

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES INFORMACION, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) DEL HUS BOGOTA

I TRIMESTRE 2026

BOGOTÁ D.C. 23 DE ABRIL 2026

## INTRODUCCIÓN

El trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones, (PQRSDF) recibidas en la Institución se encuentra reglamentada mediante, la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30” y en cumplimiento a la Resolución No 282 de 2021: “Por la cual se deroga la Resolución N° 393 de 2017 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y artículos denuncias en el Hospital Universitario de la Samaritana – Empresa Social del Estado”, y CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud en la cual realiza clasificación de los tipos de riesgos así, Reclamo de riesgo simple se deben resolver de fondo en un término de máximo de setenta y dos (72) horas, Reclamo de riesgo priorizado no podrá superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, y Reclamo de riesgo vital no podrá superar el término máximo de veinticuatro (24) horas en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por la Directora de Atención al Usuario y Subdirección de Defensoría del Usuario (E), área que adelanta la gestión de las peticiones (paciente y su familia), llevando a cabo el proceso de recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario. Lo cual permite tomar acciones en pro del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en Salud para los pacientes y su familia, también a través de la PQRSDF se logra identificar las necesidades de los pacientes y su familia frente a la misma.

Con la finalidad de cumplir los estándares dentro del marco de la Política de Calidad y Mejoramiento continuo, Política de Humanización de la atención, Política de Prestación del Servicio, Derechos de los usuarios y demás marcos institucionales.

### TOTAL DE PQRSDF RADICADAS EN EL I TRIMESTRE 2026.

Durante el primer trimestre del año 2026 se registró un total de 909 solicitudes, mostrando una tendencia al alza con 262 casos en enero, 275 en febrero (aumento del 4.9%) y un crecimiento en marzo con 372 casos (aumento del 35.2%).

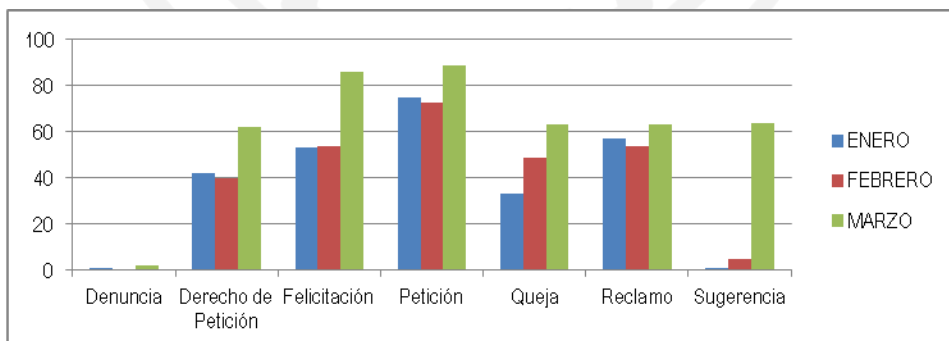
Las Peticiones lideran la gestión con 237 casos, representando el 26.07% del total trimestral. Le siguen las Felicitaciones con 193 casos (21.23%), las cuales destacan por un incremento en marzo (86 casos). Los Reclamos suman 174 casos (19.14%), manteniéndose como la categoría más estable del periodo.

Por otra parte, las Quejas con 145 casos (15.95%) y los Derechos de Petición 144 casos (15.84%), ambos con picos máximos en marzo que duplican o superan sus registros iniciales de enero. Finalmente, las Sugerencias con 70 casos (7.70%), destacando un alza en marzo (64 casos frente a solo 1 en enero), mientras que las Denuncias representan la cifra más baja con solo 3 casos (0.33%).

En conclusión, el mes de marzo concentró el 41% de toda la actividad del trimestre, evidenciando una mayor participación de los usuarios tanto en aspectos positivos (felicitaciones y sugerencias) como en requerimientos formales (quejas y derechos de petición).

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total de PQRSDF
Denuncia	1	0	2	3
Derecho de Petición	42	40	62	144
Felicitación	53	54	86	193
Petición	75	73	89	237
Queja	33	49	63	145
Reclamo	57	54	63	175
Sugerencia	1	5	64	70
<b>Total general</b>	<b>262</b>	<b>275</b>	<b>372</b>	<b>909</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

## COMPARATIVO DE PQRSD I TRIMESTRE 2025 Y 2026.

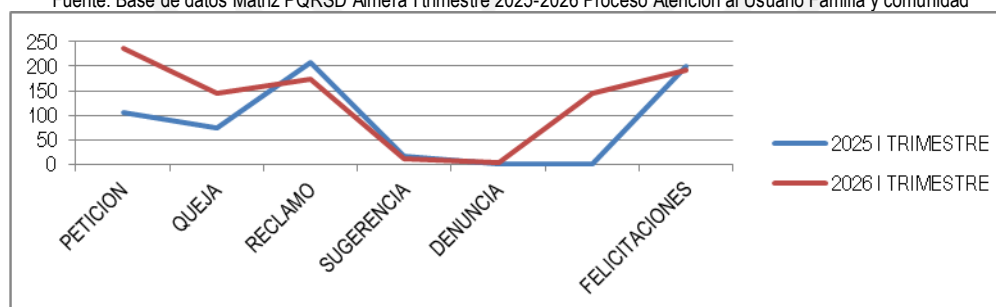
El análisis del comportamiento de las PQRSD entre el primer trimestre de 2025 y 2026 revela un incremento del 50.5% en el volumen total de las solicitudes, pasando de 604 a 909 casos. Está impulsado principalmente por un cambio en la interacción del usuario:

Mientras que en 2025 la gestión estaba liderada por Reclamos y Felicidades, en 2026 el eje se desplazó hacia las Peticiones (aumento del 125.7%) y la irrupción de los Derechos de Petición, que pasaron de 0 a 144 casos, lo que sugiere que la ciudadanía está recurriendo con mayor frecuencia a canales formales y términos legales para obtener respuesta.

Por otro lado, el incremento del 93.3% en las Quejas, reflejando posibles roces en la atención o fallos operativos, un contraste con la gestión de Reclamos, que logró una reducción del 15.9%, indicando una mejora en la resolución de inconformidades. Las Felicidades se mantienen estables con 193 casos (21.2% de participación), lo que demuestra que, aunque la carga administrativa ha crecido significativamente debido a solicitudes informativas y legales, se conserva una base sólida de satisfacción en un sector considerable de los usuarios.

PQRSD	2025	2026
CLASIFICACION	I TRIMESTRE	I TRIMESTRE
PETICION	105	237
QUEJA	75	145
RECLAMO	208	175
SUGERENCIA	16	12
DENUNCIA	1	3
DERECHOS DE PETICION	0	144
FELICITACIONES	199	193
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>909</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025-2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025- 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

## COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2025 Y 2026.

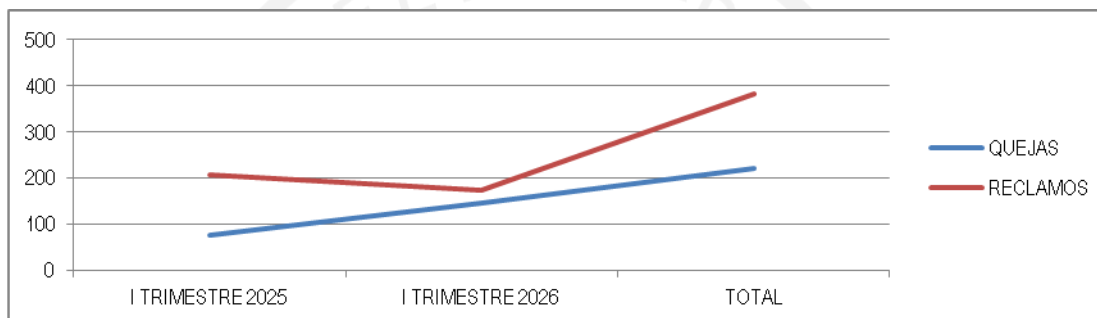
El comparativo entre Quejas y Reclamos del primer trimestre de 2025 frente a 2026 muestra un incremento del 13.1% en el volumen de estos trámites, pasando de 283 a 320 casos totales.

Este crecimiento es por una alza en las Quejas, las cuales aumentaron un 93.3% (de 75 a 145 casos), lo que indica una duplicación en la percepción negativa de los usuarios respecto a la atención o servicios recibidos.

Este escenario se ve equilibrado por una tendencia favorable en los Reclamos, que registraron una disminución del 15.9% (de 208 a 175 casos). Mientras que en 2025 los reclamos representaban el 73% del volumen total, en 2026 su participación bajó al 54%, sugiriendo que, aunque las quejas han crecido, el hospital ha logrado mitigar los fallos de fondo o incumplimientos que generan una reclamación formal.

CLASIFICACION	I TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2026
QUEJAS	75	145
RECLAMOS	208	175
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>320</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 - 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025-2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO I TRIMESTRE 2026.

Se realiza el análisis de comportamiento de las 320 QR (Quejas y reclamos) consolidados durante el primer trimestre del año 2026.

Hay una alta insatisfacción en la Gestión Ambulatoria, con 114 casos (35.63%), y la Gestión de Servicios Hospitalarios, con 103 casos (32.19%), acumulan de manera conjunta el 67.81% del total de las reclamaciones. Esto indica que casi 7 de cada 10 quejas se originan en estos dos procesos.

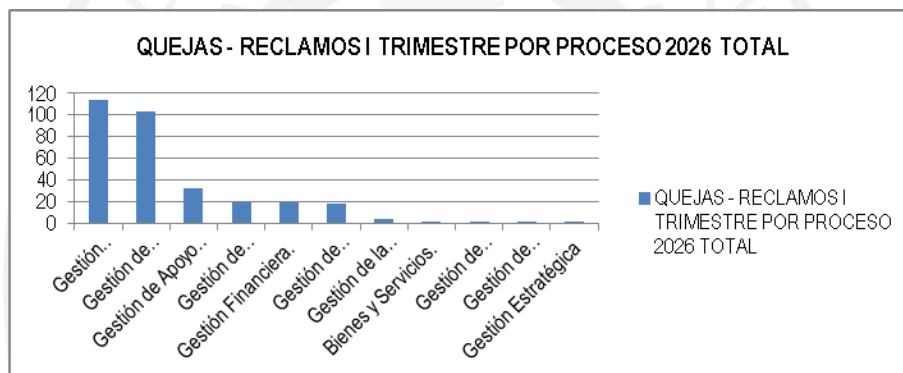
En un segundo nivel de incidencia se encuentran la Gestión de Apoyo Diagnóstico, con 33 registros (10.31%), seguida de la Gestión de Servicios Quirúrgicos y la Gestión Financiera, que presentan 20 casos cada una (6.25% c/u), y la Gestión de Urgencias con 18 casos (5.63%).

Por el contrario, la institución muestra un desempeño notablemente controlado, donde la Gestión de la Información representa solo el 1.25% (4 casos), mientras que en, Hotelaría Hospitalaria, Servicios Complementarios y Gestión Estratégica mantienen niveles de apenas el 0.63% (2 casos cada una).

En conclusión, las reclamaciones del periodo evidencian que la carga operativa y la interacción directa en consulta y hospitalización son los principales focos de QR; por lo tanto, se recomienda direccionar los esfuerzos de mejora de procesos y capacitación en servicio al cliente específicamente hacia estos dos frentes para lograr un impacto significativo en la percepción de la calidad.

QUEJAS - RECLAMOS I TRIMESTRE POR PROCESO 2026	
PROCESO INVOLUCRADO	TOTAL
Gestión Ambulatoria	114
Gestión de Servicios Hospitalarios.	103
Gestión de Apoyo Diagnostico.	33
Gestión de Servicios Quirúrgicos	20
Gestión Financiera.	20
Gestión de Urgencias.	18
Gestión de la Información.	4
Bienes y Servicios.	2
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	2
Gestión de Servicios Complementarios.	2
Gestión Estratégica	2
<b>Total general</b>	<b>320</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS I TRIMESTRE 2026.

El análisis de la gestión de satisfacción, basado en 320 registros, revela una distribución donde los Reclamos representan el 54.7% (175 casos) y las Quejas el 45.3% (145 casos) del total.

Se identifica que la Continuidad es el atributo de mayor incidencia con 109 casos (34.1%), siendo el motivo principal de los reclamos con 70 menciones. Le sigue la Accesibilidad con 75 casos (23.4%), mayoritariamente con reclamos (57 casos), y la Humanización con 70 casos (21.9%), la cual destaca por las quejas con 62 registros. En conjunto, estos tres atributos — Continuidad, Accesibilidad y Humanización— concentran un 79.4% de la insatisfacción total reportada.

Por el contrario, la Oportunidad (10.3%), Pertinencia (5.9%) y Seguridad (4.1%) presentan una participación menor, sugiriendo un desempeño operativo más estable en estas áreas.

CLASIFICACION	Accesibilidad	Continuidad	Humanización	No aplica	Oportunidad	Pertinencia	Seguridad	TOTAL
RECLAMO	57	70	8	0	22	11	7	175
QUEJA	18	39	62	1	11	8	6	145
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>109</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>320</b>

Fuente: Base de datos Matriz QRSD Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

### COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2025 Y 2026.

El análisis de los atributos de calidad revela un incremento del 13.07% en el volumen de incidencias, consolidando 320 registros en el primer trimestre de 2026 frente a los 283 del año anterior.

La Continuidad se mantiene como el factor más alto, representando el 34.06% del total actual con 109 casos, lo que supone un crecimiento del 19.78% respecto a 2025.

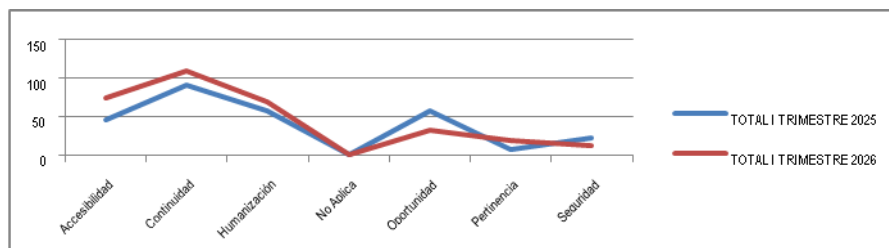
Le sigue la Accesibilidad, con el aumento más alto del periodo con un 66.67%, pasando de 45 a 75 casos y alcanzando una participación del 23.44%. Por su parte, la Humanización también mostró una tendencia ascendente del 20.69%, situándose en 70 casos (21.88%).

Destaca la mejora en la Oportunidad, que logró una reducción del 43.10% al descender de 58 a 33 casos, y en la Seguridad, que bajó de 23 a 13 casos (-43.48%). Finalmente, la Pertinencia registró un crecimiento inusual del 171.43%, aunque con solo 19 casos (5.94%).

En conclusión, el informe evidencia que, si bien se han logrado eficiencias en tiempos de respuesta (Oportunidad), la gestión debe priorizar la Accesibilidad y la Continuidad, ya que estos dos atributos concentran el 57.5% de la insatisfacción total y presentan las curvas de crecimiento más altas para la institución.

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL TRIMESTRE 2025	TOTAL TRIMESTRE 2026
Accesibilidad	45	75
Continuidad	91	109
Humanización	58	70
No Aplica	1	1
Oportunidad	58	33
Pertinencia	7	19
Seguridad	23	13
Total general	283	320

Fuente: Base de datos Matriz QRSD Almera I trimestre 2025 - 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz QRSD Almera I trimestre 2025 - 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN DERECHO VULNERADO EN EL I TRIMESTRE DE 2026.

En un total de 320 reportes relacionados con la vulneración de derechos, donde se evidencia una concentración en aspectos de operatividad y servicio al cliente. El factor más alto es el derecho a "Recibir atención oportuna, segura y continua", que con 252 casos representa un 78.75% del total general. Esta cifra sugiere que es el principal punto de QR para los usuarios.

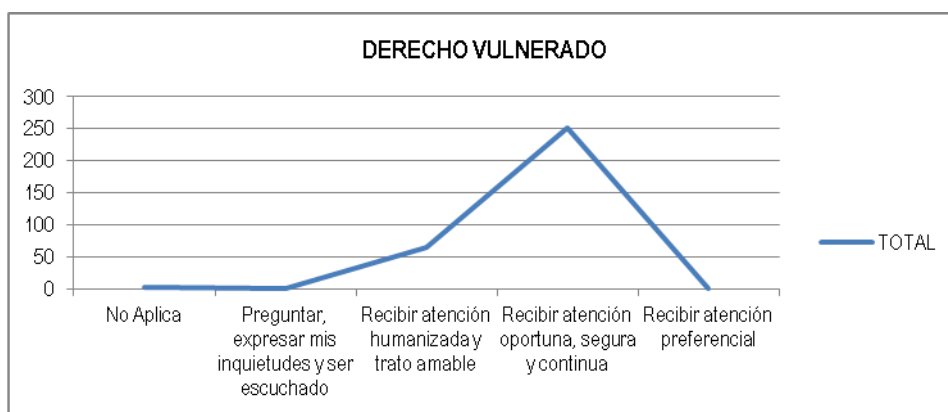
En segundo lugar, encontramos el derecho a "Recibir atención humanizada y trato amable", con 64 reportes que equivalen

al 20%."Preguntar, expresar inquietudes y ser escuchado" y "Recibir atención preferencial" tienen una incidencia mínima del 0.31% cada una (1 caso por categoría), mientras que un 0.63% (2 casos) se clasificó como "No Aplica".

En conclusión, los esfuerzos de mejora deben priorizar la "Recibir atención oportuna, segura y continua", ya que este derecho agrupa la gran mayoría de las insatisfacciones.

DERECHO VULNERADO	TOTAL
No Aplica	2
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1
Recibir atención humanizada y trato amable	64
Recibir atención oportuna, segura y continua	252
Recibir atención preferencial	1
<b>Total general</b>	<b>320</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

## COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO I TRIMESTRE AÑO 2025 Y 2026.

El análisis comparativo entre el primer trimestre de 2025 y el de 2026 muestra un incremento del 13.07% en el reporte de derechos vulnerados, pasando de 283 a 320 casos totales.

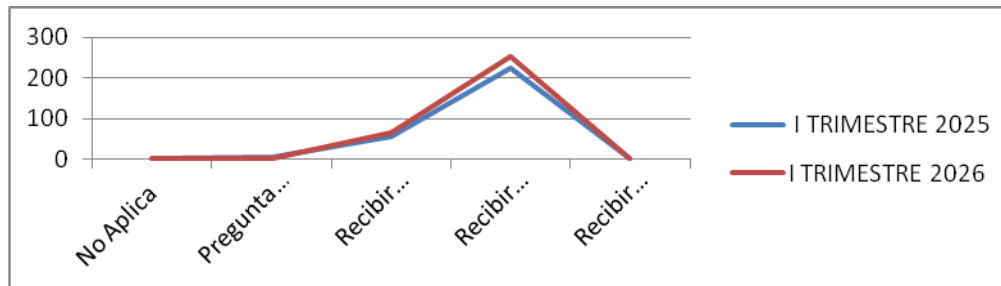
El derecho con mayor incidencia sigue siendo "Recibir atención oportuna, segura y continua", que en 2025 representó el 79.15% (224 casos) y en 2026 el 78.75% (252 casos).

Por otro lado, destaca "Recibir atención humanizada y trato amable", que subió de un 19.08% (54 casos) a un 20.00% (64 casos), consolidándose como el segundo punto de mayor recurrencia. Las categorías restantes, como "Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado", "Atención preferencial" o casos que "No aplican", se mantienen cada una con un impacto inferior al 1% en el periodo de 2026.

DERECHO VULNERADO TRIMESTRE 2025	CANTIDAD	DERECHO VULNERADO TRIMESTRE 2026	CANTIDAD
No Aplica	0	No Aplica	2

Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	5	Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1
Recibir atención humanizada y trato amable	54	Recibir atención humanizada y trato amable	64
Recibir atención oportuna, segura y continua	224	Recibir atención oportuna, segura y continua	252
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	0	Recibir atención preferencial	1
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>Total</b>	<b>320</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 - 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025 - 2026 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

## COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2025-2026.

El análisis de los datos muestra un incremento del 10.92% en la insatisfacción general, pasando de 174 en 2025 a 193 en 2026 QR totales entre ambos periodos.

El cambio más crítico se observa en los canales de comunicación y asignación de citas, que ahora representan el 44% del total de reclamos (85 de 193 casos); la dificultad para acceder a canales como WhatsApp y teléfono creció casi un 91%.

Por otro lado, aunque la Falta de calidez y Trato Amable se mantiene en cifras altas (49 casos), hay aumento en las quejas sobre la calidad del personal de enfermería y fallas médicas, que subieron de 15 a 59 casos, lo que equivale a un crecimiento del 293% en la percepción de errores o mala atención asistencial.

En conclusión la crisis de los canales de comunicación y la persistente deficiencia en el trato al usuario son los factores que están duplicando el descontento general.

5 PRIMERAS CAUSAS I TRIMESTRE 2025-2026			
CAUSA DE QUEJA O RECLAMO I TRIMESTRE 2025	TOTAL	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO I TRIMESTRE 2026	TOTAL
Ñ Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	60	N Dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional (telefónico, vía WhatsApp, correo electrónico, presencial...) para programar consulta so procedimiento en consulta externa, con las diferentes especialidades médicas.	63

AJ Falta de calidez y Trato Amable.	48	AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	49
R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, presencial, pág. web, wapsap, correo electrónico	33	AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	43
G Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	18	C No asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por No disponibilidad en agenda u Otra Causa.	22
AG Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	15	AC Posibles Fallas en la atención medica	16
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>Total</b>	<b>193</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025-2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## INFORME DE SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2026

De un total de 909 PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) radicadas en el Hospital Universitario de la Samaritana durante el primer trimestre de 2026, 12 fueron clasificadas como sugerencias. Se respondió a todas las sugerencias en el plazo legal, implementando nueve de ellas.

Los aportes de los pacientes y sus familias son una fuente de información valiosa para mejorar la calidad de los servicios.

SUGERENCIAS	
I TRIMESTRE 2026	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	5
MARZO	6
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## INFORME SEGURIDAD DEL PACIENTE I TRIMESTRE 2026

Durante el primer trimestre de 2026, el Hospital Universitario de la Samaritana registró 909 PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) recibidas, de las cuales 14 corresponden a seguridad del paciente. Esta baja representatividad es preocupante, pues limita el aprovechamiento de las PQRSD como herramienta estratégica para la gestión de riesgos y la prevención de eventos adversos.

PQRSD INFORMADAS Y/O DERIVADAS A SEGURIDAD DEL PACIENTE AÑO 2026										
ALMERA	DESCRIPCION DE LA PETICION	TIPO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	ITRIM	%	DERIVADA O INFORMADA
202621154	me he sentido afectada ya que despues de realizar una cirugía venas abdominal me enteré de que un coctis fue al pulmón sin embargo además agrego que se suministró una	RECLAMO	AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	1	1	2	4	4	29%	INFORMADA
202621678	Siendo las 10:10pm del día martes 17 de febrero del 2026 me manifesté a la enfermera que tenía escalofrío lo cual ella me dice que no tengo fiebre minutos después nuevamente lo	Queja								
202621820	El día de 03 de marzo mi hijo ingresó a la unidad neonatológica, durante el horario de visita autorizado, el	RECLAMO								
202622182	hecho comenzó a ahogarse con su propio vomito sin que como esposa del paciente quiero manifestar una inconformidad con lo	RECLAMO	Ocurrido en el turno de la noche. Turno con fecha del 20/03/2026 mi esposo se encuentra en							
202621166	MI inconformidad con el doctor neurocirujano quien no le prestó atención que mi hija necesitaba no le prestó	QUEJA	AC Posibles Fallas en la atención medica							
202621530	atención por lo que yo me voy a ir a casa y el día Ayer en la tarde a miércoles mi hija Laura Daniela Barreto fue operada por la tráquea y ocasionaron un pequeña herida en	RECLAMO		1	3	0	4	4	29%	INFORMADA
202621565	la cara sea escasa pidiéndoles como nos pasa esto con el SE TRANSCRIBE LA POR POR PARTE DEL	Reclamo								
202621727	PETICIONARIO: LA ATENCION POR PARTE DEL RESIDENTE EL DIA DE HOY NO FUE OPTIMA, NO HABIA LEIDO LA HISTORIA	Queja								
202621922	CINICA DONDE INDICA QUE EL ANTIBIOTICO MI esposo Edgar danna cuervo Sanchez ingreso aca al hospital de la Samaritana en el día 24 de enero de 20 26 por	Queja	AE Falta de calidez y	0	0	1	1	1	7%	INFORMADA
202621703	undolo leve en el costado izquierdo, el cual iniciaron EN LA MAÑANA DEL DIA DE HOY 23 DE FEBRERO, SE LE HACE ENTREGA A MI PADRE QUE SE ENCUENTRA	RECLAMO	AI Posibles fallas en la	0	1	0	1	1	7%	INFORMADA
202621798	EN LA HICIDO BISO CAMA 292 DE UNA BEBIDA EL SEÑOR JOAN CARLOS ESPINOSA SE ACERCA A LA	denuncia	Otras causas	0	0	1	1	1	7%	INFORMADA
202621018	OFICINA CIMUN Y YO DANNA LOAIZA ME ENCONTRARA SOLA CUANDO DE REPENTE MIREY EL	DERECHO DE PETICION	NO APLICA	1	0	0	1	1	7%	DERIVADA
202621897	Nosotros, actuando en representación y como familiares del paciente Gustavo Adolfo Rios Sanchez, radicamos esta queja formal debido a los incumplimientos reiterativos en la prestación de los servicios de salud, falta de seguimiento	RECLAMO	N Posible Novedad de seguridad del paciente	0	0	2	2	2	14%	INFORMADA
202621881	El día 23 de febrero del 2026 traje a mi hijo a servicio de urgencias por una inflamación en el dedo pulgar de la mano derecha, le hicieron radiografía y lo enviaron a la casa con AUXILIAR DE ENFERMERIA SE ACERCA A HABITACION A REALIZAR TOMA DE MUESTRAS DE CATETER CENTRAL LA CUAL MANIPULA SIN GUANTE ESTERIL	Queja								
TOTAL				4	5	6	14	14	100%	

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL I TRIMESTRE 2025 Y 2026

El análisis del primer trimestre comparativo entre 2025 y 2026 muestra un crecimiento del 50.5%, pasando de 604 a 909 radicaciones totales.

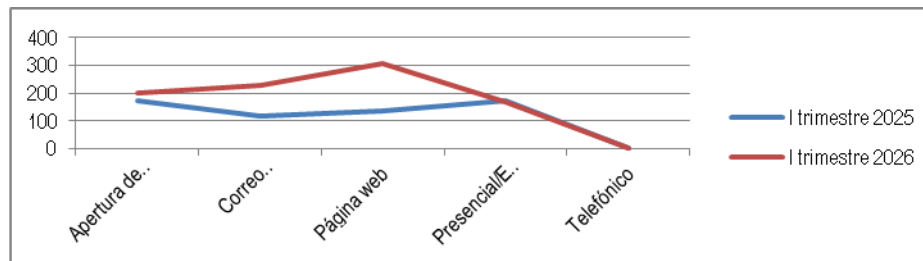
El canal más destacado es la Página Web, creció un 123.9% (sumando 171 casos adicionales), también se consolidó como el medio principal con el 34% de participación total en 2026. Le sigue el Correo Electrónico, que duplicó su volumen con un incremento del 95.7% (112 casos más), representando el 25.2% del total actual.

La Apertura de Buzón tuvo un crecimiento del 15.4% (27 casos adicionales), el 22.2% de las radicaciones. El canal Presencial/Escrito presentó una disminución del 3.4% (de 174 a 168 casos). Finalmente, el medio Telefónico sigue siendo el menos usado por los usuarios con una sola radicación registrada en 2026.

En resumen, la gestión se ha digitalizado, concentrando el 59.2% de la operación entre la página web y el correo electrónico.

Comparativo trimestre 2025-2026	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Telefónico	TOTAL
I trimestre 2025	175	117	138	174	0	604
I trimestre 2026	202	229	309	168	1	909

Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera I trimestre 2025-2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera I trimestre 2025-2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## PORCENTAJE DE PQRS D CON RESPUESTA EN TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2026

Se concluye que durante el primer trimestre de 2026 se dio respuesta al 100% de las PQRS D en los términos de ley, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30; teniendo en cuenta que, al 31 de marzo, existían 83 solicitudes en trámite (En gestión), las cuales tienen vencimientos diversos, siendo el 22 de abril de 2026 la fecha límite para dar respuesta a las últimas de ellas.

PQRS D CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY				
I TRIMESTRE 2026	CANTIDAD	EN GESTION	CIERRE AL 31 DE MARZO	%
ENERO	262	0	262	32%
FEBRERO	275	0	275	33%
MARZO	372	83	289	35%
<b>TOTAL</b>	<b>909</b>	<b>83</b>	<b>826</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

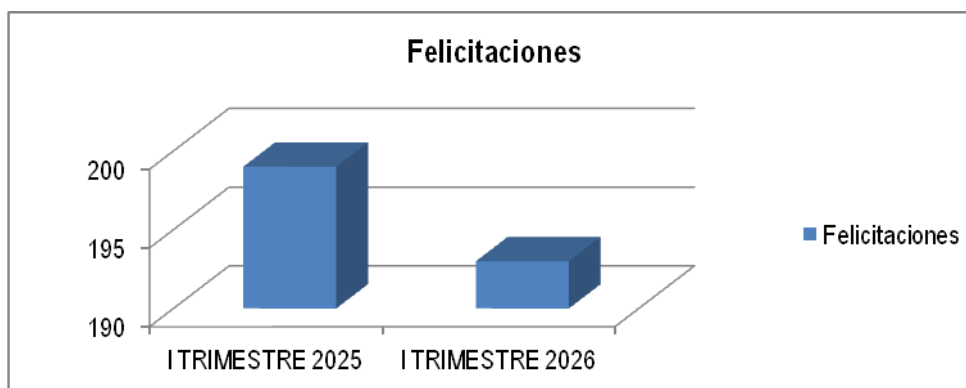
#### 14. COMPARATIVO DE FELICITACIONES I TRIMESTRE 2025 Y 2026

El análisis de los datos para el primer trimestre, muestra que el número de felicitaciones pasó de 199 en el año 2025 a 193 en el año 2026.

Esto representa una disminución de 6 felicitaciones, lo que equivale a una reducción porcentual del 3.02%. En términos generales, los datos reflejan una estabilidad en este indicador, ya que la variación es mínima, manteniendo un nivel de reconocimiento positivo muy similar entre ambos periodos.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAMARITANA		
I TRIMESTRE	2025	2026
Felicitaciones	199	193

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025-2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera I trimestre 2025-2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

#### USO DE CANALES PQRSDF I TRIMESTRE 2026

El análisis de los canales de recepción muestra una preferencia por las plataformas digitales, las cuales gestionan el 59.2% de la demanda total (538 de 909 casos).

La Página Web se consolida como el canal más usado con un 34% (309 solicitudes), destacando su uso para Derechos de Petición y Quejas. Por su parte, el Correo Electrónico ocupa el segundo lugar con un 25.2% (229 casos), siendo la vía preferida para la radicación de Peticiones, concentrando el 57.4% de esta categoría.

En cuanto a los medios físicos, la Apertura de Buzón representa el 22.2% (202 casos) del total; es notable que este canal tiene un enfoque muy marcado, ya que capta el 72.5% de todas las Felicitaciones recibidas. El canal Presencial/Escrito mantiene una participación del 18.5% (168 casos), utilizado principalmente para Reclamos y Quejas, lo que sugiere que el usuario aún busca el contacto directo cuando presenta una inconformidad. Finalmente, el canal Telefónico muestra un uso del 0.1%, lo que indica una migración casi total de los usuarios hacia medios escritos o digitales para formalizar sus PQRSDF.

Medio presentación de la PQRS	de de	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Telefónico	Total general
Denuncia		0	0	1	2	0	3
Derecho de Petición		0	46	88	10	0	144
Felicitación		140	1	12	40	0	193

Petición	3	136	88	10	0	237
Queja	26	11	60	48	0	145
Reclamo	22	35	60	57	1	175
Sugerencia	11	0	0	1	0	12
Total general	202	229	309	168	1	909

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION FRENTE A LAS PQRSDF.

Con el objetivo de dar cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026, desde la Subdirección de Defensoría del usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por paciente y familia, a fin de identificar a través de ellas los tramites que generan barreras de acceso a los pacientes en los servicios que oferta el HUS.

Del total de 909 manifestaciones radicadas durante el I trimestre del año 2026, 320 QR (Queja/ Reclamo) fueron por inconformidad en el proceso de Atención de las cuales se identificaron como barreras de acceso las siguientes:

De acuerdo con los datos registrados, se identificaron un total de 177 casos relacionados con barreras de acceso, donde la principal causa radica en la dificultad para acceder a los canales de comunicación, concentrando el 35.6% (63 casos). Este punto revela problemas críticos para acceder a canales como teléfono, WhatsApp o citas presenciales para programar consultas de especialidad. A esto se suma, con un 12.4% (22 casos), la no asignación o demora en las citas por falta de disponibilidad en agenda, lo que significa que casi la mitad de las inconformidades (48%) están atadas directamente a la gestión de trámites y agendas médicas.

Por otro lado, el factor humano y la calidad del servicio también representan barreras significativas: la falta de calidez y trato amable por parte del personal del HUS genera el 27.7% (49 casos) de las quejas, mientras que la inconformidad con la atención de enfermería aporta un 24.3% (43 casos).

Estos datos indican que mejorar el acceso del paciente requiere un fortalecimiento tanto en la bases de comunicación como en la formación en servicio al cliente del personal asistencial."

BARRERAS DE ACCESO	CANTIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS
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.	63
AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	49
AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	43
C No asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por No disponibilidad en agenda u Otra Causa.	22
<b>Total general</b>	<b>177</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) I TRIMESTRE 2026 PQRSD

Ejecutar en un 95% el plan de mejora de PQRSD.

1. Realizar solicitud de planes de mejoramiento a los Líderes de Proceso según pertinencia y/o conocer lo que planteen los líderes de proceso como respuesta a las intervenciones de PQRS

Se han requerido planes de mejora a las dependencias correspondientes mediante comunicación formal electrónica enviada por la Dirección de Atención al Usuario

Correo enviado el 21 de Enero de 2026 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621028

Correo enviado el 30 de Enero del 2026 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621037

Correo enviado el 9 de Febrero del 2026 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621202

Correo enviado el 9 de Febrero del 2026 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD ACCIONES O INTERVENCIONES REALIZADAS A LA PQR 202621431

Correo enviado el 12 de Febrero del 2026 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD ACCIONES O INTERVENCIONES REALIZADAS A LA PQR 202621273

Correo enviado el 6 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621645

Correo enviado el 16 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621820

Correo enviado el 16 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621776

Correo enviado el 24 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621834

Correo enviado el 27 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621881

Correo enviado el 27 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202621914

Correo enviado el 30 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202622018

Correo enviado el 30 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202622098

Correo enviado el 30 de Marzo de 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202622086

Correo enviado el 1 de Abril del 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD ACCIONES O INTERVENCIONES REALIZADAS A LA PQR 202621950

Correo enviado el 8 de Abril del 2026 Subdirección de Enfermería SOLICITUD ACCIONES O INTERVENCIONES REALIZADAS A LA PQR 202622100

Correo enviado el 16 de Abril del 2026 Coordinación de Dolor y Cuidados Paliativos SOLICITUD ACCIONES O INTERVENCIONES REALIZADAS A LA PQR 202622213.

Realizar seguimiento y Control al cumplimiento de correcciones o acciones correctivas y o de mejoramiento formulados en planes de mejora por parte de los Líderes de los procesos.

### PETICIONES ORIGEN DE PLANES DE MEJORA 2026

Peticion	Servicio a que se solicita	Asunto de solicitud	de correo	ID Almera	Observaciones
----------	----------------------------	---------------------	-----------	-----------	---------------

HOSPITALIZACION	Fortalecer la comunicación asertiva entre el personal médico, los pacientes y sus familiares en la Unidad de Cuidados Intermedios, garantizando información clara, oportuna y respetuosa sobre el estado clínico y el plan de manejo del paciente.	3603	Avance ponderado: 31,00%.
ENFERMERIA	Demora en la Respuesta al Llamado de Enfermería	3714	Se solicitan desde la Dirección el cual está en espera de aprobación
ENFERMERIA	Falta de Calidez y Trato Amable (total # 102 QR)	3713	Se solicitan desde la dirección el cual está en espera de aprobación

Fuente: Planes de mejora publicados en Almera fuente PQRS en los diferentes procesos (Enfermería)

Por otra parte, desde la Dirección de Atención al Usuario se formularon acciones correctivas a otras PQRS especialmente a las relacionadas con la atención de enfermería.

Durante el primer trimestre de 2026 se solicitó SOPORTES DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS A CADA UNA DE LAS PETICIONES, sin embargo a la fecha la Subdirección de Enfermería no ha enviado en su totalidad información de esta solicitud.

SOPORTES O INTERVENCIONES REALIZADAS 2026			
PQRSDF	Servicio a que se solicita	Asunto de correo solicitado	Observaciones
202621028	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-01-13 (SIN SOPORTE)
202621037	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-01-13 (SIN SOPORTE)
202621202	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 29/01/2026 (SIN SOPORTE)
202621431	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 07/02/2026 (SIN SOPORTE)

202621273	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 29/01/2026 (SIN SOPORTE)
202621645	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-01 (SIN SOPORTE)
202621820	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-06 (Se adjunta soporte)
202621776	ENFERMERIA	Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-08 (Se adjunta soporte)
202621834	ENFERMERIA	Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-07 (Se adjunta soporte)
202621881	ENFERMERIA	Posible Novedad de seguridad del paciente durante el proceso de atención ambulatoria y /o en hospitalización	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-13 (Se adjunta soporte)
202621914	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-17 (Se adjunta soporte)
202622018	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-16 (Se adjunta soporte)
202622098	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-22 (Se adjunta soporte)
202622086	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-24 (Se adjunta soporte)

		personal de enfermería	
202621950	ENFERMERIA	Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-18 (Se adjunta soporte)
202622100	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-28 (Se adjunta soporte)
202622213	DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS	Posibles Fallas en la atención medica	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 10/04/2026(Se adjunta soporte)

Fuente: Soporte de Acciones o intervenciones publicados en Almera fuente PQRS en los diferentes procesos Urgencias y Hospitalización (Enfermería)

Se solicitó remitir a la mayor brevedad los soportes de las acciones correctivas o planes de mejora formulados con fuente PQRS, los cuales fueron requeridos con anterioridad.

## 18. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Según los registros del sistema de información Almera, durante el primer trimestre de 2026 no se reportaron denuncias por actos de corrupción en la sede Bogotá del Hospital Universitario de la Samaritana.

I TRIMESTRE 2026	DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCION
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
TOTAL	0

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera I trimestre 2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## CONSOLIDADO DE SOCIALIZACION INFORMATORA SDU

Se realizó la socialización de los deberes y derechos de los pacientes, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la apropiación de estos principios fundamentales dentro del proceso de atención en salud. Durante la actividad se destacó la importancia de que los usuarios conozcan sus derechos, tales como recibir una atención digna, oportuna y con calidad, así como sus deberes, entre ellos el respeto por el personal de salud y el cumplimiento de las recomendaciones médicas.

Esta socialización contribuye a promover una atención más humanizada, mejorar la comunicación entre usuarios y personal asistencial, y garantizar una participación activa del paciente en su proceso de cuidado, favoreciendo así mejores resultados en salud.

I TRIMESTRE 2026	Informadora SDU
ENERO	0

FEBRERO	206
MARZO	220
TOTAL	426

Fuente: Planilla registro de información, orientación y socialización 2026 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## LOGROS

Gestión eficiente de requerimientos: Durante el primer trimestre de 2026, se tramitó, analizó y dio respuesta al 100% de las PQRSDF radicadas a través de los canales institucionales, cumpliendo estrictamente con los términos legales vigentes.

Fortalecimiento del equipo: Se consolidó un equipo de auxiliares en la Defensoría del Usuario caracterizado por su alto nivel de competencia técnica, profesionalismo y compromiso en el ejercicio de sus funciones.

## DIFICULTADES

Oportunidad en la gestión interna: Se identificaron demoras en la emisión de respuestas por parte de algunas áreas de apoyo, lo que dificulta el cumplimiento de los tiempos óptimos de gestión.

Brechas de conocimiento normativo: Se evidencia falta de apropiación de la normativa vigente de PQRSDF en ciertos líderes de proceso. Esto genera la necesidad de implementar jornadas de socialización y capacitación para asegurar la adherencia institucional al procedimiento.

**KEILE JESSEL RONDON ESQUIVEL**  
DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO (E)

Elaborado por: Liceth Rodríguez (Aux. SDU)