

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF

Periodo: Enero – Junio de 2026

Entidad: Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.

Proceso: Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., a través del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, realiza seguimiento permanente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF presentadas por los usuarios durante la prestación de los servicios de salud.

El presente informe tiene como finalidad consolidar y analizar el comportamiento de las PQRSF correspondientes al primer semestre de 2026, comprendido entre los meses de enero y junio, identificando su distribución por unidad o centro de atención, los principales motivos de manifestación y el comportamiento de la oportunidad en la respuesta.

El análisis constituye una herramienta para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, así como para orientar acciones institucionales encaminadas al fortalecimiento de la atención al usuario, la humanización de los servicios y la mejora continua.

OBJETIVO

Analizar el comportamiento de las PQRSF recibidas por la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. durante el primer semestre de 2026, identificando su distribución por unidad de atención, principales motivos de manifestación y oportunidad en la gestión y respuesta, con el propósito de establecer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la satisfacción y experiencia del usuario.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se realizó la revisión y consolidación de los registros de PQRSF reportados por el SIAU durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026.

El análisis se efectuó teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Número de PQRSF registradas por mes.
- Distribución de las PQRSF por unidad o centro de salud.
- Clasificación según tipología: petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación.
- Motivos asociados a las manifestaciones de los usuarios.
- Estado y oportunidad de respuesta.
- Identificación de tendencias y situaciones que requieren seguimiento.

La información fue analizada con base en los registros institucionales disponibles para el periodo objeto de estudio.

COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRSF

Durante el primer semestre de 2026 se registró un comportamiento variable en el número de PQRSF gestionadas por la institución.

De acuerdo con la base consolidada, se reportaron los siguientes registros mensuales:

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ENERO	14	19	0	7	73	113
FEBRERO	13	38	13	2	106	172
MARZO	18	36	20	4	96	174
ABRIL	4	40	29	2	68	143
MAYO	11	47	25	0	391	474
JUNIO	13	40	33	3	37	126

Se observa que mayor presentó el mayor número de registros, con 474 PQRSF, seguido de junio con 401. Este incremento se encuentra principalmente asociado al aumento significativo de las felicitaciones, que pasaron de 68 registros en abril a 391 en mayo y 370 en junio.

Por otra parte, el número de PQRS que requirieron gestión presentó su mayor valor en abril, con 103 registros, seguido de marzo con 78 y mayo con 83.

En términos generales, el comportamiento evidencia una importante participación de las manifestaciones favorables dentro del total de PQRSF, especialmente durante los dos últimos meses del semestre.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSF POR UNIDAD DE ATENCIÓN

El análisis por unidad permite identificar los puntos de atención donde se concentra el mayor número de manifestaciones de los usuarios.

UI / CS / PS	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	18	107	110	6	808	1049
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN OCTAVA ETAP	3	24	3	4	67	101
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	5	22	1	1	8	37
UNIDAD INTERMEDIA SUR	4	25	2	4	130	165
UNIDAD INTERMEDIA PICALÉÑA	0	17	1	1	28	47
CENTRO DE SALUD LA CIMA	0	0	2	0	1	3
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	1	3	0	1	1	6
CENTRO DE SALUD CIUDA IBAGUÉ	0	0	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD AMBALA	0	1	1	0	0	2
CENTRO DE SALUD FRANCIA	4	1	0	0	0	5
CENTRO DE SALUD JARDIN	0	14	0	0	0	14
CENTRO DE SALUD CIMA	0	1	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD GAITÁN	0	0	0	0	0	0
CENTRO DE SALUD TOPACIO	6	1		0	1	8
CENTRO DE SALUD TOCHE	20	1	0	1	14	36
CENTRO DE SALUD TAPIAS	3	0	0	0	15	18
CENTRO DE SALUD GAVIOTAS	0	0	0	0	0	0
PUESTO DE SALUD SAN BERNANDO	0	0	0	0	0	0
PUESTO DE SALUD LAURELES	0	0	0	0	0	0
PUESTO DE SALUD DANTAS	0	0	0	0	2	2
PUESTO DE SALUD COELLO	8	2	0	0	8	18
PUESTO DE SALUD COELLO	8	1	0	0	0	9
PUESTO DE SALUD CURALITO	0	0	0	0	6	6
PUESTO DE SALUD LA LINDA	1	1	0	0	14	16
TOTAL	81	221	120	18	1103	1543

Distribución de PQRSF por unidad – I semestre 2026

La información consolidada evidencia una concentración significativa de las PQRSF en determinadas unidades, destacándose:

- Unidad Intermedia San Francisco: 1.049 manifestaciones.
- Unidad Intermedia Sur: 165 manifestaciones.
- Unidad Intermedia Jordán Octava Etapa: 101 manifestaciones.

Las demás unidades y centros de salud presentan volúmenes considerablemente menores.

Análisis

La concentración de PQRSF en la Unidad Intermedia San Francisco puede estar relacionada, entre otros factores, con el mayor flujo de usuarios y volumen de servicios atendidos en esta sede.

Por lo anterior, el número absoluto de PQRSF debe analizarse considerando el volumen de atención de cada unidad, evitando interpretar automáticamente un mayor número de manifestaciones como un mayor nivel de inconformidad.

No obstante, la concentración identificada constituye un elemento importante para priorizar el seguimiento institucional, especialmente en aquellas unidades que presentan de manera recurrente un mayor número de quejas, reclamos o solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSF SEGÚN MOTIVO

Durante el primer semestre se identificaron diferentes motivos relacionados con la prestación de los servicios institucionales.

Entre los principales motivos registrados se encuentran:

Motivo	Total
Felicitaciones	1.104
Quejas	253
Reclamos	130
Peticiones	73
Sugerencias	18

MOTIVO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	1	23	1	0	34	59
ATENCIÓN MÉDICA	29	36	2	3	4	74
ASIGNACIÓN DE CITAS	17	39	113	3	0	172
ATENCIÓN EN FACTURACIÓN	0	27	4	1	9	41
ATENCIÓN DE URGENCIAS	4	39	0	2	115	160
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	1	10	0	2	4	17
ATENCIÓN HOSPITALIZACIÓN	0	5	0	0	167	172
ATENCIÓN SALUD MENTAL	2	5	0	2	49	58
ATENCIÓN VACUNACIÓN	1	4	0	0	0	5
ATENCIÓN SALA DE PARTOS	0	3	0	0	261	264
ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	1	49	51
ATENCIÓN DE LABORATORIO	0	8	0	1	407	416
ATENCIÓN DE VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0
ATENCIÓN DE RX	0	1	0	0	0	1
ATENCION PROMOCON Y MANTENIMIENTO	1	4	0	1	1	7
ATENCIÓN APOYO HOSPITALARIO	3	5	0	1	0	9
ATENCIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10	17	0	1	4	32
ATENCIÓN FARMACIA	3	3	0	0	0	6
TOTAL	73	229	120	18	1104	1544

De acuerdo con la información consolidada, las felicitaciones representan la principal tipología, con 1.104 registros, seguidas por las quejas con 253 y los reclamos con 130.

Análisis

El predominio de las felicitaciones constituye un resultado favorable, dado que evidencia la existencia de un número importante de usuarios que expresan reconocimiento positivo frente a la atención y los servicios recibidos.

Las quejas y reclamos, por su parte, representan las principales manifestaciones que requieren análisis y seguimiento institucional. Dentro de los motivos identificados se encuentran situaciones relacionadas con asignación de citas, atención médica, atención de urgencias, hospitalización, laboratorio, atención odontológica, facturación y atención al usuario, entre otros.

El seguimiento de estas manifestaciones permite identificar situaciones recurrentes y establecer acciones correctivas o preventivas dirigidas a mejorar la experiencia del usuario.

PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRSF

Dentro de la información consolidada se identifican algunos servicios o procesos que presentan una mayor cantidad de manifestaciones.

Entre ellos se destacan:

Asignación de citas

La asignación de citas constituye uno de los motivos relevantes dentro de las manifestaciones recibidas. Este comportamiento evidencia la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de acceso a los servicios, los canales de asignación y la información suministrada a los usuarios.

Atención de urgencias

Las manifestaciones relacionadas con urgencias representan otro de los motivos de seguimiento, considerando las características propias de este servicio y el volumen de usuarios atendidos.

Atención de hospitalización

Se identifican también manifestaciones relacionadas con la atención durante la hospitalización, por lo que resulta pertinente fortalecer el seguimiento a la experiencia del usuario y acompañantes durante su permanencia en la institución.

Atención de laboratorio

El laboratorio presenta un volumen importante dentro de los registros consolidados, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento de las situaciones reportadas y establecer acciones de mejora cuando se identifiquen causas recurrentes.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Uno de los aspectos fundamentales del proceso de PQRS es garantizar que las solicitudes sean gestionadas y respondidas dentro de los términos establecidos.

Durante el primer semestre se presentó el siguiente comportamiento:

- En enero se registraron 33 respuestas oportunas.
- En febrero, 55.
- En marzo, 65.
- En abril, 75.
- En mayo, 82.
- En junio, 18 respuestas oportunas.

En cuanto a las respuestas extemporáneas superiores a 15 días, se registraron:

- Enero: 7 casos.
- Febrero: 11 casos.
- Marzo: 13 casos.
- Abril: 28 casos.
- Mayo: 0 casos.
- Junio: 0 casos.

MES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES
ENERO	33	0	7	0	73
FEBRERO	55	0	11	0	106
MARZO	65	0	13	0	96
ABRIL	75	0	28	0	68
MAYO	82	1	0	0	391
JUNIO	18	13	0	0	370

Respecto a las respuestas extemporáneas inferiores a 15 días, no se registraron casos entre enero y abril, mientras que en mayo se presentó 1 caso y en junio 13 casos.

Análisis

Durante los primeros cuatro meses del semestre se observa una tendencia creciente en el número de respuestas oportunas, pasando de 33 casos en enero a 75 en abril.

Sin embargo, abril presentó el mayor número de respuestas extemporáneas superiores a 15 días, con 28 casos, situación que constituye una oportunidad de mejora para el proceso. Para mayo y junio se observa un comportamiento favorable frente a este aspecto, dado que no se registraron respuestas extemporáneas superiores a 15 días.

Este resultado evidencia una mejora en el control de los tiempos de respuesta durante los últimos meses del semestre, aunque se recomienda mantener el seguimiento permanente para prevenir nuevos vencimientos y garantizar una respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

COMPORTAMIENTO DE LAS FELICITACIONES

Las felicitaciones presentan un comportamiento particularmente significativo durante el semestre.

Se registraron:

- Enero: 73.
- Febrero: 106.
- Marzo: 96.
- Abril: 68.
- Mayo: 391.
- Junio: 370.

El incremento observado en mayo y junio representa un cambio importante frente al comportamiento registrado durante los primeros cuatro meses del año.

Este resultado constituye una señal favorable respecto de la percepción de los usuarios y permite reconocer las buenas prácticas desarrolladas por los funcionarios y colaboradores en la prestación de los servicios.

Se recomienda continuar socializando estas manifestaciones con los equipos de trabajo, como mecanismo de reconocimiento y fortalecimiento de la cultura de humanización y servicio.

HALLAZGOS PRINCIPALES

Del análisis realizado para el primer semestre de 2026 se identifican los siguientes aspectos:

1. Las felicitaciones constituyen la principal tipología de PQRSF, evidenciando un comportamiento favorable en las manifestaciones de los usuarios.
2. Se presenta una concentración importante de PQRSF en la Unidad Intermedia San Francisco, seguida de la Unidad Intermedia Sur y la Unidad Intermedia Jordán Octava Etapa.
3. La asignación de citas constituye uno de los motivos relevantes de manifestación, por lo que requiere seguimiento y fortalecimiento de los canales de acceso.
4. Las quejas y reclamos representan las principales tipologías que requieren análisis para identificar causas recurrentes y establecer acciones de mejora.
5. Durante abril se presentó el mayor número de respuestas extemporáneas superiores a 15 días.
6. Durante mayo y junio se evidenció un comportamiento favorable, al no presentarse respuestas extemporáneas superiores a 15 días.
7. El incremento de las felicitaciones durante mayo y junio representa un resultado favorable que debe ser aprovechado para fortalecer las buenas prácticas institucionales.

ACCIONES DE MEJORA RECOMENDADAS

Con base en los resultados obtenidos, se plantean las siguientes acciones:

Situación identificada	Acción de mejora propuesta
Concentración de PQRSF en algunas unidades	Realizar seguimiento periódico por unidad y analizar las causas de las manifestaciones.
Quejas y reclamos relacionados con servicios específicos	Identificar causas recurrentes y establecer planes de mejoramiento con los responsables de cada proceso.
Manifestaciones relacionadas con asignación de citas	Fortalecer los canales de acceso, orientación e información al usuario.
Casos de respuesta extemporánea	Implementar seguimiento periódico a las fechas de vencimiento y alertas internas.
Alto número de felicitaciones	Socializar las felicitaciones con los equipos y reconocer las buenas prácticas.
Diferencias en los volúmenes de PQRSF entre unidades	Analizar los resultados juntamente con el volumen de usuarios atendidos para obtener indicadores proporcionales.

CONCLUSIONES

El comportamiento de las PQRSF durante el primer semestre de 2026 evidencia una participación predominante de las manifestaciones favorables, especialmente las felicitaciones, lo cual constituye un resultado positivo para la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. y refleja el reconocimiento de los usuarios frente a diferentes aspectos de la atención recibida.

No obstante, las quejas y reclamos continúan constituyendo una fuente importante de información para la identificación de oportunidades de mejora. En este sentido, los procesos relacionados con asignación de citas, atención médica, urgencias, hospitalización, laboratorio y otros servicios requieren seguimiento permanente para determinar las causas de las inconformidades y establecer medidas preventivas y correctivas.

La concentración de manifestaciones en determinadas unidades, especialmente en la Unidad Intermedia San Francisco, debe analizarse teniendo en cuenta el volumen de usuarios atendidos, con el fin de establecer si el número de PQRSF corresponde proporcionalmente a la demanda de servicios o si existen situaciones particulares que requieren intervención.

En relación con la oportunidad de respuesta, se evidencia una mejora durante los últimos meses del semestre, destacándose que en mayo y junio no se presentaron respuestas extemporáneas superiores a 15 días. Este resultado debe mantenerse mediante el seguimiento continuo de los tiempos de gestión.

Finalmente, la información obtenida a través de las PQRSF constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones institucionales, permitiendo orientar acciones hacia el fortalecimiento de la atención al usuario, la humanización, la oportunidad en la respuesta y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.



Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E.

NuestroS servicioS al Alcance de todoS.



Alcaldía de
IBAGUÉ



DAIHANNA CAROLINA BLANCO

Auxiliar área salud

Atención al usuario