



Santiago de Cali, junio 30 de 2026

Doctor

JUAN CARLOS CORRALES BARONA

Gerente del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E

Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF - 1er Semestre 2026

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y evaluación asignadas a la Oficina de Control Interno y de conformidad con la normatividad vigente en materia archivística, se presenta el Informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Cordialmente,

ALEJANDRO HURTADO GALLEGO

Jefe Oficina de Control Interno



Santiago de Cali, 30 de junio de 2026

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES - PQRSF I SEMESTRE 2026 DEL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E**

OBJETIVO:

Evaluar y verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y los procedimientos establecidos para la atención al ciudadano en el hospital, valorando la oportunidad, calidad y trazabilidad de las respuestas brindadas a los usuarios, mediante el seguimiento y análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026.

ALCANCE:

El presente seguimiento comprende la revisión y análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E entre el 16 de febrero y el 18 de junio de 2026, tomando como base la información consolidada y reportada por el área responsable del proceso de Atención al Usuario (SIAU) en el formato de gestión de PQRSF I semestre 2026.

MARCO NORMATIVO:

1. Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
2. Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).
3. Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno.
4. Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
5. Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
6. Resolución 153 de 2017 – Lineamientos para la atención al usuario en el sector salud.
7. Lineamientos del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.
8. Políticas, procedimientos y manuales internos del Hospital Departamental relacionados con la gestión de PQRSF.

Calle 2 A Oeste # 76 – 35 / PBX 3180020

www.hospitalmariocorrea.gov.co

Cali – Valle del Cauca

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

Durante el I semestre de 2026 se registraron 86 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:

- Quejas: 55
- Reclamos: 26
- Sugerencias: 5

Se evidencia que el 94,2 % de las PQRSF corresponden a quejas y reclamos, un porcentaje incluso superior al observado en la vigencia 2025 (93 %), lo cual confirma un nivel persistente de inconformidad por parte de los usuarios y representa un riesgo para la percepción de la calidad del servicio si no se fortalecen las acciones de mejora.

No se recibieron felicitaciones registradas en el formato de gestión de PQRSF del periodo evaluado, a diferencia de la vigencia 2025 en la que se documentaron 44. Se recomienda verificar si este tipo de manifestaciones se está canalizando y registrando por el mismo instrumento.

2. PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF:

Las principales causas identificadas en las PQRSF analizadas fueron:

- Inconformidad con el servicio: 52
- Inadecuada atención: 13
- Demora en la atención: 8
- Inadecuada información: 7
- Inadecuada presentación de infraestructura física: 6

Estas causas se relacionan directamente con el trato al usuario, la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y la comunicación con el paciente y su familia, en línea con lo identificado en el informe de la vigencia 2025.

3. PROCESOS QUE ORIGINAN EL NO CONFORME EN LAS PQRSF:

Los procesos con mayor número de PQRSF fueron:

- Urgencias: 22
- Servicios Ambulatorios: 20
- Apoyo Logístico Hospitalario: 9
- Servicios de Cirugía: 8
- Gestión Administrativa y Financiera: 6
- Apoyo Diagnóstico: 6



- Servicios de Hospitalización: 5
- Atención al Usuario: 5
- UCI: 3
- Subdirección Científica: 1
- Gestión de Tecnología y Mantenimiento: 1

A diferencia de 2025, donde Servicios Ambulatorios concentraba el mayor número de casos, en este semestre Urgencias se posiciona como el proceso más crítico, seguido de cerca por Servicios Ambulatorios. Ambos procesos, junto con Apoyo Logístico Hospitalario y Servicios de Cirugía, concentran la mayor interacción con los usuarios y representan los procesos críticos desde la óptica del control interno.

4. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSF:

Los medios utilizados por los usuarios para la presentación de las PQRSF fueron:

- Presencial: 46
- Buzón: 35
- Correo electrónico: 3
- Código QR: 2

Se mantiene una baja utilización de canales virtuales (correo electrónico y QR representan apenas el 5,8 % del total), lo que continúa representando una oportunidad de mejora en la atención al ciudadano y en la difusión de canales alternos de recepción.

5. EPS/EAPB CON MAYOR NÚMERO DE PQRSF:

Las EPS/EAPB con mayor número de PQRSF asociadas fueron:

- Emssanar: 45
- Coosalud: 20
- Nueva EPS: 16
- Asmet Salud: 3
- Compañía Mundial de Seguros: 2

Emssanar concentra el 52,3 % del total de las PQRSF registradas, seguida de Coosalud y Nueva EPS, lo que sugiere revisar de manera conjunta con estas entidades los procesos de autorización, contratación y disponibilidad de agenda que inciden en la atención de sus afiliados.

6. ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS:

De acuerdo con el atributo de calidad relacionado en cada PQRSF, se identificó la siguiente distribución:

- Pertinencia: 52

Calle 2 A Oeste # 76 – 35 / PBX 3180020

www.hospitalmariocorrea.gov.co

Cali – Valle del Cauca

- Seguridad: 19
- Oportunidad: 11
- Accesibilidad: 4

La pertinencia de la atención (adecuación del servicio a la necesidad del usuario) es el atributo más comprometido, seguido de la seguridad del paciente, lo cual amerita seguimiento prioritario por parte de las áreas asistenciales.

7. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF SEGÚN SEVERIDAD:

El 100 % de las PQRSF del periodo (86 casos) fueron clasificadas como LEVE, según la escala Leve/Moderada/Grave definida en el formato institucional. No se registraron eventos clasificados como Moderados o Graves durante el I semestre de 2026.

8. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA AL USUARIO:

Del total de PQRSF registradas, 79 casos cuentan con fecha de respuesta y fecha límite comparables entre sí. De estos:

- Respondidas dentro del término: 55 (69,6 %)
- Respondidas fuera del término: 24 (30,4 %)

Adicionalmente, se identificaron 7 PQRSF (radicados 4777, 4797, 4805, 4819, 4828, 4834 y 4836) sin fecha de respuesta al usuario registrada en el formato de seguimiento, lo cual impide verificar su cierre efectivo y representa un riesgo de incumplimiento del derecho de petición.

El tiempo promedio de respuesta fue de 12,4 días calendario, con un mínimo de 1 día y un máximo de 33 días; la mediana se ubicó en 9 días. Aunque la mayoría de los casos se resuelve dentro de término, el 30,4 % de respuestas extemporáneas y los casos sin cierre documentado constituyen un hallazgo que debe ser corregido de manera prioritaria.

RESUMEN COMPARATIVO 2025 – I SEMESTRE 2026:

Indicador	Vigencia 2025 (anual)	I Semestre 2026
Total PQRSF	139	86
% Quejas y Reclamos	93 %	94,2 %
Proceso más crítico	Servicios Ambulatorios	Urgencias
Principal causa	Inconformidad con el servicio	Inconformidad con el servicio
Medio más usado	Buzón	Presencial
Felicitaciones registradas	44	0

CONCLUSIONES:

1. Durante el I semestre de 2026, al igual que en la vigencia 2025, la mayoría de las PQRSF recibidas corresponden a quejas y reclamos asociados a la inconformidad con el servicio y a la calidad de la atención, lo que evidencia que las acciones de mejora implementadas a partir del informe anual 2025 aún no han logrado revertir la tendencia.

Calle 2 A Oeste # 76 – 35 / PBX 3180020

www.hospitalmariocorrea.gov.co

Cali – Valle del Cauca



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

2. El proceso de Urgencias se consolida como el de mayor criticidad en el periodo, superando a Servicios Ambulatorios, lo que sugiere un cambio en la concentración del riesgo frente a lo observado en 2025 y amerita un análisis específico de causa raíz en dicho servicio.
3. Las felicitaciones recibidas constituyen un insumo relevante para el fortalecimiento de la cultura de servicio y la mejora continua.
4. La pertinencia y la seguridad del paciente son los atributos de calidad más frecuentemente relacionados con las PQRSF, lo que exige el fortalecimiento de los protocolos de atención clínica y de comunicación con el usuario.

RECOMENDACIONES:

5. Fortalecer el seguimiento integral a la gestión de las PQRSF, priorizando el proceso de Urgencias y Servicios Ambulatorios por su alta recurrencia.
6. Implementar un mecanismo de alerta temprana que impida el vencimiento de términos y garantice el registro completo de la fecha de respuesta al usuario en el 100 % de los casos.
7. Realizar análisis de causa raíz de las PQRSF relacionadas con inconformidad con el servicio e inadecuada atención, como insumo para la formulación de planes de mejora por proceso.
8. Reforzar la capacitación del personal asistencial y administrativo en atención humanizada, comunicación asertiva y gestión oportuna de PQRSF, con énfasis en los servicios de Urgencias, Ambulatorios y Facturación.
9. Promover el uso de canales virtuales de recepción de PQRSF (correo electrónico, código QR) para facilitar el acceso de los usuarios y agilizar la trazabilidad de las solicitudes.

Cordialmente,

ALEJANDRO HURTADO GALLEGO
Jefe Oficina de Control Interno
Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.