

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA, UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

**PERIODO
I TRIMESTRE 2026**

Abril- 2026

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

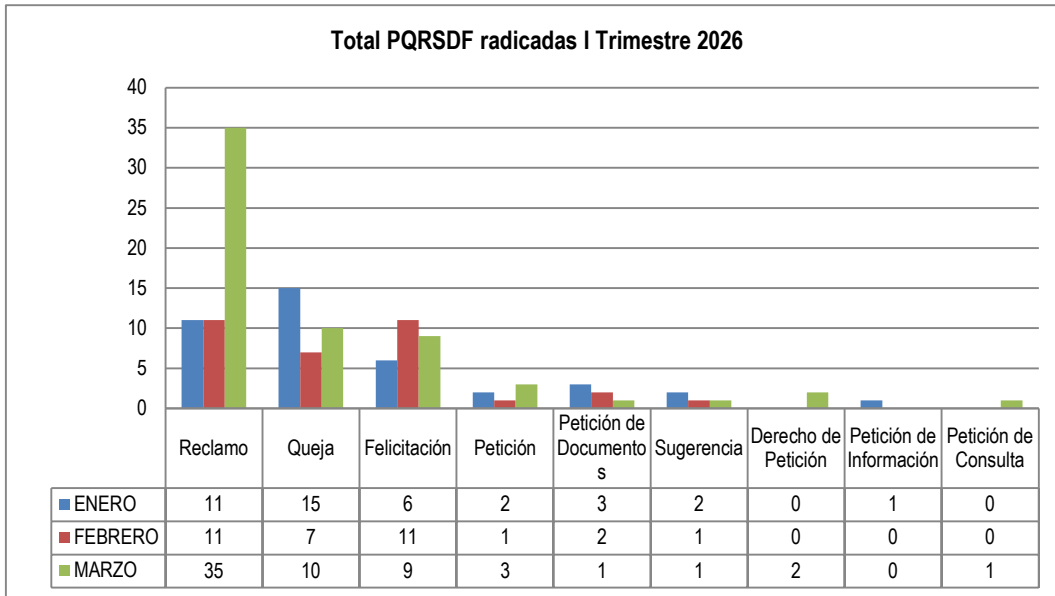
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRS), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRS, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por Atención al Usuario, área que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios (Paciente / familia) que incluye recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario y toma de acciones de mejora a que haya lugar para el mejoramiento continuo de la atención, al igual que reconocer las necesidades de los usuarios frente a la misma, dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano, Política de Humanización, demás institucionales y el respeto por los derechos del usuario, Ciudadano y Familia.

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS DURANTE I TRIMESTRE AÑO 2026

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
Reclamo	11	11	35	57
Queja	15	7	10	32
Felicitación	6	11	9	26
Petición	2	1	3	6
Petición de Documentos	3	2	1	6
Sugerencia	2	1	1	4
Derecho de Petición	0	0	2	2
Petición de Información	1	0	0	1
Petición de Consulta	0	0	1	1
Total	40	33	62	135

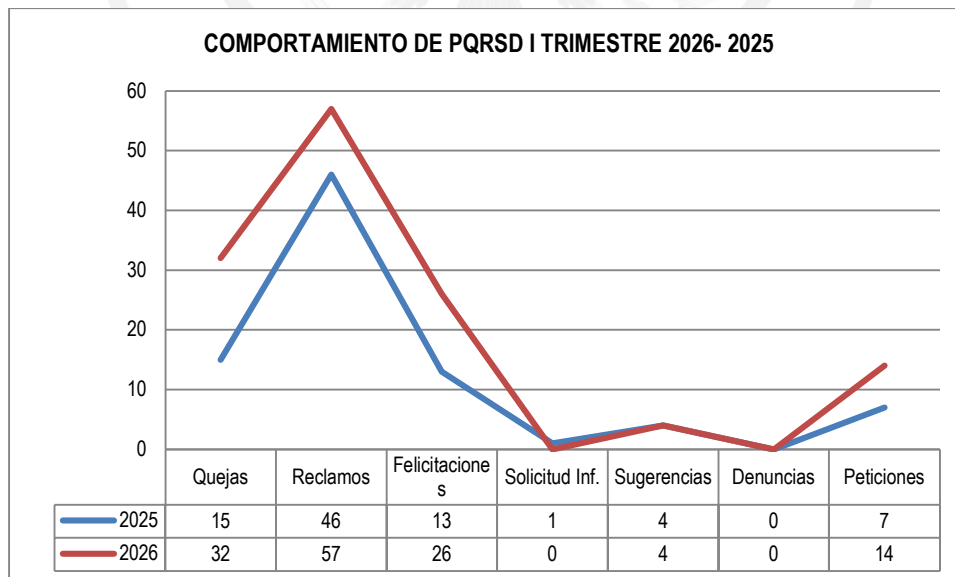
Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el I trimestre del año 2026 se recibieron, clasificaron y tramitaron 135 PQRSDf de las cuales el 42% corresponde a reclamos con 57 registros, el 24% corresponde a quejas con 32 registros, el 19% corresponde a felicitaciones con 26 registros, con 14 registros el 10 % corresponde a peticiones 5%, con 3% que corresponde a sugerencias y finalmente con 1% y 2 registros correspondientes a Derechos de Petición.

COMPORTAMIENTO DE PQRSD I TRIMESTRE 2026- 2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un comparativo del primer trimestre 2026 respecto al primer trimestre 2025, se identifica que se presenta un aumento en el total de manifestaciones interpuestas. Sin embargo, es de resaltar que si bien hubo aproximadamente 28 manifestaciones más en las quejas y reclamos, también hubo un aumento significativo en las felicitaciones las cuales incrementaron en más del doble de con respecto al mismo trimestre del año inmediatamente anterior.

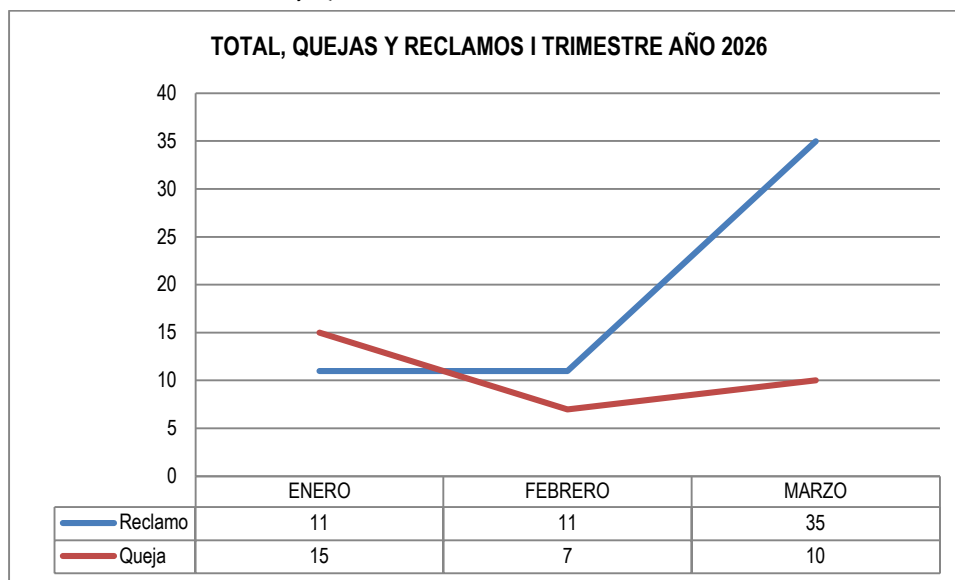
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO I TRIMESTRE 2026

PROCESO INVOLUCRADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
Bienes y Servicios.	0	0	1	1
Gestión Ambulatoria	3	2	4	9
Gestión de Apoyo Diagnostico.	1	1	2	4
Gestión de Salud Publica	1	0	1	2
Gestión de Servicios Complementarios.	3	2	3	8
Gestión de Servicios Hospitalarios.	4	0	4	8
Gestión de Talento Humano.	1	0	0	1
Gestión de Urgencias.	13	12	22	47
Gestión Financiera.	0	1	8	9
Total	26	18	45	89

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo al seguimiento a las QR que se recibieron en cada uno de los procesos, se identifica que para el primer trimestre del año 2026 el servicio con mayor índice de radicaciones fue Gestión de urgencias con un total de 46 QR que corresponde a un 16 quejas y 31 reclamos. Seguido por el proceso de Gestión financiera con un total de 9 QR y Gestión ambulatoria con un total de 9 QR, es importante resaltar que dentro del proceso se tienen en cuenta diferentes áreas tanto administrativas como asistenciales.

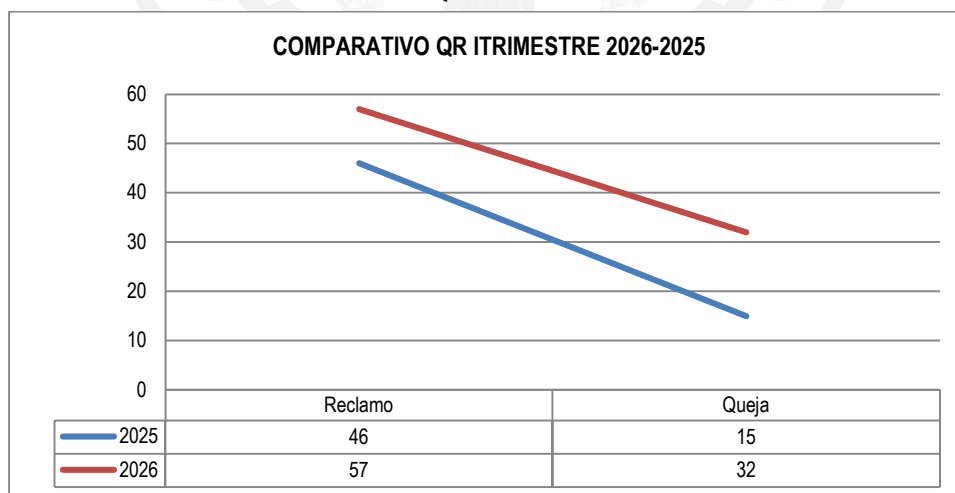
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2026



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se evidencia un total de 89 Quejas y Reclamos durante el primer trimestre de 2026, evidenciándose un aumento en el número de QR en el mes de marzo en comparación con los meses de enero y febrero, manteniéndose los reclamos durante el trimestre como el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y sus familias.

COMPARATIVO QR I TRIMESTRE 2026-2025



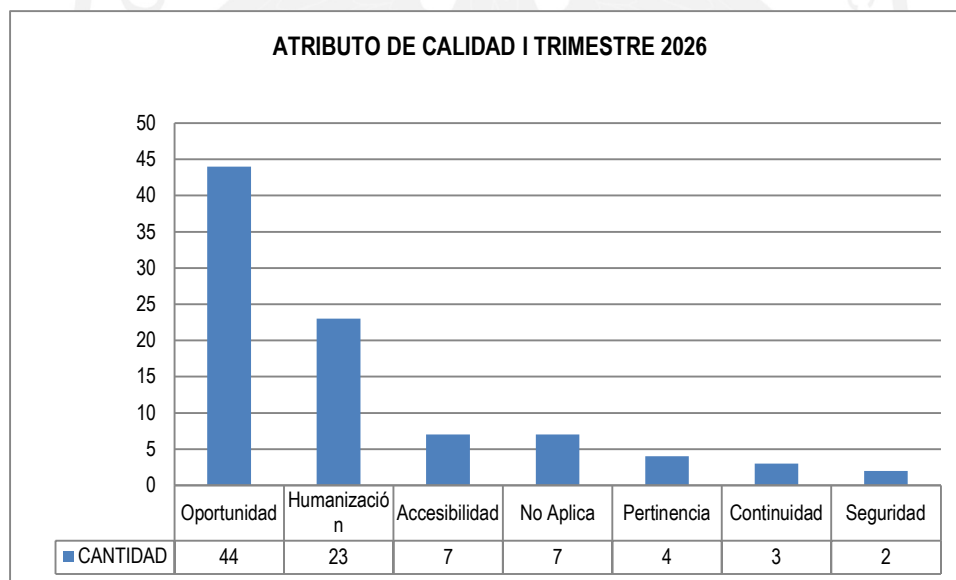
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se evidencia en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos 2026 y 2025, se identifica un aumento de las manifestaciones interpuestas por los usuarios, teniendo en cuenta que se ha venido trabajando de manera ardua con el equipo de atención al usuario sobre la socialización y educación en nuestros usuarios sobre los mecanismos de participación social.

ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2026

ATRIBUTO DE CALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
Oportunidad	12	10	22	44
Humanización	7	3	13	23
Accesibilidad	2	3	2	7
No Aplica	3	0	4	7
Pertinencia	1	1	2	4
Continuidad	1	0	2	3
Seguridad	0	1	1	2
Total	26	18	46	90

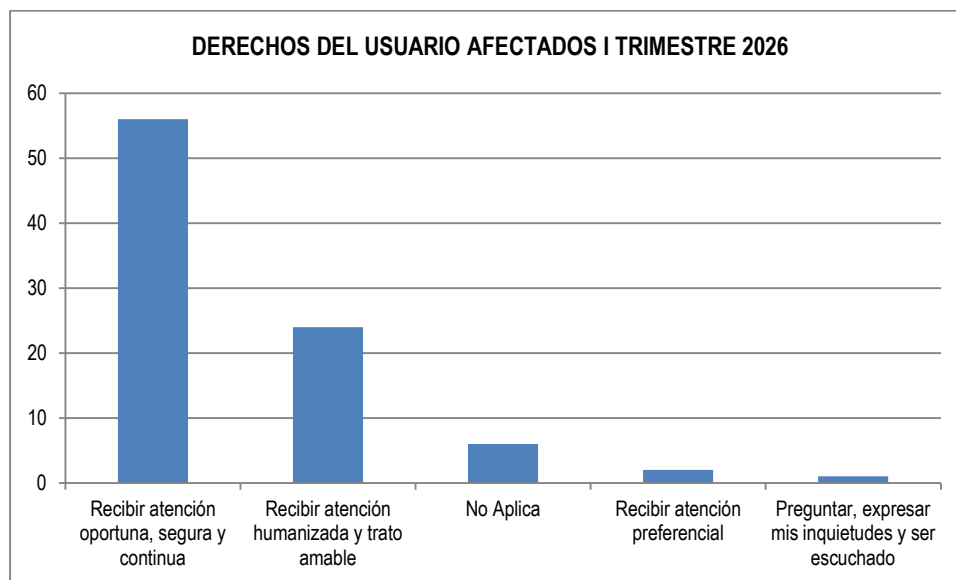
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

En relación con los atributos de calidad, el más afectado durante el primer trimestre del año 2026 fue oportunidad con un total de 44 registros que corresponde al 49%, seguido del atributo de humanización con un total de 23 registros, que corresponde al 26% y el atributo de accesibilidad con 7 registros que corresponde al 8%.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS,
SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS I TRIMESTRE 2026**



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Teniendo en cuenta las quejas y reclamos que se radicaron en el I trimestre del año 2026, se evidencia que el 63% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a “Recibir una atención oportuna, segura y continua” con 56 registros y el 27% corresponde a “recibir atención humanizada” donde se encuentran 24 registros. Se realizó el pacto por el trato amable, se socializó la política y el programa de humanización con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE AÑO 2026

CAUSAS	ENE	FEB	MAR	Total
AC Posibles Fallas en la atención médica	3	4	5	11
M Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC....)	3	3	5	11
AA Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo: Vigilantes, facturadores, secretarios, otros	4	1	6	11
B Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias u otro servicio)	2	1	8	11
AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	3	1	6	10
AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	3	2	2	7
Otras causas internas	1	1	5	7

N Dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación Institucional (telefónico, vía WhatsApp, correo electrónico, presencial...) para programar consultas o procedimiento en consulta externa, con las diferentes especialidades médicas.		1	2	3
R Demora de la atención en áreas o servicios administrativos facturación, admisiones, autorizaciones, recepción de ingreso al HUS, otros.		2	1	3
Otras causas externa al Hospital	1	1		2
AD No atención preferente a usuarios en condiciones especiales (Discapacidad de cualquier tipo) o de Población Vulnerable (etnia, maternas,...)	1	1		2
A Demora en la programación de la Cirugía a Pacientes Hospitalizados, por diferentes causas (Falta de insumos, no se cuenta con médico especialista todos los días o no hay especialista contratado, No hay cupo en salas, equipo médico quirúrgico dañado, otros.)			1	1
AI Posibles fallas en la calidad de atención que brinda: nutricionistas, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, Auxiliares de Laboratorio Clínico, Profesional o Auxiliar del Banco de sangre, Otros)	1			1
AG Demora en la administración de medicamentos por parte del personal de enfermería o por otras causas (medicas, personal de farmacia, otros)	1			1
G Demora en la atención en los servicios ambulatorios y / o de apoyo Dx: laboratorio Clínico, Banco de sangre, cardiología, Gastroenterología, imágenes diagnóstica, Neumología, Urología, Ginecología, Neurología, Hemodinámica y otros servicios ambulatorios.	1			1
W Perdida de elementos personales del usuario en cualquier servicio del HUS	1			1
I Demora en la entrega de resultados de exámenes: Patología, Lab. clinico, Rx, Gastroenterología, Cardiología, Neumología, ORL y otros servicios ambulatorios.			1	1
AF Errores y/o diligenciamiento incompleto de documentos que se requieren para continuar con el proceso de atención intra o extrahospitalaria (Ordenes médicas, fórmulas de medicamentos, incapacidades, MIPRES, otros.)			1	1
J Demora en la realización de exámenes de apoyo diagnóstico, Interconsultas, otros, a pacientes hospitalizados.			1	1
E Demora en la respuesta al llamado de enfermería del Paciente y/o del Médico Especialista del servicio tratante.	1			1
D Demora en la atención de las citas médicas especializadas programadas en consulta externa. Incumplimiento en el horario asignado.			1	1
Total	26	18	45	89

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Las cinco (5) primeras causas por la cuales se presentaron 89 quejas y reclamos durante el primer trimestre de 2026 son:

La Primera Causa: AC Posibles Fallas en la atención médica. Representa el 13% con un total de 12 registros.

La Segunda Causa: M Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triaje, consulta, apertura de HC....) Representa el 12% con un total de 11 registros

La Tercera Causa: AA Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo: Vigilantes, facturadores, secretarios, otros. Representa el 12% con un total de 11 registros

La Cuarta Causa: B Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias u otro servicio). Representa el 12% con un total de 11 registros

La Quinta Causa: AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS. Representa el 11% con un total de 10 registros.

INDICADOR:

Para el primer trimestre del año 2026 el número de Quejas y Reclamos radicados es 89 de las cuales son 32 quejas y 57 reclamos.

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{55 / 5}{89} * 100 = 12.3\%$$

INFORME DE SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2026

Para el primer trimestre del año 2026 se presentaron 4 sugerencias, dentro de las cuales se involucra “mejorar tiempos de espera para la facturación de laboratorios, mejorar el servicio que ofrecen los vigilantes, que haya atención prioritaria en el servicio de urgencias y se establezcan horarios en la atención de los pacientes de Plan Canguro”.

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2026

Peticiones según clasificación	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información)	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	32	29%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	32	100%
Reclamos	57	52%		57	100%
Solicitud Inf.	0	0%		0	N.A
Sugerencias	4	4%		4	100%
Denuncias	0	0%		0	N.A
Peticiones	14	13%		14	100%
Derecho de Petición	1	1%		1	100%
TOTAL	109	100%		109	100%

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSDF año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total de registros de PQRSD, se proporciono respuesta oportuna al 100% de los peticionarios dentro de los términos según corresponda a la totalidad de las manifestaciones interpuestas, por lo tanto **se concluye que durante el I trimestre 2026, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSD en términos de ley.**

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE
Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones del ente regulador debido a no dar respuesta en términos de Ley, Clasificación inadecuada de PQRSD, falta de adherencia al procedimiento de PQRSD por parte de los colaboradores involucrados directamente en la gestión, emitir respuestas inadecuadas y/o incompletas al peticionario, fallas en la aplicación de los controles definidos para la gestión y no dar gestión o tramite a PQRSD por cualquier causa.	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 109 = $0 \cdot 109 / 109 = 0\%$

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el primer trimestre del año 2026, no se presentaron denuncias, como se evidencia en las estadísticas del sistema de información Almera.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente: Racionalización de trámites

Subcomponente: Monitoreo

Actividad: Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIT

Desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa:

VARIABLE	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA			
	ENE	FEBR	MAR	T. I TRIM 2026
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	20	25	50	95
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	8	4	12	24
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	342	370	398	1110
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	370	399	460	1229
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

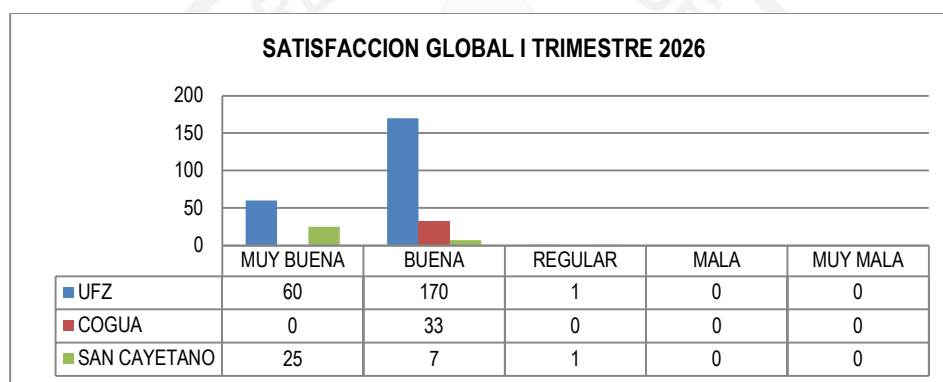
Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Normativo y Procedimental

Actividad: Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia) mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción y las reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, Veeduría en Salud, Comité de Ética, y demás formas de Participación.

Se realizó una reunión con la asociación de usuarios donde ellos presentaron un informe con algunas necesidades identificadas en sus recorridos.

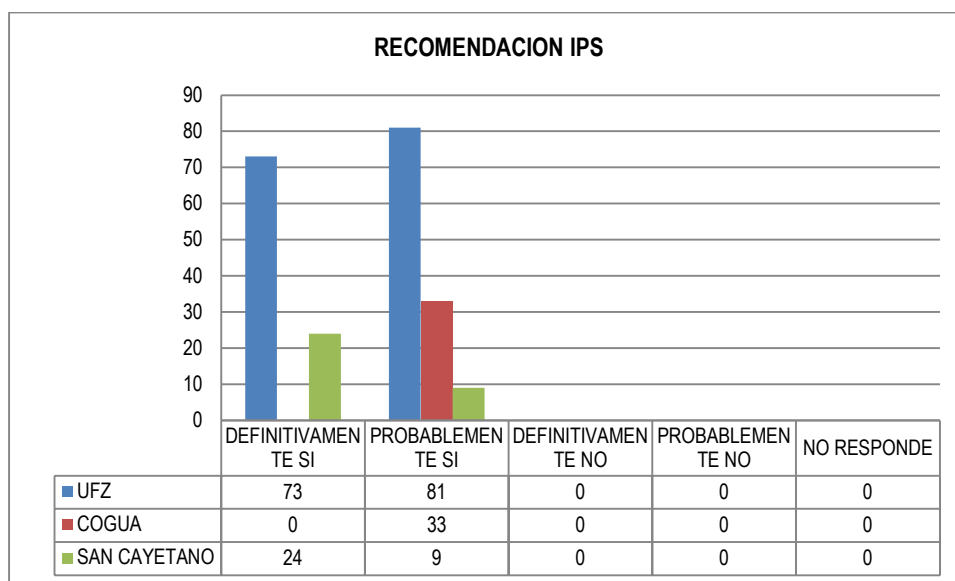
SATISFACCIÓN GLOBAL



Tabulación encuestas de satisfacción I Trimestre 2026

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior el 99.3% de los usuarios refieren una atención muy buena o buena respecto a la satisfacción global de los servicios recibidos, dado que 2 personas encuestadas referencian a una satisfacción regular y ninguna persona refirió insatisfacción teniendo en cuenta las dos (2) variables negativas “MALA” y “MUY MALA”.

Finalmente desde la Unidad Funcional de Zipaquirá, el Centro de Salud de Cogua y el Puesto de Salud de San Cayetano se ha trabajado arduamente para mejorar la calidad en la prestación de los servicios, realizando actividades de sensibilización al cliente interno para mejorar la experiencia del usuario, por tal razón en el primer trimestre del 2026 la percepción de los usuarios fue positiva, demostrando el compromiso por parte de los colaboradores y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la humanización.



Tabulación encuestas de satisfacción I Trimestre 2026

La gráfica anterior, reporta que la totalidad de los usuarios si recomiendan la IPS, dado que ninguna de personas de las encuestadas en ninguna de las sedes hace referencia negativa en cuanto a las dos (2) variables negativas “Definitivamente No y Probablemente No”. Para el primer trimestre del 2026 la percepción de los usuarios fue positiva, lo que demuestra el compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la humanización.

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

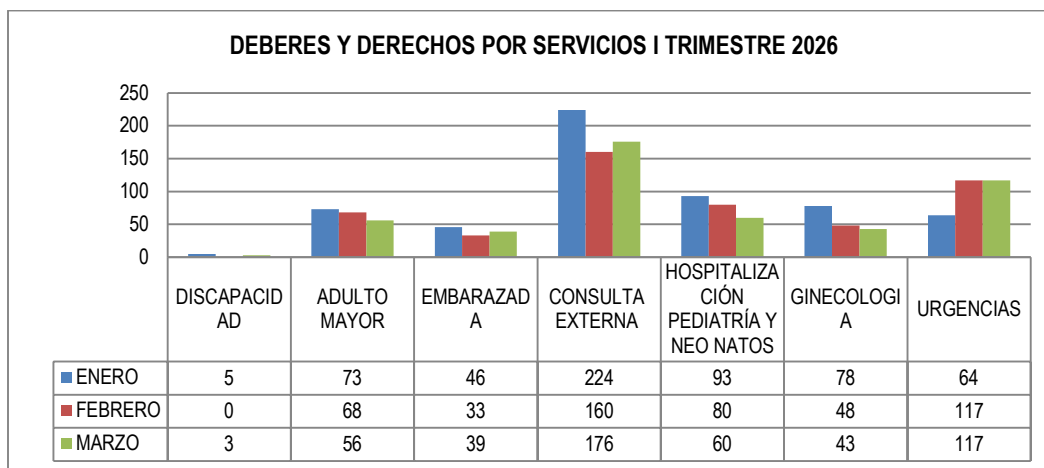
Subcomponente: Relación con el ciudadano

Actividad: Socializar al Usuario, Paciente, familia, los canales de comunicación del HUS (incluye las 3 sedes) para la interposición de PQRSD, Programación de Citas Médicas, Consulta Página Web del HUS (Enlace de Atención al Ciudadano), SUIT, etc.

Durante el I Trimestre 2026 se realizaron un total de 1260 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
459	405	396	1260

DEBERES Y DERECHOS POR SERVICIOS



El área donde más se realizaron socializaciones durante el primer trimestre del 2026 fue en las salas de bienvenida de consulta externa, seguido de socializaciones en la sala de bienvenida del servicio de urgencias y hospitalización pediatría.

CONCLUSIONES PRIMER TRIMESTRE 2026

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana - Unidad Funcional se están fortaleciendo los canales para interponer las PQRSDF a través de las rondas y visitas, se realiza la socialización de derechos y deberes, el análisis en cada una de las manifestaciones y se da respuesta en términos de Ley; solicitar y hacer seguimiento a los planes de mejora que se deriven de las PQRSDF.

En cuanto a Participación ciudadana, la Unidad Funcional promueve la capacitación sobre los temas de interés de la Asociación de Usuarios, en donde se han tratado temas de Plan Decenal de salud, capacitaciones de aseguramiento los cuales han sido abordados por la Secretaria de Salud de Zipaquirá, esto con el fin de trabajar de manera articulada, promover el empoderamiento y fortalecer las respecto a los roles de los miembros de la junta directiva de la asociación de usuarios.

Ana Carolina Serna R.
ANA CAROLINA SERNA RUBIO

Coordinadora General
Unidad Funcional de Zipaquirá

Elaboró: Laura Buitrago Bulla- Profesional SIAU
Revisó: Ana Carolina Serna Rubio- Coordinadora General UFZ
Aprobó: Nubia Guerrero Preciado- Directora de Atención al Usuario