

FECHA: 30 de julio de 2026

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSF.

PROCESO-SUBPROCESO:

Experiencia del Usuario.

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Alejandro Pabón Gómez - Líder Experiencia del Usuario

OBJETIVOS

General:

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, modificada por la Ley 2195 de 2022 en la cual se fortalecen los mecanismos para la prevención de los actos de corrupción; la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición, se realizó seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRSF de la ESE Hospital Marco Fidel Suárez, correspondientes al primer semestre de 2026.

Específicos:

- Evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRS-F que ingresaron a la Entidad durante el periodo de enero a junio de 2026.
- Validar el cumplimiento de la satisfacción global percibida por los usuarios en las encuestas de satisfacción aplicada a los servicios.
- Verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a los derechos de petición que ingresaron a la entidad, conforme a lo establecido por la normatividad vigente.
- Verificar la publicación y cumplimiento del informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos.

ALCANCE: El presente informe, comprende la información generada entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

DOCUMENTACIÓN REVISADA:

- Información del indicador "Índice de respuesta de PQRS" del POA 2026.
- Información del indicador "Proporción de satisfacción global de usuarios de la ESE" del POA 2026.
- Información del control de respuestas de derechos de petición elaborado por el proceso jurídico.

DESARROLLO:

Se presentan los resultados de los indicadores relacionados con la oportunidad de la respuesta a las PQRS-F, correspondientes al primer semestre de 2026, informados por parte del proceso de Experiencia del Usuario:

1. Oportunidad de respuesta a PQRS-F

Para el primer semestre del 2026 el promedio de días de respuesta de las PQRS-F a los usuarios es de 0.94 días, dando cumplimiento con la meta interna que es de 10 días.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Días entre la realización de la PQRSF y el cierre de esta	147	130	137	131	108	135
Total de PQRSF en el periodo	155	107	121	144	144	167
Promedio días de respuesta	0,95	1,21	1,13	0,91	0,75	0,81

Fuente: Reporte: Oportunidad de respuesta a las PQRS-F detallado

2. Proporción de satisfacción global del usuario

Este indicador se mide a través de la siguiente pregunta en la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE?

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No de usuarios que respondieron "Muy buena o buena"	580	606	654	662	669	651
No total de usuarios encuestados	592	607	659	666	674	663
Porcentaje de satisfacción global	97,9%	99,8%	99,2%	99,3%	99,2%	98,1%

Fuente: Coordinación Proceso de Experiencia del Usuario

En el POA se encuentra establecido que el indicador “*Satisfacción global del usuario en la ESE*”, debe ser mayor o igual al 95%. Para el primer semestre de 2026 se observa que se dio cumplimiento en todos los meses.

3. Respuesta a los derechos de petición

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
No Derechos de petición	23	52	43	33	42	26
Promedio días de respuesta	4	6	5	6	4	2

Fuente: Control y Seguimiento PQRS Área Jurídica

Se observa que para el periodo evaluado se dio cumplimiento a los tiempos establecidos por la norma para dar respuesta a los derechos de petición (15 días) y solicitudes de información (10 días) que ingresan a la entidad.

4. PQRSF sin Respuesta

En el módulo de PQRS-F se observan las siguientes 5 PQRS entre el 1 de enero y el 30 de junio en estado Derogado:

Radicado 21705: Se ingresa con un error en la clasificación, por lo cual se ingresa nuevamente la solicitud con radicado **21707**.

Radicado 21757: Se ingresa con un error en la asignación, se asigna a Gestión humana y era para Hospitalización, ya que el colaborador mencionado no es vinculado. Se ingresa nuevamente con el radicado **21767**.

Radicado 21779: Se ingresa con error en la asignación del responsable para la respuesta de la solicitud. Se ingresa nuevamente con el radicado **21794**.

Radicado 21830: Se ingresa con error en la asignación del responsable para la respuesta de la solicitud. Se ingresa nuevamente con el radicado **21831**.

Radicado 22006: Se ingresa por error a un área equivocada, se ingresa nuevamente con el radicado **22007**.

Estos radicados derogados corresponden con la información generada en el Sistema Dinámica Gerencial.



E.S.E. HOSPITAL

MARCO FIDEL SUAREZ

"COMMITMENTO DE VIDA"

E.S.E. HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ

NIT 890.985.703-5

Fecha actual : 21/07/2026 09:33

1/1

PQRS-F SIN RESPUESTA

DEL 1/01/2026 AL 30/06/2026

DEROGADO						TOTAL	5
RAD N°	FECHA DE RADICACION	AREA DE DONDE SE QUEJA	QUIEN SE QUEJA	FUNCIONARIO DE QUIEN SE QUEJA	AREA QUE SOLUCIONA	FUNCIONARIO QUE SOLUCIONA	
21705	06/03/2026 11:43	URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	43908041 - CAROLINA GALVIS URIBE		URGENCIAS CONSULTA Y PROCEDIMIENTOS	DRA. MARIA PATRICIA GOMEZ	
21757	17/03/2026 15:09	GESTION HUMANA- COORDINACIÓN	32564066 - LUZ MABEL HOLGUIN PATIÑO	87719809 - SERVIO TULIO CEBALLOS GRIJALBA	GESTION HUMANA- COORDINACIÓN	HAROL CASTILLO	
21779	24/03/2026 09:08	URGENCIAS PEDIATRICAS	1079184655 - MARIEL CELESTE CORTES POLANIA		URGENCIAS PEDIATRICAS	DRA MARIA PATRICIA GOMEZ	
21830	04/04/2026 08:05	HOSPITALIZACION AUTOPISTA	1152184734 - ALEJANDRO FELIPE ORTIZ PUERTA		HOSPITALIZACION AUTOPISTA	DRA ANGIE BURBANO	
22006	06/05/2026 11:57	EXPERIENCIA AL USUARIO			URGENCIAS PEDIATRICAS	DRA MARIA PATRICIA GOMEZ	
TOTAL PQRS-F						5	

Fuente: Dinamica Gerencial- Reporte PQRS-F SIN RESPUESTA

Por lo anterior, se puede concluir que no se presentaron para el semestre evaluado PQRS-F sin respuesta.

5. Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos

Se realizó la verificación de la publicación en la pagina web institucional del informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos, observándose que se encontraba publicado dicho informe que corresponde al primer trimestre de la vigencia 2026 y que cumple con los requerimientos establecidos en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el decreto reglamentario 2641 del 2012 y el anexo técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC'S.

Este informe se puede consultar por medio del siguiente enlace:

<https://www.hmfs.gov.co/wp-content/uploads/2026/07/INFORME-TRIMESTRAL-DE-ATENCION-AL-USUARIO-PQRSDF-TRANSPARENCIA-Y-PARTICIPACION-CIUDADANA-1.pdf>

CONCLUSIONES:

1. No se observaron PQRS-F sin respuesta durante el periodo evaluado.
2. No se presentaron respuestas de manera extemporánea a las solicitudes de información.
3. Se verificó el cumplimiento de la publicación del informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026.



XIOMARA MURIEL GRAJALES
Asesora de Control Interno
ESE Hospital Marco Fidel Suárez