

INFORME PQRSDF

Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

I TRIMESTRE VIGENCIA 2026

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 **Primer Trimestre vigencia 2026**.

Para la elaboración del presente informe se tomaron las Matrices de la PQRSDF presentadas por los usuarios a la Empresa Social del Estado Region de Salud Soacha por los diferentes canales y buzones que se encuentran ubicados dentro de la institución; en el periodo comprendido entre **01 enero al 31 de marzo del 2026**. Con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto de manera adecuada y oportuna, resultado de lo anterior se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

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 Region 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 efectuara 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 **I Trimestre de 2026 se recibieron en total 924 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 I Trimestre de 2026.
2. Comportamiento Mensual del I Trimestre de 2026 de las PQRSDF
3. Análisis por servicio I Trimestre de 2026.
4. Análisis por EPS I Trimestre de 2026.
5. Análisis por atributos I Trimestre de 2026.
6. PQRSDF por tipo de canal I Trimestre de 2026.
7. Oportunidad en Tiempos de Respuesta.
8. Análisis Comparativo de Oportunidad de Respuesta

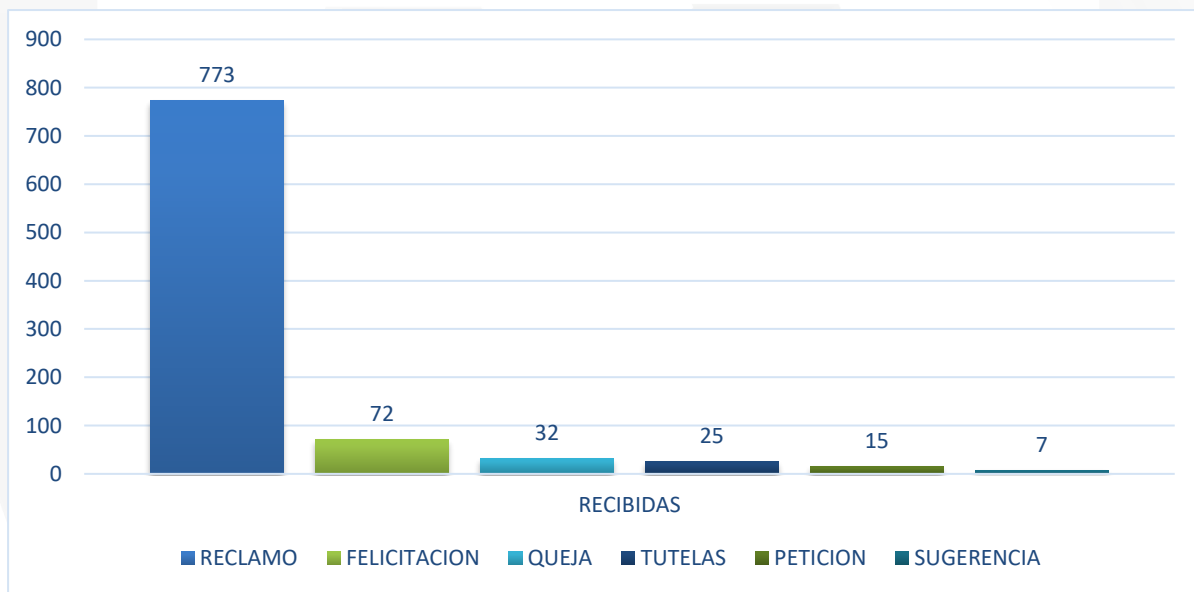
DESARROLLO DEL INFORME

1. PQRSDF I TRIMESTRE 2026

Durante el **Primer Trimestre de 2026** los usuarios radicaron un total de **924 PQRSDF**,

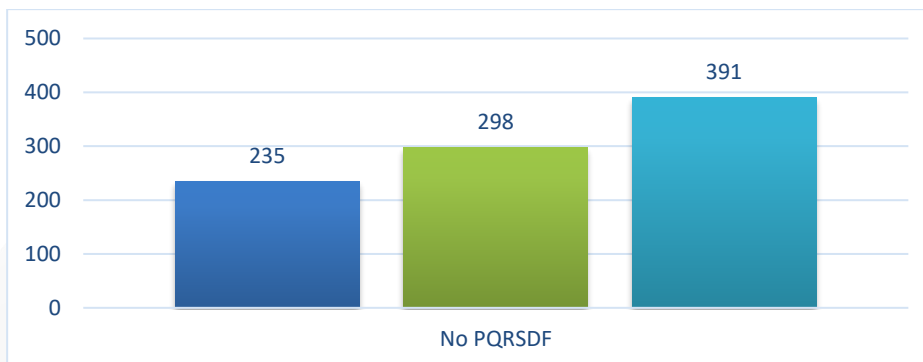
los cuales se distribuye de la siguiente manera: **72 felicitaciones** equivalente a un **8%** del total, en cuanto a las **RECLAMOS** fueron **773** con un porcentaje del **84%**; **QUEJAS** fueron **32** con un **3%**; **TUTELAS** fueron 25 con un 3%, **PETICIONES** fueron **15** para el **2%** y **SUGERENCIAS** interpusieron **7** con el **1%**. **No se presentaron denuncias durante el periodo analizado.**

TIPO PQRSDF	ENERO	FEBRERO	MARZO	RECIBIDAS
RECLAMO	192	251	330	773
FELICITACION	31	16	25	72
QUEJA	7	14	11	32
TUTELAS	1	9	15	25
PETICION	4	6	5	15
SUGERENCIA		2	5	7
TOTAL	235	298	391	924



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

Al analizar el comportamiento mensual de las PQRSDF interpuestas por los usuarios durante el I trimestre de la vigencia 2026, se evidencia que en **enero** se registraron 235, en **febrero** 298 y en **marzo** 391, siendo este último el mes con mayor porcentaje de radicación, con un 42%.



3. ANALISIS DE LAS PQRSD POR SERVICIO

Como se observa en la siguiente tabla los servicios más relevantes que presentan PQRSD para el I trimestre 2026 son: Medicina General con una cantidad de 156 para un 17% del total de PQRSD; seguido de imagenología con 69 equivalente a un 7%; Odontología con una cantidad de 56 para un 6%; Medicina Interna con 50 para 5% y Ortopedia con 36 para 4%.

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	RECIBIDAS
MEDICINA GENERAL	54	40	62	156
IMAGENOLOGIA	8	30	31	69
ODONTOLOGIA	22	16	18	56
MEDICINA INTERNA	18	19	13	50
ORTOPEDIA	9	10	17	36
OFTALMOLOGIA	4	14	10	28
URGENCIAS	5	6	17	28
UROLOGIA	2	7	18	27
PEDIATRIA	7	8	10	25
GINECOLOGIA	3	8	12	23
ENFERMERIA	11	7	5	23
LABORATORIO CLINICO	6	6	8	20
PSICOLOGIA	4	8	8	20
OTORRINO	4	2	11	17
NEUROLOGIA	1	5	11	17
OPTOMETRIA	5	4	7	16
NUTRICION	4	4	7	15
ENDOCRINOLOGIA	1	3	11	15
ELECTROCARDIOGRAMA	2	6	5	13

JURIDICA	1	10	2	13
FACTURACIÓN	1	5	5	11
TERAPIAS	8	2		10
PSQUIATRIA	2	2	5	9
0		9		9
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	1	6	8
ENFERMERÍA	3	4	1	8
DERMATOLOGIA	1	1	6	8
HOSPITALIZACION	4		4	8
CARDIOLOGIA		2	6	8
FACTURACION	3	2	2	7
ECOCARDIOGRAMA	1	3	3	7
VIGILANCIA	2	2	3	7
GASTROENTEROLOGIA	2	3	1	6
CONSULTA EXTERNA	2		4	6
NEUMOLOGIA	2	3		5
CIUDAD LATINA	2	2	1	5
AGENDAS	1	3	1	5
TRABAJO SOCIAL	3	2		5
CIRUGIA GENERAL	1		4	5
HOSPITAL			5	5
HOSPITALIZACIÓN	1		3	4
MEDICINA FAMILIAR	1	2	1	4
ANESTESIA	1		3	4
URGENCIAS-ENFERMERIA	3	1		4
NEUROLOGIA PEDIATRICA		2	2	4
PSIQUIATRIA	1	2		3
SIAU	3			3
TERAPIA FISICA		1	2	3
TERAPIA OCUPACIONAL		1	2	3
CONTROL PRENATAL		1	2	3
HOLTER	1	1		2
CITOLOGIA		2		2
FONOAUDIOLOGIA		2		2
CYD		2		2
NASOLARINGOSCOPIA		1	1	2

POTENCIALES EVOCADOS		1	1	2
URGENCIAS-VIGILANCIA			2	2
ODONTOLOGÍA			2	2
VACUNACION			2	2
FISIOTERAPEUTA			2	2
NUTRICIÓN	1			1
RESONANCIA MAGNETICA	1			1
EPIDEMIOLOGIA	1			1
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	1			1
FACTURACION. TRABAJO SOCIAL	1			1
CITOLOGIA VPH	1			1
CUIDADOS PALIATIVOS	1			1
REUMATOLOGIA	1			1
CIRUGIA VASCULAR	1			1
ODONTOPEDIATRIA	1			1
IMAGENOLGIA	1			1
PEDIATRIA-ENFERMERIA- TRABAJO SOCIAL	1			1
HOSPITALIZACION- ENFERMERIA	1			1
ORTOPEDIA-ENFERMERIA- NUTRICION	1			1
PYD		1		1
ESPIROMETRIA		1		1
REFERENTE PAI		1		1
CENTRO DE SALUD DE SIBATÉ		1		1
INFORMACION		1		1
EXAMEN MEDICO		1		1
URGENCIAS-FACTURACION		1		1
HIGIENE ORAL		1		1
AUDIOMETRIA		1		1
ECOGRAFIA OCULAR		1		1
SIBATE		1		1
TERAPIA		1		1
PSICOTERAPIAS		1		1
ORTORRINO		1		1

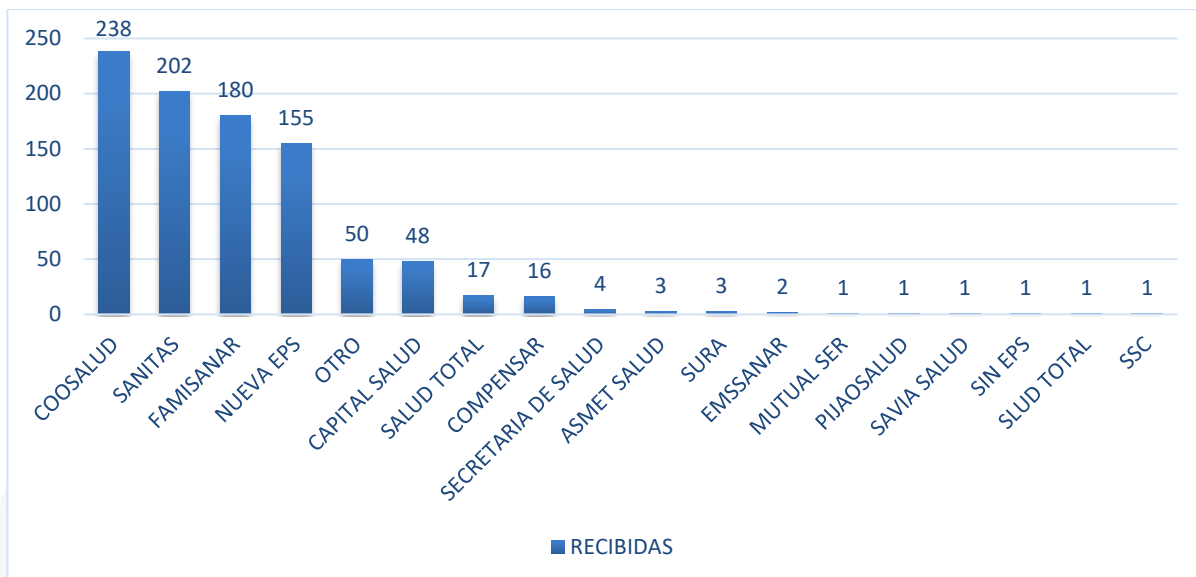
MEDICAMENTOS		1		1
ATENCION DOLMICILIARIA		1		1
CIRUGIA		1		1
CIRUGIA-ENFERMERIA		1		1
ASOCIACION DE USUARIOS		1		1
URGENCIAS-ENFERMERIA- SERVICIOS GENERALES- VIGILANCIA		1		1
ANESTESIOLOGIA			1	1
ESPECIALISTA			1	1
GIENACOLOGIA			1	1
COLPOSCOPIA			1	1
PRUEBA DE ESFUERZO			1	1
LOGOaudiometria			1	1
MEDICAMENTO			1	1
NASOSINOSCOPIA			1	1
TOMOGRFIA OPTICA			1	1
PROCEDIMIENTO CIRUGIA			1	1
MEDICINA FISICA			1	1
CAMBIO DE IPS			1	1
MONITOREO DE PRESION ARTERIAL			1	1
AUDIOMETRIA- LOGOaudiometria			1	1
ARCHIVOS CLINICOS			1	1
IMAGENOLOGIA- MEDICAMENTOS			1	1
OTROS			1	1
ATENCION DOMICILIARIA			1	1
LEGRADO UTRINO			1	1
TERAPIA FONOaudiologica			1	1
URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN, CIRUGÍA, ENFERMERÍA			1	1
URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN			1	1
URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN Y LABORATORIO			1	1

HOSPITAL, ENFERMERIA Y GINECOLOGIA			1	1
HOSPITALIZACIÓN			1	1
ATENCIÓN AL USUARIO			1	1
TOTAL	235	298	391	924

4. ANALISIS POR EPS I TRIMESTRE DE 2026

Con relacion a las **EAPBS** que mas presentan PQRSDf, es **Sanitas** la cual alcanzo una cantidad de **225** equivalente a un **29,3%** del total, seguido de **Coosalud** con **219** para un **28,5%**; **Nueva EPS** con **132** con un **17,2%**; **Famisanar** con **35** para un **4,6%**. Siendo estos los mas relevantes.

EAPBS	ENERO	FEBRERO	MARZO	RECIBIDAS
COOSALUD	67	83	88	238
SANITAS	67	57	78	202
FAMISANAR	39	44	97	180
NUEVA EPS	37	53	65	155
OTRO	14	21	15	50
CAPITAL SALUD	6	23	19	48
SALUD TOTAL	2	3	12	17
COMPENSAR	1	6	9	16
SECRETARIA DE SALUD		2	2	4
ASMET SALUD		1	2	3
SURA			3	3
EMSSANAR		1	1	2
MUTUAL SER		1		1
PIJAOSALUD		1		1
SAVIA SALUD	1			1
SIN EPS		1		1
SLUD TOTAL		1		1
SSC	1			1
TOTAL	235	298	391	924

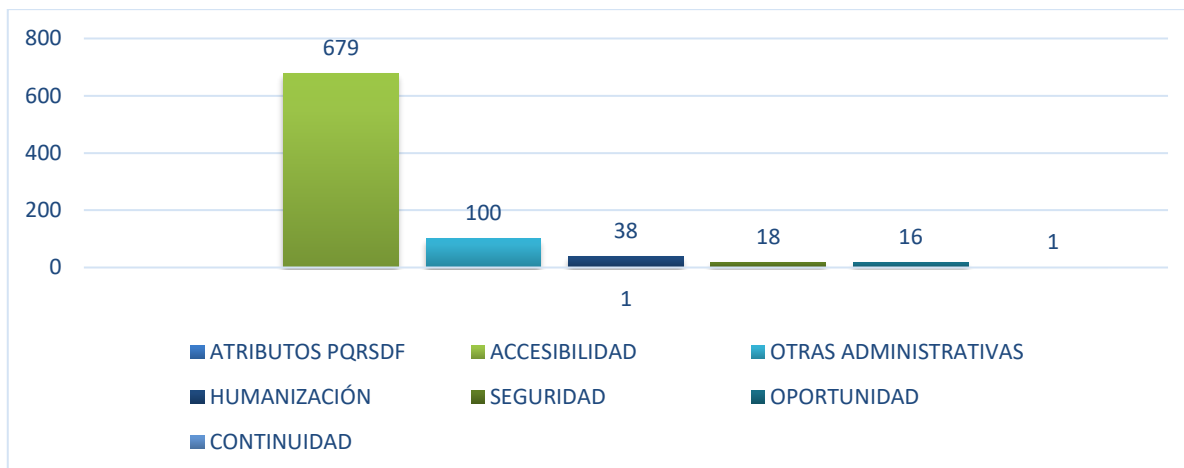


5. ANALISIS POR ATRIBUTOS I TRIMESTRE DE 2026

Con relacion a la distribucion por atributos de las **PQRS**, se evidencio que el atributo de **Accesibilidad** fue el que registro la mayor cantidad con un total de **679** para un **80%**, **Otras Administrativas** con **39** para un **12%**, **Humanización** con un numero de **15** para un **4%**, **Seguridad** con un numero de **15** para un **4%**, **Oportunidad** con **8** para un equivalente del **2%** y **Continuidad** fue **1** respectivamente del total de las PQRS.

Por otro lado, se manifiesta que se recibieron **72 FELICITACIONES** por parte de los usuarios lo cual representa el **8%** del total de las **924 PQRS**. No obstante, se evidencia una disminución frente al trimestre anterior. Estas manifestaciones de reconocimiento se encuentran asociadas principalmente al atributo de humanización..

ATRIBUTOS PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO
ACCESIBILIDAD	176	208	295
OTRAS ADMINISTRATIVAS	13	48	39
HUMANIZACIÓN	9	14	15
SEGURIDAD	2	8	8
OPORTUNIDAD	4	4	8
CONTINUIDAD			1
TOTAL	204	282	366



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

ACCESIBILIDAD

- Dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución.
- Demora en la asignacion de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.
- Dificultad en la comunicación telefonoca para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumó, Rx, cardiología, etc.
- No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.
- No atención por parte del médico con el cual se asignó la cita.

CONTINUIDAD

- Entrega incompleta de exámenes

HUMANIZACIÓN

- El personal médico / asistencial no usa bata ni elementos de Protección
- Falta de calidez y trato amable.
- Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.

- Otras causas
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.

OPORTUNIDAD

- Demora en hospitalización de pacientes por disponibilidad de camas.
- Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.
- Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx,gastro cardio,neumo, orl,etc.
- Demora en la programación de cirugía: Ambulatorias y de Hospitalización.
- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc

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)
- Demora en hospitalización de pacientes por disponibilidad de camas.
- Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámite de autorizaciones ante la EPS.

SEGURIDAD

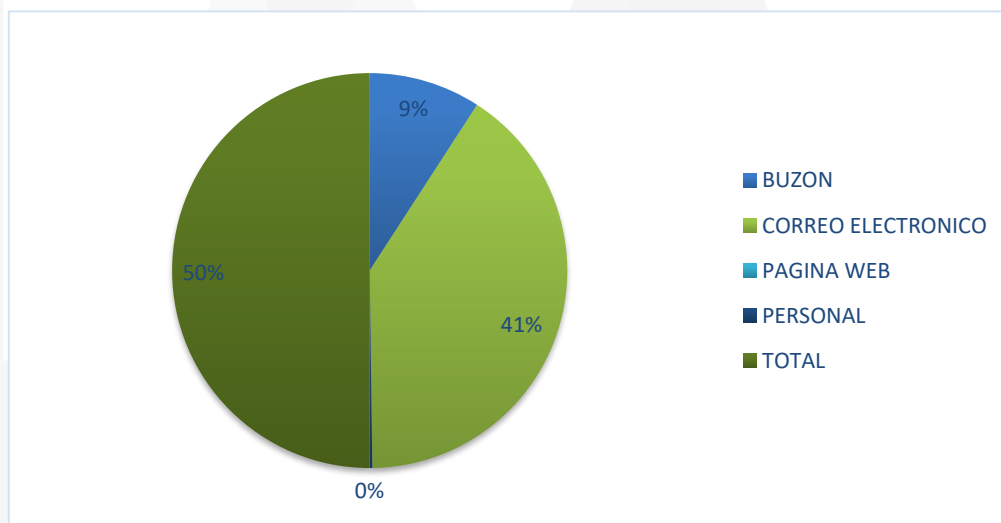
- Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.
- Pérdida de elementos personales del usuario.
- Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
- Presuntas fallas y/o demora en la administración 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
- Reingreso de pacientes a hospitalización por la misma causa, antes de 15 días.

6. PQRSD POR TIPO DE CANAL I TRIMESTRE 2026

Para el **Primer Trimestre de la vigencia 2026** se evidencia que los usuarios radicarán un total de **924 PQRSD**, de las cuales el canal más relevante fue: el **Correo Electrónico** con **777** equivalente al **84%**; seguido del **Buzón** las cuales fueron de **142** para un **15%**, **Página Web** las cuales fueron **4** de cada una para un **4%** y de manera Presencial 1.

MES	BUZON	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	PERSONAL	TOTAL
ENERO	43	191		1	235
FEBRERO	41	253	4		298
MARZO	58	333			391



7. OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA

El procedimiento para la gestión de la PQRSD indica que el término para resolverlas en interés general o particular es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación.

Durante este periodo de seguimiento se puede evidenciar que **852 PQRSD** se

contestaron de forma oportuna **842** equivalente al **99%** del total y **10** extemporáneamente para para un **1%**.

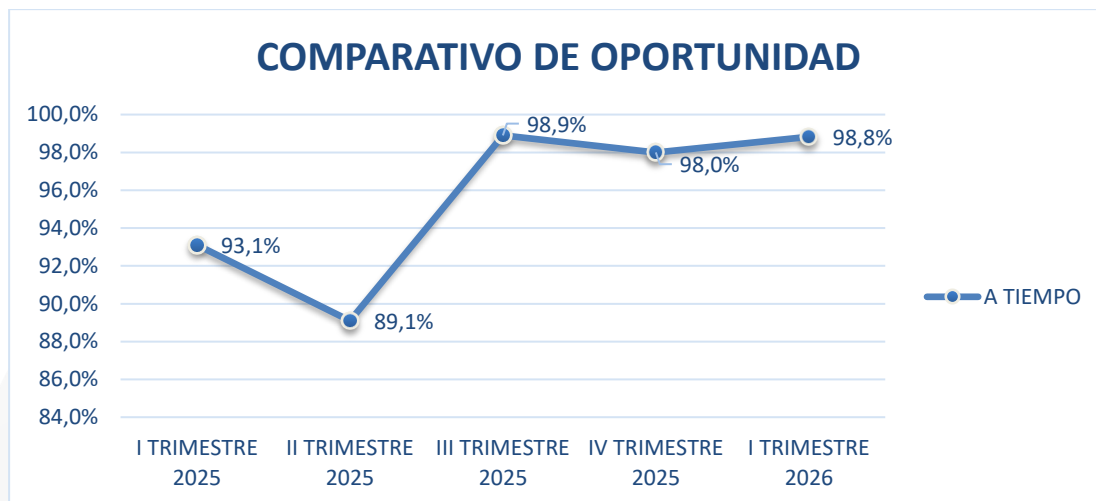
MES	EXTEMPORANEO	A TIEMPO	TOTAL
ENERO	1	234	235
FEBRERO	8	290	298
MARZO	1	390	391
TOTAL	10	914	924

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



8. ANALISIS 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, desde el tercer trimestre de 2025, la oportunidad de respuesta ha mejorado, manteniéndose por encima del 98%.



RECOMENDACIONES

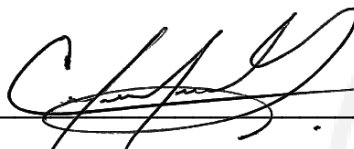
- Implementar estrategias que permitan mejorar la accesibilidad a los servicios, especialmente en la asignación de citas, disponibilidad de agendas y canales de comunicación con el usuario.
- Implementar acciones de mejora orientadas a las causas recurrentes identificadas, garantizando seguimiento y cierre efectivo por parte de la primera y segunda línea de defensa.
- Diseñar e implementar un plan de mejora en humanización del servicio, que incluya capacitación continua al personal asistencial y administrativo.
- Fortalecer los mecanismos de monitoreo y autocontrol en las áreas responsables, con indicadores periódicos sobre PQRSDf y análisis de tendencias.
- Realizar seguimiento específico a las respuestas extemporáneas, identificando causas y aplicando acciones correctivas.
- Promover el uso de otros canales de atención (presencial, web, buzones), con el fin de diversificar los medios de recepción.
- Articular el análisis de PQRSDf con la gestión del riesgo institucional, especialmente en riesgos asociados a la prestación del servicio y atención al ciudadano.

CONCLUSIONES

- Durante el I trimestre de 2026 se evidenció un alto volumen de PQRSD recibidas, de las cuales el 84% corresponde a reclamos, lo cual refleja oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- Se observó que el atributo de Accesibilidad obtuvo el mayor número de inconformidades con 80% del total de PQRSD, relacionados principalmente a dificultades en la asignación de citas y acceso a servicios.
- La oportunidad en la respuesta presenta un desempeño favorable, con un 99% de cumplimiento, manteniendo la tendencia positiva evidenciada desde el tercer trimestre de 2025.
- El canal más utilizado por los usuarios es el correo electrónico con 84% de radicaciones mediante este canal, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta y gestión por este medio.
- En cuanto a las felicitaciones para este trimestre representaron el 8%, aunque son asociadas al atributo de humanización, presentan una disminución frente al periodo anterior, lo que puede indicar una percepción menos favorable del servicio.
- Se identificaron recurrencias en las causas de las PQRSD, lo que evidencia debilidades estructurales en procesos como asignación de citas, atención al usuario y gestión administrativa.



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