

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P, Q, R, S, F)

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

**EN LA VIGENCIA DEL PRIMER TRIMESTRE DEL
AÑO 2026**

MARZO 2026

INTRODUCCION

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, el Decreto 1757 de 1994, el Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario de la ESE Hospital del Rosario tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado como Amiga de la Mujer y de la Infancia – IAMI, que presta servicios de salud de primer nivel en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

Como eje fundamental del proceso de SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
LÍNEAS DE ATENCIÓN	Teléfono Administración: 3178933357 Teléfono Urgencias: 3178934013 Línea Gratuita: 018000915521
FÍSICO	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M 2:00 Pm – 5: 00 pm
VIRTUAL	http://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/atencionalusuario/servicios-virtuales/pqrf/ siau@hospitaldelrosario.gov.co administración@hospitaldelrosario.gov.co
PRESENCIAL	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
BUZONES	Existen 4 buzones de sugerencias ubicados 1 en el pasillo de atención de consulta externa, 1 en urgencias, 1 en atención Hospitalización 1 en Promoción y Mantenimiento de la salud (PYM). Los cuales son revisados todos los días, para luego realiza el trámite de dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.

PAGINA WEB



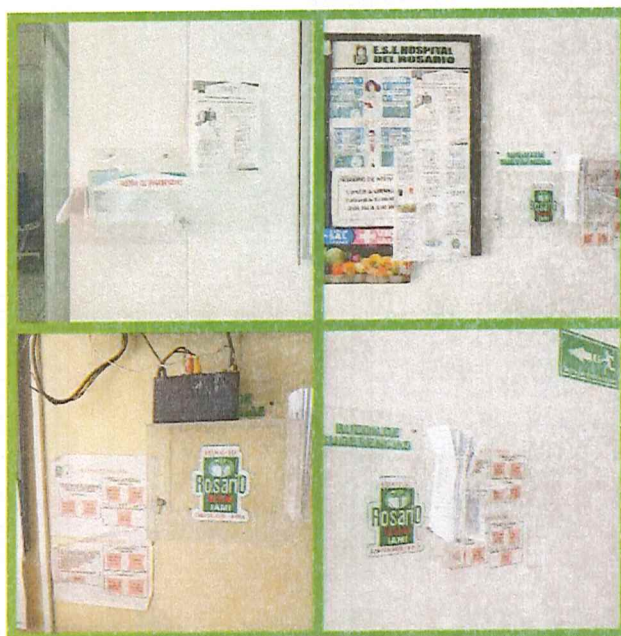
FACEBOOK



CARTELERA



BUZONES DE SUGERENCIA



2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.

Como proceso del SIAU, se desarrolla la gestión de reclamos, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones, haciendo uso de los formatos de registro cuya manifestación se recibe se tramite y se da solución, mediante este procedimiento se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad.

- El procedimiento de recepción, tramite de las peticiones, quejas y reclamos se realizada de la siguiente manera correspondiente.
- Diligencia el formato para quejas, reclamos y sugerencias. Se recibe y se radica la manifestación interpuesta por el usuario.
- Validar la información emitida por el usuario.
- Analizar y direccionar la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo al área involucrada.
- Enviar el oficio remitisorio con copia del formato al jefe del área involucrada, calidad y gerencia.
- Recepcionar y analizar la respuesta formal y elaboración del reporte final.
- Remitir e informar la respuesta oficial al usuario.

De esta manera se realiza el procedimiento buscando el bienestar del usuario y mejorar la atención como E.S.E Hospital del Rosario.



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(P, Q, R, S, F), FORMALES DE ENERO A MARZO DE 2026**

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS				
CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026				
MANIFESTACIÓN MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0
QUEJAS	1	6	2	9
SOLICITUDES	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
FELICITACIONES	2	4	0	5
TOTAL	3	10	2	15

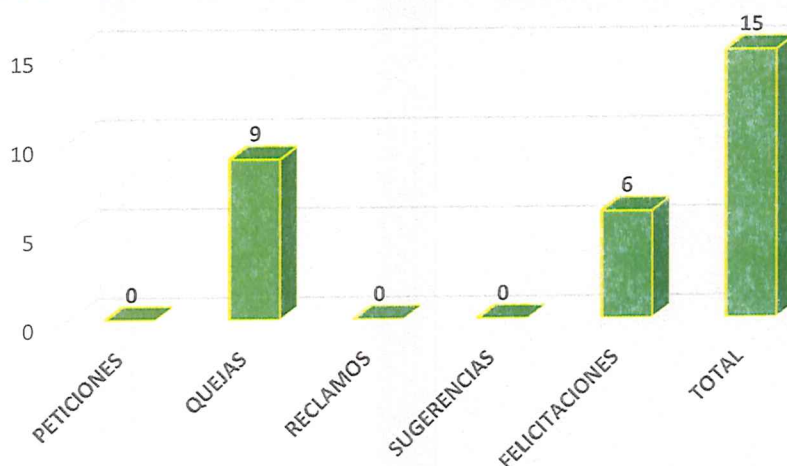
Tabla No 1 Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

ANALISIS

Tabla No 1. Se evidencia el consolidado del primer trimestre de 2026, donde se han recibido un total de catorce (14) manifestaciones por los usuarios quienes utilizan los diferentes servicios de la ESE Hospital del Rosario, a lo que se refleja que en el mes de mayor manifestaciones interpuestas fue el mes de **febrero** con un total de 9 manifestaciones de las cuales fueron seis (6) quejas, y tres (4) felicitaciones, en **enero** con dos (2) felicitaciones y una (1) queja; por último se tiene el mes de **marzo** con dos (2) quejas.

A cada una de las anteriores quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y radicadas de los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E Hospital del Rosario se realizó el trámite establecido según lo indicado en el Manual de Atención al Usuario, en cumplimiento a los términos de oportunidad.

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026



CANALES DE RADICACION DE P.Q.R.S.F VIGENCIA PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

CANAL DE RADICACION P.Q.R.S. F					
P.Q.R.S. D	BUZÓN	OFICINA SIAU	SECRETARIA GERENCIA	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
QUEJAS	6	3	0	0	9
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	3	3	0	0	6
TOTAL	9	6	0	0	15

Tabla No 2 Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

Tabla No 2. Se relacionan los canales de radicación se evidencia que las manifestaciones por escrito del primer trimestre de 2026, la mayor cantidad que se presentaron fue por el canal en los buzones de sugerencias con 9 manifestaciones de las cuales fueron seis (6) quejas y tres (3) felicitaciones; seguido del canal de buzón de sugerencias con 6 manifestaciones tres (3) quejas y tres (3) felicitaciones.

**CONSOLIDADO P.Q.R.S.F. POR SERVICIO VIGENCIA PRIMER
TRIMESTRE DEL AÑO 2026**

CLASIFICACIÓN SERVICIO	URGENCIAS	PSICOLOGIA	CONSULTA EXTERNA	FACTURACION	TOTAL
QUEJAS	5	0	0	4	9
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	3	2	1	0	6
TOTAL	8	2	1	4	15

Tabla No 3 Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

Tabla No 3.

Se evidencia que el servicio donde se presentaron mayor cantidad de manifestaciones fue **urgencias** con un total de 8 de las cuales 5 fueron quejas, 3 felicitaciones, en el en el servicio de **psicología** 2 felicitaciones; en el servicio de **consulta externa** 1 felicitación y por último en el servicio de **facturación** 4 quejas.

Procedimiento: Se realiza la retroalimentación correspondiente de la inconformidad interpuesta por los usuarios a la coordinadora de cada servicio e igualmente al grupo de seguimiento y vigilancia de seguridad al paciente, talento humano y calidad; de esta manera.

NATURALEZA DE LAS QUEJAS RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE RECEPCION VIGENCIA DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

Durante la vigencia del primer trimestre del año 2026; se radicaron un total de (15) manifestaciones, nueve (9) quejas, cinco (6) felicitaciones estas PQRSF reflejan las siguientes características con su respectiva solución.

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD A LA QUE SE REMITE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
5/01/2025	FELICITACION	OFICINA DE SIAU	ASMET SALUD	usuaria manifiesta felicitaciones a la dra. Paola herrera, psicóloga de la ese, por su amabilidad y su carisma.	1	PSICOLOGIA
5/01/2025	FELICITACION	OFICINA DE SIAU	ASMET SALUD	usuaria manifiesta felicitaciones al Dr. Jorge Mario fierro, por su buen servicio de confiabilidad.	1	CONSULTA EXTERNA
20-ene-26	QUEJA	OFICINA DE SIAU	NUEVA EPS	usuaria manifiesta mala atención, por parte del médico Jefferson jara en el servicio de urgencias,	7	URGENCIAS
5-feb-26	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	NO IDENTIFICA	usuaria manifiesta inconformidad con el servicio de urgencias demora en la atención.	8	URGENCIAS

10-feb-26	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	SANITAS	usuario manifiesta inconformidad con el servicio de facturación, indica que no se tenga prioridad con un adulto mayor, ya que no le iba a realizar todos los exámenes, porque le faltaba el consentimiento informado para toma de VIH; que debía esperar a que llegara la psicóloga para el respectivo documento.	2	FACTURACION
10-feb-26	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	NO IDENTIFICA	usuario manifiesta felicitaciones a la psicóloga asistencial, dra. Paola herrera por trabajo, como persona , muy buen atención.	1	FACTURACION
12-feb-26	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	SANITAS	usuaría manifiesta felicitaciones a la jefe Erika y el Dr. Andrés Felipe arias por la amabilidad y buena atención y buen corazón para atender.	1	URGENCIAS

16-feb-26	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	NUEVA EPS	usaria manifiesta inconformidad con el servicio de facturación indica que evidencia desorden y que no hay prioridad con las personas con discapacidad física y adulto mayor; que se reubiquen porque se obstaculiza la entrada principal a la hora de facturación	13	FACTURACION
16-feb-26	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	NO IDENTIFICA	manifiesta mala atención hay que hacer tres filas aparte de madrugar y los primeros los dejan de ultimo y viceversa, mala organización a la hora de facturación de los laboratorios	13	FACTURACION
16-feb-26	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	NO IDENTIFICA	mala atención, mucha demora en la facturación de los laboratorios	13	FACTURACION
20-feb-26	FELICITACION	OFICINA DE SIAU	NO IDENTIFICA	usaria manifiesta felicitaciones al personal de turno	1	URGENCIAS



20-feb-26	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	NUEVA EPS	usuaría manifiesta felicitaciones al personal de turno	2	URGENCIAS
23-feb-26	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	ASMET SALUD	usuaría manifiesta, inconformidad con el servicio de urgencias al ser atendida por el Dr. cabrera,	15	URGENCIAS
9-mar-26	QUEJA	OFICINA DE SIAU	COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS	usuaría manifiesta inconformidad en redes sociales, por el no préstamo de la ambulancia para poder ser trasladada hasta su domicilio	7	URGENCIAS
24-mar-26	QUEJA	OFICINA DE SIAU	ASMET SALUD	usuario manifiesta inconformidad en el servicio de urgencias, porque se le niega incapacidad del día siguiente a su ingreso por urgencias		URGENCIAS

3. MONITOREO DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA VIGENCIA DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

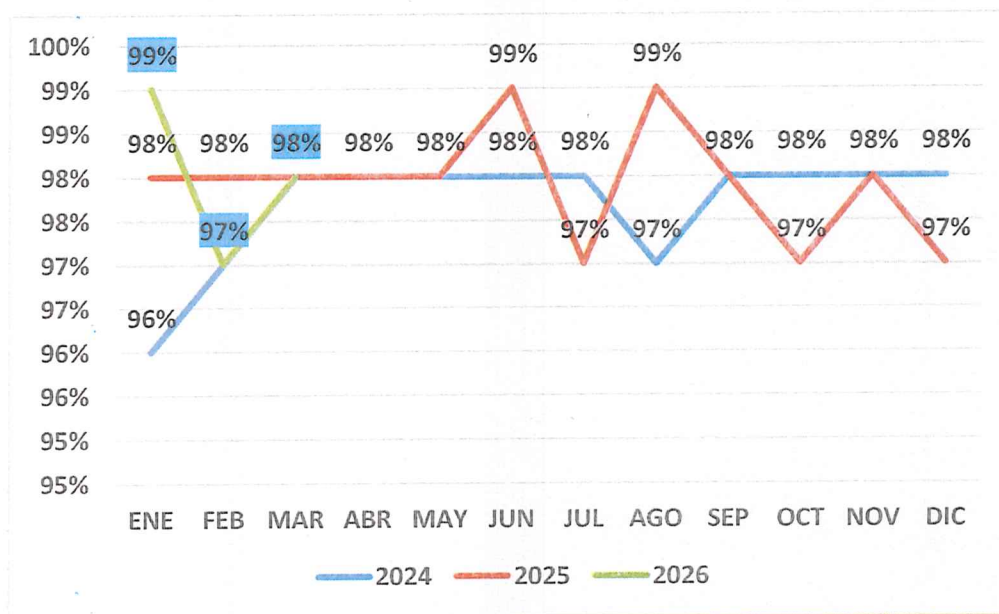
La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que éste le ofrece.

Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a la atención, Proceso de atención, Proceso posterior a la atención, Proceso de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas.

Durante el primer trimestre del año 2026, cada mes se realiza la aplicación de 300 encuestas realizadas de manera presencial, mediante una llamada telefónica y las que realizan los usuarios por página web, los cuales utilizan los servicios de la ESE Hospital del Rosario, urgencias, ecografías consulta externa, odontología, laboratorio, vacunación, farmacia, facturación, crónicos, psicología, rayos x, hospitalización, control de gestantes, control de crecimiento.

A continuación, se relaciona las gráficas donde son evaluados los criterios de satisfacción según lo estableció la resolución 256 de 2016, resolución por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud de la vigencia del año 2024, 2025 y 2026 de esta manera arrojando el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo con las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E. Hospital del Rosario.

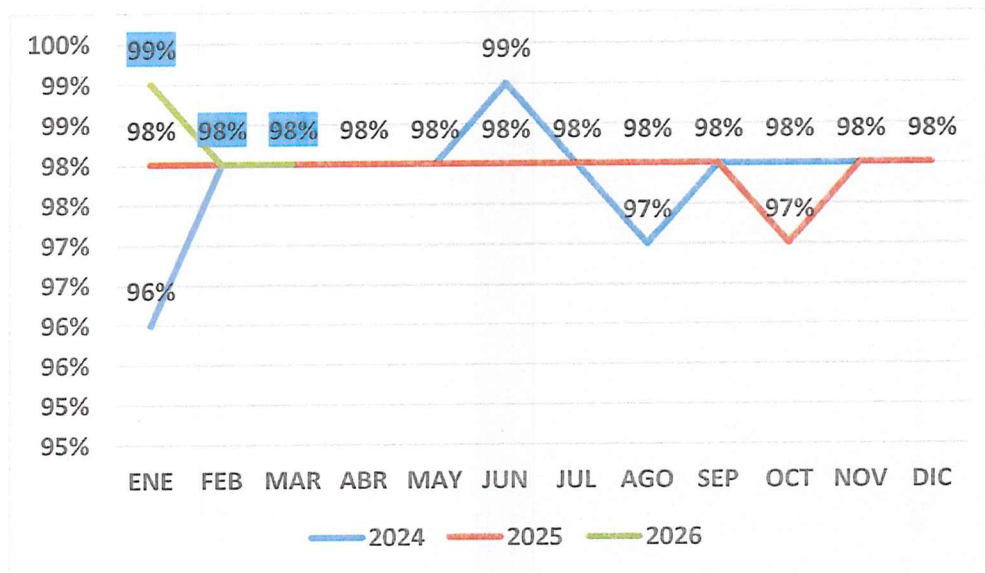
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE LA IPS?



Grafica N° 1: Fuente: Oficina SIAU ESE de Rosario Campoalegre

Gráfica N° 1. Nos muestra la proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que utiliza los usuarios durante el primer trimestre de la vigencia del año 2026, como se evidencia que en el mes de enero se inicia con una proporción de un 99%, febrero con un 97%, marzo con un 98%, de satisfacción; Lo cual se evidencia que se logró tener la meta establecida del 98 % de satisfacción.

PROPORCION DE SATISFACCION: ¿RECOMENDARIA SU IPS A UNFAMILIAR O AMIGO?



Grafica N° 2: Fuente: Oficina SIAU ESE de Rosario Campoalegre

Gráfica N° 2. Nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E Hospital del Rosario, durante el primer trimestre del año 2026, iniciando el mes de enero se inicia con una proporción de un 99%, febrero con un 98%, marzo 98%, satisfacción. Donde se evidencia que se logró superar la meta establecida del 98% de satisfacción.


MARLY GISETH TRUJILLO MEDINA
COORDINADORA SIAU


REVISÓ: DIEGO ARAGONES
JEFE CONTROL INTERNO