

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO, PQRSDF, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

E.S.E. Hospital Marco Fidel Suárez

Primer Trimestre 2026

1. OBJETIVO

Presentar los resultados de la gestión desarrollada por la Oficina de Atención al Usuario durante el primer trimestre de 2026, relacionados con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDF), la satisfacción del usuario, el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la participación ciudadana y el acceso a la información pública, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 y demás disposiciones aplicables.

2. MARCO NORMATIVO

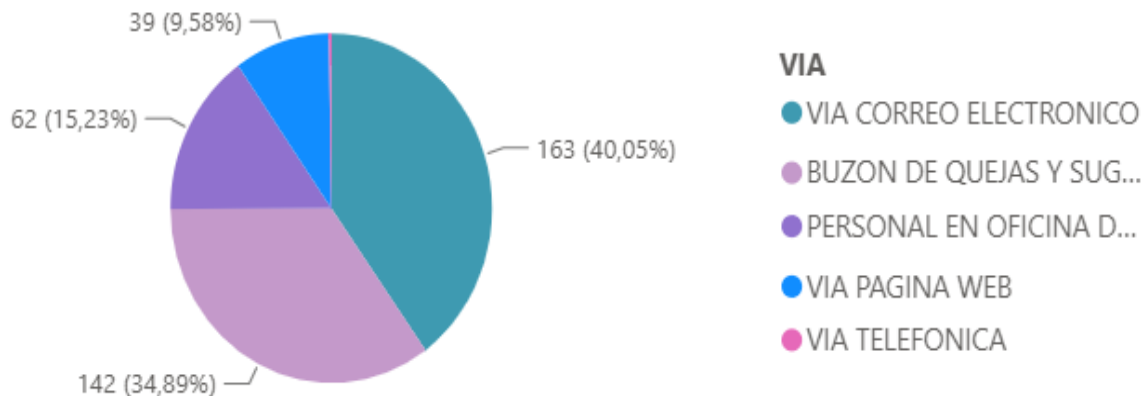
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014.
- Resolución 1519 de 2020.
- Decreto 1757 de 1994.
- Resolución 2063 de 2017.
- Política de Participación Social en Salud.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSDF

Durante el primer trimestre de 2026 la E.S.E. Hospital Marco Fidel Suárez gestionó un total de **395 solicitudes**, recibidas a través de los diferentes canales institucionales habilitados para la atención de la ciudadanía.

Se evidenció que el principal canal de ingreso corresponde al correo electrónico institucional, seguido de los demás mecanismos de atención establecidos por la entidad.

Porcentaje Según Vía de Notificación



3.1 Felicitaciones

Durante el trimestre se recibieron **65 felicitaciones**, dirigidas principalmente a los servicios de Hospitalización y Urgencias de las sedes Autopista y Niquía.

Los usuarios destacaron especialmente:

- Calidad en la atención.
- Trato humanizado.
- Amabilidad del personal.
- Oportunidad del servicio.

3.2 Peticiones

Se registraron **161 peticiones**, de las cuales el **99 %** correspondieron a solicitudes de información institucional y el **1 %** a otros requerimientos relacionados con la prestación de los servicios.

3.3 Reclamos

Durante el periodo se recibieron **89 reclamos**, asociados principalmente con:

- Falta de oportunidad.
- Demoras en la prestación del servicio.
- Inconformidad con la atención.

3.4 Quejas

Se registraron **76 quejas**, relacionadas principalmente con:

- Trato recibido.
- Falta de amabilidad.
- Seguridad del paciente.
- Calidad de la información suministrada.

3.5 Sugerencias

Se recibieron **4 sugerencias**, orientadas principalmente al mejoramiento del orden, aseo y fortalecimiento de la prestación de los servicios.

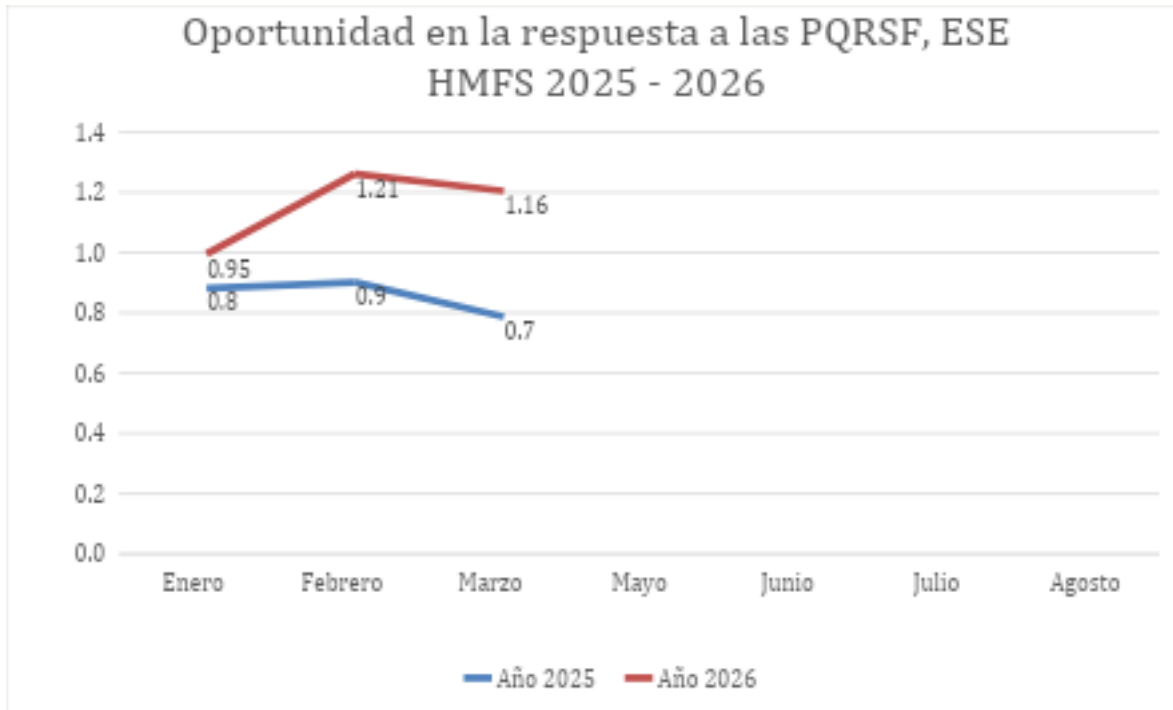
4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSDF

Mes	Tiempo promedio (días)
Enero	0,95
Febrero	1,21
Marzo	1,16

Tiempo promedio trimestral:

1,11 días

Este resultado evidencia el cumplimiento de la meta institucional de responder las solicitudes dentro de los diez (10) días establecidos.



5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

(Cumplimiento Resolución 1519 de 2020 – Anexo Técnico 2 – Numeral 6.10)

5.1 Solicitudes de acceso a la información recibidas

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron **161 solicitudes relacionadas con información institucional**, las cuales fueron tramitadas por los canales oficiales de atención.

5.2 Solicitudes trasladadas

Durante el periodo evaluado **no fue necesario trasladar solicitudes de acceso a la información a otras entidades.**

Total: 0.

5.3 Tiempo de respuesta

El tiempo promedio de respuesta fue de **1,11 días**, garantizando el cumplimiento de los términos legales establecidos.

5.4 Solicitudes negadas

Durante el periodo reportado **no se negó el acceso a información pública.**

Total: 0.

6. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el trimestre la institución continuó fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana mediante el acompañamiento a la Asociación de Usuarios y las diferentes estrategias de participación social implementadas por la E.S.E.

7. EXPERIENCIA DEL USUARIO

La Oficina de Atención al Usuario continuó desarrollando actividades de orientación, acompañamiento, búsqueda activa de necesidades, seguimiento a usuarios y fortalecimiento de la humanización en la atención, promoviendo el mejoramiento continuo de la experiencia del usuario.

8. ANÁLISIS GENERAL

El comportamiento de las PQRSDf evidencia que la mayor proporción de solicitudes corresponde a peticiones relacionadas con información institucional, mientras que los reclamos y quejas se concentran principalmente en aspectos de oportunidad, trato y comunicación.

El tiempo promedio de respuesta de 1,11 días demuestra un desempeño ampliamente favorable frente a la meta institucional, reflejando la eficacia de los mecanismos implementados para el seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes.

Las felicitaciones recibidas constituyen un indicador positivo de percepción frente a la atención brindada, especialmente en los servicios de Hospitalización y Urgencias.

9. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2026 evidencian el cumplimiento de los indicadores institucionales relacionados con la atención al usuario, la gestión de las PQRSDf y la oportunidad en la respuesta.

Asimismo, la información presentada permite dar cumplimiento a los requerimientos de transparencia y acceso a la información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, consolidando un único informe institucional que integra la gestión de Atención al Usuario con los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

La E.S.E. Hospital Marco Fidel Suárez continuará fortaleciendo las acciones de mejoramiento orientadas a garantizar una atención humanizada, oportuna, accesible y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias.