



INFORME CONSOLIDADO TERCER **TRIMESTRE 2026**

(Julio, agosto y septiembre)

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.

Con el propósito de facilitar el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), se establecen las siguientes categorías de clasificación, las cuales permiten identificar los aspectos relacionados con la prestación de los servicios de salud y la atención brindada a los usuarios, contribuyendo a la identificación de oportunidades de mejora y al fortalecimiento de la calidad y humanización de la atención:

Accesibilidad

Dificultades o situaciones relacionadas con el acceso de los usuarios a los servicios de salud, incluyendo barreras administrativas, geográficas, físicas o de otra índole.

Calidad técnica

Inconformidades o reconocimientos relacionados con la competencia del personal de salud, los procedimientos realizados, la atención clínica y el cumplimiento de los estándares técnicos en la prestación de los servicios.

Comunicación

Situaciones relacionadas con la claridad, oportunidad y efectividad de la comunicación entre el personal de la institución y los usuarios, sus familiares o acompañantes.





Hotelería

Aspectos relacionados con las condiciones de alojamiento y comodidad durante la atención, como alimentación, ropa hospitalaria, limpieza, disponibilidad de elementos y condiciones generales de la estancia.

Información

Inconformidades o solicitudes relacionadas con la información suministrada sobre diagnósticos, tratamientos, procedimientos, trámites administrativos, servicios y derechos y deberes de los usuarios.

Infraestructura

Situaciones relacionadas con las condiciones físicas de las instalaciones, mantenimiento, espacios, señalización, accesibilidad física y estado de las áreas de atención.

Oportunidad

Situaciones relacionadas con demoras o dificultades para acceder a los servicios de salud dentro de los tiempos requeridos, incluyendo citas, procedimientos, atención médica y entrega de resultados.

Privacidad

Situaciones relacionadas con el respeto a la intimidad y confidencialidad de los usuarios durante la atención, los procedimientos, las conversaciones clínicas y el manejo de su información personal.

Seguridad

Situaciones relacionadas con la identificación, prevención y gestión de riesgos que puedan afectar la integridad física o la salud de los usuarios durante la prestación de los servicios.

Trato

Situaciones relacionadas con la forma en que el personal se dirige e interactúa con los usuarios, incluyendo amabilidad, respeto, empatía, humanización, dignidad y atención sin discriminación.





A continuación, se presenta el informe de PQRSF correspondiente al tercer trimestre de 2026, en el cual se analizan las manifestaciones de los usuarios con el fin de identificar los servicios y aspectos de la atención que requieren especial seguimiento, así como las oportunidades de mejora para el fortalecimiento de la calidad y humanización de los servicios de salud.

Durante el periodo evaluado, las manifestaciones fueron recibidas a través de diferentes canales de atención, entre ellos, correo electrónico, atención presencial en la Oficina de Atención al Usuario, página web y buzones de sugerencias. Posteriormente, fueron registradas y clasificadas de acuerdo con su tipo y la categoría relacionada con la prestación del servicio.

Mes	Consolidado de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones					
	P	Q	R	S	F	TOTAL
Julio	3	12	3	1	25	44
Agosto	1	13	0	0	25	39
Septiembre	7	10	0	1	20	38
Total	11	35	3	2	70	121

Durante el tercer trimestre de 2026, correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, se registraron 121 expresiones de los usuarios. De estas, 11 correspondieron a peticiones (9,1 %), relacionadas con solicitudes realizadas por los usuarios; 35 a quejas (28,9 %), que reflejan inconformidades frente a la atención recibida; 3 a reclamos (2,5 %), asociados a situaciones que requieren revisión y gestión institucional; 2 a sugerencias (1,7 %), orientadas a proponer mejoras en los servicios; y 70 a felicitaciones (57,9 %), mediante las cuales los usuarios manifestaron reconocimiento por la atención brindada.

En cuanto al comportamiento mensual, julio presentó el mayor número de expresiones, con 44 registros, seguido de agosto con 39 y septiembre con 38. Respecto a las peticiones, se observó un incremento de 3 en julio a 7 en septiembre. Por su parte, las quejas registraron 12 casos en julio, 13 en agosto y 10 en septiembre, evidenciándose una disminución durante el último mes. Los reclamos se concentraron en julio, con 3 registros, mientras que las sugerencias se presentaron en julio y septiembre, con una en cada mes.





Las felicitaciones constituyeron el tipo de expresión más frecuente durante el período analizado, con 70 registros. Este resultado evidencia la existencia de manifestaciones positivas por parte de los usuarios; sin embargo, la cantidad de quejas hace necesario continuar identificando las causas de inconformidad y fortalecer las acciones de mejora institucional.

En conclusión, se recomienda mantener el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, priorizando el análisis de las inconformidades relacionadas con la calidad técnica, el trato humanizado y la oportunidad en la prestación de los servicios, con el propósito de fortalecer la satisfacción de los usuarios y promover el mejoramiento continuo de la atención.

A continuación, se presentan las principales causales de las manifestaciones registradas durante el período evaluado, con el fin de identificar los motivos que originaron las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, así como reconocer oportunidades de mejora en la prestación de los servicios institucionales.

3.1. Consolidado de Peticiones (P)

En este apartado se presenta el consolidado de las peticiones recibidas durante el tercer trimestre de 2026, con el propósito de identificar las principales solicitudes realizadas por los usuarios y sus necesidades frente a los servicios institucionales. Su análisis permite orientar la gestión de las respuestas y fortalecer la atención oportuna y efectiva de los requerimientos presentados.

Consolidado Peticiones	Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
	Admisiones	1	0	3	4
	Archivo	1	0	0	1
	Consulta especializada	1	1	1	3
	Programación de Cirugía	0	0	1	1
	Subgerencia	0	0	1	1
	Urgencias	0	0	1	1
	TOTAL	3	1	7	11



En el tercer trimestre de 2026, se recibieron 11 peticiones de los usuarios, distribuidas en 3 durante julio, 1 en agosto y 7 en septiembre. Este último mes concentró el mayor número de solicitudes, con el 63,6 % del total registrado en el período evaluado.

En cuanto a las áreas involucradas, Admisiones presentó el mayor número de peticiones, con 4 registros (36,4 %), seguido de Consulta Especializada, con 3 (27,3 %). Por su parte, Archivo, Programación de Cirugía, Subgerencia y Urgencias registraron una petición cada una, equivalente al 9,1 % respectivamente.

El comportamiento observado evidencia una concentración de las solicitudes en septiembre y una mayor participación de las áreas de Admisiones y Consulta Especializada. Estos resultados permiten identificar los procesos que requieren especial atención en el análisis de los motivos de las peticiones, con el fin de reconocer las necesidades manifestadas por los usuarios y establecer posibles oportunidades de mejora.

En consecuencia, desde Atención al Usuario se continuará con el registro, seguimiento y análisis de estas manifestaciones, promoviendo la articulación con las áreas responsables para favorecer la gestión oportuna de los requerimientos y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y de la atención brindada a los usuarios.

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

Con el fin de identificar los principales aspectos que generan inconformidad en los usuarios, se realiza el análisis de las quejas y reclamos recibidos durante el trimestre evaluado, teniendo en cuenta las situaciones manifestadas en relación con la atención y los servicios prestados por la institución. Estas manifestaciones se clasifican según las causas identificadas, tales como calidad técnica, trato, oportunidad, comunicación, accesibilidad, información, entre otras.

El análisis permite reconocer las situaciones recurrentes, establecer prioridades de intervención y orientar acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios. Para este apartado, únicamente se tienen en cuenta las quejas y los reclamos, excluyendo las peticiones, sugerencias y felicitaciones.



Sede Barrios Unidos: Carrera 49 N° 138 Sur 32 (Caldas Antioquia) - Tel: (604) 278 88 66
Sede Principal: Carrera 48 N° 135 Sur 41 (Caldas Antioquia) - Tel: (604) 444 80 61

www.esehospitalcaldas.gov.co



SC4887-1



Consolidado Total	Tipo	Julio		Agosto		Septiembre		TOTAL, Q	TOTAL, R
		Q	R	Q	R	Q	R		
	Accesibilidad	1	0	0	0	1	0	2	0
	Calidad Técnica	2	1	2	0	1	0	5	1
	Información	0	0	0	0	1	0	1	0
	Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oportunidad	4	2	8	0	5	0	17	2
	Trato	5	0	3	0	2	0	10	0
	TOTAL	12	3	13	0	10	0	35	3

La distribución de las quejas y reclamos registrados durante el tercer trimestre de 2026 permite identificar las principales causas de inconformidad de los usuarios y los aspectos que requieren mayor atención institucional. En total, se registraron 35 quejas y 3 reclamos, para un consolidado de 38 manifestaciones asociadas a estas categorías.

La oportunidad en la prestación de los servicios constituyó la principal causa de inconformidad, con 17 quejas y 2 reclamos, para un total de 19 manifestaciones. Esta categoría representó el 50 % del consolidado y evidencia la importancia de revisar las situaciones relacionadas con los tiempos de atención y el acceso oportuno a los servicios.

En segundo lugar, se ubicó la categoría Trato, con 10 quejas, relacionadas con aspectos de la atención brindada a los usuarios. Este resultado resalta la importancia de continuar fortaleciendo la humanización de los servicios, la comunicación respetuosa, la empatía y la atención centrada en las necesidades de cada persona.

Por su parte, la categoría Calidad Técnica registró 5 quejas y 1 reclamo, mientras que Accesibilidad presentó 2 quejas y Información reportó 1 queja. Estas manifestaciones permiten identificar otros aspectos que deben revisarse de acuerdo con las situaciones descritas por los usuarios y la verificación realizada por las áreas competentes.

En cuanto al comportamiento mensual, julio registró 12 quejas y 3 reclamos, agosto presentó 13 quejas y ningún reclamo, y septiembre contabilizó 10 quejas, sin reclamos. Aunque en septiembre se observa una disminución en el número de quejas frente a agosto, la oportunidad continúa siendo la categoría con mayor frecuencia en los tres meses analizados.





Desde Atención al Usuario, las manifestaciones recibidas son remitidas a la Subgerencia de Servicios de Salud, encargada de articular con los jefes de las áreas involucradas la revisión de las situaciones reportadas y la gestión correspondiente. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora y promover acciones orientadas a fortalecer la oportunidad, la calidad técnica y el trato humanizado en la prestación de los servicios institucionales.

3.3. Consolidado Sugerencias (S)

Las sugerencias formuladas por los usuarios durante el tercer trimestre de 2026 constituyen un aporte para la identificación de oportunidades de mejora en los servicios y procesos institucionales. En este apartado se presenta su consolidado y análisis, con el propósito de reconocer las propuestas planteadas y contribuir al fortalecimiento de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

Consolidado Sugerencias	Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
	Consulta general	1	0	0	1
	Archivo	0	0	1	1
	TOTAL	1	0	1	2

Las sugerencias recibidas durante el tercer trimestre de 2026 sumaron 2 registros, correspondientes a los servicios de Consulta General y Archivo, con una manifestación en cada uno. En julio se reportó una sugerencia relacionada con Consulta General, mientras que en septiembre se recibió una correspondiente a Archivo. En agosto no se registraron sugerencias.

Aunque el número de manifestaciones fue reducido, su contenido puede aportar información relevante para reconocer las expectativas de los usuarios e identificar aspectos susceptibles de mejora en los servicios y procesos institucionales.





En este sentido, desde Atención al Usuario se realizó el seguimiento correspondiente a estas manifestaciones y, según su contenido, se promovió su revisión con las áreas involucradas y sus jefes directos, con el propósito de valorar las recomendaciones planteadas y contribuir al mejoramiento continuo de la atención institucional.

3.4. Consolidado Felicitaciones (F)

Las felicitaciones corresponden a las manifestaciones de reconocimiento expresadas por los usuarios frente a la atención recibida y los servicios prestados por la institución. Estas permiten destacar las experiencias positivas relacionadas con el trato humanizado, la calidad de la atención, la oportunidad y el compromiso del personal, constituyéndose en un insumo para fortalecer las buenas prácticas institucionales y promover la satisfacción de los usuarios.

Consolidado Felicitaciones	Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL, F
		F	F	F	
	Accesibilidad	0	0	0	0
	Calidad Técnica	3	0	0	3
	Comunicación	0	1	0	1
	Hotelería	0	0	2	2
	Oportunidad	0	0	1	1
	Trato	22	24	17	63
	TOTAL	25	25	20	70

El consolidado de felicitaciones del tercer trimestre de 2026 refleja un total de 70 manifestaciones positivas por parte de los usuarios, con 25 registros en julio, 25 en agosto y 20 en septiembre. Aunque el último mes presentó una disminución en el número de reconocimientos, las felicitaciones se mantuvieron como una expresión importante de la percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida.

De acuerdo con las categorías evaluadas, Trato fue el aspecto más destacado, con 63 felicitaciones, equivalentes al 90 % del total. Este resultado resalta la importancia de la amabilidad, el respeto, la empatía y la humanización en la relación entre el personal institucional y los usuarios.





En las demás categorías, Calidad Técnica registró 3 felicitaciones (4,3 %), Hotelería presentó 2 (2,9 %), y Comunicación y Oportunidad reportaron una felicitación cada una (1,4 %, respectivamente). En Accesibilidad no se recibieron manifestaciones de reconocimiento durante el período analizado.

En conjunto, estos resultados permiten reconocer el trato humanizado como la principal fortaleza destacada por los usuarios. Por ello, resulta importante visibilizar y socializar estas manifestaciones positivas con las áreas correspondientes, como una forma de reconocer las buenas prácticas del personal y fomentar su continuidad, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

3.5. Manifestaciones por EPS

La identificación de las manifestaciones por Entidad Promotora de Salud (EPS) permite conocer cómo se distribuyen las PQRSF de acuerdo con la entidad responsable del aseguramiento de los usuarios. A partir de esta información, se establece el número de manifestaciones registradas por cada EPS durante el tercer trimestre de 2026, facilitando la interpretación de los resultados y el reconocimiento de tendencias relevantes para el seguimiento institucional.

EPS	Manifestaciones por EPS			Total
	Julio	Agosto	Septiembre	
Salud Total	1	1	1	3
Otras	1	1	0	2
No reporta	2	3	1	6
Arl	0	1	0	1
Savia Salud	29	25	25	79
SOAT	7	5	6	18
Nueva Eps	1	0	0	1
SURA	3	3	5	11
TOTAL	44	39	38	121

La distribución de las manifestaciones según la EPS reportada evidencia que Savia Salud concentra el mayor número de registros, con 79 manifestaciones, equivalentes al 65,3 % del total. Este comportamiento guarda relación con el papel de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas como institución prestadora de servicios de salud para la población del municipio afiliada a esta EPS, lo que explica su mayor participación en el consolidado.



En segundo lugar, se encuentra SOAT, con 18 manifestaciones (14,9 %), seguido de SURA, con 11 (9,1 %). Asimismo, se registraron 6 manifestaciones de usuarios que no reportaron su EPS, 3 correspondientes a Salud Total, 2 a otras entidades y 1 respectivamente para ARL y Nueva EPS.

En cuanto al comportamiento mensual, julio presentó 44 manifestaciones, agosto 39 y septiembre 38. Savia Salud mantuvo la mayor participación en los tres meses, con 29, 25 y 25 registros, respectivamente. Por su parte, las manifestaciones asociadas a SOAT se mantuvieron entre 5 y 7 casos mensuales, mientras que SURA presentó un incremento en septiembre, al pasar de 3 a 5 registros.

En términos generales, la participación predominante de Savia Salud debe interpretarse en el contexto de la población atendida por la institución y su relación con la prestación de servicios en el municipio. Por tanto, el número de manifestaciones por EPS no constituye, por sí solo, un indicador de la calidad de los servicios prestados, sino que permite caracterizar su distribución e identificar las entidades asociadas a los requerimientos recibidos.

3.6. Canales por el cual radicaron las manifestaciones

La recepción de las manifestaciones de los usuarios se realiza a través de diferentes medios dispuestos por la institución, los cuales facilitan la comunicación y permiten expresar sus inquietudes, inconformidades, solicitudes y reconocimientos frente a los servicios recibidos. A continuación, se presenta la distribución de las PQRSF radicadas durante el tercer trimestre de 2026, según el canal utilizado, con el propósito de identificar los medios más empleados por los usuarios y evaluar su participación en el proceso de atención.

Mes	Número de expresiones según el medio usado por el usuario					
	Buzón	Correo	Encuesta	Personal	Página web	TOTAL
Julio	11	3	21	9	0	44
Agosto	7	4	20	2	6	39
Septiembre	4	0	16	7	11	38
TOTAL	22	7	57	18	17	121





El análisis de los canales de recepción de las PQRSF durante el tercer trimestre de 2026 permite identificar los medios más utilizados por los usuarios para expresar sus inquietudes, inconformidades, solicitudes y reconocimientos frente a los servicios institucionales. En total, se registraron 121 manifestaciones, de las cuales 57 se recibieron mediante encuestas de satisfacción (47,1 %), 22 a través de buzones (18,2 %), 18 de manera presencial en la Oficina de Atención al Usuario (14,9 %), 17 por la página web institucional (14,0 %) y 7 mediante correo electrónico (5,8 %).

Las encuestas de satisfacción constituyeron el principal medio de recepción, con 57 manifestaciones. Este resultado se relaciona con la aplicación de encuestas como mecanismo para conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida. En la Sede Principal, estas se realizan de manera presencial durante la atención de los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, así como a las usuarias en posparto. En la sede Barrios Unidos, se aplican telefónicamente después de la atención a los usuarios de los programas PyP, medicina general y de Odontología.

En segundo lugar, se encuentran los buzones, con 22 manifestaciones. La institución dispone de estos mecanismos en ambas sedes para facilitar la presentación de PQRSF y el reconocimiento de experiencias positivas. En la Sede Principal se cuenta con seis buzones de PQRSF, distribuidos así: cuatro ubicados en las salas, uno en Urgencias y uno en Consulta Externa; adicionalmente, se dispone de un buzón de la gratitud. En la sede Barrios Unidos hay tres buzones de PQRSF y uno de la gratitud.

Estos espacios permiten a los usuarios expresar sus opiniones de manera escrita y directa, contribuyendo a la identificación de necesidades y oportunidades de mejora. Por su parte, 18 manifestaciones fueron presentadas de manera presencial en la Oficina de Atención al Usuario, donde las personas diligencian el formato institucional de PQRSF y lo entregan directamente para su respectivo trámite. Este canal facilita la orientación directa y el acompañamiento a quienes requieren apoyo para formalizar sus solicitudes o inconformidades.

El correo electrónico institucional, atencionusuario@esehospicaldas.gov.co, registró 7 manifestaciones, mientras que la página web <https://esehospicaldas.gov.co> obtuvo 17 registros. Estos medios complementan los canales presenciales y permiten a los usuarios presentar sus manifestaciones por vías digitales, ampliando las posibilidades de acceso al proceso de atención.





En cuanto al comportamiento mensual, julio presentó 44 manifestaciones, agosto 39 y septiembre 38. Las encuestas de satisfacción mantuvieron la mayor participación en los tres meses, con 21, 20 y 16 registros, respectivamente. Asimismo, se observa un incremento en las manifestaciones recibidas por la página web, que pasaron de 0 en julio a 6 en agosto y 11 en septiembre, lo que evidencia una mayor utilización de este canal durante el período evaluado.

En conclusión, los resultados muestran que la institución cuenta con diferentes mecanismos para facilitar la recepción de las manifestaciones de los usuarios, combinando canales presenciales, escritos y digitales. Desde Atención al Usuario, se continuará promoviendo su conocimiento y utilización, así como realizando el registro, consolidación y seguimiento de las PQRSF recibidas, con el propósito de favorecer su gestión oportuna y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

3.7. Manifestaciones por servicio

El comportamiento de las PQRSF según el servicio involucrado constituye un insumo importante para evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en las diferentes áreas de la institución. Por lo anterior, se presenta el consolidado de las manifestaciones registradas durante el trimestre evaluado, con el fin de establecer cuáles servicios concentran el mayor número de reportes y determinar los aspectos que requieren especial atención para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.





SERVICIO	Manifestaciones por Servicio			Total	
	Julio	Agosto	Septiembre		
IAMII	3	5	3	11	
Archivo	1	1	4	6	
Consulta especialista	8	9	7	24	
Consulta general	4	5	2	11	
Hospitalización	10	5	5	20	
Laboratorio	0	0	0	0	
Odontología	1	2	0	3	
Call center	1	2	1	4	
Admisiones	4	0	0	4	
RCV	4	0	3	7	
Urgencias	3	4	9	16	
Cirugía	1	1	2	4	
Atención Quirúrgica	1	1	0	2	
Todos	1	0	0	1	
Procedimientos	1	1	0	2	
Vigilancia	1	2	0	3	
Ayudas Diagnosticas	0	1	1	2	
Subgerencia y oficinas asesoras	0	0	1	1	
TOTAL	44	39	38	121	

La distribución de las PQRSF por servicio durante el tercer trimestre de 2026 permite identificar las áreas que concentraron el mayor número de manifestaciones y reconocer tendencias en su comportamiento mensual. De los 121 registros recibidos, Consulta Especialista ocupó el primer lugar con 24 manifestaciones (19,8 %), seguida de Hospitalización con 20 (16,5 %), Urgencias con 16 (13,2 %), IAMII y Consulta General con 11 cada uno (9,1 % respectivamente). En conjunto, estos cinco servicios agruparon 82 manifestaciones, equivalentes al 67,8 % del total.

Al revisar el comportamiento mensual, Consulta Especialista mantuvo el mayor número de registros, con 8 en julio, 9 en agosto y 7 en septiembre. Hospitalización presentó una disminución de 10 manifestaciones en julio a 5 en agosto, cifra que se mantuvo en septiembre.

Por su parte, Urgencias pasó de 3 registros en julio a 4 en agosto y 9 en septiembre, convirtiéndose en el servicio con mayor número de manifestaciones durante el último mes del trimestre. Este incremento constituye un aspecto relevante para revisar las situaciones reportadas en dicha área.





En otros servicios, IAMII registró 11 manifestaciones, con una distribución de 3 en julio, 5 en agosto y 3 en septiembre. Consulta General presentó una disminución progresiva, al pasar de 4 registros en julio a 2 en septiembre. En contraste, Archivo aumentó de una manifestación en julio y una en agosto a 4 en septiembre. Asimismo, RCV registró 4 manifestaciones en julio, ninguna en agosto y 3 en septiembre. Estas variaciones permiten identificar los servicios en los que conviene revisar las situaciones reportadas y su evolución a lo largo del período.

Los demás servicios presentaron entre una y seis manifestaciones, mientras que en Laboratorio no se registraron PQRSF durante el trimestre. No obstante, la ausencia de reportes en un área no constituye, por sí sola, evidencia de ausencia de dificultades, por lo que resulta importante mantener los mecanismos de escucha y evaluación de la percepción de los usuarios.

La información obtenida permite establecer prioridades para el análisis institucional, teniendo en cuenta la concentración de manifestaciones en Consulta Especialista, Hospitalización y Urgencias, así como los cambios registrados en otros servicios a lo largo del trimestre. Estos resultados se incorporan al proceso de seguimiento de las PQRSF, mediante el cual Atención al Usuario canaliza los reportes hacia la Subgerencia de Servicios de Salud para su revisión con los responsables de las áreas correspondientes, favoreciendo la identificación de situaciones recurrentes y la definición de medidas que contribuyan a mejorar la atención brindada.

3.8. PQR plataforma Conexiones EPS Savia Salud

A través de la plataforma Conexiones, la EPS Savia Salud remite a la institución peticiones, quejas y reclamos (PQR) relacionados con la prestación de los servicios de salud. Durante el tercer trimestre de 2026, las manifestaciones recibidas estuvieron relacionadas, en su mayoría, con la oportunidad en la asignación de citas médicas y procedimientos, situación que requiere seguimiento para identificar las dificultades presentadas y fortalecer los procesos de gestión y atención al usuario.

Estas solicitudes se gestionan de acuerdo con los niveles de prioridad establecidos en la plataforma: riesgo vital (12 horas), priorizado (24 horas) y simple (36 horas). A continuación, se presenta el consolidado de las manifestaciones recibidas durante los meses de julio, agosto y septiembre, como insumo para el seguimiento a su gestión y respuesta oportuna.





Manifestaciones	Especialidad	Julio PQR	Agosto PQR	Septiembre PQR	Total
Consulta general	Medicina general	11	6	8	25
Consulta especializada	Ginecología	18	3	3	24
Consulta especializada	Medicina interna	9	15	9	33
Consulta especializada	Cirugía General	1	2	1	4
Consulta especializada	Ortopedia	30	7	25	62
Consulta especializada	Pediatría	3	1	1	5
Consulta especializada	Psicología	1	0	1	2
Consulta especializada	Nutrición y dietética	2	1	0	3
Ayudas diagnosticas	Ecografías, Rx, Tac, etc.	5	3	6	14
Consulta odontológica	Odontología	0	1	0	1
Otros	No aplica especialidad	3	0	0	3
Procedimientos de cirugía	Procedimiento Quirúrgico	12	5	7	24
Manifestaciones totales	Total	95	44	61	200

El consolidado de las PQR remitidas por la EPS Savia Salud a través de la plataforma Conexiones durante el trimestre evaluado, evidencia un total de 200 manifestaciones. En el comportamiento mensual se observa una disminución de 95 registros en julio a 44 en agosto, seguida de un aumento a 61 en septiembre. Esta variación permite reconocer cambios en el volumen de solicitudes que requieren seguimiento por parte de la institución.

En cuanto a los servicios involucrados, Ortopedia registró el mayor número de manifestaciones, con 62 casos (31 %), seguido de Medicina Interna con 33 (16,5 %), Medicina General con 25 (12,5 %), Ginecología con 24 (12 %) y Procedimientos Quirúrgicos con 24 (12 %). En conjunto, estas áreas concentraron 168 registros, equivalentes al 84 % del total, lo que refleja una mayor recurrencia de solicitudes relacionadas con el acceso a consultas y procedimientos en estas especialidades.





Al analizar el comportamiento por mes, Ortopedia presentó 30 manifestaciones en julio, disminuyó a 7 en agosto y aumentó nuevamente a 25 en septiembre. En Medicina Interna, los registros pasaron de 9 en julio a 15 en agosto y 9 en septiembre. Por su parte, Medicina General reportó 11 manifestaciones en julio, 6 en agosto y 8 en septiembre. En Procedimientos Quirúrgicos se recibieron 12, 5 y 7 registros, respectivamente. Estas variaciones permiten identificar los servicios en los que conviene examinar las situaciones reportadas y las posibles dificultades relacionadas con la asignación de citas o la programación de procedimientos.

Los demás servicios presentaron menores volúmenes de manifestaciones, entre ellos Ayudas Diagnósticas, con 14 registros, Pediatría, con 5, Cirugía General, con 4, Nutrición y Dietética y la categoría Otros, con 3 cada una, Psicología, con 2, y Odontología, con 1. Aunque estas cifras son inferiores, su seguimiento también contribuye a tener una visión integral de las necesidades expresadas por los usuarios afiliados a Savia Salud.

En este contexto, los resultados constituyen un insumo para priorizar la revisión de las solicitudes relacionadas con la oportunidad en la asignación de citas y la programación de procedimientos. La gestión institucional mantiene la articulación entre Atención al Usuario, la Subgerencia de Servicios de Salud y los responsables de las áreas involucradas, con el fin de revisar cada caso, realizar el seguimiento correspondiente y favorecer la emisión de respuestas dentro de los tiempos establecidos según el nivel de prioridad asignado en Conexiones.

4 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

La medición de la satisfacción de los usuarios se realiza mediante encuestas aplicadas durante la atención en la Sede Principal de manera presencial y de manera telefónica, posterior a la prestación del servicio, en la Sede Barrios Unidos. Este proceso permite conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida durante el tercer trimestre de 2026, evaluar aspectos relacionados con la calidad, oportunidad, trato humanizado, privacidad, comunicación y infraestructura de los servicios, e identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al mejoramiento continuo de la atención institucional.





Mes	Satisfacción
Julio	89,2%
Agosto	95,7%
Septiembre	92,4%
Promedio Semestre	92%

Durante el tercer trimestre de 2026, la institución alcanzó un promedio de satisfacción del 92,4 %. El porcentaje más alto se registró en agosto, con un 95,7 %, mientras que en julio se obtuvo un 89,2 %. En septiembre, el indicador se ubicó en un 92,4 %, evidenciando una recuperación frente al resultado inicial del trimestre.

Estos resultados permiten reconocer avances en la percepción de los usuarios y resaltan la importancia de mantener las estrategias orientadas al trato humanizado, la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva y el fortalecimiento de la experiencia del usuario.

Asimismo, se recomienda continuar con el seguimiento periódico de los resultados, analizar las observaciones y sugerencias recibidas e implementar acciones de mejora que permitan fortalecer la satisfacción y la confianza de los usuarios en los servicios de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas.

4.1 Satisfacción en la oportunidad del servicio

La oportunidad en la prestación de los servicios de salud se evalúa a partir de la percepción de los usuarios sobre los tiempos de espera y la rapidez con que reciben la atención requerida. A continuación, se presentan los resultados de satisfacción correspondientes a este aspecto durante el tercer trimestre de 2026, con el fin de identificar el nivel de conformidad de los usuarios y reconocer posibles oportunidades de mejora en los tiempos de atención.





Servicio	Satisfacción en la oportunidad del servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	99,3%	99,3%	100,0%	100%
Urgencias	90,0%	99,0%	99,4%	96%
Hospitalización	94,7%	100,0%	100,0%	98%
Sede Barrios Unidos	94,7%	100,0%	100,0%	98%
Control Posparto	N/A	100,0%	100,0%	100%
Promedio mes	95%	100%	100%	98%

Los resultados evidencian un comportamiento favorable en la satisfacción de los usuarios respecto a la oportunidad en la prestación de los servicios de salud. Se observa un incremento en el promedio mensual, pasando del 94,7 % en julio al 99,7 % en agosto y al 99,9 % en septiembre, lo que refleja una mejora en la percepción de los usuarios frente a los tiempos de espera y la atención recibida.

El servicio de consulta externa mantuvo resultados superiores al 99 %, alcanzando el 100 % en septiembre. Por su parte, hospitalización y la Sede Barrios Unidos registraron una satisfacción del 100 % durante agosto y septiembre. En control posparto se obtuvo igualmente un resultado del 100 % en los dos meses con información disponible.

En el servicio de urgencias se destaca el incremento de la satisfacción, que pasó del 90,0 % en julio al 99,4 % en septiembre. No obstante, el resultado inicial evidencia la importancia de continuar realizando seguimiento a los tiempos de espera, la información brindada a los usuarios y la oportunidad de la atención.

En conclusión, los resultados reflejan avances importantes en la percepción de oportunidad del servicio. Se recomienda mantener el seguimiento periódico del indicador, fortalecer la comunicación con los usuarios durante los tiempos de espera e implementar acciones de mejora cuando se identifiquen situaciones que puedan afectar la oportunidad y la calidad de la atención.





4.2 Indicador de trato por servicios

El trato brindado por el personal constituye un aspecto fundamental en la experiencia de atención de los usuarios y en la percepción de la calidad de los servicios de salud. En este apartado se presentan los resultados del indicador de satisfacción relacionado con el trato recibido, discriminados por servicio durante el trimestre, con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la amabilidad, el respeto, la empatía y la humanización en la atención.

Servicio	Satisfacción en el trato por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Urgencias	98,3%	100,0%	100,0%	99,4%
Hospitalización	98,3%	100,0%	99,6%	99,3%
Sede Barrios Unidos	94,7%	100,0%	100,0%	98,2%
Control Posparto	N/A	100,0%	100,0%	100,0%
Promedio mes	98%	100%	100%	99%

El indicador de satisfacción relacionado con el trato por servicios presentó resultados favorables, con un promedio general reportado del 99 %. Se destaca que en agosto y septiembre se alcanzó un nivel de satisfacción del 100 % en el promedio mensual, lo que evidencia una percepción positiva de los usuarios frente al trato recibido durante la atención institucional.

El servicio de consulta externa mantuvo una satisfacción del 100 % durante los tres meses evaluados. Por su parte, urgencias alcanzó el 100 % en agosto y septiembre, mientras que hospitalización registró resultados superiores al 98 % durante todo el trimestre. En la Sede Barrios Unidos se evidenció una evolución favorable, pasando del 94,7 % en julio al 100 % en agosto y septiembre. Asimismo, control posparto obtuvo una satisfacción del 100 % en los meses con información disponible.

Estos resultados reflejan fortalezas en la atención humanizada y en la interacción entre el personal institucional y los usuarios. No obstante, es importante mantener el seguimiento continuo de este indicador, reforzar las estrategias de humanización, promover la comunicación respetuosa y empática, y garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, con el fin de sostener los niveles de satisfacción alcanzados y fortalecer la calidad de la atención.





4.3 Indicador de privacidad por servicio

La privacidad durante la atención en salud es un componente esencial para garantizar el respeto a la intimidad y la dignidad de los usuarios. En este apartado se presentan los resultados del indicador de satisfacción relacionado con la privacidad, discriminados por servicio, con el fin de evaluar la percepción de los usuarios frente a la protección de su intimidad durante las valoraciones, procedimientos y demás actividades asistenciales.

Servicio	Satisfacción en la privacidad por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Urgencias	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Hospitalización	98,8%	100,0%	100,0%	100%
Sede Barrios Unidos	94,7%	100,0%	100,0%	98%
Promedio mes	98%	100%	100%	99%

Durante el tercer trimestre de 2026, el indicador de satisfacción relacionado con la privacidad presentó resultados favorables, con un promedio general reportado del 99 %. Se destaca que durante agosto y septiembre se alcanzó una satisfacción del 100 % en el promedio mensual, lo que refleja una percepción positiva de los usuarios respecto al respeto por su intimidad durante la atención recibida.

Los servicios de consulta externa y urgencias mantuvieron una satisfacción del 100 % durante los tres meses evaluados. En hospitalización, el indicador pasó del 98,8 % en julio al 100 % en agosto y septiembre, evidenciando una evolución favorable. Por su parte, la Sede Barrios Unidos pasó de una satisfacción del 94,7 % en julio al 100 % en los dos meses siguientes.

Estos resultados evidencian fortalezas institucionales en la protección de la intimidad de los usuarios. Sin embargo, es importante continuar promoviendo prácticas que garanticen la privacidad durante las valoraciones y los procedimientos, el uso adecuado de los espacios asistenciales, la reserva de la información personal y clínica, y el respeto por la dignidad de cada persona.





4.4 Indicador de comunicación por servicio

La comunicación efectiva entre el personal de salud y los usuarios favorece la comprensión de la información, fortalece la confianza y contribuye a una atención segura y humanizada. En este apartado se presentan los resultados del indicador de satisfacción relacionado con la comunicación, discriminados por servicio, con el propósito de conocer la percepción de los usuarios frente a la claridad de las explicaciones, la escucha y la orientación brindada durante la atención.

Servicio	Satisfacción en la comunicación por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	50,0%	50,0%	50,0%	50%
Urgencias	57,0%	49,0%	50,0%	52%
Hospitalización	73,2%	57,3%	94,0%	75%
Sede Barrios Unidos	100,0%	84,2%	100,0%	95%
Control Posparto	N/A	100,0%	100,0%	100%
Promedio mes	70%	68%	79%	74%

Los resultados obtenidos durante el trimestre reflejan un comportamiento variable en la satisfacción relacionada con la comunicación. El promedio mensual reportado pasó del 70 % en julio al 68 % en agosto y aumentó al 79 % en septiembre, lo que evidencia una recuperación al cierre del periodo evaluado. Sin embargo, los resultados señalan la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a mejorar la información y la orientación brindadas a los usuarios.

Al revisar el comportamiento por servicio, se destaca la Sede Barrios Unidos, que alcanzó un promedio del 94,7 %, con resultados del 100 % en julio y septiembre. Asimismo, control posparto registró una satisfacción del 100 % en agosto y septiembre, meses en los que se cuenta con información disponible.

En hospitalización se observó una variación significativa durante el trimestre: el indicador pasó del 73,2 % en julio al 57,3 % en agosto y aumentó al 94,0 % en septiembre. Este comportamiento evidencia una recuperación importante en la percepción de los usuarios y resalta la importancia de mantener las acciones que favorecen una comunicación clara y efectiva entre el personal asistencial, los pacientes y sus familias.



Por otra parte, consulta externa presentó un resultado del 50 % durante los tres meses evaluados, mientras que urgencias registró porcentajes del 57,0 % en julio, 49,0 % en agosto y 50,0 % en septiembre. Estos resultados representan oportunidades de mejora de las cuales se está revisando los factores que pueden estar afectando la percepción de los usuarios, especialmente en lo relacionado con la claridad de las explicaciones, la orientación sobre los procesos de atención y la resolución oportuna de inquietudes.

4.5 Indicador de infraestructura por servicio

Las condiciones físicas de las instalaciones influyen en la comodidad y la percepción de los usuarios durante la prestación de los servicios de salud. En este sentido, se presentan los resultados del indicador de satisfacción relacionado con la infraestructura por servicio, correspondientes al tercer trimestre de 2026, con el propósito de conocer la valoración de los usuarios frente a los espacios, las condiciones de las áreas de atención y el entorno físico de la institución, e identificar aspectos que puedan requerir mejoras.

Servicio	Satisfacción con la infraestructura por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	50,0%	50,0%	50,0%	50%
Urgencias	94,0%	95,8%	100,0%	98%
Hospitalización	92,7%	100,0%	100,0%	98%
Sede Barrios Unidos	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Control Posparto	N/A	100,0%	100,0%	100%
Promedio mes	84%	89%	90%	89%

El indicador de infraestructura durante el tercer trimestre de 2026 muestra un comportamiento favorable en la mayoría de los servicios evaluados. De acuerdo con los promedios mensuales reportados, la satisfacción pasó del 84 % en julio al 89 % en agosto y al 90 % en septiembre, lo que refleja una evolución positiva en la percepción de los usuarios frente a las condiciones físicas de las áreas donde reciben atención.

La Sede Barrios Unidos obtuvo una satisfacción del 100 % durante los tres meses evaluados, mientras que control posparto alcanzó este mismo resultado en agosto y septiembre, periodo en el que se cuenta con información disponible. Estos resultados reflejan una valoración positiva de las condiciones de infraestructura en dichos servicios. En urgencias se evidenció un incremento progresivo de la satisfacción, pasando del 94,0





% en julio al 95,8 % en agosto y alcanzando el 100 % en septiembre. De igual manera, hospitalización presentó una evolución favorable, pasando del 92,7 % en julio al 100 % durante agosto y septiembre.

Por otra parte, consulta externa registró un resultado del 50 % durante los tres meses evaluados. Esta muestra una oportunidad de mejora, por lo cual se está revisando las observaciones consignadas en las encuestas para identificar los factores que pueden estar influyendo en la percepción de los usuarios y subsanar y capacitar en dicha manifestación.

En conclusión, durante el tercer trimestre de 2026, los resultados de satisfacción evidenciaron fortalezas en la oportunidad de la atención, el trato humanizado y la privacidad de los usuarios. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora en los indicadores de comunicación e infraestructura, que requieren seguimiento y acciones específicas. La institución continuará fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, con el propósito de brindar una atención humanizada, oportuna y de calidad, centrada en las necesidades de los usuarios.

5 Acciones de mejora desde atención al usuario y trabajo social.

Con base en el análisis de las PQRSF recibidas y los resultados de las encuestas de satisfacción, desde Atención al Usuario y Trabajo Social se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada, la accesibilidad a los servicios, la participación social y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales. Estas actividades estuvieron enfocadas en la orientación y el acompañamiento a los usuarios, la gestión de sus manifestaciones, la articulación con las diferentes áreas del hospital y la promoción de una cultura organizacional centrada en el respeto, la dignidad y la calidad de la atención.

Entre las principales acciones desarrolladas durante el período evaluado se destacan:

- **Gestión de los buzones de PQRSF:** apertura y revisión de los buzones ubicados en la Sede Principal y en la sede Barrios Unidos, incluidos los lunes o martes posteriores a los días festivos, con el propósito de garantizar la recepción, el registro y el trámite correspondiente de las manifestaciones presentadas por los usuarios.





- **Orientación y acompañamiento a los usuarios:** atención de situaciones relacionadas con dificultades en la prestación de los servicios, mediante la escucha activa, la orientación y el acompañamiento, así como la articulación con las áreas responsables para facilitar la gestión de los casos y contribuir a una experiencia de atención satisfactoria.
- **Seguimiento a las PQRSF:** revisión y clasificación de las manifestaciones recibidas, monitoreo de los tiempos de respuesta y seguimiento a su gestión, de acuerdo con los procedimientos institucionales y la normatividad vigente, con el fin de favorecer respuestas oportunas y efectivas.
- **Articulación y comunicación asertiva con las áreas institucionales:** fortalecimiento del trabajo coordinado con las diferentes dependencias y servicios del hospital para facilitar la gestión de las PQRSF, promover el compromiso de los responsables frente a las situaciones reportadas y favorecer la implementación de acciones orientadas a la mejora continua de la prestación de los servicios.
- **Socialización de los derechos y deberes de los usuarios:** desarrollo de actividades informativas en los servicios de hospitalización y en la sede Barrios Unidos, dirigidas a pacientes, acompañantes, usuarios y colaboradores, en articulación con el área de Comunicaciones, para promover el conocimiento y ejercicio de los derechos y deberes en salud.
- **Capacitación y sensibilización del talento humano:** promoción de espacios formativos dirigidos a los colaboradores de las diferentes áreas y servicios, con participación de líderes, coordinadores y del equipo de Atención al Usuario, sobre derechos y deberes de los usuarios, trato humanizado, comunicación asertiva, empatía, respeto y calidad en la atención. Estas actividades buscan fortalecer las competencias del personal y fomentar una cultura institucional basada en el trato digno y la atención centrada en las necesidades de los pacientes y sus familias.
- **Orientación sobre los canales institucionales de acceso:** información permanente a los usuarios sobre los mecanismos disponibles para la solicitud de citas, especialmente la línea telefónica y el WhatsApp institucional, con el propósito de facilitar el conocimiento y uso de estos canales.





- **Aplicación de encuestas de satisfacción:** recolección y análisis de información sobre la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos, como herramienta para identificar fortalezas, necesidades y oportunidades de mejora en la atención institucional.
- **Desarrollo de jornadas educativas “Conectados por tu salud”:** participación en espacios de educación dirigidos a usuarios y a la comunidad en general, mediante actividades relacionadas con promoción de la salud, prevención de la enfermedad, derechos y deberes, y otros temas de interés para la población.
- **Seguimiento a situaciones recurrentes:** identificación de manifestaciones reiteradas en las PQRSF para facilitar su revisión con las áreas involucradas, reconocer posibles dificultades en los procesos y contribuir a la definición de acciones preventivas y correctivas, según corresponda.
- **Retroalimentación sobre la percepción de los usuarios:** comunicación de los resultados y de las principales situaciones identificadas mediante las PQRSF y las encuestas de satisfacción a las áreas responsables, como insumo para revisar los procesos, fortalecer las prácticas institucionales y promover el mejoramiento continuo.
- **Gestión articulada de casos sociales:** coordinación con los servicios asistenciales y las entidades competentes, entre ellas la Secretaría de Salud, la Secretaría de las Mujeres y las Comisarias de Familia, para brindar orientación frente a situaciones de vulnerabilidad, apoyar la activación de rutas de atención y favorecer la garantía de derechos de las personas y sus familias.
- **Participación en reuniones, comités y espacios interinstitucionales:** asistencia a escenarios de coordinación institucional y comunitaria para abordar temas relacionados con la atención al usuario, la participación social, la gestión de situaciones identificadas y la articulación de acciones con las entidades y dependencias correspondientes.





- **Actualización y divulgación de información institucional:** desde el área de Comunicaciones, en articulación con las demás dependencias, se realiza la actualización y difusión de información a través de las redes sociales y la página web oficial del hospital. Estas acciones permiten divulgar campañas educativas, información sobre los servicios, canales de atención, derechos y deberes de los usuarios, actividades institucionales y recomendaciones de promoción y prevención, facilitando el acceso a información de interés y fortaleciendo la comunicación con los usuarios y la comunidad en general.

En conjunto, estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la relación entre la institución y sus usuarios, al reconocimiento de sus necesidades y al mejoramiento de los procesos de atención. Asimismo, la información derivada de las PQRSF y las encuestas de satisfacción constituye un insumo para orientar la revisión de las situaciones reportadas, fortalecer la articulación entre las áreas y promover una atención cada vez más oportuna, accesible, segura y humanizada.

Elaborado por: Yeniffer Aguirre Aguirre

Trabajadora social y líder de atención al usuario-Salud segura.

