



**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
FELICITACIONES
P.Q.R.S.- F
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA
NIT.824.000.725-0**

CODIGO: OCI

FECHA: 07/2026

Página:

**INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.- F)
PRIMER SEMESTRE 2026**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

ELBA YOLANDA USTARIZ MARTINEZ

Gerente

LEIDY TATIANA GONZALEZ GELVIS

Jefe oficina de Control Interno de Gestión

**HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA ESE
Valledupar – Cesar – Colombia, JULIO - 2026**

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2026
		Página:

I. GENERALIDADES

➤ OBJETIVO

Consolidar la información obtenida en la ejecución del procedimiento institucional, como es la apertura de buzones y respuestas a las quejas, a fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la **ESE. Hospital Eduardo Arredondo Daza**, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026

La Oficina De Control Interno del **HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA – E.S.E**, en cumplimiento de la Función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación Ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, incluyó en su ejercicio de auditoría interna, la evaluación aleatoria a la gestión dada por las **PQRS-F** al igual que establecer un criterio de calidad del servicio prestado en las diferentes sedes de la institución **Eduardo Arredondo Daza Ese** del municipio de Valledupar Cesar.

➤ MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En los artículos 23 y 74 establecen que Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

En la Ley 1474, art. 76: reglamentado por el decreto 2641 de 2012 Establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes establecida y rendirá a la administración de la entidad un Informe Semestral sobre el particular, con el apoyo de la Oficina de Servicio de Información y atención al Usuario (SIAU)

➤ **METODOLOGIA.**

La Oficina de Control Interno realizó la revisión y análisis de la base de datos consolidada de las PQRSF suministrada por la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), correspondiente al periodo comprendido entre enero y junio de 2026. La información fue validada mediante la comparación de los registros mensuales, verificando su consistencia, clasificación y consolidación estadística. Posteriormente se efectuó un análisis descriptivo y comparativo con el primer semestre de 2025, con el propósito de identificar tendencias, variaciones y oportunidades de mejora en la gestión institucional de las PQRSF.

➤ **DEFINICION**

- ✓ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una inconformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio en salud
- ✓ **Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte de la oficina del SIAU de la ESE HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA, a los usuarios que promovieron una queja o reclamo.
- ✓ **Reclamo:** Es la queja presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad y mejorar el procedimiento
- ✓ **Sugerencia:** Propuesta u ofrecimiento de un usuario con el fin de pretender que se mejoren los servicios médicos en la institución.
- ✓ **Felicitación:** reconocimiento de un usuario por la satisfacción y complacencia de un servicio recibido.
- ✓ **Satisfacción:** se refiere a la expectativa y agrado de un usuario en la prestación de un servicio de la institución.

II. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

REVISION DE CANALES DE COMUNICACIÓN		
LINEA TELEFONICA 6055840179. (De 7.00 a.m. 3:00 p.m.)		
FISICO	ventanilla única sede principal San Martin horario 7am a 12 pm y 2pm a 4 pm	
VIRTUAL	Correos Electrónicos:	coordinacionsiauehead@gmail.com
	Sitio web contáctenos:	www.headese.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de Atención al Usuario, la encontramos ubicada en nuestras sedes como lo son Nevada, mayales, Carmen, CDV, 450 y la sede principal San Martin, a disposición para resolver todas las PQR, en el horario de 7 am a 3 pm.	
Buzones	El hospital cuenta 6 buzones en los servicios de consulta externa y urgencias de los centros Mayales, Carmen, Valle Meza (450), CDV, Nevada y San Martin.	

III. GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Manifestaciones de los usuarios entre enero y junio de 2026

CATEGORIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL EN EL SEMESTRE	PORCENTAJE	PROMEDIO
POR SUGERENCIAS	0	2	0	1	0	0	3	0,77%	0,50
POR RECLAMO EN SERVICIOS	95	44	82	55	44	42	362	93,06%	60,33
POR FELICITACIONES	2	5	5	6	4	2	24	6,17%	4,00
TOTALES.	97	51	87	62	48	44	389		

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 389 PQRSF en total.

En la categoría de Sugerencias se presentaron 3 anotaciones, correspondientes a los meses de febrero (2) y abril (1), todas registradas en el Centro de Salud San Martín. Esta categoría representó el 0,77% del total de las PQRSF, con un promedio de 0,5 sugerencias por mes.

En la categoría de Reclamos por Servicios se registraron 362 anotaciones, equivalentes al 93,06% del total de las PQRSF (389). Esta fue la tipología con mayor incidencia durante el semestre, con un promedio aproximado de 60 reclamos por mes.

En la categoría de Felicitaciones se presentaron 24 anotaciones, equivalentes al 6,17% del total de las PQRSF, con un promedio de 4 felicitaciones por mes.

La tipología predominante durante el primer semestre de 2026 continúa siendo el Reclamo por Servicios, al concentrar el 93,06% del total de las PQRSF, con un promedio de 60 reclamos mensuales. Sin embargo, se evidencia un comportamiento favorable en la categoría de Felicitaciones, la cual aumentó de 21 a 24 registros en comparación con el semestre anterior, reflejando un incremento del reconocimiento por parte de los usuarios hacia la prestación de los servicios y representando el 6,17% del total de las PQRSF registradas.

Comparativo semestral de las PQRSF (2025–2026)

CLASIFICACION	PRIMER SEMESTRE 2026	PRIMER SEMESTRE 2025	porcentaje de Aumento
POR SUGERENCIAS	3	1	200%
POR RECLAMO EN SERVICIOS	362	565	-36%
POR FELICITACIONES	24	21	14%
TOTALES.	389	587	

Al comparar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) registradas durante el primer semestre de 2026 con el mismo periodo de 2025, se evidencia una disminución en el número total de registros, pasando de 587 a 389 casos.

Esta variación representa una reducción de 198 registros, equivalente a un 33,73% con respecto al primer semestre de 2025, lo que refleja una disminución significativa en la radicación de PQRSF durante el periodo evaluado.

Este comportamiento puede estar asociado a la implementación de acciones de mejora en los procesos institucionales, al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios y a una mayor capacidad de respuesta frente a las necesidades de los usuarios. No obstante, es importante continuar realizando el seguimiento periódico a las PQRSF, con el fin de identificar tendencias, fortalecer las estrategias de mejoramiento continuo y garantizar la satisfacción de los usuarios.

ANÁLISIS PQRSF POR CENTROS DE SALUD

La siguiente tabla presenta la recepción de las anotaciones de PQRSF registradas durante el primer semestre de 2026 en el Hospital Eduardo Arredondo Daza, con su correspondiente distribución por centros de salud, permitiendo identificar el comportamiento de las manifestaciones de los usuarios en cada punto de atención y facilitar el análisis de la gestión institucional.

PRIMER SEMESTRE 2026								
MESES	CARMEN	NEVADA	MAYALES	VALLE MESA 45	SAN MARTIN	CDV	ZONAR RURAL	TOTAL
ENERO	4	8	0	0	76	9	0	97
FEBRERO	9	7	0	0	35	0	0	51
MARZO	8	0	0	0	69	10	0	87
ABRIL	10	3	0	0	32	15	2	62
MAYO	8	3	4	0	23	7	3	48
JUNIO	22	9	0	0	6	7	0	44
TOTAL	61	30	4	0	241	48	5	389

Durante el primer semestre de 2026, el Hospital Eduardo Arredondo Daza registró un total de 389 anotaciones, distribuidas entre los diferentes centros de salud de la institución.

El Centro de Salud San Martín concentró el mayor número de registros con 241 anotaciones, equivalente al 61,9 % del total, constituyéndose en el punto de atención con mayor recepción de manifestaciones por parte de los usuarios.

En segundo lugar, se ubicó el Centro de Salud Carmen con 61 registros (15,7 %), seguido del Centro de Desarrollo Vecinal (CDV) con 48 registros (12,3 %) y el Centro de Salud Nevada con 30 registros (7,7 %). el Centro de Salud Mayales registró 4 (1,0 %) y el Centro de Salud Valle Meza 450 no presentó registros durante el periodo evaluado.

Por su parte, la Zona Rural reportó 5 anotaciones (1,3 %),

En cuanto al comportamiento mensual, enero registró el mayor número de anotaciones con 97 casos (24,9 %), seguido de marzo con 87 (22,4 %), abril con 62 (15,9 %), febrero con 51 (13,1 %), mayo con 48 (12,3 %) y junio con 44 (11,3 %).

Se observa una tendencia de disminución gradual en el número de registros durante el semestre, especialmente en el Centro de Salud San Martín, que pasó de 76 anotaciones en enero a 6 en junio, lo que refleja una reducción significativa del 92,1 % en este punto de atención.

Tipos de manifestación por centros

CENTROS	SAN MARTIN			EL CDV			RAFAEL V/MESA 450 AÑO			EL CARMEN			NEVADA			LOS MAYALES			ZONA RURAL			TOTAL EN EL AÑO		
CENTROS	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES
ENERO	0	74	2	0	9	0	0	0	0	0	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	95	2
FEBRERO	2	28	5	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	2	44	5
MARZO	0	64	5	0	10	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82	5
ABRIL	1	27	4	0	15	0	0	0	0	0	10	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	1	55	6
MAYO	0	22	1	0	7	0	0	0	0	0	8	0	0	3	0	0	4	0	0	0	3	0	44	4
JUNIO	0	4	2	0	7	0	0	0	0	0	22	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	42	2
TOTALES	3	219	19	0	48	0	0	0	0	0	61	0	0	30	0	0	4	0	0	0	5	3	362	24

Durante el primer semestre de 2026, el Hospital Eduardo Arredondo Daza recibió un total de 389 anotaciones en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), distribuidas en 3 sugerencias (0,8 %), 362 reclamos (93,1 %) y 24 felicitaciones (6,2 %).

En relación con las sugerencias, únicamente se registraron 3 anotaciones, todas en el Centro de Salud San Martín, lo que representa el 100 % de las sugerencias recibidas durante el período. Estas manifestaciones constituyen oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad y la satisfacción de los usuarios.

Respecto a los reclamos, se registraron 362 anotaciones, siendo el Centro de Salud San Martín el que concentró el mayor número con 219 reclamos (60,5 %), seguido por el Centro de Desarrollo Vecinal (CDV) con 48 reclamos (13,3 %), el Centro de Salud El Carmen con 61 reclamos (16,9 %), el Centro de Salud La Nevada con 30 reclamos (8,3 %) y el Centro de Salud Los Mayales con 4 reclamos (1,1 %). Los centros Rafael Valle Meza 450 y Zona Rural no registraron reclamos durante el semestre evaluado.

En cuanto a las felicitaciones, se recibieron 24 anotaciones, de las cuales 19 (79,2 %) correspondieron al Centro de Salud San Martín y 5 (20,8 %) a la Zona Rural, reflejando el reconocimiento de los usuarios por la calidad de la atención y el compromiso del talento humano en estos puntos de prestación de servicios.

 Detalle de las PQRSF en cada centro por la siguiente clasificación:

- Deshumanización
- Demora en servicio
- Felicitaciones
- Otros eventos

DETALLES	SAN MARTIN			LA NEVADA			EL CDV			LOS 450 AÑOS			EL CARMEN			LOS MAYALES			ZONA RURAL			LAS CATEGORIAS DEL SEMESTRE			
MESES	DESHUMANIZADO	DEMORA EN LA ATENCION	OTROS EVENTOS	DESHUMANIZADO2	DEMORA EN LA ATENCION3	OTROS EVENTOS4	DESHUMANIZADO6	DEMORA EN LA ATENCION7	OTROS EVENTOS5	DESHUMANIZADO10	DEMORA EN LA ATENCION11	OTROS EVENTOS12	DESHUMANIZADO14	DEMORA EN LA ATENCION15	OTROS EVENTOS16	DESHUMANIZADO18	DEMORA EN LA ATENCION19	OTROS EVENTOS20	DESHUMANIZADO22	DEMORA EN LA ATENCION23	OTROS EVENTOS24	DESHUMANIZADO25	OTROS EVENTOS25	OTROS EVENTOS25	OTROS EVENTOS25
ENERO	0	0	2	74	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	95
FEBRERO	0	0	5	30	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	46
MARZO	0	0	5	64	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	82
ABRIL	0	0	4	28	0	0	0	0	3	0	0	15	0	0	0	10	0	0	0	0	0	2	0	0	56
MAYO	0	0	1	22	0	0	0	0	3	0	0	7	0	0	0	8	0	0	4	0	0	3	0	0	44
JUNIO	0	0	2	4	0	0	0	0	9	0	0	7	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	42
Total	0	0	19	222	0	0	0	30	0	0	0	48	0	0	0	61	0	0	4	0	0	5	0	24	365

Durante el primer semestre de 2026, el Hospital Eduardo Arredondo Daza registró manifestaciones de los usuarios clasificadas en las categorías de Felicitaciones y Otros Eventos, evidenciando la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios en los diferentes centros de salud.

El Centro de Salud San Martín concentró el mayor número de registros, con un total de 241 anotaciones, de las cuales 222 correspondieron a la categoría "Otros Eventos" y 19 a Felicitaciones. Este comportamiento refleja una alta interacción de los usuarios con este punto de atención, debido al volumen de servicios prestados, por lo que resulta fundamental continuar fortaleciendo el análisis de las causas asociadas a la categoría "Otros Eventos" e implementar acciones de mejora que permitan optimizar la calidad de la atención.

El Centro de Salud La Nevada registró 30 anotaciones, todas clasificadas en la categoría "Otros Eventos", mientras que el Centro de Desarrollo Vecinal (CDV) reportó 48 anotaciones, igualmente correspondientes en su totalidad a esta categoría.

Por su parte, el Centro de Salud El Carmen registró 61 anotaciones, todas clasificadas como "Otros Eventos", constituyéndose en el segundo centro con mayor número de registros durante el periodo evaluado.

En el Centro de Salud Los Mayales se registraron 4 anotaciones, todas correspondientes a la categoría "Otros Eventos", mientras que la Zona Rural reportó 5 anotaciones, clasificadas en su totalidad como Felicitaciones, lo que evidencia una percepción favorable de los usuarios respecto a la atención brindada en estos servicios.

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2026
		Página:

IV. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) diseñar e implementar una estrategia permanente de divulgación y sensibilización sobre los mecanismos institucionales para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con énfasis en el uso de los buzones físicos instalados en las diferentes sedes de la ESE.

Esta estrategia deberá incluir actividades de orientación a los usuarios, señalización visible de los buzones, información sobre los demás canales de atención (presencial, telefónico y virtual), así como jornadas de educación sobre el derecho a participar en el mejoramiento de los servicios de salud mediante la presentación de sugerencias y felicitaciones. Lo anterior contribuirá a fortalecer la participación ciudadana, obtener información más representativa sobre la percepción de los usuarios y promover la cultura del mejoramiento continuo, considerando que durante el periodo evaluado únicamente se registraron tres sugerencias pese a la disponibilidad de estos mecanismos

ORIGINAL FIRMADO OFICINA DE CONTROL INTERNO

LEIDY TATIANA GONZALEZ GELVIS
Jefe Oficina de Control Interno.
Hospital Eduardo Arredondo Daza ESE

Proyectó: Reynaldo Padilla Moscote
Profesional Universitario.
Oficina de Control Interno