

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

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

PERIODO

II TRIMESTRE 2026

Julio- 2026

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

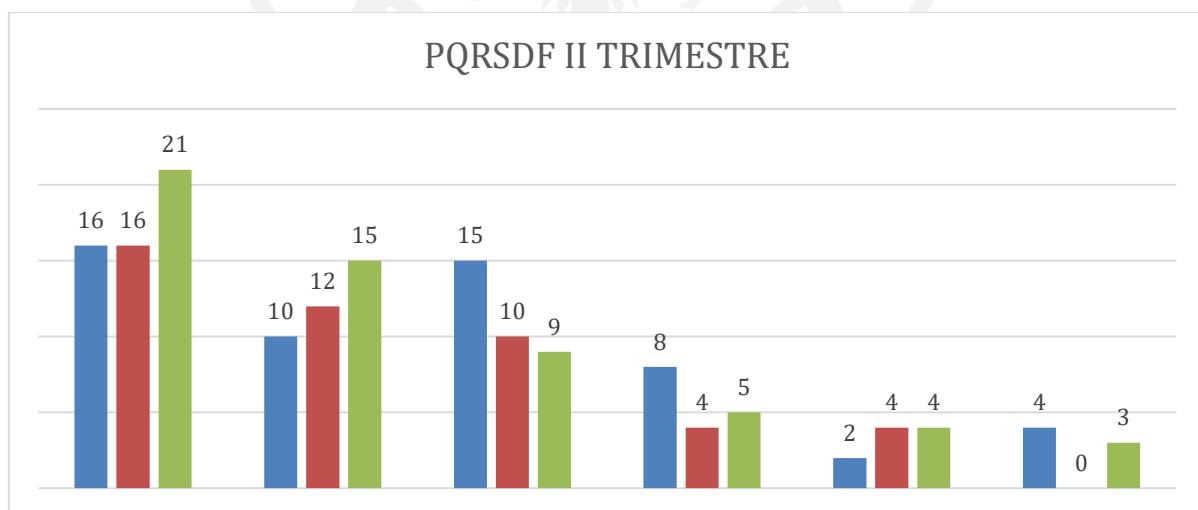
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRS), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento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

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

TOTAL DE PETICIONES RADICADAS DURANTE II TRIMESTRE AÑO 2026

CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Reclamo	16	16	21	53
Felicitación	10	12	15	37
Queja	15	10	9	34
Petición	8	4	5	17
Sugerencia	2	4	4	10
Derecho de Petición	4	0	3	7
TOTAL	55	46	57	158

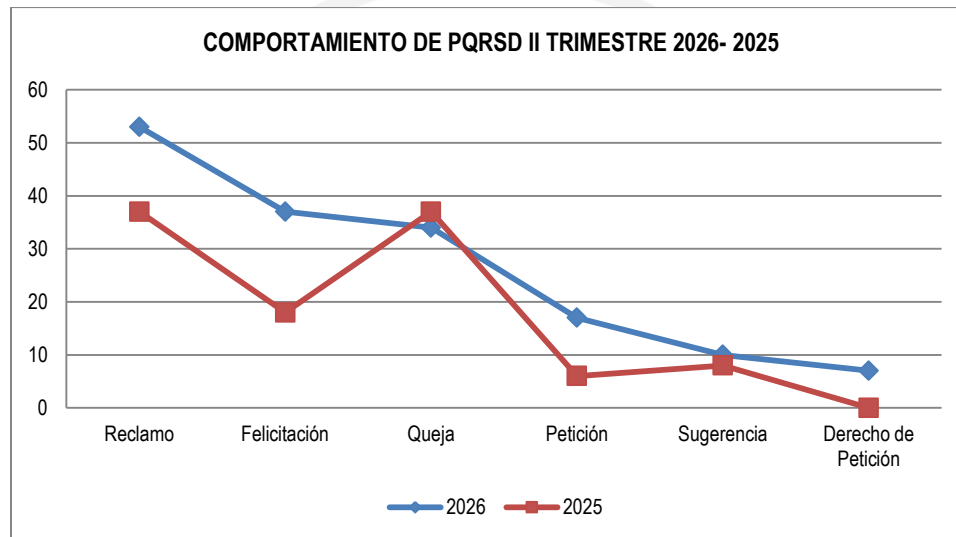
Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

Durante el II trimestre del año 2026 se recepcionó, clasificó y tramitó 158 PQRSD de las cuales el 34% corresponde a reclamos con 53 registros, el 23% corresponde a felicitaciones con 37 registros, el 22% corresponde a quejas con 34 registros, con 17 registros el 11% corresponde a peticiones, con 6% que corresponde a sugerencias y finalmente con 4% y 7 registros correspondientes a Derechos de Petición.

COMPORTAMIENTO DE PQRSD II TRIMESTRE 2026- 2025



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

Realizando un comparativo del segundo trimestre 2026 respecto al segundo trimestre 2025, se identifica que hubo un aumento de 56 en el total de manifestaciones interpuestas, el principal aumento de manifestaciones radica en reclamos y felicitaciones con respecto al mismo trimestre del año inmediatamente anterior.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

II TRIMESTRE 2026

PROCESO INVOLUCRADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Gestión de Servicios Hospitalarios.	13	17	13	43
Gestión de Urgencias.	17	8	10	35
Gestión Ambulatoria	11	3	5	19
Gestión Financiera.	1	5	13	19
Gestión de Servicios Complementarios.	2	5	4	11
Gestión de la Información.	5	3	3	11
Gestión de Salud Publica	4	0	2	6
Atención al usuario, familia y comunidad	0	0	4	4
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	0	1	2	3

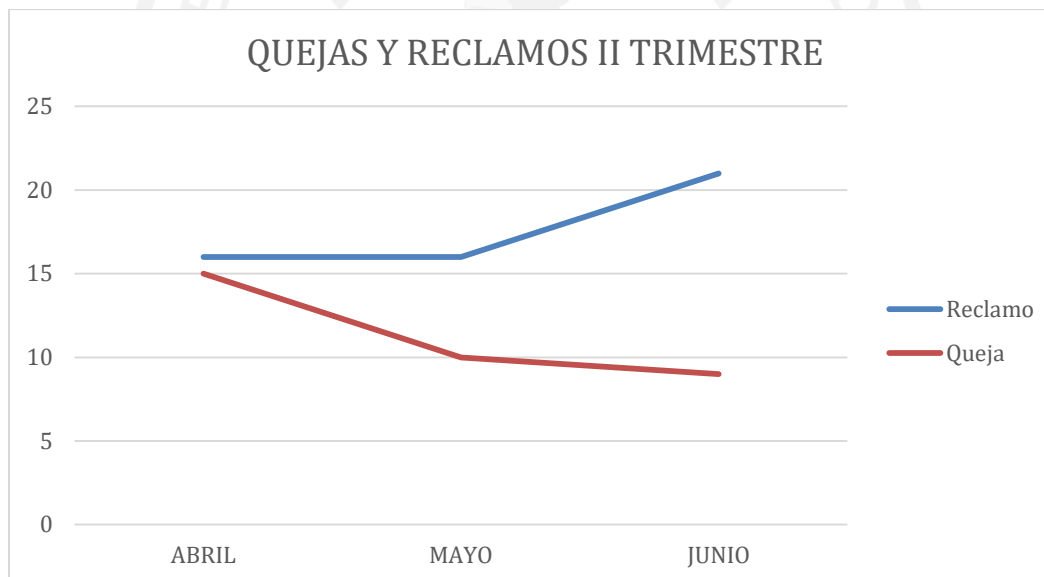
Gestión de Apoyo Diagnostico.	2	0	0	2
Total	55	42	56	153

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

De acuerdo al seguimiento a las QR que se recepcionaron en cada uno de los procesos, se identifica que para el segundo trimestre del año 2026 el servicio con mayor índice de radicaciones fue Gestión de Servicios Hospitalarios con un total de 43 de quejas y reclamos, es importante resaltar que dentro del proceso se tienen en cuenta diferentes áreas: Pediatría, Ginecología, Medicina Interna y Cirugía General.

Seguido al proceso de Gestión de Urgencias con un total de 35 QR y Gestión ambulatoria con un total de 19 QR; estas últimas se encuentran relacionadas a las demoras en el proceso y calidad en la atención.

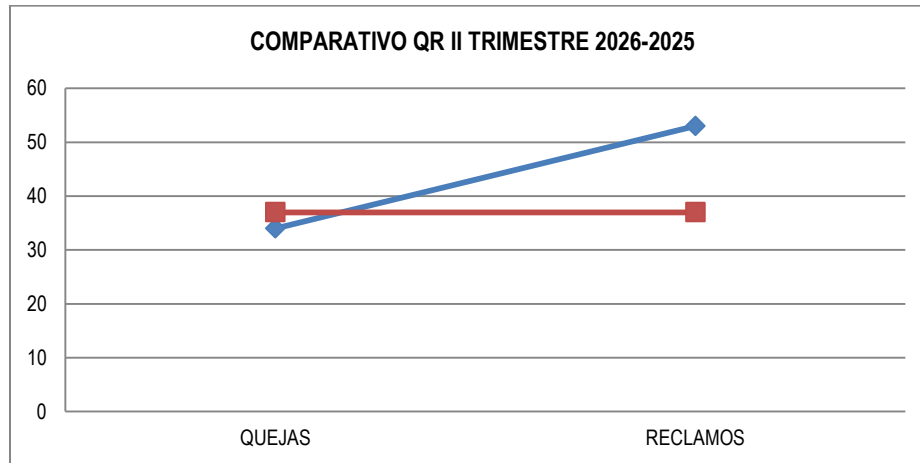
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE AÑO 2026



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

Se evidencia un total de 87 Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre de 2026, evidenciándose un aumento en el número de QR similares entre los meses comprendidos en el trimestre, sin embargo los reclamos es el tipo de manifestaciones con el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y sus familias.

COMPARATIVO QR II TRIMESTRE 2026-2025



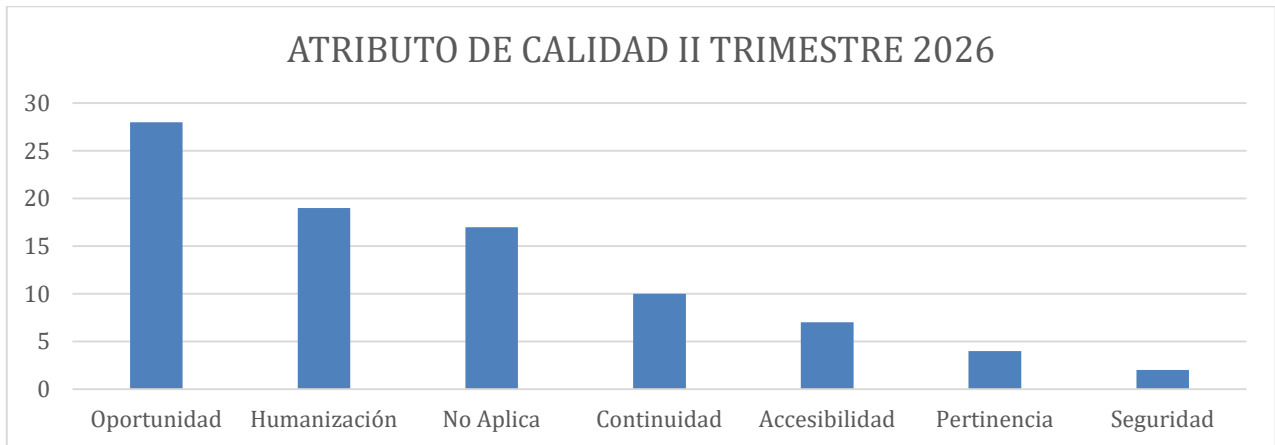
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

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

ATRIBUTO DE CALIDAD II TRIMESTRE 2026

ATRIBUTO DE CALIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Oportunidad	13	8	7	28
Humanización	6	7	6	19
No Aplica	7	3	7	17
Continuidad	2	4	4	10
Accesibilidad	1	1	5	7
Pertinencia	1	2	1	4
Seguridad	1	1	0	2
TOTAL	31	26	30	87

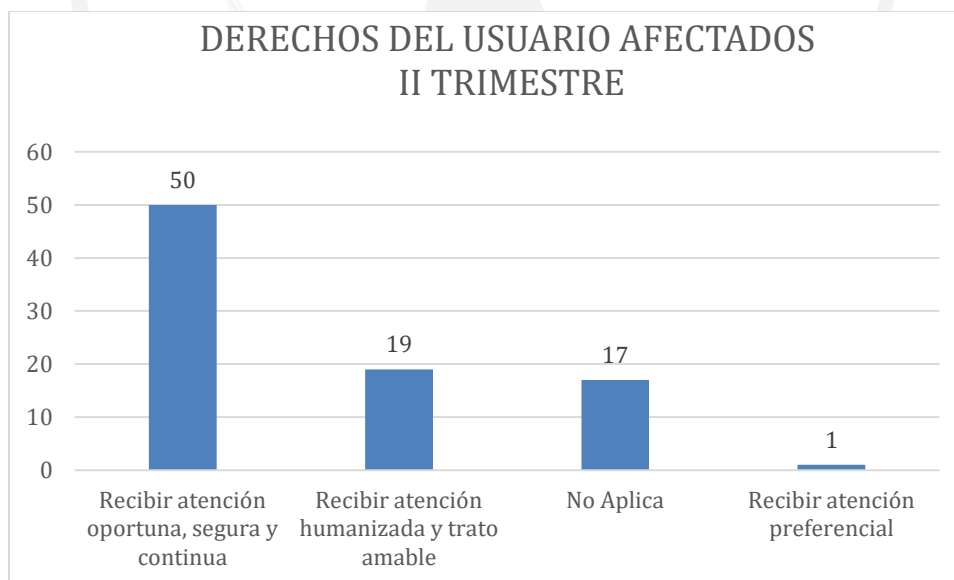
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

Los atributos de calidad más afectados durante el segundo trimestre del año 2026 fue Oportunidad con un total de 28 registros que corresponde al 32%, seguido del atributo de Humanización con un total de 19 registros, que corresponde al 22% y el atributo de Continuidad con 10 registros que corresponde al 11%.

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



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

Teniendo en cuenta las quejas y reclamos que se radicaron en el II trimestre del año 2026, se evidencia que el 57% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a "Recibir una atención oportuna, segura y continua" con 50 registros y el 22% corresponde a "recibir atención humanizada"

donde se encuentran 19 registros. Se realizó el pacto por el trato amable con el servicio de facturación, se socializo la política y el programa de humanización a enfermería, medicina y odontología, con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias.

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

CAUSAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Otras causas internas	5	2	4	11
M Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC....)	4	2	5	11
AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	3	3	4	10
AA Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo: Vigilantes, facturadores, secretarios, otros	2	3	5	10
B Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias u otro servicio)	2	3	3	8
AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	3	4	0	7
AC Posibles Fallas en la atención medica	2	3	2	7
Otras causas externa al Hospital	2	3	1	6
X Inconformidad en el servicio de hotelaría hospitalaria: dotación de habitaciones, aseo deficiente en áreas del HUS, entrega de alimentos a los pacientes en los servicios de hospitalización y Urgencias.	1	1	2	4
No aplica	2	0	0	2
P Falta o posibles fallas de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS	1	0	1	2
AD No atención preferente a usuarios en condiciones especiales (Discapacidad de cualquier tipo) o de Población Vulnerable (etnia, maternas,...)	1	0		1
N Dificultad para accederá los diferentes canales de comunicación institucional (telefónico, vía WhatsApp, correo electrónico, presencial...) para programarconsultas procedimiento en consulta externa, con las diferentes especialidades médicas.	0	0	1	1
AI Posibles fallas en la calidad de atención que brinda: nutricionistas, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, Auxiliares de Laboratorio Clínico, Profesional o Auxiliar del Banco de sangre, Otros)	1	0	0	1
J Demora en la realización de exámenes de apoyo diagnóstico, Interconsultas, otros, a pacientes hospitalizados.	0	1	0	1
A Demora en la programación de la Cirugía a Pacientes Hospitalizados, por diferentes causas (Falta de insumos, no se cuenta con médico especialista todos los días o no hay especialista contratado, No hay cupo en salas, equipo médico quirúrgico dañado, otros.)	0	0	1	1
R Demora de la atención en áreas o servicios administrativos facturación, admisiones, autorizaciones, recepción de ingreso al HUS, otros.	0	0	1	1
C No asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por No disponibilidad en agenda u Otra Causa.	1	0	0	1
D Demora en la atención de las citas médicas especializadas programadas en consulta externa. Incumplimiento en el horario asignado.	1	0	0	1
G Demora en la atención en los servicios ambulatorios y / o de apoyo Dx: laboratorio Clínico, Banco de sangre, cardiología, Gastroenterología, imágenes diagnóstica, Neumología, Urología, Ginecología, Neurología, Hemodinámica y otros servicios ambulatorios.	0	1	0	1

TOTAL	31	26	30	87
-------	----	----	----	----

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

Las tres (3) primeras causas por las cuales se presentaron 87 quejas y reclamos durante el segundo trimestre de 2026 son:

La Primera Causa: Otras causas internas. Representa el 13% con un total de 11 registros.

La Segunda Causa: M Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (triage, consulta, apertura de HC....) Representa el 13% con un total de 11 registros

La Tercera Causa: AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero... Representa el 11% con un total de 10 registros

INDICADOR:

Para el segundo trimestre del año 2026 el número de Quejas y Reclamos radicados es 87 de las cuales son 34 quejas y 53 reclamos.

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{50 / 5}{87} * 100 = 11.4\%$$

INFORME DE SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2026

Para el segundo trimestre del año 2026 se presentaron 10 sugerencias, dentro de las cuales se involucra mejorar tiempos de espera para la facturación de laboratorios, mejorar el servicio que ofrecen los vigilantes, y que se tenga en cuenta la atención prioritaria en el servicio de urgencias.

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

Peticiones según clasificación	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información)	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	34	27%	# total de peticiones con respuesta al	32	100%

Reclamos	57	46%	usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	57	100%
Solicitud Inf.	0	0%		0	N.A
Sugerencias	10	8%		4	100%
Denuncias	0	0%		0	N.A
Peticiones	17	14%		14	100%
Derecho de Petición	7	6%		1	100%
TOTAL	125	100%		109	100%

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

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

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE
Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones del ente regulador debido a no dar respuesta en términos de Ley, Clasificación inadecuada de PQRSD, falta de adherencia al procedimiento de PQRSD por parte de los colaboradores involucrados directamente en la gestión, emitir respuestas inadecuadas y/o incompletas al peticionario, fallas en la aplicación de los controles definidos para la gestión y no dar gestión o tramite a PQRSD por cualquier causa.	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 125 = $0 \cdot 125 / 0 = 0\%$

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

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

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente: Racionalización de trámites

Subcomponente: Monitoreo

Actividad: Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIT desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa jefe Alexandra Beltrán.

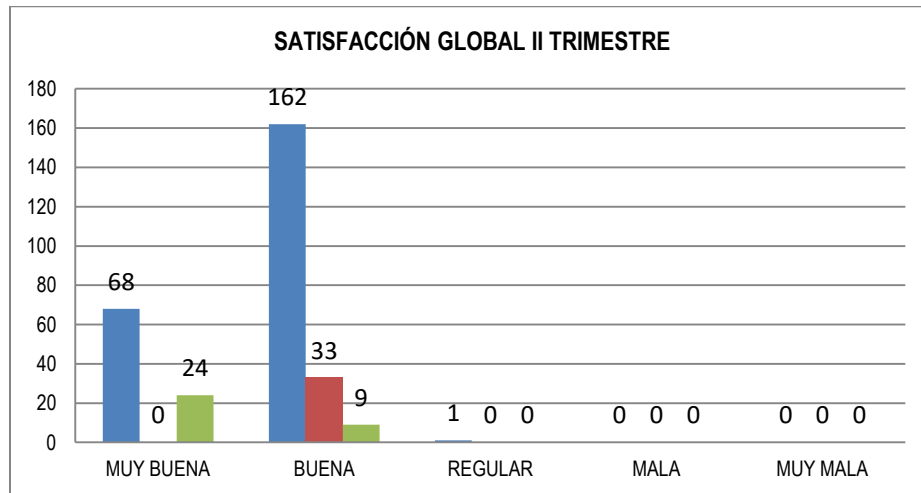
VARIABLE	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA			
	ABRIL	MAY	JUN	T. II TRIM 2026
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	56	47	22	125
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	3	5	5	13
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	374	368	332	1074
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	433	420	359	1212
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Normativo y Procedimental

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

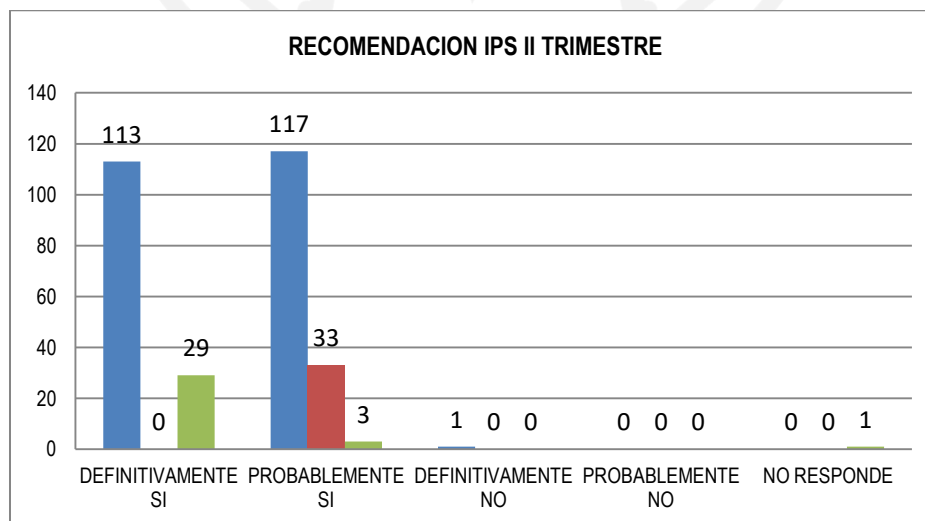
Se realizó reunión con la asociación de usuarios, adicionalmente presentaron un informe con algunas necesidades identificadas en sus recorridos.



Tabulación encuestas de satisfacción II Trimestre 2026

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior el 99.6% de los usuarios refieren una atención MUY BUENA o BUENA, respecto a la satisfacción global de los servicios recibidos, dado que 1 persona encuesta-da referencia a una satisfacción regular y ninguna persona refirió insatisfacción teniendo en cuenta las dos (2) variables negativas “MALA” y “MUY MALA”.

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



Tabulación encuestas de satisfacción II Trimestre 2026

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior, los usuarios si recomiendan la IPS, sola persona decidió no responder a dicha pregunta en el Puesto de Salud de San Cayetano. Por otro lado para las sedes de Cogua y San Cayetano contesto de manera positiva las dos (2) variables negativas “Definitivamente No y Probablemente No” y en Unidad Funcional solo se presentó un caso positivo de “Definitivamente No”. La percepción positiva de los usuarios durante el segundo trimestre del 2026 es el reflejo tangible del compromiso institucional con la humanización y la adherencia a los procesos de calidad. Este entorno de cuidado ha logrado consolidar la lealtad de nuestros usuarios, quienes, al experimentar un servicio centrado en sus necesidades, se convierten en promotores activos de nuestras sedes. La disposición de los usuarios para recomendar nuestra IPS a su entorno familiar y social valida nuestra gestión y ratifica que la calidad técnica, acompañada de un trato digno, es la clave para la confianza y la reputación institucional.

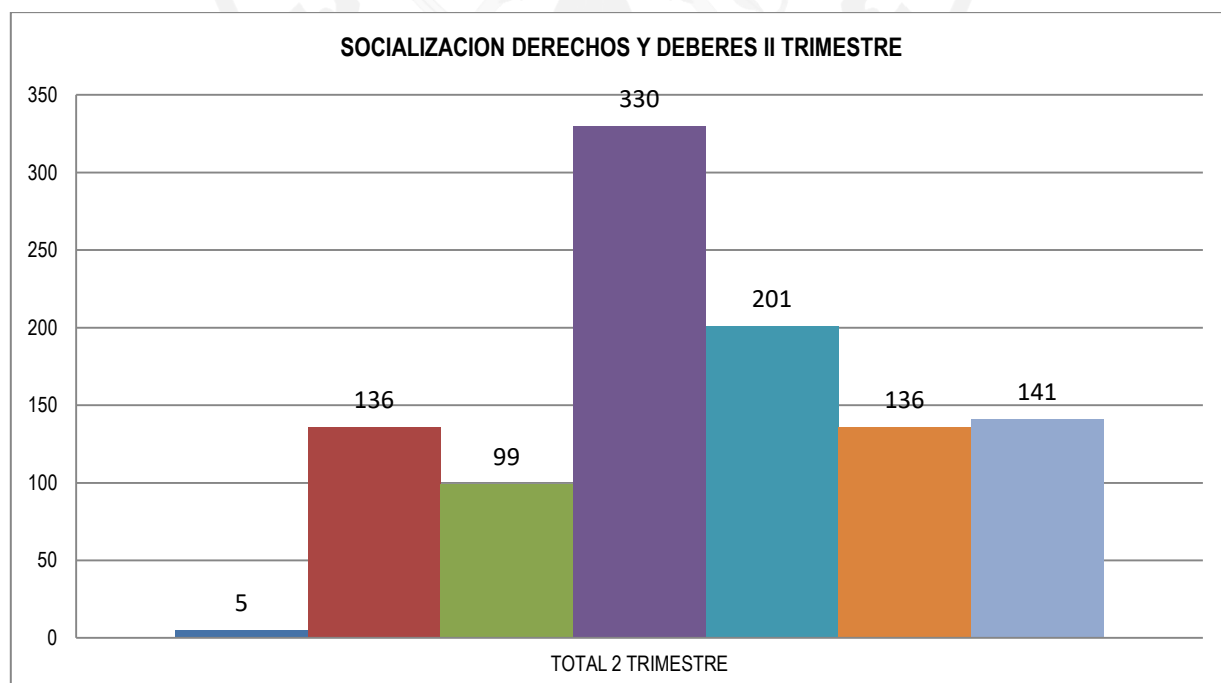
Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Relación con el ciudadano

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

Durante el II Trimestre 2026 se realizaron un total de 808 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSDF, solicitud de citas, tramites del SUIT.

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
347	264	197	808



El servicio donde más se realizaron socializaciones durante el segundo trimestre del 2026 fue en las salas de bienvenida de consulta externa con 330 usuarios /familiares, seguido de socializaciones en la sala de bienvenida en el servicio de urgencias con 201 usuarios /familiares y hospitalización pediatría con 141 usuarios /familiares.

Conclusiones Segundo Trimestre 2026

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

En cuanto a Participación ciudadana la Unidad Funcional promueve la capacitación sobre los temas de interés de la Asociación de Usuarios, se han realizado rondas a los servicios de urgencias y hospitalización y capacitaciones brindadas por la oficina de participación de la Secretaria de Salud, todo esto con el fin de trabajar de manera articulada, promover el empoderamiento y fortalecer los roles de los miembros de la junta directiva de la asociación de usuarios.



ANA CAROLINA SERNA RUBIO
Coordinadora General
Unidad Funcional de Zipaquirá

Elaboró: Laura Camila Buitrago Bulla - Profesional SIAU

Revisó: Ana Carolina Serna Rubio - Coordinadora General UFZ

Aprobó: Nubia Guerrero Preciado - Directora de Atención al Usuario