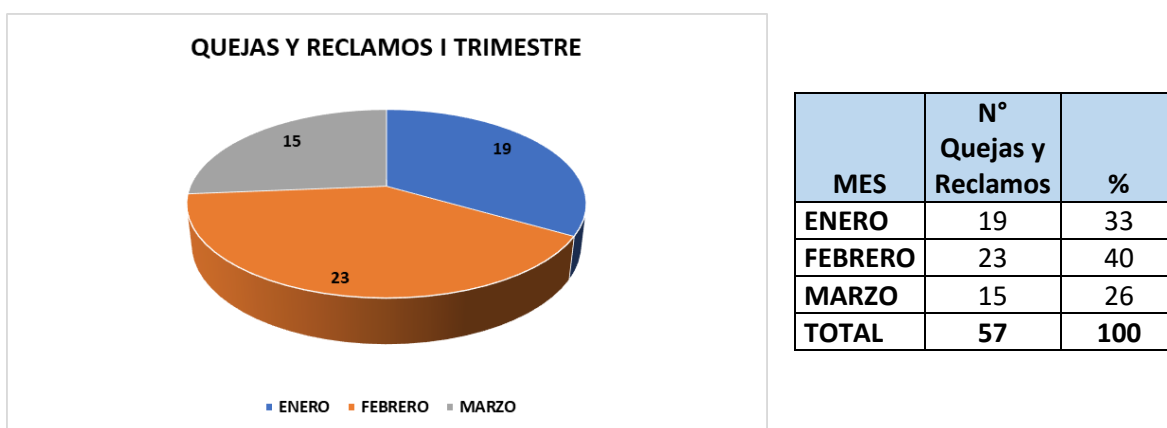


Grafico No. 1 Distribución de quejas y reclamos por mes primer trimestre 2026



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	56	98%
INOPORTUNAS	1	2%
TOTAL	57	100%

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

En referencia a la respuesta de las quejas y reclamos de las 57 presentadas en el primer trimestre año 2026, se brindó respuesta institucional desde la oficina de Atención al Usuario a las 57 una vez agotado el respectivo trámite de respuesta.

En cuanto a la oportunidad de dicha respuesta el porcentaje de cumplimiento es del 98% y de respuesta inoportuna es del 2%, como se puede observar en el gráfico No.1. Cabe mencionar que este porcentaje de oportunidad se da con base en el indicador institucional para el cual la meta máxima es de 14 días.

Al observar el tiempo de respuesta de las 57 quejas y reclamos presentadas se puede observar que el promedio de respuesta está en 7 días de respuesta de todas las quejas, de las cuales el servicio que tuvo mayor tiempo de respuesta en promedio fue subgerencia de prestación de servicios (Especialistas) con 13 días promedio y los servicios con un mejor tiempo en respuesta en promedio fueron Pediatría, Hospitalización general, y consulta externa).

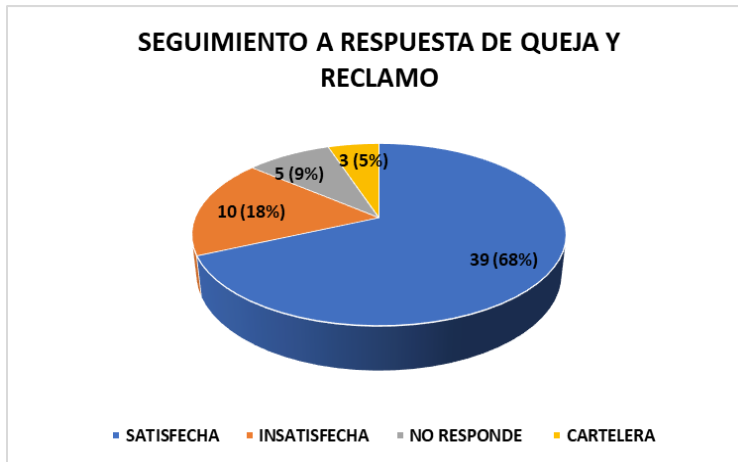


PROCESO	TOTAL	DIAS PROMEDIO
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS (ESPECIALISTAS)	10	13
IMAGENOLOGIA	3	9
REHABILITACION	2	9
GASTROENTEROLOGIA	2	8
GINECOLOGIA	1	7
AUDITORIA DE CUENTAS	1	7
CARDIOLOGIA	1	7
MEDICINA INTERNA	1	6
UCI	1	6
SIAU	1	6
COORDINADOR INTERNADO ROTATORIO	1	6
URGENCIAS PEDIATRICAS	1	6
DOCENCIA Y SERVICIO	1	6
URGENCIAS	12	5
VIGILANCIA	3	5
FACTURACION	2	5
URGENCIAS OBSTETRICAS	5	4
UCIN	2	4
LABORATORIO	1	4
CONSULTA EXTERNA	2	2
PEDIATRIA	1	2
HOSPITALIZACION GENERAL	3	1.6

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

Teniendo en cuenta que durante el primer trimestre se obtuvo un cumplimiento del 98% de oportunidad en las respuestas emitidas, se evidencia cumplimiento del indicador institucional establecido (máximo 14 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:



Grafica No.3. Seguimiento a quejas y reclamos primer trimestre 2026.

SEGUIMIENTO QUEJA	NUMERO	PORCENTAJE
SATISFECHA	39	68%
INSATISFECHA	10	18%
NO RESPONDE	5	9%
CARTELERA	3	5%
TOTAL	57	100.0

Conforme se evidencia en el Gráfico No. 2, para el primer trimestre de 2026, el porcentaje de satisfacción frente a la respuesta de las Quejas y Reclamos es del 68%, mientras que la insatisfacción corresponde al 18%. Adicionalmente, se identifica un 9% de usuarios que no respondieron al llamado telefónico y un 5% que recibió respuesta mediante cartelera.

Si bien más de la mitad de los usuarios manifiestan satisfacción, el porcentaje de insatisfacción continúa siendo significativo, 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.

Al revisar las 12 quejas y 45 reclamos registrados durante el primer trimestre de 2026, se evidencia que estos se encuentran asociados a la vulneración de derechos, como se observa en el Gráfico No. 4.

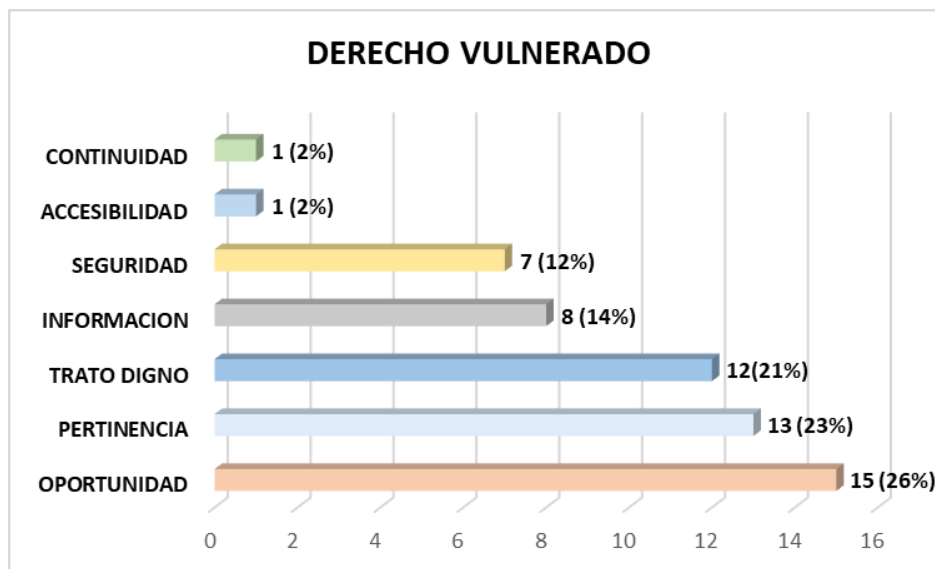


Gráfico No.4. Derechos vulnerados primer trimestre 2026

El derecho más afectado corresponde a la oportunidad, con 15 casos (26%), lo que sugiere posibles falencias en los tiempos de atención de los servicios, en relación con las necesidades reales de los usuarios. En segundo lugar, se encuentra el derecho a la pertinencia, con 13 casos (23%), lo que evidencia posibles fallas en la prestación del servicio durante la atención al usuario.

Por su parte, los derechos trato digno registran 12 casos (21%) y derecho a la informacion registran 8 casos (14%), lo que indica la necesidad de fortalecer los procesos de información al usuario y la humanización en la atención. Finalmente, los derechos de Seguridad presenta 7 casos (12%), accesibilidad y ocntinuidad cada uno con 1 caso (2%) lo cual, aunque en menor proporción, requieren especial atención debido a su impacto directo en la integridad y calidad de la atención al paciente.

Dentro del total de quejas y reclamos analizados, el derecho más vulnerado corresponde a Oportunidad, concentrando el mayor número de casos.

SERVICIO	PERSONAL	DERECHO VULNERADO (Oportunidad)
Urgencias	Enfermeria Leydi Arteaga	Demora prolongada en la atención (más de una hora para signos vitales y más de dos horas para valoración médica), con falta de información al usuario, afectando la atención oportuna del paciente.

Consulta Externa Citas	Ivan Reyes	Falla en la asignación de cita que generó demoras en la atención, afectando la prestación oportuna del servicio
Urgencias	Laura Mafla-medico	Demora en el cierre de la historia clínica, afectando la continuidad y oportunidad en la atención del paciente.
Rehabilitacion	Rehabilitacion	Falta de notificación oportuna al paciente, lo que ocasionó la pérdida de la cita programada
Urgencias	Janeth Lopez	Demora en la atención en el servicio de urgencias, evidenciando falta de priorización de casos críticos.
Cardiologia	Auxiliar de enfermeria	Demora en la atención y falta de organización en el servicio, afectando la oportunidad del usuario.
Vigilancia	Tupaz	Demora en la atención en el ingreso al servicio, afectando la oportunidad y el acceso oportuno del usuario.
Urgencias	Enfermeras	Demora en la atención y falta de priorización según triage, afectando la oportunidad del servicio.
Gastroenterologia	Especialista	Falta de valoración oportuna por especialista, afectando la atención adecuada del paciente
Facturacion	Facturacion de consulta externa	Falta de atención oportuna al usuario por parte del área de facturación de consulta externa, evidenciada en la derivación entre funcionarias sin una resolución efectiva de su solicitud.
Facturacion	Adrian Muñoz	Falta de claridad y gestión adecuada en el proceso de validación y renovación de la autorización, lo que generó demoras en la atención.
Imagenologia	NR	Demora excesiva en la prestación del servicio de ecografía vaginal, evidenciada en un tiempo de espera de aproximadamente 8 horas para la atención, a pesar de tratarse de una situación de urgencia.

Urgencias	Nancy Cabrera-Aux. de enfermería	No se brindó respuesta en el tiempo requerido frente a la solicitud de atención del paciente, afectando la continuidad y calidad del cuidado.
Subgerencia de prestación de servicios (Especialistas)	Dr. Andres Rosero-Otorrinolaringologo	No se garantizó la atención dentro de los tiempos establecidos, generando retrasos injustificados que afectaron la prestación del servicio y las condiciones de salud del menor.
Urgencias Pediátricas	Enfermerías y Aux. de enfermerías	Demora en la atención al ingreso, en el traslado oportuno de muestras de laboratorio (uroanálisis y urocultivo) diagnóstico y tratamiento del paciente.

Tabla 3. Quejas y reclamos con el derecho vulnerado Trimestre del año 2026

En la tabla N°4 se identifican los servicios con mayor número de quejas y reclamos 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	0	5	1	2	3	1	0	12
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS	1	1	3	5	0	0	0	10
URGENCIAS OBSTETRICAS	1	0	2	2	0	0	0	5
HOSPITALIZACION GENERAL	0	0	0	2	1	0	0	3
VIGILANCIA	1	1	0	1	0	0	0	3
IMAGENOLOGIA	0	1	0	0	1	0	1	3
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	0	0	0	0	2
REHABILITACION	0	1	1	0	0	0	0	2
FACTURACION	0	2	0	0	0	0	0	2
UCIN	1	0	1	0	0	0	0	2
GASTROENTEROLOGIA	0	1	1	0	0	0	0	2
SIAU	1	0	0	0	0	0	0	1
MEDICINA INTERNA	0	0	0	1	0	0	0	1
GINECOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	1
PEDIATRIA	0	0	0	0	1	0	0	1
UCI	1	0	0	0	0	0	0	1
LABORATORIO	1	0	0	0	0	0	0	1
CARDIOLOGIA	0	1	0	0	0	0	0	1
URGENCIAS PEDIATRICAS	0	1	0	0	0	0	0	1
COORDINADOR INTERNADO ROTATORIO	0	0	1	0	0	0	0	1
AUDITORIA DE CUENTAS	0	0	1	0	0	0	0	1
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	8	15	12	13	7	1	1	57

Tabla No. 4 Derecho Vulnerado por servicio primer trimestre

Se recomienda priorizar intervenciones en los servicios de urgencias, especialistas, urgencias obstétricas, debido a su mayor concentración de inconformidades, mediante estrategias de mejora en tiempos de atención y fortalecimiento en la comunicación con el usuario.

Las felicitaciones dirigidas a funcionarios y servicios son remitidas al proceso de Humanización en físico y por correo electrónico; así mismo, se dan a conocer a los líderes de los diferentes servicios a través de correo electrónico.

Durante la apertura del buzón correspondiente al primer trimestre, se identificaron un total de 106 formatos clasificados entre “poco satisfechos” e “insatisfechos”. De estos, 39 fueron categorizados como quejas y reclamos, distribuidos en 8 quejas y 31 reclamos; mientras que los 67 restantes fueron clasificados como sugerencias, peticiones las cuales fueron remitidas a los líderes de los servicios para su socialización y la formulación de planes de mejora, conforme a los criterios de clasificación institucional.

Adicionalmente, a través de la página web se radicaron 5 (quejas y reclamos), y en la oficina SIAU se recibieron 13 registros (quejas y reclamos), para un total de 18 quejas y reclamos durante el periodo analizado.





CONCLUSIONES

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

- El servicio de Urgencias presenta el mayor número de quejas y reclamos, seguido de la Subgerencia de Prestación de Servicios (Especialistas), lo que indica la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con la oportunidad y calidad en la atención.
- El derecho más vulnerado corresponde a la oportunidad (26%), evidenciando fallas en los tiempos de atención, seguido de la pertinencia (23%), lo cual refleja debilidades en la adecuación de la atención a las necesidades del usuario.
- En cuanto a la oportunidad en la respuesta institucional, se alcanzó un 98% de cumplimiento, con un promedio de 7 días de respuesta, evidenciando eficiencia en la gestión del proceso PQRSF y cumplimiento del indicador institucional.
- El nivel de satisfacción de los usuarios fue del 68%, sin embargo, el porcentaje de insatisfacción (18%) indica la necesidad de fortalecer la calidad de la atención, la comunicación con el usuario y la resolución efectiva de las inconformidades.
- El análisis de las PQRSF permite identificar oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y administrativos, especialmente en aspectos relacionados con la humanización del servicio, tiempos de atención y comunicación efectiva, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad en la atención y la garantía de los derechos de los usuarios.

Proyecto: Alicia Yecenia Rojas Erira
Reviso: Richar Anderson Castro Atis

