

	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 16	

FECHA:	06 de julio 2026
ACTIVIDAD:	Informe De PQRSF II 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 16	

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 16	

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 16	

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 16	

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 16	



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 16	

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.santanoniodepadua](https://www.instagram.com/hosp.santanoniodepadua)

 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 16	

REGISTRO DE PQRSF II TRIMESTRE 2026

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2026					
MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	9	11	3	23	27%
QUEJAS	21	21	19	61	73%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
TOTAL	30	32	22	84	100%
PORCENTAJE	36%	38%	26%	100%	
Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila					

Análisis estadístico del Consolidado de PQRS – II Trimestre 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron **84 manifestaciones** por parte de los usuarios, distribuidas entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Análisis por tipo de manifestación.

- **Quejas:** Se registraron **61 quejas**, equivalentes al **73 %** del total de las PQRS, siendo la categoría predominante. Este resultado evidencia que la principal causa de interacción de los usuarios con la entidad corresponde a inconformidades relacionadas con la prestación del servicio o la atención recibida, lo que representa una oportunidad para fortalecer los procesos de calidad y atención al usuario.
- **Peticiones:** Se recibieron **23 peticiones**, que representan el **27 %** del total. Esto indica que una parte importante de los usuarios utiliza los canales institucionales para solicitar información o servicios, aunque en una proporción considerablemente menor que las quejas.
- **Reclamos y sugerencias:** Durante el trimestre **no se registraron reclamos ni sugerencias (0 %)**. Si bien la ausencia de reclamos puede interpretarse como la inexistencia de solicitudes de corrección formal, la falta de sugerencias también puede indicar una baja participación de los usuarios en la formulación de propuestas de mejora.

— Salud Integral, Impacto Real —

	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: 9 de 16	

Análisis mensual

El comportamiento mensual de las PQRS fue el siguiente:

- **Abril:** 30 manifestaciones (**36 %** del total).
- **Mayo:** 32 manifestaciones (**38 %**), siendo el mes con mayor número de registros.
- **Junio:** 22 manifestaciones (**26 %**), presentando una disminución respecto a los meses anteriores.

La reducción observada en junio puede reflejar una mejora en la prestación del servicio, una disminución en la demanda de atención o variaciones propias del comportamiento de los usuarios. No obstante, es recomendable mantener el seguimiento para confirmar si esta tendencia continúa en los siguientes períodos.

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

MANIFESTACIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FELICITACIONES	11	6	3	20	100%
PORCENTAJE POR MES	55%	30%	15%	100%	

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

Análisis

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron **20 felicitaciones** por parte de los usuarios. El mayor número de reconocimientos se presentó en **abril**, con **11 felicitaciones (55 %)**, seguido de **mayo**, con **6 (30 %)**, y **junio**, con **3 (15 %)**. Aunque se observa una disminución progresiva en el número de felicitaciones a lo largo del trimestre, estos resultados reflejan el reconocimiento de los usuarios hacia la atención y los servicios prestados por la institución. Es recomendable identificar las buenas prácticas que motivaron estos reconocimientos y fortalecerlas para mantener e incrementar la satisfacción de los usuarios.

PQRS: **84**

FELICITACIONES: **20**

	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 16	

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF II TRIMESTRE 2026

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF II TRIMESTRE 2026					
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF ABRIL	N° PQRSF MAYO	N° PQRSF JUNIO	TOTAL	%
Accesibilidad	0	0	0	0	0,0%
Oportunidad	9	12	5	26	76,47%
Pertinencia	1	1	0	2	5,88%
Continuidad	0	0	0	0	0,00%
Seguridad	4	1	0	5	14,71%
Satisfacción	0	0	1	1	2,94%
	14	14	6	34	100%

Análisis de los factores de calidad de las PQRSF – II Trimestre 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se analizaron 34 PQRSF asociadas a los factores de calidad en la prestación de los servicios de salud. El comportamiento de los registros evidencia que el principal aspecto que motivó las manifestaciones de los usuarios fue la oportunidad, seguida por la seguridad, mientras que los demás factores presentaron una incidencia baja o nula.

Análisis por factor de calidad

Oportunidad: Se registraron 26 PQRSF, equivalentes al 76,47 % del total, constituyéndose en el factor de mayor incidencia. Los casos se distribuyeron en 9 registros en abril, 12 en mayo y 5 en junio. Estos resultados indican que las principales inconformidades de los usuarios están relacionadas con los tiempos de espera para la asignación de citas, la atención y la prestación de los servicios, por lo que es prioritario fortalecer las estrategias encaminadas a mejorar la oportunidad en la atención.

Seguridad: Se presentaron 5 PQRSF (14,71 %), con 4 casos en abril y 1 en mayo, sin registros en junio. Aunque su frecuencia es menor, este factor requiere seguimiento permanente debido a su impacto en la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

Pertinencia: Se registraron 2 PQRSF (5,88 % del total de 34 casos), distribuidas entre abril y mayo. Esto refleja una baja frecuencia de manifestaciones relacionadas con la adecuación de los procedimientos o servicios prestados.

	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: 11 de 16	

Satisfacción: Se presentó 1 PQRSF (2,94 %) durante junio, lo que evidencia una baja incidencia de manifestaciones relacionadas con la percepción general de satisfacción del usuario.

Accesibilidad y Continuidad: No se registraron PQRSF asociadas a estos factores durante el trimestre (0 %), lo que sugiere que, en el período evaluado, no fueron identificados como causas de inconformidad por parte de los usuarios.
Comportamiento mensual

En cuanto a la distribución mensual, abril y mayo registraron el mayor número de PQRSF, con 14 casos cada uno (41,18 % cada mes), mientras que junio presentó 6 casos (17,65 %). Esta disminución puede indicar una mejora en algunos procesos institucionales o una menor ocurrencia de situaciones que generaran manifestaciones por parte de los usuarios; sin embargo, es necesario continuar el monitoreo para confirmar esta tendencia.

Conclusiones

Se analizaron 34 PQRSF por factores de calidad durante el II trimestre de 2026.

El factor Oportunidad concentró la mayor proporción de las manifestaciones (76,47 %), convirtiéndose en el principal aspecto de mejora institucional.

El factor Seguridad representó el 14,71 %, por lo que deben mantenerse las acciones de vigilancia.

Los factores Pertinencia (5,88 %) y Satisfacción (2,94 %) tuvieron una participación reducida.

No se reportaron casos asociados a Accesibilidad ni Continuidad.

INCONFORMIDADES PQRSF II TRIMESTRE 2026					
INCONFORMIDADES PQRSF	Nº PQRSF ABRIL	Nº PQRSF MAYO	Nº PQRSF JUNIO	TOTAL	%
actitud negativa	1	2	1	4	8%
Inconformidad	7	12	13	32	64%
Insatisfacción	1	0	0	1	2%
Solicitudes	7	4	2	13	26%
TOTAL	16	18	16	50	100%

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

— Salud Integral, Impacto Real —

	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: 12 de 16	

Análisis por tipo de inconformidad

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron **50 PQRSF, por inconformidades** relacionadas con inconformidades de los usuarios de la ESE Hospital San Antonio de Padua. El análisis evidencia que la principal causa de las manifestaciones continúa siendo la inconformidad con la prestación de los servicios, seguida de las solicitudes de los usuarios.

La categoría **Inconformidad** concentró **32 registros**, equivalentes al **64 %** del total de las PQRSF. Su comportamiento mostró una tendencia creciente durante el trimestre, pasando de **7 casos en abril** a **12 en mayo** y **13 en junio**, lo que indica la necesidad de fortalecer los procesos institucionales relacionados con la calidad de la atención, la oportunidad y la resolución efectiva de las necesidades de los usuarios.

Las **Solicitudes** ocuparon el segundo lugar con **13 casos (26 %)**. Aunque fueron frecuentes al inicio del trimestre (**7 casos en abril**), disminuyeron progresivamente a **4 en mayo** y **2 en junio**, lo que puede reflejar una mejor gestión de los requerimientos presentados por los usuarios y una mayor capacidad de respuesta institucional.

La **Actitud negativa** registró **4 casos (8 %)** distribuidos durante el trimestre. Aunque representa una proporción baja del total, este tipo de manifestaciones requiere atención permanente, dado que influye directamente en la percepción de humanización, trato digno y satisfacción del usuario.

Por su parte, la **Insatisfacción** presentó **1 caso (2 %)**, siendo la categoría de menor incidencia durante el período evaluado.

En cuanto al comportamiento mensual, mayo fue el mes con mayor número de manifestaciones (18 casos), mientras que abril y junio registraron 16 casos cada uno, mostrando una distribución relativamente estable. No obstante, el aumento de las inconformidades durante el trimestre evidencia la necesidad de realizar un seguimiento continuo a las causas que generan estas manifestaciones.

	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 16	

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO II TRIMESTRE 2026

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIO II TRIMESTRE 2026			
SERVICIOS	PQRS	PQRSF	TOTAL
Urgencias	11	4	15
Call Center	18	0	18
Consulta Externa	5	0	5
Subgerencia	17	0	17
Ginecología	3	2	5
Quirofano	1	0	1
Pediatría	0	4	4
Hospitalización	1	2	3
UCI	0	0	0
Laboratorio	2	1	3
siau	1	0	1
urología	1	0	1
Facturación	8	0	8
cirugía	2	0	2
rx	1	0	1
Personales	6	5	11
Referencia	2	1	3
Tomografía	0	1	1
Solicitudes	5	0	5
TOTAL	84	20	104
Porcentaje	81%	19%	100%

Durante el segundo trimestre de 2026, la ESE Hospital San Antonio de Padua registró un total de 104 manifestaciones PQRSF, distribuidas en 84 PQRS (81 %) y 20 PQRSF asociadas a felicitaciones (19 %). El análisis por servicio permite identificar las áreas con mayor número de manifestaciones y establecer oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad en la atención al usuario.

Análisis por servicio

El servicio con mayor número de manifestaciones fue Call Center, con 18 PQRS, representando el mayor volumen de inconformidades del período. Este resultado evidencia la importancia de fortalecer los procesos relacionados con la asignación de citas, orientación al usuario, comunicación efectiva y oportunidad en la atención telefónica.

En segundo lugar, se encuentra Subgerencia, con 17 PQRS, lo que indica una alta recepción de solicitudes, requerimientos o inconformidades que requieren seguimiento administrativo y articulación con las diferentes áreas institucionales para garantizar respuestas oportunas y efectivas.

— Salud Integral, Impacto Real —

	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: 14 de 16	

El servicio de Urgencias registró 15 manifestaciones, de las cuales 11 corresponden a PQRS y 4 a felicitaciones. Por la naturaleza crítica del servicio, estos resultados reflejan la alta interacción con los usuarios y la importancia de mantener acciones enfocadas en oportunidad, trato humanizado, comunicación con familiares y calidad de la atención.

El área de Personales presentó 11 manifestaciones, distribuidas en 6 PQRS y 5 felicitaciones, evidenciando tanto situaciones susceptibles de mejora como reconocimiento positivo al talento humano. Este comportamiento resalta la importancia del personal asistencial y administrativo en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Otros servicios con participación significativa fueron:

- **Facturación:** 8 PQRS, relacionadas posiblemente con procesos administrativos, trámites y orientación al usuario.
- **Consulta Externa:** 5 PQRS, asociadas a la prestación del servicio ambulatorio.
- **Ginecología:** 5 manifestaciones (3 PQRS y 2 felicitaciones), reflejando tanto oportunidades de mejora como reconocimiento al servicio.
- **Solicitudes:** 5 PQRS, relacionadas con requerimientos específicos de los usuarios.
- **Pediatría:** 4 felicitaciones, evidenciando una percepción favorable del servicio.
- **Hospitalización:** 3 manifestaciones (1 PQRS y 2 felicitaciones).
- **Laboratorio:** 3 manifestaciones (2 PQRS y 1 felicitación).
- **Referencia:** 3 manifestaciones (2 PQRS y 1 felicitación).

Los servicios con menor número de registros fueron Quirófano, SIAU, Urología, Radiología (RX) y Tomografía, cada uno con 1 manifestación, mientras que UCI no presentó registros durante el período evaluado.

Análisis general de PQRS y felicitaciones

Del total de **104** manifestaciones, el **81 %** corresponde a PQRS (84 casos), evidenciando que la mayoría de las interacciones estuvieron relacionadas con solicitudes, inconformidades o requerimientos de los usuarios. El **19 %** corresponde a felicitaciones (20 casos), lo que demuestra la existencia de experiencias positivas reconocidas por los usuarios en algunos servicios.

	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: 15 de 16	

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRS II TRIMESTRE 2026

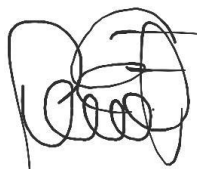
Mes	Tiempo promedio	Análisis
Abril	2,9 días	El tiempo promedio de respuesta fue de 2,9 días, equivalente a aproximadamente 70 horas, evidenciando una gestión oportuna de las PQRSF. En promedio, el indicador se encuentra dentro del plazo máximo establecido para las PQRS de riesgo simple (72 horas) y por debajo de los 15 días hábiles para peticiones generales, evidenciando una gestión oportuna.
Mayo	2,3 días	Se evidenció una mejora en el indicador, con un promedio de 2,3 días (aproximadamente 55 horas), lo que refleja una mayor oportunidad en la gestión de las PQRSF. Este resultado cumple con el tiempo máximo previsto para las PQRS de riesgo simple tiempos establecidos por la normatividad.
Junio	2,9 días	El indicador retornó a un promedio de 2,9 días (aproximadamente 70 horas), manteniéndose dentro del límite de 72 horas para las PQRS de riesgo simple. y reflejando continuidad en la atención oportuna.
Promedio trimestral	2,7 días	Durante el trimestre, el tiempo promedio de respuesta fue de 2,7 días (aproximadamente 65 horas), evidenciando un desempeño favorable y consistente. En términos generales, el indicador cumple con los tiempos máximos establecidos para las PQRS de riesgo simple (72 horas)

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.

	FORMATO DE INFORME EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN	Fecha: 02/03/2026 Código: ME-GPL-F-034 Versión: 04 Página: 16 de 16	 modelo Integrado de planeación y gestión

Reconocimientos a Colaboradores por parte del área de humanización II 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".