

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		Página: 1 de 13	

FECHA:	31 de marzo 2026
ACTIVIDAD:	Informe De PQRSF I trimestre 2026
PROCESO VINCULADO:	Oficina de atención al usuario SIAU
RESPONSABLE:	Oficina de atención al usuario SIAU
OBJETIVO:	Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.

INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso con la calidad en la atención y la mejora continua de los servicios, la institución de salud ha establecido el presente procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Este mecanismo permite a los usuarios, familiares, cuidadores y demás partes interesadas expresar sus opiniones, manifestar inconformidades, hacer solicitudes, aportar sugerencias para el mejoramiento del servicio y reconocer el buen desempeño del personal.

La adecuada gestión de las PQRSF constituye una herramienta fundamental para fortalecer la relación con los usuarios, garantizar el respeto por sus derechos y promover una cultura institucional centrada en la humanización del servicio, la transparencia y la eficiencia. A través de este procedimiento, se busca asegurar una atención oportuna, eficaz y respetuosa a cada solicitud, permitiendo retroalimentar los procesos internos y generar acciones correctivas y preventivas que contribuyan a la excelencia en la atención en salud.

OBJETIVO

Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 2 de 13	

GENERALIDADES.

De acuerdo con La Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 del 22 de junio de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, protección al usuario establece: "Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de salud y esta debe entenderse como un proceso integral en el que el requisito fundamental es adoptar procedimientos, mecanismos, medios instrumentos y canales para que esta cumpla con los principios de objetividad y buen trato"

La oficina de información y atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, es la encargada de la clasificación, recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

El Comité de ética hospitalaria a través de reuniones mensuales, analiza las P.Q.R.S.F., recibidas por los diferentes medios y se socializa e implementan las acciones de mejora y los medios para ejecutarlas.

El horario de atención al usuario está definido de la siguiente manera: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, gastroenterología, RX del Huila, cardiología, en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. Semanalmente se lleva a cabo la apertura de buzón (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética y la auditora de calidad, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura,

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 3 de 13	

análisis, registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, fax, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario. Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de las PQRSF presentadas por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como son los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Ética e Integridad Hospitalaria y el informe mensual para el seguimiento Plan de Acción. Para el caso de las quejas y peticiones anónimas se aplicó lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”.

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 15 días es el “PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS”, el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

TERMINO PARA RESOLVER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Las PQRS de los usuarios deberán resolverse en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

6.1 Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos **(72)** horas a partir de la fecha de radicación.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 4 de 13	

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutoria y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) Formula de medicamentos: Cuando la EPS no suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

6.2. Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 5 de 13	

6.3 Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro **(24)** horas.

6.4 Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) Peticiones generales: quince **(15)** días hábiles.

b) Solicitudes de información: diez **(10)** días hábiles.

c) Copias: dentro de los tres **(3)** días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

CANALES DE RECEPCION DE PQRSF.

- ✓ Buzones de sugerencias: La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata Huila cuenta con 12 buzones en los diferentes servicios.
- ✓ Página web: <https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>
- ✓ Correo institucional: siau@esesanantoniodepadua.gov.co
- ✓ Correspondencia escrita: que puede ser radicada en ventanilla única o ventanilla de atención al usuario.
- ✓ PQRSF reportadas de manera verbal ante la oficina de atención al usuario.
- ✓ Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones mediante cualquier canal de atención del cual dispone el Hospital Departamental San Antonio de Padua.

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA		Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN		Página: 6 de 13	



Apertura del buzón de sugerencias

- La apertura del buzón de PQRSF se realizará de **lunes a viernes (días hábiles)**.
- Contar con la participación de un representante de los usuarios, representante de Calidad, jefe del servicio, para que brinden colaboración y sirvan de testigos, durante la apertura del buzón.
- Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones, elaborando la respectiva acta de apertura firmada por los participantes.
- El colaborador del área Atención al usuario archivará el acta en la carpeta de apertura del buzón.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 7 de 13	

Participación Ciudadana

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Señor (a) usuario(a) para nosotros es de suma importancia su participación de los buzones de sugerencia que hay en la E.S.E Hospital San Antonio de Padua, por lo que hace la invitación a que conozca del cronograma que se programa en la vigencia del año 2026, donde se expondrán los días y hora de apertura de los Buzones de Sugerencias de la Institución.

APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIA		
MES	FECHA	HORA
Enero	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Febrero	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Marzo	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Abril	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Mayo	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Junio	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Julio	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Agosto	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Septiembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Octubre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Noviembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm
Diciembre	Lunes a viernes (Días Hábiles)	4:00 pm

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA

 Carrera 2E #11-17 Av. Libertadores Salida Neiva / La Plata(H).
Teléfono: 608-8370149 comunica a todas las unidades.
 **Página oficial:** <https://hospitaldelaplata.gov.co/>
 **Correo:** siau@esesanantoniodepadua.gov.co
 **Correo institucional:** gerencia@esesanantoniodepadua.gov.co

Fuente: Oficina SIAU
Diseño: Oficina de Mercadeo y Comunicaciones HDSAP

 [Hospitaldelaplata.gov.co](https://hospitaldelaplata.gov.co)

 ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua

 [hosp.sanantoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.sanantoniodepadua)

 608 8370149

 Cra 2E No. 11 - 17
Avenida Libertadores
La Plata - Huila

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad durante el I trimestre del 2026.

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Código: ME-GPL-F-034	
		Versión: 04	
		Página: 8 de 13	

RESGISTRO DE PQRSF I TRIMESTRE 2026

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2026					
MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIONES	1	4	0	5	10%
QUEJAS	13	7	21	41	80%
RECLAMOS	0	1	0	1	2%
SUGERENCIAS	2	1	1	4	8%
TOTAL	16	13	22	51	100%
PORCENTAJE	31%	25%	43%	100%	
Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila					

Análisis:

Durante el primer trimestre de 2026, la ESE Hospital San Antonio de Padua registró un total de 51 manifestaciones de los usuarios a través del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

El análisis evidencia que las **quejas** constituyen el tipo de manifestación predominante, con **41 casos**, representando el **80 %** del total de los registros. Este comportamiento refleja que la principal causa de interacción de los usuarios con el sistema SIAU está relacionada con inconformidades frente a la prestación de los servicios de salud, aspecto que requiere un análisis detallado de las causas y la implementación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad de la atención.

Las **peticiones** alcanzaron **5 registros (10 %)**, evidenciando que un reducido número de usuarios acudió al mecanismo para solicitar información, trámites o servicios. Por su parte, se recibieron **4 sugerencias (8 %)**, lo cual demuestra un bajo nivel de participación de los usuarios en la formulación de propuestas de mejoramiento institucional. En cuanto a los **reclamos**, únicamente se presentó **1 caso (2 %)** durante el periodo evaluado.

Respecto al comportamiento mensual, **marzo** presentó el mayor número de manifestaciones con **22 registros (43 %)**, seguido de **enero** con **16 casos (31 %)** y **febrero** con **13 casos (25 %)**. El incremento observado en marzo estuvo asociado principalmente al aumento de las quejas, las cuales pasaron de **7 en febrero a 21 en marzo**, situación que amerita revisar los procesos asistenciales y administrativos

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 9 de 13	

desarrollados durante ese mes para identificar las causas que originaron dicho incremento.

En términos generales, los resultados muestran que el sistema PQRS continúa siendo un mecanismo efectivo para conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios. No obstante, la alta proporción de quejas representa una oportunidad de mejora para fortalecer la atención al usuario, optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la comunicación con los pacientes y reforzar las estrategias de humanización y calidad del servicio.

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2026

MANIFESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
FELICITACIONES	3	3	19	25	12%
TOTAL	3	3	19	25	12%
PORCENTAJE	12%	12%	76%	100%	50%

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

PQRS: **51**
FELICITACIONES: **25**

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF I TRIMESTRE 2026

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF I TRIMESTRE 2026					
FACTORES DE LA PQRSF	Nº PQRSF ENERO	Nº PQRSF FEBRERO	Nº PQRSF MARZO	TOTAL	%
Accesibilidad	0	1	0	1	4,8%
Oportunidad	2	4	5	11	52,4%
Pertinencia	1	3	0	4	19,0%
Continuidad	0	0	1	1	4,8%
Seguridad	1	0	3	4	19,0%
Satisfacción	0	0	0	0	0,0%
	4	8	9	21	100,0%

- Se evidenció un incremento gradual en el número de PQRSF entre enero y marzo, por lo que es importante analizar las causas del aumento de los reportes.
- La Oportunidad concentró más de la mitad de las PQRSF (52,4 %), siendo el principal factor de mejora institucional.

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 10 de 13	

- Los factores de Pertinencia y Seguridad representaron conjuntamente el 38,0 % de los casos, por lo que también requieren acciones de seguimiento y fortalecimiento.
- Los factores de Accesibilidad y Continuidad tuvieron una incidencia baja, mientras que Satisfacción no presentó reportes durante el trimestre.

INCONFORMIDADES PQRSF I TRIMESTRE 2026					
INCONFORMIDADES PQRSF	Nº PQRSF ENERO	Nº PQRSF FEBRERO	Nº PQRSF MARZO	TOTAL	%
actitud negativa	4	2	5	11	37%
Inconformidad	6	1	6	13	43%
Insatisfacción	0	0	0	0	0%
Solicitudes	2	2	2	6	20%
TOTAL	12	5	13	30	100%

- Durante el trimestre se presentaron 30 PQRSF, con una disminución en febrero y un aumento significativo en marzo.
- La Inconformidad fue la categoría predominante, concentrando el 43 % de los reportes, seguida por Actitud negativa con el 37 %.
- En conjunto, estas dos categorías representaron el 80 % de las PQRSF, evidenciando oportunidades de mejora en la atención y en la relación con los usuarios.
- Las Solicitudes correspondieron al 20 % de los registros y requieren seguimiento para garantizar respuestas oportunas.
- No se presentaron casos clasificados como Insatisfacción durante el período evaluado.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Código: ME-GPL-F-034	
		Versión: 04	
		Página: 11 de 13	

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO I TRIMESTRE 2026

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIO I TRIMESTRE 2026			
SERVICIOS	PQRS	PQRSF	TOTAL
Urgencias	6	7	13
Call Center	9	0	9
Consulta Externa	3	0	3
Subgerencia	8	0	8
Ginecología	5	0	5
Quirofano	6	1	7
Pediatría	1	3	4
Hospitalización	3	2	5
UCI	0	3	3
Laboratorio	1	0	1
Facturación	4	0	4
Personales	0	9	9
Solicitudes	5	0	5
TOTAL	51	25	76
Porcentaje	67%	33%	100%

Durante el primer trimestre de 2026 se registró un total de 76 PQRSF, de las cuales 51 (67%) correspondieron a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y 25 (33%) a Felicitaciones (PQRSF).

El servicio de Urgencias presentó el mayor número de registros, con 13 casos (17,1% del total), distribuidos en 6 PQRS y 7 felicitaciones, lo que evidencia un alto volumen de interacción con los usuarios y un reconocimiento importante a la atención prestada.

El Call Center y la categoría de Personales registraron 9 casos cada uno (11,8%). En el Call Center la totalidad correspondió a PQRS, lo que indica oportunidades de mejora en los procesos de atención telefónica. En contraste, la categoría Personales estuvo conformada exclusivamente por 9 felicitaciones, reflejando el reconocimiento de los usuarios hacia el desempeño del talento humano.

La Subgerencia registró 8 PQRS, mientras que Quirófano reportó 7 casos, de los cuales 6 fueron PQRS y 1 felicitación, evidenciando aspectos susceptibles de fortalecimiento en este servicio.

Los servicios de Ginecología, Hospitalización y Solicitudes registraron 5 casos cada uno. Ginecología y Solicitudes

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: ME-GPL-F-034	
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 04	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Página: 12 de 13	

presentaron únicamente PQRS, mientras que Hospitalización registró 3 PQRS y 2 felicitaciones, mostrando un balance entre oportunidades de mejora y reconocimiento.

Pediatría reportó 4 casos, con predominio de felicitaciones (3) frente a una PQRS, lo que refleja una percepción favorable de los usuarios. De igual forma, la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) registró 3 felicitaciones y ninguna PQRS, destacándose por la satisfacción expresada por los usuarios.

Los servicios de Consulta Externa registraron 3 PQRS, mientras que Facturación presentó 4 PQRS y Laboratorio únicamente 1 PQRS, manteniendo un bajo volumen de reportes durante el periodo.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRS I TRIMESTRE 2026

Mes	Días promedio de respuesta	Análisis
Enero	1.9 días	Se obtuvo el menor tiempo promedio de respuesta del trimestre, evidenciando una gestión eficiente y oportuna en la atención de las PQRS, con cumplimiento de los tiempos establecidos.
Febrero	2.0 días	Se presentó un ligero incremento de 0.1 días respecto a enero; sin embargo, el tiempo de respuesta se mantuvo estable, reflejando continuidad en la eficiencia del proceso de atención.
Marzo	2.2 días	Se observó un aumento moderado en el tiempo promedio de respuesta, posiblemente asociado a un mayor volumen o complejidad de las solicitudes. A pesar de ello, el proceso continuó ofreciendo respuestas oportunas dentro de un tiempo promedio adecuado.
Promedio I Trimestre 2026	2.03 días	El primer trimestre cerró con un promedio de 2.03 días de respuesta, lo que evidencia un desempeño favorable en la gestión de las PQRS. Aunque se presentó un incremento gradual durante el trimestre, los tiempos se mantuvieron dentro de un rango eficiente, demostrando el compromiso institucional con la atención oportuna y la mejora continua del servicio.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 02/03/2026	
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Código: ME-GPL-F-034 Versión: 04 Página: 13 de 13	

PERSONAL Y SERVICIOS FELICITADOS POR MEDIO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Efectuamos reconocimientos a los colaboradores felicitados por los usuarios mediante los buzones de sugerencia, resaltamos su labor, compromiso, trato y servicio humanizado para los usuarios y familiares.

Reconocimientos a Colaboradores por parte del área de humanización I Trimestre 2026.




LUISA FERNANDA CASTAÑEDA AGONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU (agremiada)

— Salud Integral, Impacto Real —

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".