

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

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

II TRIMESTRE 2026

BOGOTÁ D.C. 21 DE JULIO 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 2023151000000010-5 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.

1. TOTAL DE PQRSDF RADICADAS EN EL II TRIMESTRE 2026.

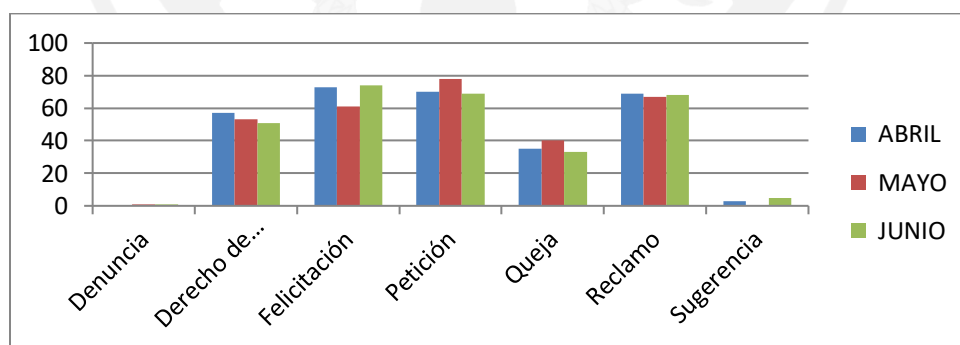
El análisis comparativo del II trimestre 2026 muestra que durante el trimestre de abril a junio se recibió un total de 908 solicitudes, manteniendo un flujo de usuarios sumamente estable y sin grandes variaciones mes a mes, ya que abril registró 307 casos (34%), mayo 300 casos (33%) y junio 301 casos (33%).

Casi la mitad de todo el trabajo se concentró en dos categorías: las Peticiones, que ocuparon el primer lugar con 217 solicitudes (24%), y las Felicitaciones, que se llevaron el segundo puesto con 208 casos (23%). Muy de cerca, en el tercer lugar, se ubicaron los Reclamos con 204 situaciones (22.4%), seguidos por los Derechos de Petición con 161 trámites (17.7%) y las Quejas con 108 reportes (12%). En contraste, las Sugerencias con solo 8 casos (0.9%) y las Denuncias con apenas 2 registros (0.2%) fueron las opciones menos utilizadas por las personas.

En conclusión, el panorama general es bastante equilibrado, puesto que las manifestaciones positivas de los usuarios (Felicitaciones) superan por un pequeño margen a las alertas de insatisfacción directa (Reclamos), lo que indica una percepción aceptable del servicio, aunque con el reto operativo de atender eficientemente ese 40% de solicitudes que representan una carga legal o de inconformidad (Derechos de Petición y Reclamos).

CLASIFICACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Denuncia	0	1	1	2
Derecho de Petición	57	53	51	161
Felicitación	73	61	74	208
Petición	70	78	69	217
Queja	35	40	33	108
Reclamo	69	67	68	204
Sugerencia	3	0	5	8
Total general	307	300	301	908

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



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

2. COMPARATIVO DE PQRSD II TRIMESTRE 2025 Y 2026.

El análisis comparativo del **segundo trimestre (II Trimestre) entre 2025 y 2026** muestra un incremento global del **55.78%** en el volumen total de solicitudes recibidas, pasando de un acumulado de **450 casos a 700**.

Este crecimiento masivo está impulsado de forma casi exclusiva por los **Derechos de Petición**, los cuales se dispararon un **5,266.67%** al escalar de apenas 3 registros en 2025 (0.67% de participación) a un total de **161 casos en 2026**, llegando a representar de golpe el **22.97%** de toda la operación trimestral.

Por otra parte, la categoría con mayor volumen en ambos periodos sigue siendo la de **Peticiones**, que creció un 57.25% al pasar de 138 a **217 solicitudes** en 2026, consolidando la mayor representatividad con un **30.96%** del total.

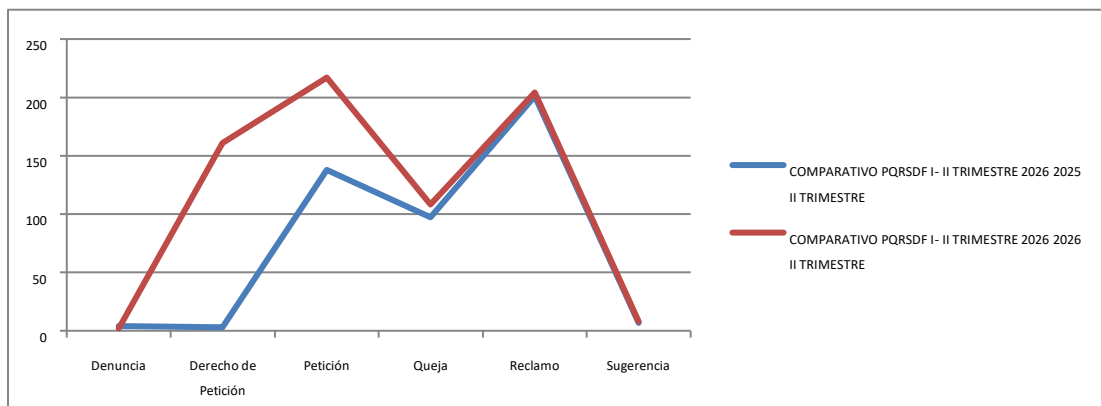
En contraste, los **Reclamos**, que lideraban la operación en 2025 con 201 casos (44.67%), se mantuvieron prácticamente estancados en 2026 con **204 casos**, lo que provocó que su peso porcentual disminuyera significativamente al **29.10%**.

Finalmente, las **Quejas** mostraron un avance moderado del 12.37% sumando **108 casos** (15.55% de participación), mientras que las interacciones menos comunes mantuvieron un comportamiento marginal y balanceado: las **Sugerencias** sumaron apenas **8 casos (1.14%)** y las **Denuncias** se redujeron a la mitad, registrando solo **2 casos (0.29%)** en 2026.

En conclusión, la entidad experimenta una presión operativa mucho más alta debido a que los requerimientos de carácter prioritario o legal (Derechos de Petición, Reclamos y Quejas) concentran ahora el **67.62%** de toda la atención institucional durante este trimestre de 2026.

COMPARATIVO PQRSD II TRIMESTRE 2026		
PQRS	2025	2026
CLASIFICACION	II TRIMESTRE	II TRIMESTRE
Denuncia	4	2
Derecho de Petición	3	161
Petición	138	217
Queja	97	108
Reclamo	201	204
Sugerencia	7	8

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



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

3. COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2025 Y 2026.

El análisis comparativo del **segundo trimestre entre 2025 y 2026** para las categorías QR muestra un incremento global del **5.03%** en las manifestaciones de inconformidad, pasando de **298 casos combinados a 312**.

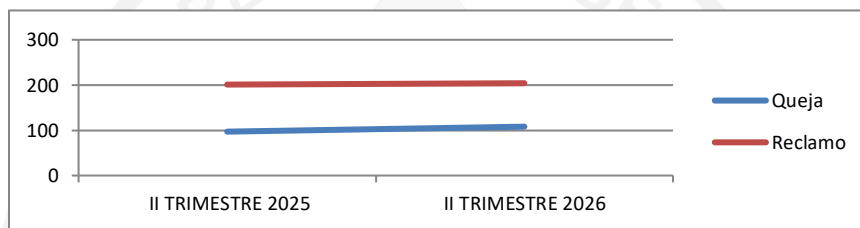
Los **Reclamos** se mantienen como la principal fuente de insatisfacción en ambos periodos, mostrando una alta estabilidad al variar apenas un **1.49%** (pasando de 201 a **204 casos**), lo que reduce ligeramente su peso dentro de este grupo del 67.45% al **65.18%**.

Por su parte, las **Quejas** registraron un crecimiento más dinámico del **12.37%**, escalando de 97 registros en 2025 a **108 casos en 2026**, lo que aumentó su participación interna al **34.82%** restante.

En conclusión, la insatisfacción general se mantiene estancada en niveles similares a los del año anterior, aunque el repunte en las quejas indica un incremento específico en el malestar asociado a la prestación del servicio o conducta operativa.

CLASIFICACION	II TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2026
Queja	97	108
Reclamo	201	204

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



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

4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS – RECLAMOS - DENUNCIAS - DERECHOS DE PETICION / RECLAMO SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO II TRIMESTRE 2026.

El análisis comparativo de Quejas, Reclamos, Derechos de petición reclamo y Denuncias del primer trimestre de 2026 revela una distribución concentrada en un volumen global de 327 solicitudes.

El principal foco de insatisfacción se encuentra en la **Gestión Ambulatoria**, que lidera el periodo con 125 casos (38.23%), seguida por la **Gestión de Servicios Hospitalarios** con 97 casos (29.66%), lo que demuestra que estos dos procesos asistenciales acumulan por sí solos el 67.89% de todas las inconformidades recibidas.

En un segundo nivel de impacto operativo se ubican la **Gestión de Apoyo Diagnóstico** con 31 registros (9.48%), la **Gestión de Servicios Quirúrgicos** con 28 casos (8.56%), la **Gestión Financiera** con 16 solicitudes (4.89%) y la **Gestión de Urgencias** con 15 reportes (4.59%).

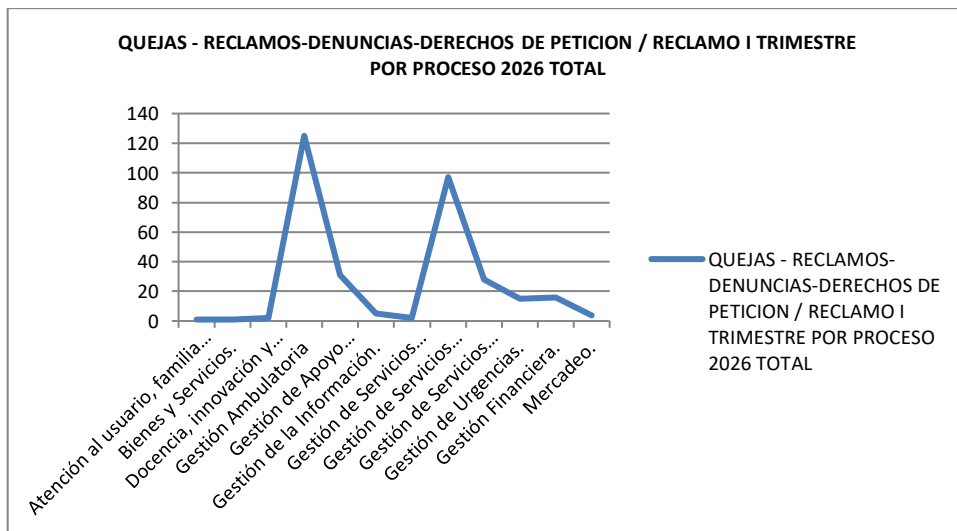
Con menor participación aparecen la **Gestión de la Información** con 5 casos (1.53%), **Mercadeo** con 4 situaciones (1.22%) y tanto **Docencia, Innovación y Gestión del Conocimiento** como la **Gestión de Servicios Complementarios** con 2 casos cada uno (0.61%).

Finalmente, las áreas de **Atención al Usuario, Familia y Comunidad** junto a **Bienes y Servicios** registran la menor incidencia con apenas 1 solicitud individual (0.31%).

En conclusión, el panorama operativo de esta base de datos refuerza la necesidad de priorizar la atención en consulta externa y hospitalización, ya que representan casi siete de cada diez manifestaciones de inconformidad en la institución.

QUEJAS - RECLAMOS-DENUNCIAS-DERECHOS DE PETICION / RECLAMO II TRIMESTRE POR PROCESO 2026	
PROCESO INVOLUCRADO	TOTAL
Atención al usuario, familia y comunidad	1
Bienes y Servicios.	1
Docencia, innovación y gestión del conocimiento.	2
Gestión Ambulatoria	125
Gestión de Apoyo Diagnostico.	31
Gestión de la Información.	5
Gestión de Servicios Complementarios.	2
Gestión de Servicios Hospitalarios.	97
Gestión de Servicios Quirúrgicos	28
Gestión de Urgencias.	15
Gestión Financiera.	16
Mercadeo.	4
Total general	327

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



5. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS – RECLAMOS – DENUNCIAS - DERECHOS DE PETICION / RECLAMO GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIMESTRE 2026.

El análisis comparativo de la matriz de solicitudes gestionadas según atributos de calidad revela que la institución acumula un total de 327 casos, donde los **Reclamos** representan el principal foco de insatisfacción con 204 solicitudes (62.39%), seguidos por las **Quejas** con 108 casos (33.03%), los **Derechos de petición - Reclamo** con 13 registros (3.98%) y las **Denuncias** con solo 2 ocurrencias (0.61%).

Al evaluar las fallas por atributos de calidad, la **Continuidad** se consolida como la vulnerabilidad más crítica de la organización al concentrar 121 casos (37.00% del total general), afectando a los Reclamos (85 casos), las Quejas (30 casos), los Derechos de petición (4 casos) y siendo el único motivo detrás de las Denuncias (2 casos).

El segundo problema institucional más severo es la **Accesibilidad** con 68 reportes (20.80%), impulsada casi en su totalidad por barreras en los Reclamos (57 casos).

En un tercer nivel de impacto se ubica la **Humanización** con 62 quejas (18.96%), la cual muestra un comportamiento atípico al ser el atributo con mayor incidencia exclusiva en la categoría de Quejas (54 casos), lo que evidencia fallas graves percibidas en el trato o la conducta del personal.

Por su parte, la **Oportunidad** sumó 43 situaciones (13.15%), la **Pertinencia** clínica acumuló 17 casos (5.20%) y la **Seguridad** del paciente reportó la cifra más baja con 5 registros (1.53%), todos tipificados como Reclamos.

En conclusión, el panorama operativo exige priorizar de inmediato estrategias de mejora en la continuidad de los tratamientos y el acceso a los servicios, ya que estos dos atributos concentran el 57.80% de todas las inconformidades de los usuarios.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS –RECLAMOS –DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICION / RECLAMO GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD								
CLASIFICACION	Accesibilidad	Continuidad	Humanización	No Aplica	Oportunidad	Pertinencia	Seguridad	Total general
Denuncia	0	2	0	0	0	0	0	2
Derecho de petición - Reclamo	6	4	0	0	2	1	0	13
Queja	5	30	54	4	7	8	0	108
Reclamo	57	85	8	7	34	8	5	204
Total general	68	121	62	11	43	17	5	327

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

6. COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD QUEJAS – RECLAMOS –DENUNCIAS -DERECHOS DE PETICION / RECLAMO II TRIMESTRE 2025 Y 2026.

El análisis de los atributos de calidad muestra que el volumen total de registros aumentó un **9.7%**, pasando de **298 casos en el II Trimestre de 2025 a 327 casos en el II Trimestre de 2026**.

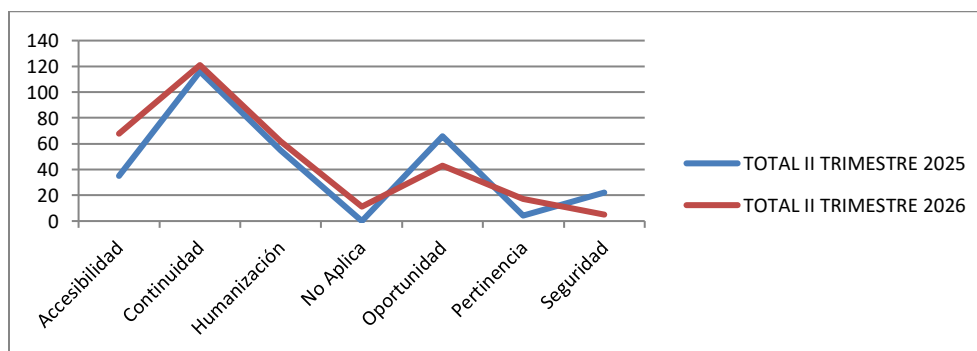
La principal causa de este incremento fue el atributo de **Accesibilidad**, el cual casi duplicó su volumen al subir de 35 a 68 casos (creció un **94.3%**), lo que elevó su participación general del 11.7% al 20.8%. Asimismo, la **Continuidad** se consolidó como el componente con mayor peso en ambos periodos, aportando 116 casos en 2025 (38.9%) y 121 en 2026 (37.0%). Otros aumentos menores se dieron en **Humanización** (de 55 a 62 casos, representando el 19.0% del total actual) y en **Pertinencia**, que aunque tiene un volumen bajo, se multiplicó por cuatro al pasar de 4 a 17 registros. La categoría **No Aplica** también apareció con 11 casos adicionales en 2026.

Por el contrario, el aspecto que mostró el deterioro más notable fue la **Oportunidad**, sufriendo una caída drástica del **34.8%** al bajar de 66 a 43 casos, reduciendo drásticamente del 22.1% al 13.1%. Una tendencia decreciente similar ocurrió en **Seguridad**, que se desplomó un **77.3%** al descender de 22 a solo 5 registros, lo que significa que pasó de representar el 7.4% al mínimo histórico de 1.5% en este trimestre.

En resumen, el crecimiento global estuvo impulsado fuertemente por la gestión en accesibilidad, mientras que los indicadores de oportunidad y seguridad disminuyeron.

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL II TRIMESTRE 2025	TOTAL II TRIMESTRE 2026
Accesibilidad	35	68
Continuidad	116	121
Humanización	55	62
No Aplica	0	11
Oportunidad	66	43
Pertinencia	4	17
Seguridad	22	5

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



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

7. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS - RECLAMOS – DENUNCIAS – DERECHOS DE PETICIÓN / RECLAMO SEGÚN DERECHO VULNERADO EN EL II TRIMESTRE DE 2026.

El total general de registros para el II Trimestre de 2026 asciende a **327 casos**, concentrándose la gran mayoría de las vulneraciones en un solo aspecto crítico.

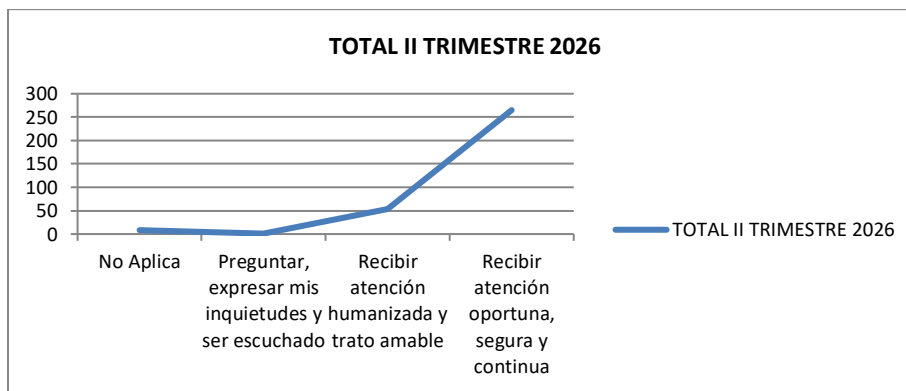
El principal problema identificado es el derecho a "**Recibir atención oportuna, segura y continua**", el cual lidera de forma con **265 casos**, lo que representa un **81.0%** del impacto total general.

En un segundo lugar se ubica el derecho a "**Recibir atención humanizada y trato amable**" con **53 casos**, equivalentes al **16.2%** de los registros. Por otra parte, las categorías restantes muestran un peso estadístico mínimo: la opción "**No Aplica**" registra **8 casos (2.4%)**, mientras que el derecho a "**Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado**" reporta apenas **1 caso**, significando tan solo el **0.3%** del volumen analizado.

En resumen, la atención en tiempos, seguridad y continuidad absorbe más de las cuatro quintas partes de la problemática reportada en este periodo.

DERECHO VULNERADO	TOTAL II TRIMESTRE 2026
No Aplica	8
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1
Recibir atención humanizada y trato amable	53
Recibir atención oportuna, segura y continua	265
Total general	327

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



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

8. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS - RECLAMOS – DENUNCIAS – DERECHOS DE PETICION RECLAMO GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO II TRIMESTRE AÑO 2025 Y 2026.

El volumen total de vulneraciones reportadas aumentó un **9.7%**, pasando de **298 casos en el II Trimestre de 2025 a 327 casos en el II Trimestre de 2026**.

El principal incremento en términos absolutos se registró en el derecho a **"Recibir atención oportuna, segura y continua"**, el cual sumó 23 nuevos reportes al pasar de 242 a 265 casos (+9.5%), consolidándose de forma masiva como la categoría más crítica al concentrar el **81.0%** de la problemática actual.

En una tendencia similar, el derecho a **"Recibir atención humanizada y trato amable"** creció un 12.8% al subir de 47 a 53 casos, representando el **16.2%** del total en 2026. Por su parte, la categoría **"No Aplica"** mostró el crecimiento porcentual más drástico al multiplicarse por ocho, escalando de 1 a 8 casos registrados.

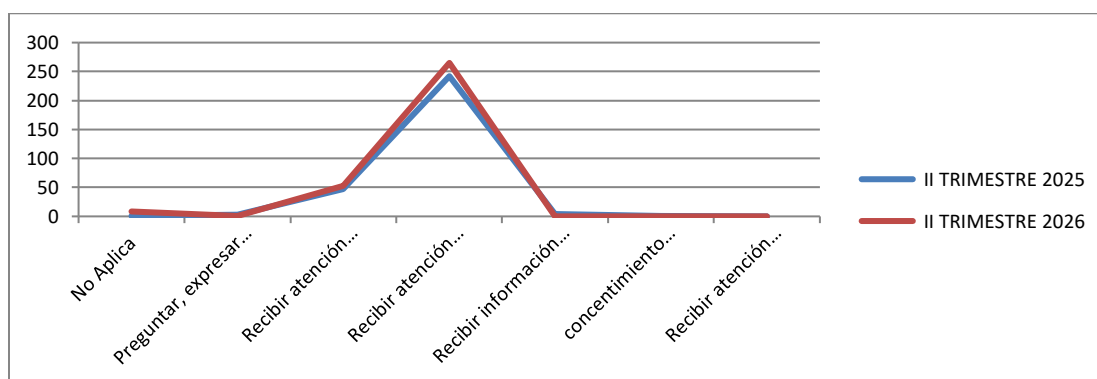
En contraste, los demás indicadores mostraron mejorías notables al reducir o desaparecer sus registros. El derecho a **"Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud"** logró disminuir a cero sus reportes desde los 4 casos del año anterior, al igual que **"Consentimiento informado"** que bajó de 1 a 0 casos. Finalmente, el derecho a **"Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado"** disminuyó un 66.7% al caer de 3 casos a solo 1 reporte, mientras que **"Recibir atención preferencial"** se mantuvo impecable sin registrar casos en ninguno de los dos periodos.

En conclusión, el crecimiento global de los reclamos está impulsado casi en su totalidad por las fallas recurrentes en la oportunidad, seguridad y continuidad del servicio.

DERECHO VULNERADO	II TRIMESTRE 2025	DERECHO VULNERADO	II TRIMESTRE 2026
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

No Aplica	1	No Aplica	8
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	3	Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1
Recibir atención humanizada y trato amable	47	Recibir atención humanizada y trato amable	53
Recibir atención oportuna, segura y continua	242	Recibir atención oportuna, segura y continua	265
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	4	Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	0
consentimiento informado	1	consentimiento informado	0
Recibir atención preferencial	0	Recibir atención preferencial	0

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



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

9. COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS DE QUEJAS - RECLAMOS – DENUNCIAS – DERECHOS DE PETICION / RECLAMO GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE 2025-2026.

El volumen de PQRSD registrado entre las 5 primeras causas aumentó de forma moderada en un **9.9%**, pasando de **172 reportes** en el II Trimestre de 2025 a **189 reportes** en el II Trimestre de 2026.

El factor más crítico y de mayor crecimiento en el periodo actual es la **dificultad para acceder a los canales de comunicación institucional para programar citas o procedimientos (N)**, la cual escaló drásticamente a **56 casos (17.1% del total general de 2026)**, superando notablemente los 31 casos que registraba la dificultad telefónica en 2025. Le siguen con **40 casos cada una (12.2% cada una)** la **inconformidad con la calidad de atención del personal de enfermería y camilleros (AB)** —que aumentó desde las 24 quejas previas— y la **falta de calidez y trato amable (AE)**, la cual afortunadamente mostró una ligera mejoría respecto a los 47 casos del año anterior. Asimismo, la **no asignación o demora en citas médicas por falta de disponibilidad en agenda (C)** irrumpió sumando **30 casos (9.2%)** en el nuevo trimestre.

En contraste, la **demora en la programación de cirugías (AK)** registró una disminución muy positiva, reduciéndose a menos de la mitad al bajar de 52 casos en 2025 a **23 casos en 2026 (7.0%)**, lo que evidencia un alivio en el represamiento quirúrgico.

En resumen, el panorama de quejas dio un giro evidente: los problemas de oportunidad en cirugías y orientación al usuario cedieron el paso a una crisis concentrada en el colapso de los canales de comunicación y la disponibilidad de agendas para consultas externas.

5 PRIMERAS CAUSAS II TRIMESTRE 2025-2026			
CAUSAS	II TRIMETRE 2025	CAUSAS	II TRIMETRE 2026
R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: cal center, presencial, pág. web, WhatsApp, correo electrónico	31	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.	56
AG Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	24	AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	40
AJ Falta de calidez y Trato Amable.	47	AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	40
U Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	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.	30
Ñ Demora en la programación de cirugía: Ambulatoria y Hospitalización.	52	AK Demora en la programación de la Cirugía a Pacientes de Cirugía ambulatoria, 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.)	23

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

10. INFORME DE SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2026

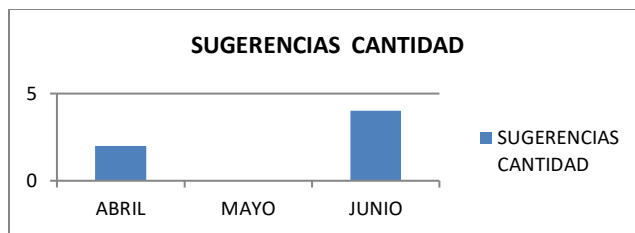
El volumen total de sugerencias recibidas durante el II Trimestre de 2026 fue de **6 casos**, distribuidos de manera muy irregular a lo largo de los tres meses analizados.

El mes con mayor actividad fue **Junio**, el cual concentró de forma masiva el **66.7%** del impacto del periodo al registrar **4 casos**. En una posición intermedia se ubicó el mes de **Abril**, aportando **2 casos** que equivalen al **33.3%** del volumen total del trimestre. Por el contrario, el mes de **Mayo** se destacó por un comportamiento completamente plano al reportar **0 casos**, lo que significa que no tuvo ninguna participación en la estadística general.

En resumen, la entrada de sugerencias experimentó un marcado repunte hacia el cierre del periodo, acumulando en el último mes el doble de la gestión realizada al inicio del trimestre.

SUGERENCIAS	
II TRIMESTRE 2026	CANTIDAD
ABRIL	2
MAYO	0
JUNIO	4
TOTAL	6

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



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

11. INFORME SEGURIDAD DEL PACIENTE II TRIMESTRE 2026

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Universitario de la Samaritana registró 908 PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recibidas, de las cuales 13 corresponden a seguridad del paciente. Esta baja representatividad es preocupante, pues limita el aprovechamiento de las PQRS D como herramienta estratégica para la gestión de riesgos y la prevención de eventos adversos.

PQRS D INFORMADAS Y/O DERIVADA S A SEGURIDAD DEL PACIENTE II TRIM ESTRE AÑO 2026										
ALM ERA	DESCRIPCION DE LA PETICION	TIPO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	ITEM	%	DERIVADA O INFORMADA
202622378	EN LO REFERENTE SEA QUEJA Y RECLAMO ME PERMITO INFORMAR	AB	AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	3	1	1	5	5	38%	DERIVADA
202622399	Tengo un familiar en el 501 hospitalizado y anoche 7 de abril, el estaba s									INFORMADA
202622679	También quiero dejar una recomendación y es que hay algunos enfermero									DERIVADA
202622800	Siendo las 4:14 de la mañana me puse de pie, por que la enfermera me lo s									INFORMADA
202623391	* SÁBADO 6 DE JUNIO 2026 LE COLOCARON A MI MADRECITA A T									INFORMADA
202622668	muy buenos días reciban un cordial saludo muy respetuoso de mi parte r	AC	AC Posibles Fallas en la atención medica	1	0	2	3	3	23%	DERIVADA
202623304	EL DÍA DE AYER 1 DE JUNIO LLEVARON A MI PAPÁ A SER LE UN PR									DERIVADA
202623535	Asunto: Manifestación de inconformidad y exoneración de responsabilidad									INFORMADA
202623151	El día Viernes 22 Mayo 2026 tenía cita de posoperatorio de cirugía re	AE	AE Falta de calidez y Trato Amable por AT	0	1	0	1	1	8%	INFORMADA
202622372	Queja formal por conducta no profesional de personal de bacteriología	AI	AI Posibles fallas en la calidad de atención que	1	0	0	1	1	8%	DERIVADA
202623651	LOS HECHOS QUE MOTIVAN LA PRESENTE PETICIÓN La señora ARACELI	C	C No asignación o demora en la asignación	0	0	1	1	1	8%	INFORMADA
202623646	EL DÍA SÁBADO 20 DE JUNIO MI HIJA SE PRESENTÓ A URGENCIAS	M	M Demora y/o presuntas fallas en el proceso de	0	0	1	1	1	8%	INFORMADA
202622919	Cordial saludo A través de este comunicado, se reporta la persistencia de	Otras causas	Otras causas internas	0	1	0	1	1	8%	INFORMADA
TOTAL				5	3	5	13	13	100%	

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

12. COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL II TRIMESTRE 2025 Y 2026

El volumen total de PQRS radicadas registró un incremento masivo del **41.3%**, al pasar de **642 solicitudes en el II Trimestre de 2025 a 907 casos en el II Trimestre de 2026**.

El canal de presentación con mayor impacto y crecimiento fue la **Página web**, la cual se consolidó como la vía preferida al incrementarse un **103.6%** (pasó de 166 a 338 casos), llegando a representar por sí sola el **37.3%** del total de las solicitudes del periodo actual.

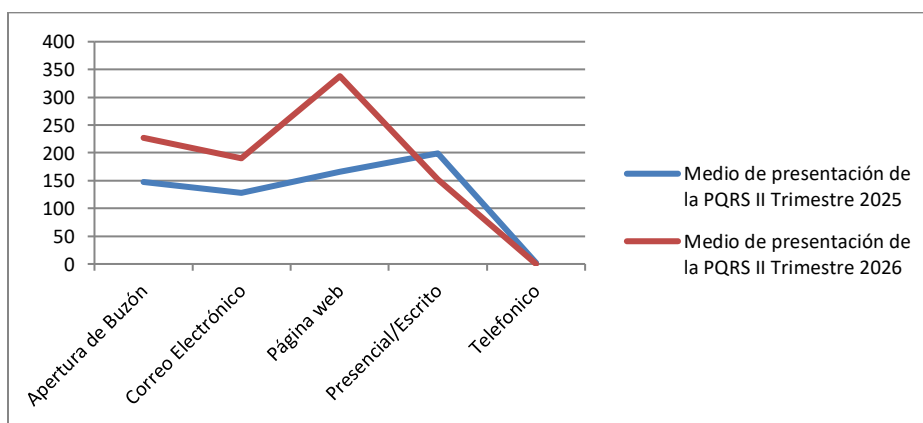
En una tendencia de crecimiento similar, la **Apertura de Buzón** aumentó un **54.4%** al subir de 147 a 227 reportes (**25.0%** de participación actual), mientras que el **Correo Electrónico** se elevó un **48.4%**, escalando de 128 a 190 registros (**20.9%** de la torta actual).

Por el contrario, la modalidad **Presencial / Escrito** experimentó una baja notable del **23.6%**, descendiendo de 199 casos en 2025 a **152 casos en 2026**, reduciendo así su peso relativo en la gestión institucional. Finalmente, el canal **Telefónico** se redujo por completo al pasar de apenas 2 casos a **0 reportes** en el último trimestre.

En conclusión, el crecimiento global de los requerimientos estuvo impulsado de forma contundente por la digitalización de los usuarios a través del portal web y el uso de los buzones físicos, desplazando la radicación de trámites presenciales de la entidad.

Comparativo II trimestre 2025-2026					
	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Telefónico
Medio de presentación de la PQRS II Trimestre 2025	147	128	166	199	2
Medio de presentación de la PQRS II Trimestre 2026	227	190	338	152	0

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



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

13. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN TÉRMINO DE LEY II TRIMESTRE 2026

Se concluye que durante el **segundo trimestre de 2026** se dio respuesta al 100% de las PQRSDF en los términos de ley, dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30; teniendo en cuenta que, al 30 de Junio, existían 93 solicitudes en trámite

(En gestión), las cuales tienen vencimientos diversos, siendo el **23 de Julio de 2026** la fecha límite para dar respuesta a las últimas de ellas.

PRQSD CON RESPUESTA EN TERMINOS DE LEY				
I TRIMESTRE 2026	CANTIDAD	EN GESTION	CIERRE AL 30 DE JUNIO	%
ABRIL	307	0	307	38%
MAYO	300	0	300	37%
JUNIO	301	93	208	26%
TOTAL	908	93	815	100%

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

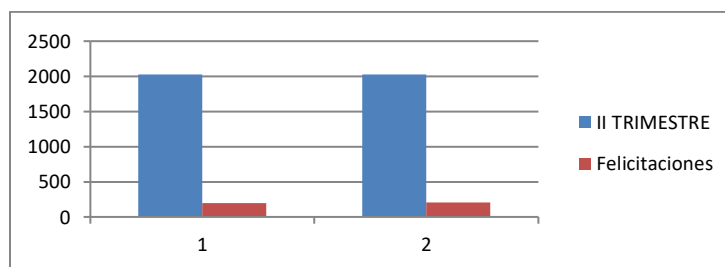
14. COMPARATIVO DE FELICITACIONES II TRIMESTRE 2025 Y 2026

Durante el Segundo trimestre de 2026, la gestión de la experiencia del usuario en el Hospital Universitario Samaritana mostró un comportamiento altamente positivo. Las felicitaciones e incentivos por parte de los pacientes y sus familias se incrementaron en un **8.3%**, consolidando un total de **208 reconocimientos** frente a los 192 reportados en el mismo periodo del año anterior.

Este resultado valida el impacto de las estrategias institucionales orientadas a la humanización del servicio y al fortalecimiento de la calidad de la atención en salud.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAMARITANA		
II TRIMESTRE	2025	2026
Felicitaciones	192	208

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



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

15. USO DE CANALES PQRSDF II TRIMESTRE 2026

El volumen total de solicitudes gestionadas a través de los canales PQRSDF durante el II Trimestre de 2026 ascendió a **908 casos**, evidenciando una fuerte preferencia de los usuarios por las herramientas digitales y una concentración clara en ciertos tipos de requerimientos.

El principal fuente de radicación fue la **Página web**, consolidándose como el canal más utilizado con **339 solicitudes (37.3% del total general)**, seguido por la **Apertura de Buzón** con **227 casos (25.0%)**, el **Correo Electrónico** con **190 registros (20.9%)** y la vía **Presencial/Escrito** con **152 manifestaciones (16.7%)**.

Al analizar el tipo de solicitud, las **Peticiones** lideran la estadística con **217 casos (23.9%)**, tramitadas casi en su totalidad de forma electrónica mediante correo (98) y web (106). En un margen muy cercano se ubicaron las **Felicitaciones** con **208 casos (22.9%)**, las cuales ingresaron de manera masiva a través de los buzones físicos (164 casos). Los **Reclamos** también registraron

un volumen considerable con **204 casos (22.5%)**, apoyados principalmente en la página web (83).

Por su parte, los **Derechos de Petición** sumaron **161 casos (17.7%)**, concentrándose fuertemente en el portal web (109 solicitudes). En los renglones de menor impacto se situaron las **Quejas** con **108 reportes (11.9%)** —cuyo principal medio fue el presencial con 47 casos—, las **Sugerencias** con **8 registros (0.9%)** y las **Denuncias**, que ocuparon el último lugar con apenas **2 casos (0.2%)**.

En resumen, la gestión del trimestre estuvo fuertemente digitalizada, acumulando entre la página web y el correo electrónico el 58.2% de todas las interacciones de la ciudadanía.

USO DE CANALES PQRSDF II TRIMESTRE 2026					
Medio de presentación de la PQRS	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Total general
Denuncia	0	1	1	0	2
Derecho de Petición	2	39	109	11	161
Felicitación	164	5	7	32	208
Petición	2	98	106	11	217
Queja	23	6	32	47	108
Reclamo	30	41	83	50	204
Sugerencia	6	0	1	1	8
Total general	227	190	339	152	908

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

16. 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 908 manifestaciones radicadas durante el II trimestre del año 2026, **327 (QUEJAS - RECLAMOS-DENUNCIAS-DERECHOS DE PETICION / RECLAMO)** fueron por inconformidad en el proceso de Atención de las cuales se identificaron como barreras de acceso las siguientes:

El volumen total de inconformidades específicamente clasificadas como barreras de acceso durante el periodo analizado asciende a **100 casos**, concentrándose la gran mayoría de los reportes en las dificultades para establecer contacto y en la indisponibilidad de agendas institucionales.

La problemática principal está liderada por la **dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional (N)**, tales como líneas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico o canales presenciales, acumulando **56 casos que representan el 56.0% del impacto total**. En el segundo lugar de afectación se ubica la **no asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por falta de disponibilidad en agenda** u otras causas (C), sumando **30 casos equivalentes al 30.0%** de los registros. Juntos, estos dos factores administrativos absorben el 86.0% de las barreras reportadas por la ciudadanía.

Por su parte, los componentes restantes muestran un peso estadístico menor pero igualmente crítico para la experiencia del usuario. La **demora en la asignación de citas en los servicios ambulatorios y/o de apoyo diagnóstico** como cardiología, gastroenterología e imágenes, entre otros (H), registra **9 casos correspondientes al 9.0%** del consolidado. Finalmente, la **demora en la atención de las citas médicas especializadas ya programadas en consulta externa debido al incumplimiento en el horario asignado (D)** ocupa el último lugar con **5 casos significando el 5.0%** del volumen general.

En conclusión, el análisis evidencia que la desconexión en los canales de comunicación y la falta de oferta de citas externas

constituyen las barreras operativas más severas que bloquean el acceso directo de los usuarios a la atención en salud.

BARRERAS DE ACCESO	CATIDAD DE QUEJAS - RECLAMOS -DENUNCIAS- DP RECLAMO
C No asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por No disponibilidad en agenda u Otra Causa.	30
D Demora en la atención de las citas médicas especializadas programadas en consulta externa. Incumplimiento en el horario asignado.	5
H Demora en la asignación de citas en los servicios ambulatorios y / o de apoyo Dx: Cardiología, Gastroenterología, Hemodinámica, imágenes diagnóstica, Neumología, Urología, Ginecología, Neurología y otros servicios ambulatorios.	9
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.	56
Total general	100

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

17. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) II TRIMESTRE 2026 PQRS

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

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

1. 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 19 mayo 2026 a la subdirectora de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202622986
- Correo enviado el 16 de Junio de 2026 Subdirectora de Urgencias SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202623276
- Correo enviado el 16 de Junio de 2026 a la coordinadora de Imágenes Diagnósticas Solicitud de Plan de mejora producto Fuente PQRS 202623304 Posible novedad de seguridad
- Correo enviado el 23 de Junio de 2026 al líder de Unidad Quirúrgica Solicitud de Plan de mejora producto Fuente PQRS 202623276 Posible novedad de seguridad
- Correo enviado el 30 de Junio de 2026 al coordinador de urología y Dirección Científica Solicitud Plan de Mejora Producto - PQRS 202623470 (Servicio de Urología)

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.

PLANES DE MEJORA PRODUCTO DE QUEJAS Y RECLAMOS 2026		
ID Almera	Servicio al que se le solicita	HALLAZGO
3804	Gestión de Servicios Hospitalarios	Análisis PQRS 202622305 Y Novedades Análisis Novedad NSP -20262143 NSP 20262145 NSP 20262144 NSP 20262163 (1).pdf
3714	ENFERMERIA	Demora en la Respuesta al Llamado de Enfermería (Total 31 QR)
3713	ENFERMERIA	Falta de Calidez y Trato Amable (total # 102 QR)
3816	ENFERMERIA	Evento centinela 2026757 y PQR 202622986: Caída de paciente en servicio de Hospitalización
3596	ENFERMERIA	Ocurrencia de Novedades de seguridad del Paciente asociados a la administración de medicamentos durante la atención de enfermería en los servicios del Hospital Universitario de la Samaritana vigencia 2025: 42 incidentes , 9 Eventos adversos, 19 PQRS
3822	Gestión de apoyo diagnostico	Evento centinela: falla de identificación de paciente en urgencias y radiología y aplicación de consentimiento informado en procedimiento en radiología.
3603	Gestión de Servicios Hospitalarios	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.

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 Segundo 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)
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)
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 personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-24 (Se adjunta soporte)
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)
202623470	UROLOGIA	Posibles Fallas en la atención medica	El cordinador de Urologia realizo intervención el pasado 04/06/2026 (Sin soporte)
202622092	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 28/03/2026 (Se adjunta soporte)
202622143	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-03-28 (Sin soporte)
202622986	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 15/05/2026 (Sin soporte)
202622804	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 11/05/2026(Se adjunta soporte)
202623276	URGENCIAS	preservación probatoria e intervención por presunta mala atención médica	La Subdirectora de Urgencias realizo intervención el pasado 12/06/2026 (Sin soporte)
202622925	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 15/05/2026 (Sin soporte)
202623066	HOTELERIA	Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo	La Subdirectora de Hotelería realizo intervención el pasado 26/05/2026 (Sin soporte)
202623140	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizo intervención el pasado 2026-06-02(Se adjunta soporte)

202623379	UROLOGIA	Demora en la salida del paciente hospitalizado por falta de elaboración de epicrisis, certificados de defunción, Otros	El coordinador de Urología realizó intervención el pasado 10/06/2026 (Se adjunta soporte)
202623192	ENFERMERIA	AE Falta de calidez y Trato Amable	La Subdirectora de Enfermería realizó intervención el pasado 2026-06-04 (Sin soporte)
202623304	RADIOLOGIA	Posibles Fallas en la atención médica	La coordinadora de Imágenes Diagnósticas realizó intervención el pasado 09/06/2026 (Se adjunta soporte)
202623194	ENFERMERIA	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería realizó intervención el pasado 04/06/2026 (Sin 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 Segundo 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 CORRUPCIÓN
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
TOTAL	0

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

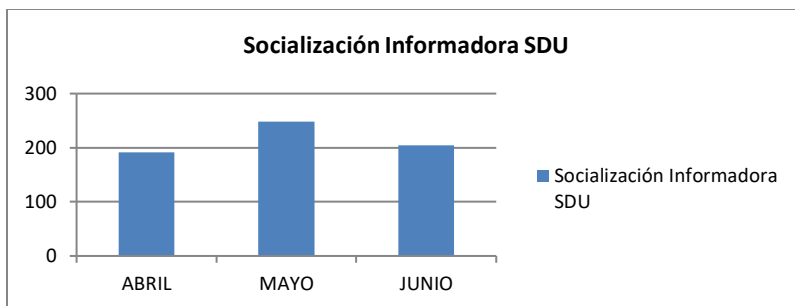
19. CONSOLIDADO DE SOCIALIZACIÓN INFORMATIVA SDU

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.

II TRIMESTRE 2026	Socialización Informativa SDU
ABRIL	191
MAYO	248
JUNIO	204
TOTAL	643

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



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

LOGROS

- **Gestión eficiente de requerimientos:** Durante el Segundo 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.

NUBIA GUERRERO PRECIADO
DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Elaborado por: Liceth Rodríguez (Aux. SDU)

