

INFORME PQRSDF

Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

II TRIMESTRE VIGENCIA 2026

OBJETIVO

Evaluar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas, atendidas y clasificadas según su estado (cerradas, abiertas o fuera de los tiempos establecidos por la ley); como resultado de lo anterior, se generarán las recomendaciones a que haya lugar.

ALCANCE

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondiente al **Segundo Trimestre vigencia 2026**.

Para la elaboración del presente informe se tomó la matriz de la PQRSDF presentadas por los usuarios a la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha por los diferentes canales y buzones que se encuentran ubicados dentro de la institución; en el periodo comprendido entre **01 abril al 30 de junio del 2026**.

La administración de quejas y reclamos y otras formas de requerimientos constituye un medio de comunicación e información directa entre el la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, la ciudadanía y las partes interesadas; lo cual permite mejorar en la calidad de la atención.

Para efectos de clasificar y evaluar las peticiones, quejas y reclamos se efectuará mediante los siguientes criterios:

- **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

- **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Humanización.** Considera al ser humano desde un sentido global y holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Supone una actitud de servicio hacia afuera y hacia adentro de la organización. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

Durante el **II Trimestre de 2026 se recibieron en total 1135 PQRSDf:**

La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

1. Total, PQRSDf II Trimestre de 2026.
2. Comportamiento Mensual del II Trimestre de 2026 de las PQRSD
3. Análisis por servicio II Trimestre de 2026.
4. Análisis por EPS II Trimestre de 2026.
5. Análisis por atributos II Trimestre de 2026.
6. PQRSDf por tipo de canal II Trimestre de 2026.
7. Oportunidad en Tiempos de Respuesta.
8. Análisis Comparativo de Oportunidad de Respuesta

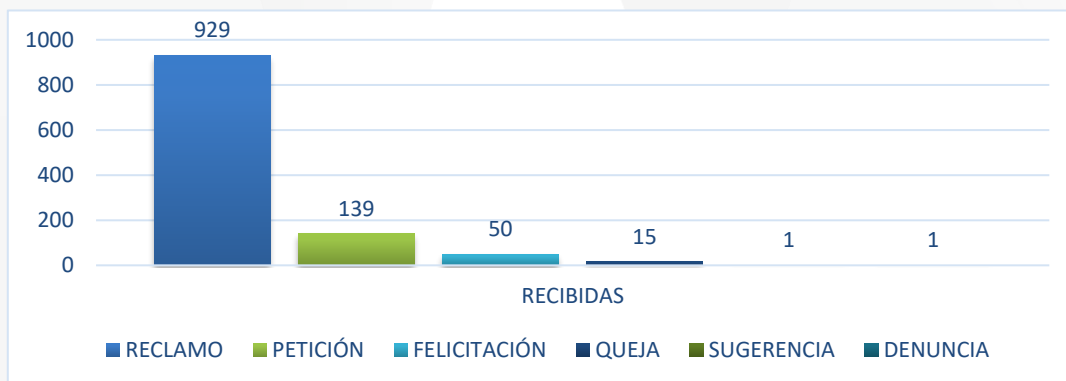
DESARROLLO DEL INFORME

1. PQRSDf II TRIMESTRE 2026

Durante el **Segundo Trimestre de 2026** los usuarios radicaron un total de **1135**

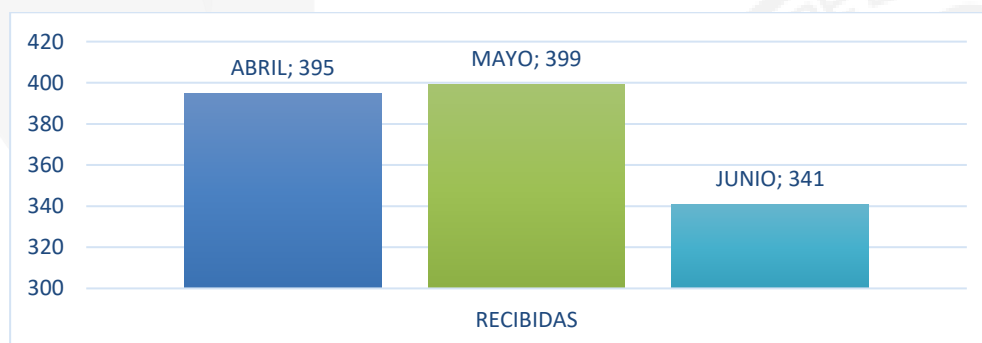
PQRSDF, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: **929 RECLAMO** equivalente a un **77%** del total, en cuanto a las **PETICIÓN** fueron **139** con un porcentaje del **12%**; **FELICITACIÓN** fueron 50 con un 4%; **QUEJA** fueron **15** para el **1%**; **SUGERENCIAS** fue **1** con el **0,1%** y **DENUNCIAS** interpusieron **1** con el **0,1%**.

TIPO PQRSDF	ABRIL	MAYO	JUNIO	RECIBIDAS
RECLAMO	357	322	250	929
PETICIÓN	20	50	69	139
FELICITACIÓN	14	18	18	50
QUEJA	3	9	3	15
SUGERENCIA	1			1
DENUNCIA			1	1
TOTAL	395	399	341	1135



2. COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2026

Al analizar el comportamiento mensual de las PQRSDF interpuestas por los usuarios durante el II trimestre de la vigencia 2026, se evidencia que en **MAYO** se registraron 399, en **ABRIL** 395 y en **JUNIO** 341, siendo mayo el mes con mayor porcentaje de radicación, con un 35%.



3. ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO

Como se observó en la siguiente tabla los servicios que concentraron el mayor número absoluto de PQRSDF registradas durante el período son: Imagenología con una cantidad de 144 para un 12% del total de PQRSDF; seguido de medicina general con 132 equivalente a un 11%; medicina interna con una cantidad de 72 para un 6%; odontología con 68 para 6% y jurídica con 57 para 5%.

Lo anterior evidencia que las principales inconformidades se concentran en servicios de alta demanda asistencial, principalmente relacionados con acceso y oportunidad.

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	RECIBIDAS
IMAGENOLOGIA	44	59	41	144
MEDICINA GENERAL	57	32	43	132
MEDICINA INTERNA	25	31	16	72
ODONTOLOGIA	29	24	15	68
JURIDICA	22	14	21	57
OTORRINO	9	26	17	52
ORTOPEDIA	12	14	21	47
ENDOCRINOLOGIA	16	16	13	45
PSICOLOGIA	12	16	14	42
UROLOGIA	12	16	12	40
LABORATORIO CLINICO	12	11	7	30
PEDIATRIA	11	8	9	28
ELECTROCARDIOGRAMA	14	9	5	28
OPTOMETRÍA	12	6	9	27
OTRO	6	19		25
NEUROLOGÍA	9	8	4	21
URGENCIAS	6	5	9	20
DERMATOLOGIA	2	9	7	18
GINECOLOGIA	7	4	7	18
OFTALMOLOGIA	12	5		17
PSQUIATRIA	5	8	4	17
ENFERMERÍA	7	5	5	17
GASTROENTEROLOGIA	1	8	6	15
CARDIOLOGÍA	7	1	5	13
NUTRICIÓN	4	4	4	12
CONSULTA EXTERNA	3	5	2	10
CYD	2	4	4	10
TERAPIA FISICA	4	4	1	9
ANESTESIA	1	3	3	7
MEDICINA FAMILIAR	1	2	4	7
PLANIFICACION FAMILIAR	2	3	1	6
TRABAJO SOCIAL	1	1	4	6

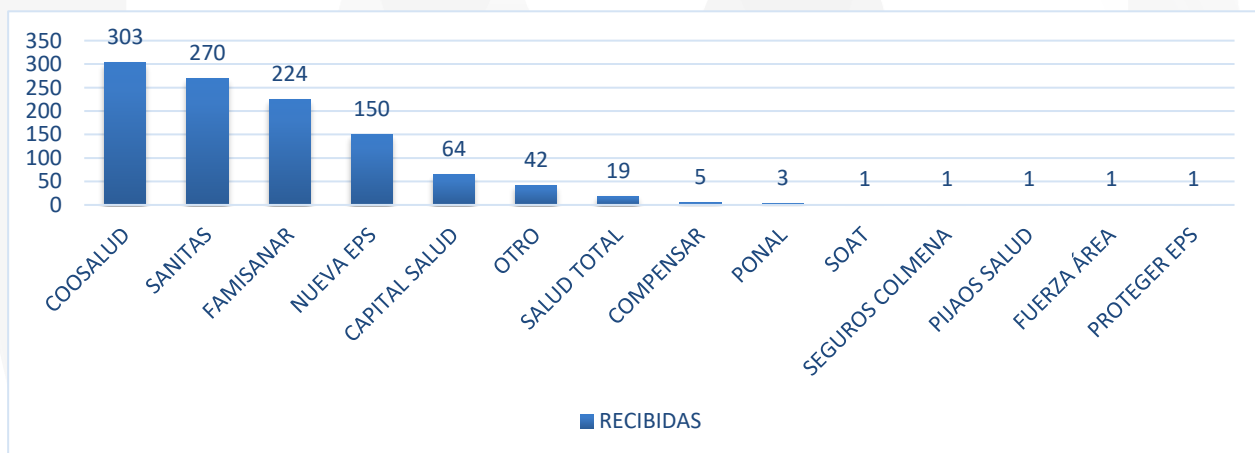
COLONOSCOPIA		5	1	6
AGENDAMIENTO	3		3	6
FONOAUDIOLOGIA	1	3	2	6
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA		3	2	5
TERAPIA	3	1	1	5
FACTURACIÓN	2	2	1	5
HOSPITALIZACIÓN		2	2	4
ENDODONCIA			4	4
ECOCARDIOGRAMA	2	1	1	4
URGENCIAS SIBATE	1	2	1	4
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		1	2	3
TOMOGRFIA OPTICA	2		1	3
TERAPIA OCUPACIONAL		2	1	3
LABORATORIO			3	3
URGENCIAS-ENFERMERIA	1	2		3
TERAPIA FONOAUDIOLOGIA	2			2
ODONTOPEDIATRIA	2			2
TERAPIA RESPIRATORIA	1	1		2
GRANADA		2		2
INCAPACIDAD	2			2
INTERFEROMETRIA		2		2
BIOMETRIA		2		2
CRONICOS		2		2
POTENCIALES EVOCADOS	1		1	2
ATENCION AL USUARIO			2	2
LOGOAUDIOMETRIA			2	2
RECURSOS FÍSICOS	2			2
CIRUGIA GENERAL	2			2
HOLTER	1	1		2
CONTROL PRENATAL		1	1	2
AUDIOMETRIA		1	1	2
ESPECIALIDADES CMT	1			1
ENFERMERIA-URGENCIAS	1			1
VIGILANCIA-SERVICIOS GENERALES	1			1
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	1			1
SIBATE		1		1
NEUROLOGIA PEDIATRICA	1			1
TODOS LOS SERVICIOS			1	1
NEUROPSICOLOGIA			1	1
URGENCIAS-PSQUIATRIA	1			1
ECOGRAFIA OCULAR		1		1
SERVICIO DE GINECOLOGIA			1	1
CAMPO VISUAL	1			1
EQUIPOS BASICOS		1		1

GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA			1	1
TERAPIA RADICULAR			1	1
ENFERMERIA-CIRUGIA-HOSPITALIZACIÓN			1	1
TOPOGRAFIA CORNEAL	1			1
ENFERMERIA-MEDICINA GENERAL-FACTURACION-VIGILANCIA	1			1
FACTURACION-AGENDAS			1	1
HIGIENE ORAL			1	1
VIGILANCIA		1		1
HISTORIA CLINICA	1			1
ENTRENAMIENTO VISUAL			1	1
OTRTOPEIA			1	1
SIAU	1			1
ENFERMERIA-MEDICINA GENERAL-SERVICIOS GENERALES-FACTURACION-VIGILANCIA	1			1
SIBATE-VIGILANCIA		1		1
ENFERMERIA-PEDIATRIA			1	1
DESPENSA-VIGILANCIA		1		1
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA			1	1
ESPIROMETRIA		1		1
POTENCIALES EVOCADOS AUDITIVOS	1			1
EXODONCIA			1	1
POTENCIALES EVOCADOS VISUALES	1			1
MAMOGRAFIA-ECOGRAFIA			1	1
PROCEDIMIENTO DE ENDODONCIA			1	1
CURACIONES	1			1
PROCEDIMIENTO ODONTOLOGIA			1	1
FACTURACIÓN Y GINECOLOGIA	1			1
PRUEBA DE ESFUERZO	1			1
URGENCIAS-ENFERMERIA-VIGILANCIA	1			1
IMAGENES DE LA SÁBANA			1	1
MEDICOS URGENCIAS			1	1
ASESORIA VIH	1			1
NASOSINUSCOPIA		1		1
QUIRURGICOS		1		1
MEDICINA GENERAL-ENFERMERIA-VIGILANCIA	1			1
LOAUDIOMETRIA		1		1

4. ANALISIS POR EPS II TRIMESTRE DE 2026

Con relación a las **EAPBS** asociadas al mayor número absoluto de PQRSDf registradas se observó que **COOSALUD** alcanzó una cantidad de **303** equivalente a un **28%** del total, seguido de **SANITAS** con **270** para un **25%**; **FAMISANAR** con **224** con un **21%**; **NUEVA EPS** con **150** para un **14%**. Siendo estos los mas relevantes.

EAPS	ABRIL	MAYO	JUNIO	RECIBIDAS
COOSALUD	105	111	87	303
SANITAS	110	75	85	270
FAMISANAR	78	97	49	224
NUEVA EPS	47	45	58	150
CAPITAL SALUD	25	23	16	64
OTRO	11	24	7	42
SALUD TOTAL		5	14	19
COMPENSAR	3		2	5
PONAL	1		2	3
SOAT			1	1
SEGUROS COLMENA			1	1
PIJAOS SALUD	1			1
FUERZA ÁREA			1	1
PROTEGER EPS		1		1
TOTAL	381	381	323	1085

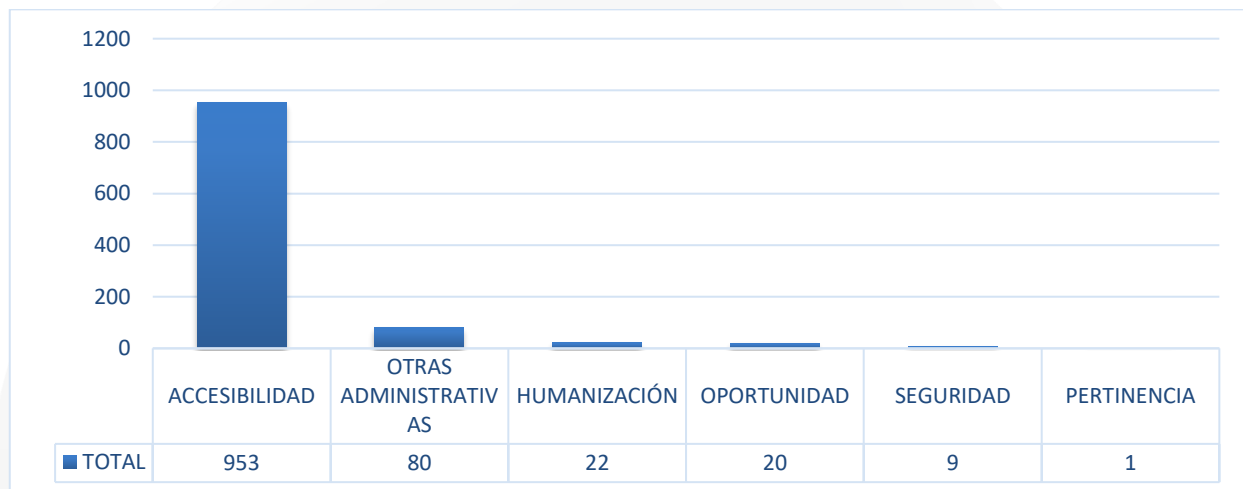


5. ANALISIS POR ATRIBUTOS II TRIMESTRE DE 2026

Con relación a la distribución por atributos de las **1085 PQRSDF** objeto de análisis, se evidenció que el atributo de **Accesibilidad** registró la mayor cantidad de casos, con 953 para un 88%, seguido de **Otras Administrativas** con 80 para un 7%, **Humanización** con 22 para un 2%, **Oportunidad** con 20 equivalente al 2%, **Seguridad** con 9 para el 1% y **Pertinencia** con 1 caso.

Adicionalmente, durante el periodo evaluado se recibieron **50 Felicitaciones** por parte de los usuarios. Estas no fueron incluidas en el análisis por atributos, por cuanto

corresponden a manifestaciones de reconocimiento frente a la prestación del servicio y no a inconformidades susceptibles de clasificación dentro de los atributos de calidad. No obstante, se evidenció una disminución en el número de felicitaciones respecto al trimestre anterior, en el que se registraron **72 Felicitaciones**.



Al efectuar una revisión de la matriz de las PQRSD, se evidenció que los ejes temáticos que fueron objeto de la presentación de estas son las siguientes:

ACCESIBILIDAD

- Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
- Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.
- Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.
- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc.
- Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.
- Inconvenientes para el ingreso a los servicios por temas de vigilancia.
- No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de

consulta externa y radiología.

- No atención por parte del medico con el cual se asigno la cita.
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.

HUMANIZACIÓN

- Falta de calidez y trato amable.
- Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.
- No privacidad durante el proceso de atención del paciente
- Otras causas
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.

OPORTUNIDAD

- Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
- Demora en el suministro de alimentos en urgencias y hospitalización
- Demora en hospitalización de pacientes por disponibilidad de camas.
- Demora en la autorización de la EPS
- Demora en la entrega de resultados: laboratorio clínico, RX, gastro, cardio, neumo, orl, etc.
- Demora en la salida del paciente hospitalizado por falta de epicrisis, certificados de defunción, nacido vivo etc.
- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc.
- No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.

OTRAS ADMINISTRATIVAS

- Aclaración de servicios prestados presuntamente mal facturados y/o cobrados.
- Causas externas a la institución.
- Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
- Reclamos relacionados con la infraestructura

PERTINENCIA

- Falta de comunicación y/o información medica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.

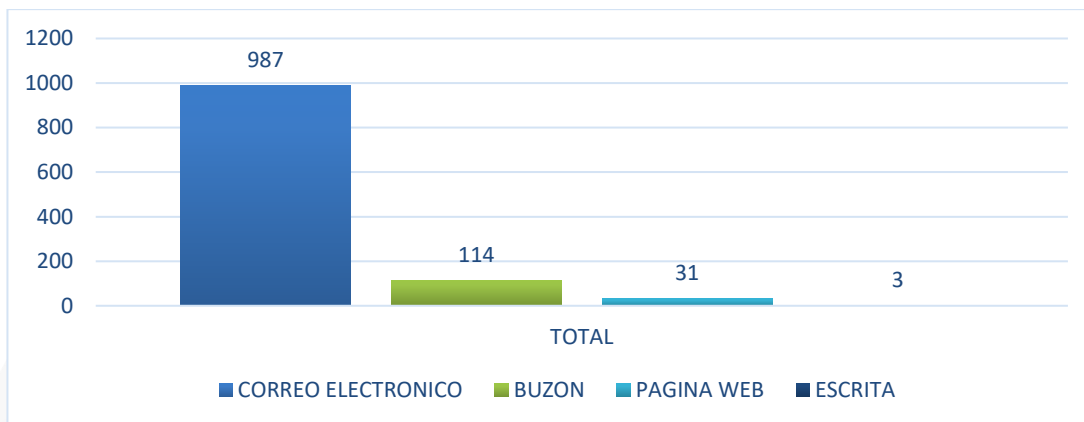
SEGURIDAD

- Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
- Presuntas fallas y/o demora en la administración de medicamentos.
- Reclamo por hotelería: Falta de agua caliente, daño en TV, aseo deficiente en áreas de la institución, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento, no funcionamiento del botón de llamado, etc.

6. PQRSD POR TIPO DE CANAL II TRIMESTRE 2026

Para el **Segundo Trimestre de la vigencia 2026** se evidencia que los usuarios radicaron un total de **1135 PQRSD**, de las cuales el canal más utilizado fue: el **Correo Electrónico** con **987** equivalente al **87%**; seguido del **Buzón** las cuales fueron de **114** para un **10%**, **Página Web** las cuales fueron **31** de cada una para un **2,7%** y de manera Presencial **3**.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CORREO ELECTRONICO	352	338	297	987
BUZON	33	48	33	114
PAGINA WEB	10	10	11	31
ESCRITA		3		3



7. OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA

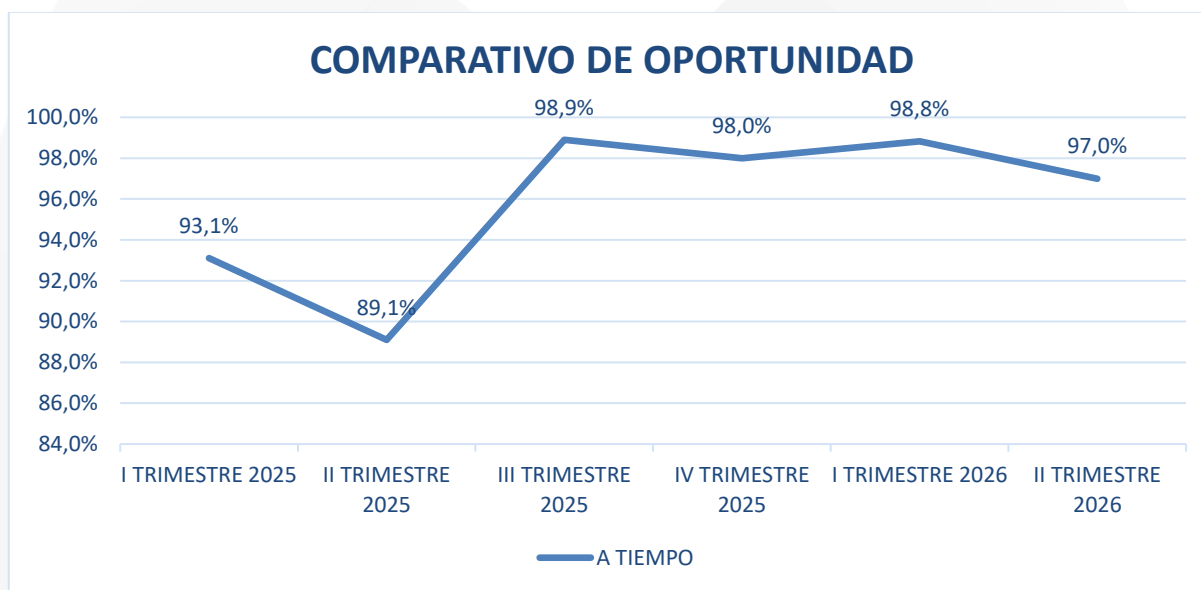
Para el presente seguimiento, la oportunidad de respuesta de las PQRSD se evaluó tomando como referencia el término general de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015 para la atención de las peticiones de interés general o particular, por corresponder al término predominante de los requerimientos evaluados.

Durante el periodo evaluado se recibieron 1135 PQRSD, de las cuales 1085 fueron objeto de evaluación de la oportunidad de respuesta, evidenciándose que 1051 (97%) fueron atendidas dentro del término de referencia y 34 (3%) de manera extemporánea. Las 50 restantes corresponden a felicitaciones, las cuales, por su naturaleza, no requieren respuesta y, en consecuencia, no fueron incluidas en la evaluación de la oportunidad.



8. ANÁLISIS COMPARATIVO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se realizó un análisis comparativo de la oportunidad en la respuesta durante el último año, con base en la información de los informes previamente elaborados por la Oficina de Control Interno. Como resultado, se evidenció que para este trimestre, el indicador de oportunidad se ubicó en el 97%, presentando una disminución de 1,8 puntos porcentuales frente al primer trimestre de 2026, cuando alcanzó el 98,8 %. No obstante, el resultado supera en 7,9 puntos porcentuales el registrado en el mismo trimestre de 2025, que correspondió al 89,1 %



RECOMENDACIONES

- Implementar acciones de mejora dirigidas a los servicios de Imagenología, Medicina General y Medicina Interna, orientadas a disminuir las causas recurrentes de inconformidad relacionadas con asignación de citas, tiempos de espera y atención al usuario, realizando seguimiento periódico a la efectividad de las acciones implementadas.
- Priorizar estrategias institucionales para mejorar la accesibilidad a los servicios de salud, considerando que este atributo concentra el mayor número de PQRSD, mediante la optimización de agendas, fortalecimiento de los canales de comunicación y revisión de los procesos administrativos asociados a la atención.
- Analizar las causas que originaron las 34 respuestas extemporáneas, definiendo

acciones preventivas y mecanismos de seguimiento que permitan mantener y mejorar la oportunidad en la atención de las PQRSDf y el cumplimiento de los términos establecidos para el derecho de petición.

- Promover espacios de articulación con las EAPB que concentran el mayor número de PQRSDf, con el propósito de gestionar las causas recurrentes asociadas a autorizaciones, asignación de citas y demás situaciones que afectan la atención de los usuarios.
- Mantener el análisis periódico de las PQRSDf como insumo para la gestión del riesgo institucional y la formulación de acciones de mejoramiento, promoviendo la adopción de decisiones basadas en la información generada por la Oficina de Atención al Usuario.
- Revisar y estandarizar los criterios de clasificación y registro de las PQRSDf, incluyendo la homologación de servicios, atributos y tipologías, con el propósito de mejorar la calidad, consistencia y comparabilidad de la información utilizada para el seguimiento institucional.
- Fortalecer el seguimiento a la oportunidad de respuesta mediante la aplicación del término legal correspondiente a cada modalidad de petición y la identificación de las dependencias, causas y factores recurrentes asociados a las respuestas extemporáneas, como insumo para la adopción de acciones preventivas y de mejora.

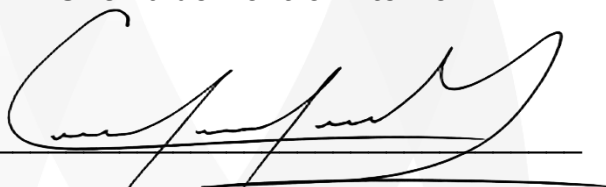
CONCLUSIONES

- Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 1135 PQRSDf, predominando los reclamos con un 77%, lo que evidencia que las principales manifestaciones de los usuarios continúan relacionadas con inconformidades frente a la prestación de los servicios de salud.
- El atributo de Accesibilidad concentró el 88% de las PQRSDf, reflejando que las principales causas de inconformidad se encuentran asociadas con demoras en la asignación de citas, tiempos de atención, procesos de facturación y acceso a los servicios, constituyéndose en el principal aspecto susceptible de mejora.
- Los servicios de Imagenología, Medicina General y Medicina Interna registraron el mayor número de PQRSDf durante el periodo evaluado, por lo que requieren seguimiento y acciones de mejora orientadas a reducir la recurrencia de las causas identificadas.

- La oportunidad en la respuesta alcanzó el 97%, evidenciando un adecuado cumplimiento en los tiempos establecidos; sin embargo, se observó una disminución frente al trimestre anterior, lo que hace necesario mantener el seguimiento a las respuestas extemporáneas para prevenir un mayor impacto en este indicador.
- La información derivada del análisis de las PQRSDF constituye un insumo para la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud y para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo de la atención al usuario.



Yuly Andrea Huertas Alonso
Profesional de Apoyo
Oficina de Control Interno



CAMILA ANDREA AVILA MILLAN
Jefe de Control Interno
E.S.E. Región de Salud Soacha

