

INFORME CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2026

(Abril - Junio)

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición, las entidades están obligadas a garantizar la atención oportuna, eficaz y de calidad a las manifestaciones presentadas por los ciudadanos. Estas comprenden peticiones, quejas, reclamos (simples, prioritarios y vitales), sugerencias y felicitaciones (PQRSF), constituyéndose en un mecanismo fundamental para fortalecer la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

De igual manera, en concordancia con la Ley 1751 de 2015, que establece la salud como un derecho fundamental, y la Ley 1438 de 2011, que promueve la humanización y el fortalecimiento de la atención al usuario, las instituciones de salud deben garantizar una prestación de servicios centrada en el usuario, con enfoque en la calidad y la oportunidad.

En este contexto, el presente informe trimestral expone el análisis de la gestión adelantada por el área de Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Caldas, en relación con la recepción, trámite y respuesta de las PQRSF, conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos institucionales establecidos para la atención al ciudadano.

Asimismo, se acogen las directrices emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de gestión de PQRSF, donde se definen las categorías de las manifestaciones y los términos de respuesta, estableciendo para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones un tiempo máximo de quince (15) días hábiles, en cumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia y calidad en la atención.

2. DEFINICIONES DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

En el marco de la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, se adoptan las siguientes definiciones para la clasificación de las manifestaciones de los usuarios:

Petición:

Es la solicitud presentada por un usuario, de manera respetuosa, mediante la cual requiere información, orientación, acceso a servicios o la adopción de una decisión relacionada con la atención en salud.

Queja:

Es la manifestación de inconformidad relacionada con el comportamiento de un funcionario o con la forma en que fue prestado el servicio, especialmente en aspectos



como el trato recibido, la atención brindada o el incumplimiento de deberes, así como la vulneración de los derechos del usuario.

Reclamo:

Es la manifestación mediante la cual el usuario expresa su inconformidad frente a la prestación de un servicio de salud o al incumplimiento de normas, procesos o compromisos institucionales. Se clasifica en:

Reclamo simple: Requiere una respuesta estándar y no representa un riesgo inmediato para la salud del usuario.

Reclamo prioritario: Se relaciona con barreras de acceso o fallas en la calidad del servicio que pueden afectar la atención del usuario.

Reclamo vital: Corresponde a situaciones que comprometen de manera grave e inminente la vida o la salud del paciente, por lo que requiere atención inmediata o dentro de las siguientes 24 horas.

Sugerencia:

Es la propuesta formulada por el usuario con el propósito de mejorar los servicios, procesos, infraestructura o cualquier aspecto relacionado con la atención en salud. Tiene un carácter constructivo y no implica necesariamente inconformidad.

Felicitación:

Es la manifestación mediante la cual el usuario expresa reconocimiento y satisfacción frente al servicio recibido, destacando de manera positiva la atención brindada por el personal o la calidad de los servicios prestados.

3. P.Q.R.S.F

Con el propósito de fortalecer los procesos institucionales y mejorar la prestación de los servicios de salud, la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, a través de la Oficina de Atención al Usuario, promueve el relacionamiento efectivo con los usuarios y la ciudadanía, mediante la orientación y la implementación de mecanismos que permiten evaluar de manera permanente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). Lo anterior, con el fin de gestionar oportunamente las manifestaciones recibidas, generar soluciones y ejecutar acciones de mejora orientadas a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al fortalecimiento continuo de los procesos institucionales.

En este sentido, las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se constituyen en una herramienta fundamental para la identificación de oportunidades de mejora, permitiendo detectar falencias y contribuir al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios. Por su parte, las felicitaciones permiten reconocer los aciertos institucionales y se convierten en un incentivo para continuar avanzando en el mejoramiento continuo dentro del modelo de atención.

En consecuencia, se presenta el siguiente informe, el cual da cuenta de las manifestaciones de los usuarios durante el segundo trimestre del año 2026, permitiendo identificar los servicios con mayor nivel de afectación, así como los procesos susceptibles de fortalecimiento.

Para el periodo analizado, las manifestaciones fueron recibidas a través de diferentes canales de comunicación, tales como: telefónico, correo electrónico, atención presencial, Oficina de Atención al Usuario, página web y buzones de sugerencias. Estas fueron clasificadas de la siguiente manera:

Mes	Número de expresiones por tipo								TOTAL
	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	
Abril	36	0	13	1	2	0	0	0	52
Mayo	25	6	17	1	4	0	0	0	53
Junio	28	2	9	0	2	0	0	0	41
Total	89	8	39	2	8	0	0	0	146

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron un total de 146 expresiones por parte de los usuarios, distribuidas entre felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Las felicitaciones representaron el mayor número de manifestaciones, con 89 registros (61 % del total), lo que evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la institución.

En cuanto a las quejas, se recibieron 39 casos (27 %), siendo el mes de mayo el de mayor reporte con 17 casos, seguido de abril con 13 y junio con 9, observándose una disminución en esta categoría durante el último mes del trimestre.

Asimismo, se registraron 8 peticiones (5,5 %) y 8 sugerencias (5,5 %), las cuales constituyen un importante insumo para la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios. Por otra parte, únicamente se presentaron 2 reclamos (1,4 %) durante el periodo evaluado, lo que refleja una baja incidencia de este tipo de manifestaciones.

Respecto al comportamiento mensual, mayo registró el mayor número de expresiones con 53 casos, seguido de abril con 52 y junio con 41, observándose una disminución en el número total de manifestaciones durante el cierre del trimestre.

3.1. Causa de las manifestaciones QR (quejas y reclamos)

En este apartado se analizan las principales causas que motivaron la radicación de quejas y reclamos por parte de los usuarios, las cuales están relacionadas con la experiencia en la prestación del servicio, incluyendo aspectos como el trato del personal, la oportunidad en la atención, la calidad del servicio, la accesibilidad, entre otros. Para este análisis se excluyen las manifestaciones correspondientes a felicitaciones, peticiones y sugerencias.

	Tipo	Abril		Mayo		Junio		TOTAL QUEJAS	TOTAL RECLAMOS
		Q	R	Q	R	Q	R		
Consolidado Total	Accesibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Calidad Técnica	8	1	10	0	4	0	22	1
	Comunicación	0	0	0	0	1	0	1	0
	Hotelería	0	0	0	0	0	0	0	0
	Información	0	0	0	0	0	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oportunidad	2	0	0	1	4	0	6	1
	Privacidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trato	3	0	7	0	0	0	10	0
	TOTAL		13	1	17	1	9	0	39

En relación con la clasificación de las quejas y los reclamos por tipo, durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 39 quejas y 2 reclamos, para un total de 41 manifestaciones correspondientes a estas categorías.

El principal motivo de inconformidad fue la calidad técnica, con 22 quejas y 1 reclamo, representando la mayor proporción de las manifestaciones recibidas.

En segundo lugar, se ubicó la categoría trato, con 10 quejas, relacionada con la percepción de los usuarios frente a la atención brindada por el personal de la institución. Por su parte, la categoría oportunidad registró 6 quejas y 1 reclamo, asociadas principalmente a los tiempos de atención y prestación de los servicios.

La categoría comunicación presentó 1 queja durante el mes de junio, mientras que las categorías de accesibilidad, hotelería, información, infraestructura, privacidad y seguridad no registraron quejas ni reclamos durante el periodo evaluado.

En cuanto al comportamiento mensual, mayo concentró el mayor número de quejas y reclamos (18 casos), seguido de abril (14 casos) y junio (9 casos), observándose una disminución de las manifestaciones al finalizar el trimestre.



3.2. Consolidado de las felicitaciones

Consolidado Felicitaciones	Tipo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL FELICITACIONES
		F	F	F	
	Accesibilidad	0	0	0	0
	Calidad Técnica	10	3	1	14
	Comunicación	0	0	1	1
	Hotelería	0	0	0	0
	Información	0	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0
	Oportunidad	0	0	0	0
	Privacidad	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0
	Trato	26	22	26	74
	TOTAL	36	25	28	89

Respecto a la clasificación de las felicitaciones, durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron un total de 89 felicitaciones por parte de los usuarios.

La categoría trato concentró el mayor número de reconocimientos, con 74 felicitaciones (83 % del total), distribuidas en 26 durante abril, 22 en mayo y 26 en junio. Estos resultados reflejan la satisfacción de los usuarios con la atención, el respeto, la amabilidad y la disposición del talento humano durante la prestación de los servicios.

En segundo lugar, la categoría calidad técnica registró 14 felicitaciones, lo que evidencia el reconocimiento de los usuarios frente a la competencia profesional y la calidad de la atención recibida. Asimismo, la categoría comunicación obtuvo 1 felicitación durante el mes de junio.

Respecto al comportamiento mensual, abril fue el mes con mayor número de felicitaciones (36), seguido de junio (28) y mayo (25), manteniéndose una percepción positiva de los usuarios hacia los servicios prestados por la institución durante todo el trimestre.



3.3. Consolidado de Peticiones (P) y Sugerencias (S)

Mes	Consolidado Peticiones y Sugerencias			
	P	S	TOTAL P	TOTAL S
Abril	0	2	0	2
Mayo	6	4	6	4
Junio	2	2	2	2
Total	8	8	8	8

En el segundo trimestre de 2026 el comportamiento de las peticiones y sugerencias, durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 8 peticiones y 8 sugerencias, para un total de 16 manifestaciones.

Las peticiones se concentraron principalmente en el mes de mayo, con 6 registros, mientras que en junio se recibieron 2 y en abril no se presentaron peticiones. Por su parte, las sugerencias registraron 2 casos en abril, 4 en mayo y 2 en junio, siendo mayo el mes con mayor número de aportes por parte de los usuarios.

En términos generales, el comportamiento de estas manifestaciones evidencia la participación de los usuarios en la formulación de solicitudes y propuestas orientadas al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.

3.4. Manifestaciones por EPS

EPS	Mes			Total
	Abril	Mayo	Junio	
Salud Total	3	2	2	7
Otras	4	0	0	4
No reporta	4	5	10	19
Coosalud	1	0	0	1
Savia Salud	26	26	24	76
SOAT	2	6	3	11
Nueva Eps	0	1	0	1
SURA	12	13	2	27
TOTAL	52	53	41	146

De acuerdo con la distribución de las expresiones por entidad aseguradora, durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 146 manifestaciones de los usuarios.

La EPS Savia Salud concentró el mayor número de expresiones, con 76 registros seguida por SURA, con 27 manifestaciones. En 19 casos no se reportó la entidad aseguradora del usuario, mientras que SOAT registró 11 expresiones y Salud Total 7.

Las demás entidades presentaron una menor participación, correspondiendo a Otras EPS con 4 manifestaciones, Coosalud con 1 y Nueva EPS con 1.

Estos resultados evidencian que la mayor proporción de las expresiones provino de usuarios afiliados a Savia Salud, situación que guarda relación con la participación de esta EPS dentro de la población atendida por la institución.

3.5. Canales por el cual radicaron las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO						
	Buzón	Correo	Encuesta	Personal	Otro	Página web	TOTAL
Abril	20	1	25	4	0	2	52
Mayo	16	2	21	9	0	5	53
Junio	10	0	23	8	0	0	41
TOTAL	46	3	69	21	0	7	146

Para los meses de abril, mayo y junio 2026 se recibieron 146 manifestaciones a través de los diferentes medios dispuestos por la institución.

El canal más utilizado fue la encuesta de satisfacción, con 69 expresiones, lo que evidencia una alta participación de los usuarios mediante este mecanismo de evaluación. En segundo lugar, se ubicó el buzón de sugerencias, con 46 registros, seguido de la atención personal, con 21 manifestaciones.

Por otra parte, la página web registró 7 expresiones, mientras que el correo electrónico fue utilizado en 3 oportunidades.



3.6. Manifestaciones por servicio

SERVICIO	Mes			Total
	Abril	Mayo	Junio	
IAMII	4	5	4	13
Facturación	0	1	0	1
Archivo	1	0	0	1
Consulta especialista	10	3	10	23
Consulta general	0	3	2	5
Hospitalización	14	16	10	40
Laboratorio	0	1	1	2
Odontología	3	0	0	3
Call center	1	0	1	2
Admisiones	0	0	1	1
Sin identificar	1	0	0	1
RCV	1	6	3	10
Urgencias	10	12	6	28
Cirugía	3	1	1	5
Otro	3	2	0	5
Atención Quirúrgica	0	2	0	2
Autorizaciones	0	0	1	1
Vigilancia	1	1	1	3
TOTAL	52	53	41	146

De acuerdo con la distribución de las expresiones por servicio, durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 146 manifestaciones, donde el servicio de Hospitalización registró el mayor número de expresiones, con 40 casos, seguido de Urgencias con 28 y Consulta especialista con 23. Les siguieron IAMII con 13 expresiones y RCV con 10, mientras que los demás servicios registraron cinco o menos manifestaciones durante el periodo evaluado.

3.7 PQR plataforma Conexiones EPS Savia Salud

La EPS Savia Salud, a través de la plataforma Conexiones, remite a la institución las manifestaciones correspondientes a peticiones, quejas y reclamos (PQR) relacionadas con la atención en salud. Estas deben ser gestionadas de acuerdo con su nivel de prioridad: riesgo vital, priorizado y simple, garantizando una respuesta oportuna conforme a los lineamientos establecidos.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2026, se registraron las siguientes manifestaciones:

Manifestaciones	Especialidad	Abril PQR	Mayo PQR	Junio PQR	Total
Consulta general	Medicina general	3	7	7	17
Consulta especializada	Ginecología	2	0	11	13
Consulta especializada	Medicina interna	5	2	6	13
Consulta especializada	Cirugía General	0	0	5	5
Consulta especializada	Ortopedia	11	1	12	24
Consulta especializada	Pediatría	2	0	1	3
Consulta especializada	Psicología	1	0	1	2
Consulta especializada	Nutrición y dietética	1	0	0	1
Otros	No aplica especialidad	4	3	0	7
Ayudas diagnósticas y Procedimientos Quirúrgicos	Ecografías, RX, TAC, etc.	6	7	7	20
Manifestaciones total	Total	35	20	50	105

Durante el segundo trimestre de 2026, se recibieron 105 manifestaciones. La especialidad con mayor número de PQR fue Ortopedia, con 24 casos, seguida de Ayudas diagnósticas y procedimientos quirúrgicos, con 20, Medicina General, con 17, y Ginecología y Medicina Interna, con 13 manifestaciones cada una. Las demás especialidades presentaron una menor frecuencia: Otros (No aplica especialidad) con 7 casos, Cirugía General con 5, Pediatría con 3, Psicología con 2 y Nutrición y Dietética con 1.

En cuanto al comportamiento mensual, se registraron 35 manifestaciones en abril, 20 en mayo y 50 en junio, siendo junio el mes con el mayor número de PQR remitidas por la EPS Savia Salud por medio de la plataforma de Conexiones.



4. Medición de satisfacción

MES	Satisfacción
Abril	95,2%
Mayo	95,0%
Junio	95,5%
Promedio trimestre	95%

En cuanto al indicador de satisfacción de los usuarios, durante el segundo trimestre de 2026 se obtuvo un promedio trimestral del 95 %.

De manera mensual, el indicador alcanzó 95,2 % en abril, 95,0 % en mayo y 95,5 % en junio, manteniendo un comportamiento estable durante el periodo evaluado. Estos resultados evidencian una valoración favorable por parte de los usuarios respecto a la atención y los servicios brindados por la institución.

4.1 Satisfacción en la oportunidad del servicio

La oportunidad en la atención es uno de los ítems evaluados en las encuestas de satisfacción, y hace referencia a la percepción del usuario sobre su posibilidad de acceder a los servicios requeridos sin demoras que pongan en riesgo su salud o su vida.

Servicio	Satisfacción en la <u>oportunidad</u> del servicio			
	Abril	Mayo	Junio	Promedio
Consulta Externa	98,7%	98,0%	98,7%	98%
Urgencias	97,5%	96,4%	98,5%	97%
Hospitalización	99,3%	95,5%	99,5%	98%
Sede Barrios Unidos	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Control Posparto	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Promedio mes	99%	98%	99%	99%

Respecto al indicador de satisfacción con la oportunidad en la prestación del servicio, durante el segundo trimestre de 2026 se obtuvo un promedio general del 99 %, evidenciando un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a los tiempos de atención.

Los servicios de Sede Barrios Unidos y Control Posparto alcanzaron un 100 % de satisfacción durante todo el trimestre. Por su parte, Consulta Externa y Hospitalización obtuvieron un promedio de 98 %, mientras que Urgencias registró un 97 %, manteniendo resultados favorables en el periodo evaluado.

En el análisis mensual, el indicador alcanzó un 99 % en abril, 98 % en mayo y 99 % en junio, lo que refleja un comportamiento estable y una percepción positiva de los usuarios respecto a la oportunidad en la prestación de los servicios.

4.2 Indicador de trato por servicios

El segundo indicador de satisfacción corresponde al trato, entendido como el derecho que tienen los usuarios a recibir una atención caracterizada por la cordialidad, el respeto y la consideración de sus particularidades, independientemente de su condición como pacientes. Este indicador evalúa la calidad de la interacción entre el personal de salud y los usuarios, siendo un elemento fundamental en la percepción del servicio y en la experiencia global de atención.

Servicio	Satisfacción en el <u>trato</u> por servicio			
	Abril	Mayo	Junio	Promedio
Consulta Externa	98,5%	97,1%	99,0%	100,0%
Urgencias	99,3%	99,6%	99,5%	100,0%
Hospitalización	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Sede Barrios Unidos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Control Posparto	100%	100%	100,0%	100,0%
Promedio mes	100%	99%	100%	100%

En relación con el indicador de satisfacción frente al trato recibido por los usuarios, en el segundo trimestre de 2026 se alcanzó un promedio general del 100 %, evidenciando una percepción altamente favorable sobre la atención brindada por el personal de la institución.

Los servicios de Hospitalización, Sede Barrios Unidos y Control Posparto mantuvieron un 100 % de satisfacción durante todo el trimestre. Asimismo, Consulta Externa y Urgencias registraron resultados superiores al 97 % en cada uno de los meses evaluados, reflejando un alto nivel de satisfacción respecto al trato recibido.

En cuanto al comportamiento mensual, el indicador alcanzó un 100 % en abril, 99 % en mayo y 100 % en junio, manteniendo resultados sobresalientes durante el periodo evaluado.

4.3 Indicador de privacidad por servicio

En lo que respecta al indicador de privacidad, se evaluó la percepción de los usuarios frente a la confidencialidad de la información y las condiciones que garantizan el respeto por su intimidad durante la atención. Este indicador permite valorar el cumplimiento de prácticas orientadas a proteger los datos personales y asegurar espacios adecuados que salvaguarden la dignidad del usuario.

Servicio	Satisfacción en la <u>privacidad</u> por servicio			
	Abril	Mayo	Junio	Promedio
Consulta Externa	98,0%	94,1%	100,0%	97%
Urgencias	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Hospitalización	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Sede Barrios Unidos	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Promedio mes	100%	99%	100%	99%

Durante el segundo trimestre, el indicador de satisfacción respecto a la privacidad durante la atención, se obtuvo un promedio general del 99 %, evidenciando una percepción muy favorable de los usuarios frente al respeto por su privacidad

Los servicios de Urgencias, Hospitalización y Sede Barrios Unidos alcanzaron un 100 % de satisfacción durante los tres meses evaluados. Por su parte, Consulta Externa obtuvo un promedio de 97 %, manteniendo un nivel de satisfacción favorable durante el periodo. En cuanto al comportamiento mensual, el indicador registró un 100 % en abril, 99 % en mayo y 100 % en junio, reflejando estabilidad y un alto nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la privacidad durante la prestación de los servicios.

4.4 Indicador de comunicación por servicio

Otra variable que permite medir la satisfacción del usuario es la comunicación, esta es clave ya que incluye aspectos como la claridad de la información, la resolución de dudas, las recomendaciones brindadas y la adecuada interacción del personal durante la atención.

Servicio	Satisfacción en la <u>comunicación</u> por servicio			
	Abril	Mayo	Junio	Promedio
Consulta Externa	50,0%	50,0%	50,0%	50%
Urgencias	51,0%	51,2%	54,5%	52%
Hospitalización	59,2%	59,1%	84,3%	68%
Sede Barrios Unidos	100,0%	100,0%	87,5%	96%
Control Posparto	75,0%	100%	100,0%	92%
Promedio mes	67%	72%	75%	71%

Respecto al indicador de satisfacción relacionado con la comunicación durante la atención, durante el segundo trimestre de 2026 se obtuvo un promedio general del 71 %, evidenciando oportunidades de fortalecimiento en este aspecto.

El mayor nivel de satisfacción se registró en Sede Barrios Unidos, con un promedio del 96 %, seguido de Control Posparto, con 92 %. Por su parte, Hospitalización alcanzó un promedio del 68 %, mientras que Urgencias obtuvo 52 % y Consulta Externa 50 %, siendo estos los servicios con los menores niveles de satisfacción en este indicador.

En cuanto al comportamiento mensual, el promedio institucional fue del 67 % en abril, 72 % en mayo y 75 % en junio, observándose una mejora progresiva durante el trimestre, aunque aún se identifican oportunidades para fortalecer la comunicación entre el personal de salud y los usuarios.

4.5 Indicador de infraestructura por servicio

En lo que respecta a la infraestructura, los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan la percepción de los usuarios sobre el ambiente físico en el que reciben la atención.

Servicio	Satisfacción con la <u>infraestructura</u> por servicio			
	Abril	Mayo	Junio	Promedio
Consulta Externa	50,0%	50,0%	50,0%	50%
Urgencias	100,0%	97,6%	84,8%	88%
Hospitalización	98,0%	86,4%	80,0%	88%
Sede Barrios Unidos	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Control Posparto	100%	100%	100,0%	100%
Promedio mes	90%	87%	83%	85%

De acuerdo con el indicador de satisfacción relacionado con la infraestructura de los servicios, durante el segundo trimestre de 2026 se obtuvo un promedio general del 85 %, reflejando una percepción favorable de los usuarios, aunque con oportunidades de mejora en algunos servicios.

Los servicios de Sede Barrios Unidos y Control Posparto alcanzaron un 100 % de satisfacción durante todo el trimestre. Por su parte, Urgencias y Hospitalización obtuvieron un promedio del 88 %, mientras que Consulta Externa registró un promedio del 50 %, siendo el servicio con el menor nivel de satisfacción en este indicador.

En cuanto al comportamiento mensual, el promedio institucional fue del 90 % en abril, 87 % en mayo y 83 % en junio, evidenciándose una disminución gradual en la percepción de satisfacción frente a la infraestructura durante el periodo evaluado.

5. Registro de actividades diarias oficina de atención al usuario.

Durante el segundo trimestre de 2026, la Oficina de Atención al Usuario registró un total de 745 actividades, reflejando una gestión permanente en la orientación y acompañamiento de los usuarios durante su proceso de atención.

En el mes de abril se realizaron 261 actividades, distribuidas en 178 entregas de

certificados, 64 socializaciones de servicios y 19 solicitudes de servicios. Para el mes de mayo se presentó el mayor volumen de gestión del trimestre, con 302 actividades, de las cuales 234 correspondieron a entrega de certificados, 19 a socialización de servicios y 49 a solicitudes de servicios.

En junio se registraron 182 actividades, conformadas por 144 entregas de certificados, 16 socializaciones de servicios y 22 solicitudes de servicios, evidenciando una disminución en el número de atenciones respecto a los meses anteriores.

Del total de actividades desarrolladas durante el trimestre, la entrega de certificados representó la mayor demanda con 556 registros (74,6 %), seguida de las socializaciones de servicios con 99 actividades (13,3 %) y las solicitudes de servicios con 90 registros (12,1 %).

En términos generales, la información evidencia que la principal gestión realizada por la Oficina de Atención al Usuario continúa siendo la expedición de certificados, mientras que las actividades de orientación y recepción de solicitudes complementan el proceso de atención, garantizando información oportuna y facilitando el acceso de los usuarios a los diferentes servicios institucionales.

5.1 Acciones de mejora desde atención al usuario y trabajo social

Como resultado del análisis de las manifestaciones recibidas y de los indicadores de satisfacción de los usuarios, desde la Subgerencia de Servicios de Salud, en articulación con el área de Atención al Usuario, Trabajo Social y los líderes de los servicios involucrados, se implementaron acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de los atributos de calidad priorizados, la optimización de los procesos de atención y el mejoramiento de la experiencia del usuario. Estas estrategias estuvieron encaminadas a consolidar una atención segura, humanizada, oportuna y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias, promoviendo una cultura institucional de calidad y mejoramiento continuo.

Entre las principales acciones ejecutadas se destacan:

- Apertura de los buzones de PQRSF en la sede principal y en la sede Barrios Unidos todos los lunes o martes posteriores a días festivos.
- Intervención inmediata con los usuarios que presentaron dificultades en la prestación del servicio, brindando acompañamiento y soluciones oportunas.
- Ajuste en los tiempos de respuesta y en la clasificación de PQRSF, conforme a los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Socialización permanente de los derechos y deberes de los usuarios en las áreas de hospitalización y en la sede Barrios Unidos, dirigida a pacientes, empleados y usuarios en general, a cargo del equipo de Atención al Usuario y del área de Comunicaciones.
- Orientación continua a los usuarios sobre la solicitud de citas a través de los canales institucionales (línea telefónica y WhatsApp).
- Implementación y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios, como

mecanismo para evaluar la percepción frente a los servicios prestados.

- Jornadas educativas “Conectados por tu salud”, dirigidas a usuarios y a la comunidad en general, sobre temas de salud, derechos y deberes, prevención y otros temas de interés.
- Los líderes de cada área realizan procesos de capacitación y retroalimentación dirigidos a los funcionarios del hospital en diferentes temas relacionados con la prestación de los servicios, con el fin de fortalecer sus competencias, promover el cumplimiento de los protocolos institucionales, mejorar la calidad de la atención y contribuir a la satisfacción de los usuarios.
- Participación en reuniones y comités institucionales, así como en espacios articulados con entidades externas, como la secretaría de salud, secretaria de la mujer, comisaria de Familia.
- Elaboración y ejecución del cronograma de la Política de Participación Social en Salud, garantizando su desarrollo continuo durante el periodo.
- Aplicación de las escalas Apgar Familiar y Zarit por parte de Trabajo Social, como parte de las intervenciones individuales y familiares.

Elaborado por:

Yeniffer Aguirre Aguirre
Trabajadora social y líder de atención al usuario-ASIS.