

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE GIRARDOT – HUS

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

II TRIMESTRE 2026

BOGOTÁ D.C. DE JULIO 2026

INTRODUCCIÓN

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de Información (PQRSDF) en la ESE Hospital San Rafael de Girardot – HUS se desarrolla en cumplimiento del marco normativo vigente, el cual garantiza el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Así mismo, se fundamenta en lo establecido en la Ley 1755 de 2015, especialmente en sus artículos 14 y 30; en la Resolución No. 282 de 2021, mediante la cual se deroga la Resolución No. 393 de 2017 y se reglamenta el trámite interno de las PQRSDF en la institución; y en la Circular Externa No. 202315100000010-5 de 2023 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, que establece la clasificación de los reclamos según su nivel de riesgo y los tiempos máximos para su atención.

De acuerdo con esta normativa, los reclamos de riesgo simple deben resolverse de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas; los reclamos de riesgo priorizado, en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas; y los reclamos de riesgo vital, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recepción. Igualmente, la reglamentación institucional define los canales oficiales para la recepción, gestión y respuesta de las PQRSDF, garantizando la oportunidad, transparencia y trazabilidad del proceso.

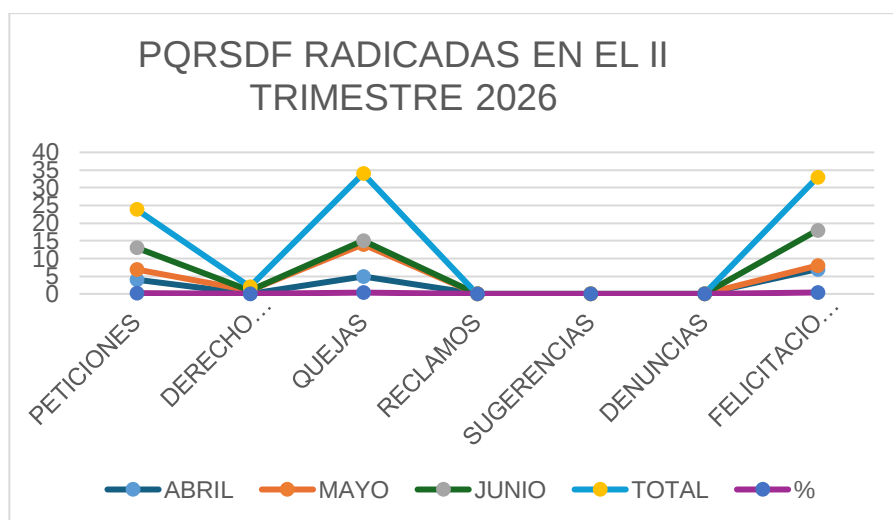
El presente Informe Trimestral de Gestión y Seguimiento a las PQRSDF ha sido elaborado por la Coordinadora de la SIAU de Girardot, dependencia responsable de la recepción, radicación, trámite, seguimiento, análisis y respuesta de las peticiones presentadas por los usuarios, sus familiares y demás grupos de interés. A través de este proceso se consolida información que permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad y la humanización de la atención, y adoptar acciones orientadas al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.

En este contexto, el presente informe tiene como propósito presentar los resultados de la gestión realizada durante el II trimestre de 2026, evaluar el comportamiento de las PQRSDF, verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la Política de Calidad y Mejoramiento Continuo, la Política de Humanización de la Atención y los demás lineamientos institucionales.

1. TOTAL DE PQRSDF RADICADAS EN EL II TRIMESTRE 2026

CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	4	7	13	24	26%
DERECHO DE PETICIÓN	0	1	1	2	2%
QUEJAS	5	14	15	34	37%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	7	8	18	33	36%
TOTAL	16	30	47	93	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.



Gráfica

1. PQRSDF radicands Por classification — II trimestre 2026.

Durante el II trimestre de 2026 la entidad gestionó un total de 93 manifestaciones, con una marcada tendencia ascendente mes a mes: 16 casos en abril, 30 en mayo y 47 en junio, lo que representa un incremento del 193,8% entre el primer y el último mes del trimestre. El principal foco de atención se concentra en las Quejas, que lideran la estadística con 34 manifestaciones (36,6%), seguidas por las Felicitaciones con 33 casos (35,5%) y por las Peticiones con 24 solicitudes (25,8%). El comportamiento mensual muestra que junio concentró el mayor volumen de actividad (47 casos, 50,5% del trimestre), impulsado principalmente por el aumento de quejas (15) y felicitaciones (18). En contraposición, las categorías de Reclamos, Sugerencias y Denuncias no

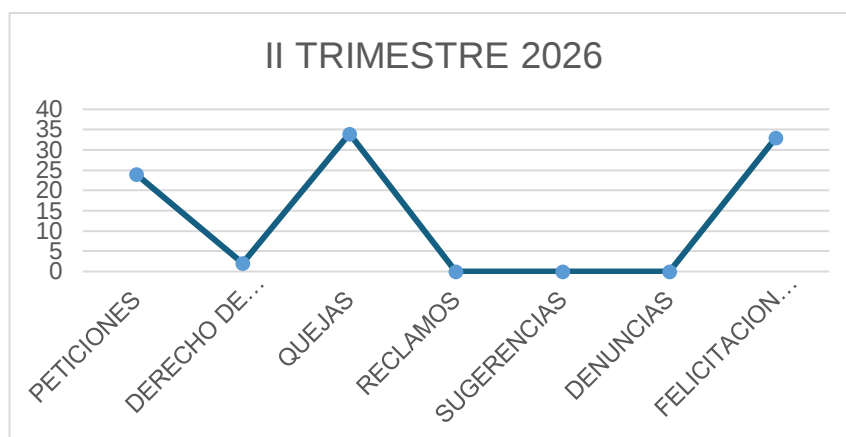
registraron radicaciones, lo que sugiere ausencia de fallas críticas en los entregables finales y un fuerte impacto positivo de la estrategia de humanización, evidenciado en el volumen casi equivalente de felicitaciones frente a las quejas (33 vs. 34).

2. COMPARATIVO DE PQRSDF — II TRIMESTRE 2026

El análisis del II trimestre de 2026, con un total de 93 manifestaciones, revela un servicio polarizado pero operativo. El canal principal de insatisfacción fueron las Quejas con 34 casos (36,6%), reflejando inconformidades puntuales en la atención, lo que contrasta positivamente con un volumen casi idéntico de Felicitaciones (33 casos / 35,5%), demostrando que los usuarios validan activamente las buenas prácticas de la organización. Las solicitudes formales e informativas se canalizaron a través de Peticiones y Derechos de Petición (26 casos en conjunto, 27,9%), mientras que el registro en ceros de Reclamos, Sugerencias y Denuncias sugiere una ausencia de fallas críticas en los entregables finales, aunque conviene revisar los criterios de clasificación interna para asegurar que los requerimientos no se estén absorbiendo erróneamente dentro del rubro de quejas.

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2026
PETICIONES	24
DERECHO DE PETICIÓN	2
QUEJAS	34
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	0
FELICITACIONES	33
TOTAL	93

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almería II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.



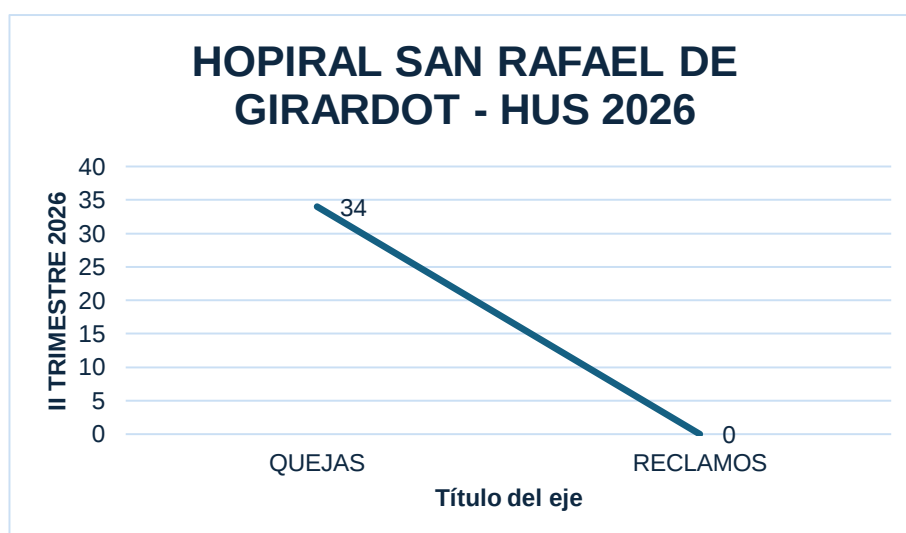
Gráfica 2. Comparativo de PQRSD por clasificación — II trimestre 2026.

3. QUEJAS Y RECLAMOS — II TRIMESTRE 2026

El análisis de los datos del II trimestre de 2026 muestra una operación con un foco de atención exclusivo: el 100% de las manifestaciones registradas correspondieron a Quejas (34 casos), mientras que el rubro de Reclamos se mantuvo en ceros. Este comportamiento refleja que la insatisfacción de los usuarios durante el periodo estuvo ligada a inconformidades con la conducta de los funcionarios, la calidad de la atención o la prestación del servicio (Quejas), y no a fallas directas en los productos, bienes o derechos adquiridos (Reclamos); un diagnóstico que resalta la urgencia de intervenir las habilidades de servicio y los tiempos de respuesta de las áreas de atención al ciudadano.

CLASIFICACIÓN	II TRIMESTRE 2026
QUEJAS	34
RECLAMOS	0
TOTAL	34

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.



Gráfica 3. Quejas y Reclamos — II trimestre 2026.

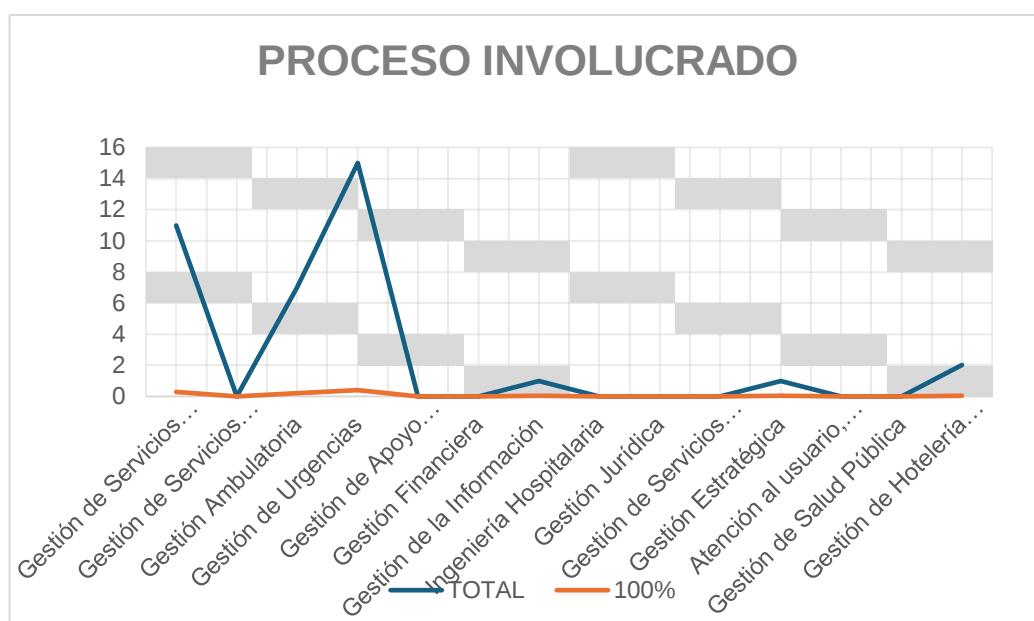
4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO — II TRIMESTRE 2026

El análisis de la distribución de Quejas y Reclamos (Q.R.) para el II trimestre de 2026 revela una concentración marcada de las inconformidades, con un total de 37 casos. El principal foco de insatisfacción se ubica en Gestión de Urgencias, que lidera el periodo con 15 casos (40,5%). Al sumarse el impacto de Gestión de Servicios Hospitalarios (11 casos / 29,7%) y Gestión Ambulatoria (7 casos / 18,9%), estos tres frentes asistenciales críticos acumulan el 89,2% de la fricción total con el usuario. Las incidencias restantes corresponden a Gestión de Hotelería Hospitalaria (2 casos / 5,4%), Gestión de la Información (1 caso / 2,7%) y Gestión Estratégica (1 caso / 2,7%), mientras que los 8 procesos restantes se mantuvieron en cero. Este diagnóstico puntualiza que las acciones correctivas, correcciones y planes de mejora deben priorizarse de

manera inmediata hacia los servicios de Urgencias y Hospitalización, que en conjunto concentran el 70,2% de las inconformidades del trimestre.

PROCESO INVOLUCRADO	TOTAL	%
Gestión de Servicios Hospitalarios	11	29,7%
Gestión de Servicios Quirúrgicos	0	0%
Gestión Ambulatoria	7	18,9%
Gestión de Urgencias	15	40,5%
Gestión de Apoyo Diagnóstico	0	0%
Gestión Financiera	0	0%
Gestión de la Información	1	2,7%
Ingeniería Hospitalaria	0	0%
Gestión Jurídica	0	0%
Gestión de Servicios Complementarios	0	0%
Gestión Estratégica	1	2,7%
Atención al usuario, familia y comunidad	0	0%
Gestión de Salud Pública	0	0%
Gestión de Hotelería Hospitalaria	2	5,4%
TOTAL GENERAL	37	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.



Gráfica 4. Quejas y Reclamos por proceso involucrado — II trimestre 2026.

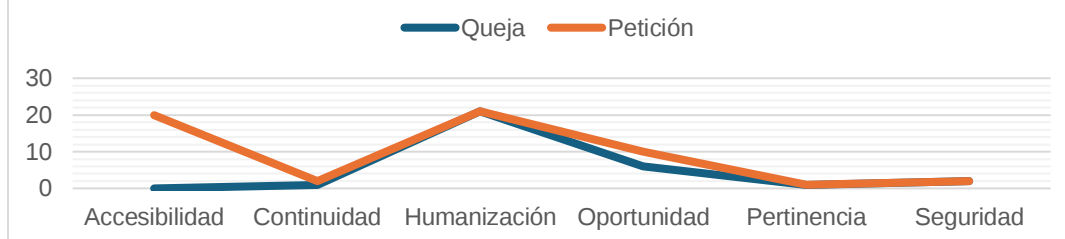
5. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS — II TRIMESTRE 2026

Durante el II trimestre de 2026, el atributo de calidad más afectado fue la Humanización, con 21 casos (37,5% del total de 56 atributos identificados), seguido por la Accesibilidad con 20 casos (35,7%) y la Oportunidad con 10 casos (17,9%). En menor proporción se encuentran la Seguridad (2 casos), la Continuidad (2 casos) y la Pertinencia (1 caso). Al desagregar por tipo de manifestación, las Quejas se concentran en Humanización (21 casos) y Oportunidad (6 casos), mientras que las Peticiones se asocian principalmente a Accesibilidad (20 casos). Esto evidencia que la principal brecha de mejora está relacionada con el trato al usuario y la disponibilidad de cupos y citas, por lo que las acciones correctivas deben orientarse a fortalecer la humanización del servicio y a reducir las barreras de acceso a la atención.

Tipo QR	Accesibilidad	Continuidad	Humanización	Oportunidad	Pertinencia	Seguridad	TOTAL
Queja	0	1	21	6	1	2	31
Petición	20	1	0	4	0	0	25
Total	20	2	21	10	1	2	56

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.

QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS — II TRIMESTRE 2026



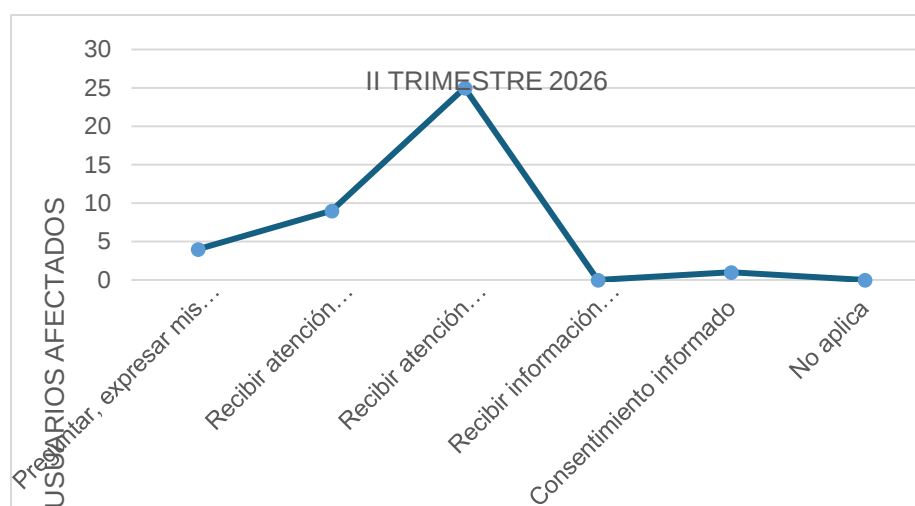
Gráfica 5. Atributos de calidad afectados por tipo de PQRSD — II trimestre 2026.

USUARIOS AFECTADOS — II TRIMESTRE 2026

De acuerdo con las quejas y reclamos radicados en el II trimestre de 2026, el 64,1% de las manifestaciones (25 de 39 casos) están asociadas a la posible vulneración del derecho del paciente a "Recibir atención oportuna, segura y continua", seguido por el derecho a "Recibir atención humanizada y trato amable" con 9 casos (23,1%), el derecho a "Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado" con 4 casos (10,3%) y el "Consentimiento informado" con 1 caso (2,6%). No se registraron manifestaciones en la categoría "Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud". Desde la Dirección de Atención al Usuario se realiza la implementación de la estrategia "Pacto por el trato amable", con el objetivo de sensibilizar y humanizar al personal, teniendo en cuenta los deberes y derechos, las líneas estratégicas y el reglamento interno del Hospital San Rafael de Girardot – HUS.

DERECHO DEL USUARIO	TOTAL
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	4
Recibir atención humanizada y trato amable	9
Recibir atención oportuna, segura y continua	25
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	0
Consentimiento informado	1
No aplica	0
Total general	39

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.

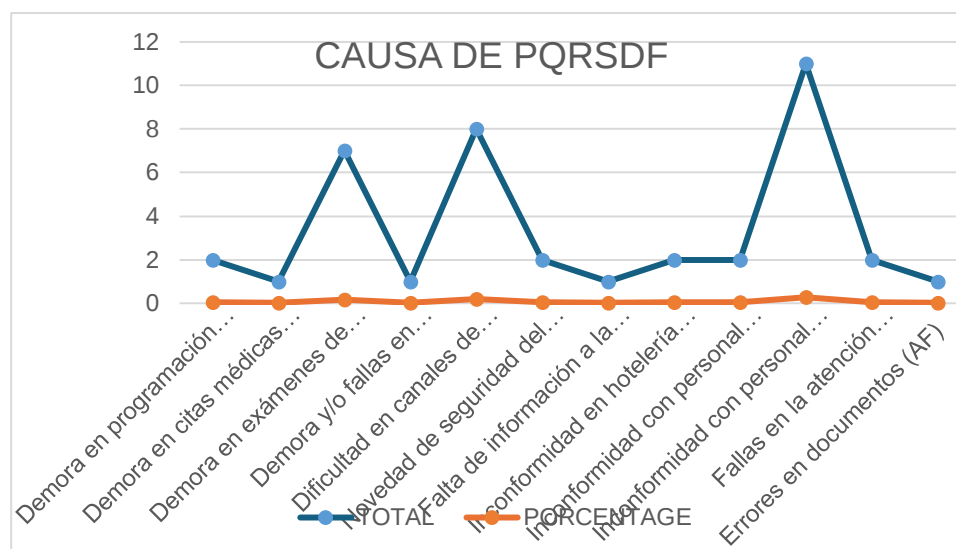


Gráfica 6. Derecho del usuario afectado — II trimestre 2026.

El análisis de las causas de las quejas y reclamos del II trimestre de 2026 muestra un total de 40 casos. La causa principal fue la "Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería" con 11 casos (27,5%), seguida por la "Dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional" con 8 casos (20%) y la "Demora en la realización de exámenes de apoyo diagnóstico, interconsultas y otros a pacientes hospitalizados" con 7 casos (17,5%). Estas tres causas concentran el 65% de las inconformidades del trimestre. En menor frecuencia se presentaron demora en la programación de cirugía (2), novedades de seguridad del paciente (2), inconformidad en hotelería (2), inconformidad con personal administrativo (2) y fallas en la atención médica (2). Los resultados indican que las acciones de mejora deben priorizarse hacia la sensibilización del talento humano asistencial, la optimización de los canales de comunicación y la oportunidad en los apoyos diagnósticos.

CAUSA (código)	TOTAL	%
Demora en programación de cirugía (A)	2	5,0%
Demora en citas médicas especializadas (D)	1	2,5%
Demora en exámenes de apoyo diagnóstico (J)	7	17,5%
Demora y/o fallas en urgencias (M)	1	2,5%
Dificultad en canales de comunicación (N)	8	20,0%
Novedad de seguridad del paciente (Ñ)	2	5,0%
Falta de información a la familia (O)	1	2,5%
Inconformidad en hotelería hospitalaria (Z)	2	5,0%
Inconformidad con personal administrativo (AA)	2	5,0%
Inconformidad con personal de enfermería (AB)	11	27,5%
Fallas en la atención médica (AC)	2	5,0%
Errores en documentos (AF)	1	2,5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.



Gráfica 7. Causas de Quejas y Reclamos — II trimestre 2026.

8. INFORME DE SUGERENCIAS — II TRIMESTRE 2026

Durante el II trimestre de 2026 no se registraron sugerencias en la matriz de PQRSDF, situación que constituye una oportunidad para fortalecer los mecanismos de participación de los usuarios y sus familias. Las sugerencias son una fuente valiosa de información para la mejora continua de los servicios, por lo que se recomienda impulsar estrategias que incentiven su radicación a través de los canales disponibles y garantizar su análisis e implementación cuando aplique.

9. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY — II TRIMESTRE 2026

Durante el II trimestre de 2026 el Hospital San Rafael de Girardot – HUS dio respuesta al 100% de las PQRSDF radicadas, dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 (artículos 14 y 30). Las Peticiones fueron respondidas dentro de los 10 días hábiles y las Quejas, Derechos de Petición y demás manifestaciones dentro de los 15 días hábiles. Este cumplimiento evidencia el compromiso institucional con la oportunidad y la trazabilidad del proceso de atención al usuario.

10. FELICITACIONES — II TRIMESTRE 2026

Durante el II trimestre de 2026 se registraron 33 felicitaciones, con un comportamiento mensual ascendente: 7 en abril, 8 en mayo y 18 en junio, lo que representa un incremento del 157% entre el primer y el último mes del periodo. Este aumento refleja una mejora sostenida en la percepción de la atención por parte de los pacientes y constituye un indicador clave de que los esfuerzos por humanizar el servicio están dando frutos. Los pacientes reconocen y valoran las mejoras en la comunicación, el trato personalizado y la empatía del personal, lo que confirma el impacto positivo de la estrategia institucional de humanización.

II TRIMESTRE 2026	TOTAL
Felicitaciones	33

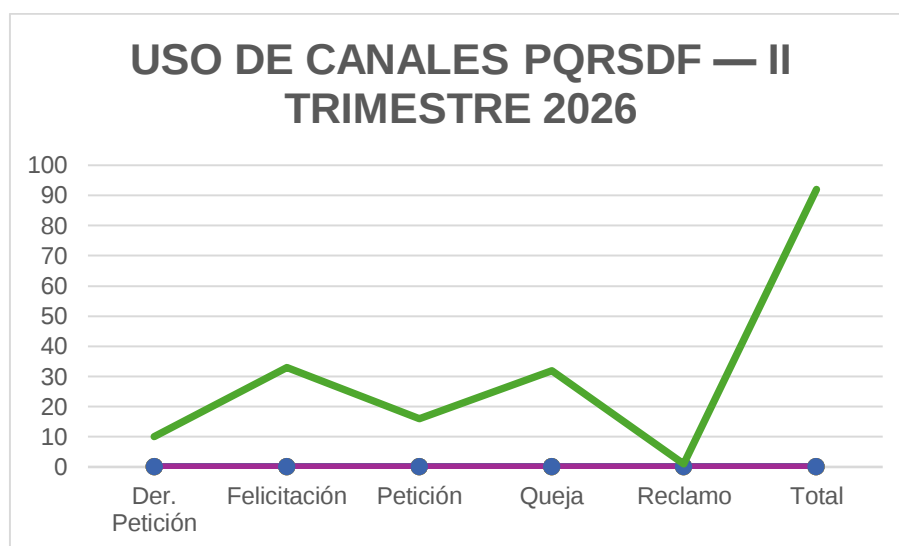
Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.

11. USO DE CANALES PQRSDF — II TRIMESTRE 2026

Durante el II trimestre de 2026 el canal más utilizado para la radicación de PQRSDF fue la Apertura de Buzón con 48 manifestaciones (52,2%), seguido del Correo Electrónico con 34 casos (37,0%), la Página web con 7 casos (7,6%) y el canal Presencial/Escrito con 5 casos (5,4%). El contacto telefónico no registró manifestaciones en el periodo. El hospital cuenta con 11 buzones de sugerencias ubicados en distintos pisos, accesibles a los usuarios y abiertos dos veces por semana por el área de Atención al Usuario, en presencia de un representante de la comunidad. Se continúa socializando y promocionando el uso de los diferentes canales a través de charlas en las salas de bienvenida, publicaciones en carteleras, la página web hus.org.co y el acompañamiento de Trabajo Social.

Canal	Der. Petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Total
Apertura de Buzón	3	33	0	12	0	48
Correo Electrónico	2	0	16	15	0	34
Página web	5	0	0	1	1	7
Presencial/Escrito	0	0	0	5	0	5
Telefónico	0	0	0	0	0	0
Total general	10	33	16	32	1	92

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.



Gráfica 9. Uso de canales PQRSDF — II trimestre 2026.

12. BARRERAS DE ACCESO A LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LAS PQRSDF

Con el objetivo de dar cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública, desde la Subdirección de Defensoría al Usuario se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por pacientes y familias, a fin de identificar los trámites que generan barreras de acceso a los servicios que oferta el Hospital San Rafael

de Girardot – HUS. A partir de las quejas y reclamos del II trimestre de 2026 se identificaron como principales barreras de acceso: la demora en la programación de cirugía a pacientes hospitalizados, la dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de citas y la demora en la asignación de citas médicas y procedimientos en consultorio. Estas barreras deben ser abordadas de manera prioritaria por las áreas responsables para reducir las inequidades en el acceso.

13. RIESGOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO, FAMILIA Y COMUNIDAD

De acuerdo con el reporte de monitoreo de riesgos 05GES67 V1, en lo referente al riesgo AUF22044 del proceso "Atención al usuario, familia y comunidad" correspondiente al II trimestre de 2026, las causas valoradas incluyen la clasificación y derivación inadecuada de PQRSDf, la falta de adherencia al procedimiento por parte de los colaboradores responsables y la emisión de respuestas internas inoportunas o incompletas. Con base en los soportes institucionales, se evidencia que el riesgo del proceso no se materializó durante el periodo, como resultado de la gestión oportuna de las PQRSDf y del seguimiento realizado por la Subdirección de Defensoría del Usuario.

14. SOCIALIZACIÓN CENTRO DE RELEVO Y LENGUAJE CLARO

El objetivo de Lenguaje Claro es garantizar que el mensaje sea recibido y comprendido por la mayor audiencia posible, independientemente de su nivel educativo, formación o familiaridad con el tema. Se utiliza frecuentemente en comunicaciones gubernamentales, jurídicas y de servicio público para garantizar la transparencia y la accesibilidad de la información.

SOCIALIZACIÓN LENGUAJE CLARO	
Servicio Asistencial	4
Personal Administrativo	2
TOTAL	6

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera II trimestre 2026. Proceso Atención al Usuario, Familia y Comunidad.

Logros

Durante el II trimestre de 2026 se dio trámite, análisis, conclusión y respuesta a todas las PQRSDf radicadas por los diferentes medios establecidos en la institución, dentro de los tiempos establecidos en la Ley. Se cuenta con una auxiliar de Defensoría del Usuario con talento humano competente y profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

Dificultades

Se evidencia debilidad en la emisión de respuestas internas con oportunidad a los tiempos establecidos por parte de los líderes de proceso involucrados. Así mismo, se observa desconocimiento de la normatividad vigente aplicable a PQRSDf por algunos líderes de proceso, por lo cual se hace necesario realizar una socialización del mismo con el fin de lograr la adherencia al procedimiento.

Xiomara Carolina Arenas Daza.

XIOMARA CAROLINA ARENAS DAZA
TRABAJO SOCIAL - HSRG

Elaborado por: Xiomara Carolina Arenas Daza. (Prof. SIAU)