

Santiago de Cali, 16 de febrero de 2026.

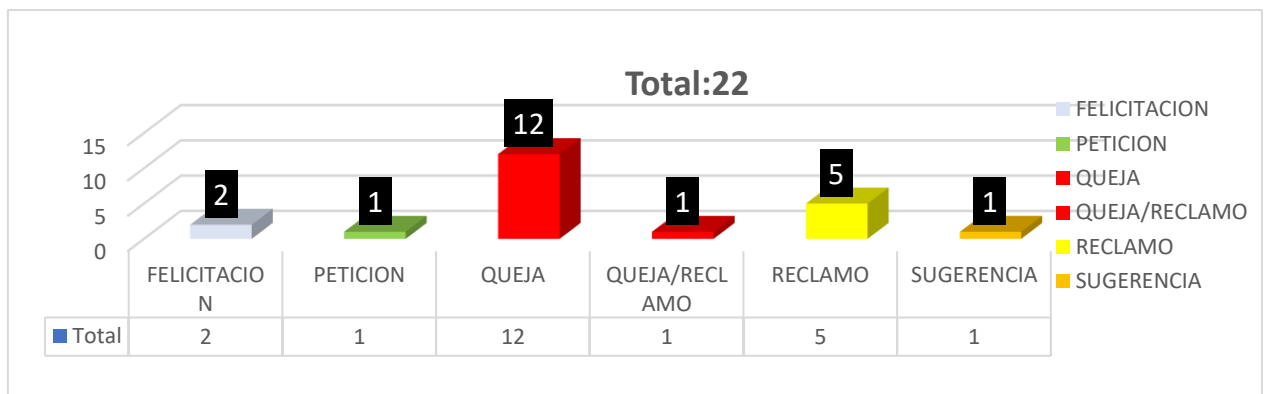
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

INFORME DE GESTIÓN PQRSF ENERO DE 2025



Desde la Coordinación de SIAU informamos a nuestros usuarios externos e internos (colaboradores del hospital) acerca de la gestión de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), con el fin de garantizar su conocimiento y dar cumplimiento a los lineamientos normativos vigentes.

Análisis de PQRS-F recibidas a través de los canales institucionales del mes de enero de 2026.

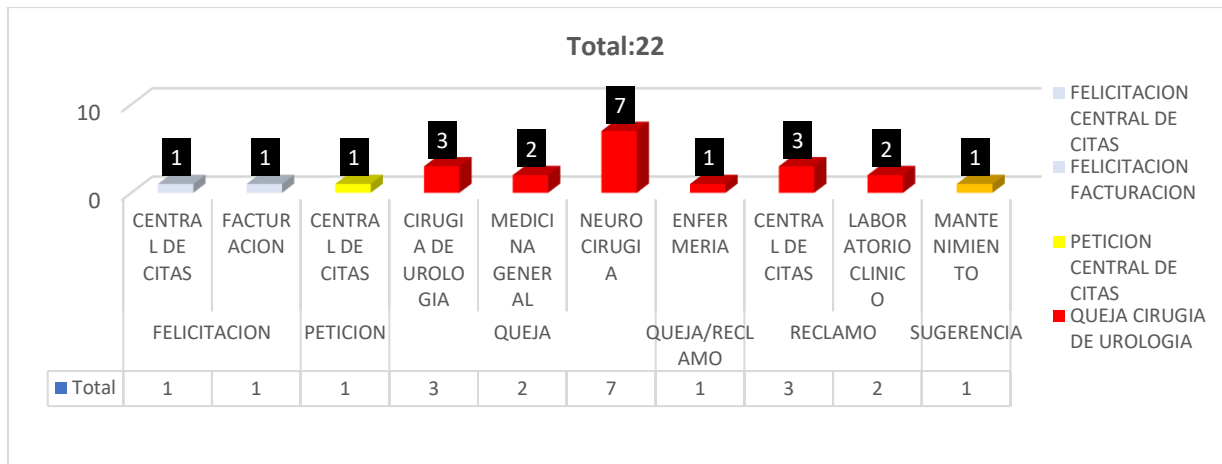


Del total de **22 PQRSF** recibidas, se evidencia una mayor concentración en **aspectos críticos**, representados principalmente por **quejas (55%)** y **reclamos (23%)**, con mayor incidencia en **Neurocirugía, Cirugía de Urología y Central de Citas**. Esto indica la necesidad de fortalecer la oportunidad en la atención, la comunicación con el usuario y la eficiencia en procesos asistenciales y administrativos.

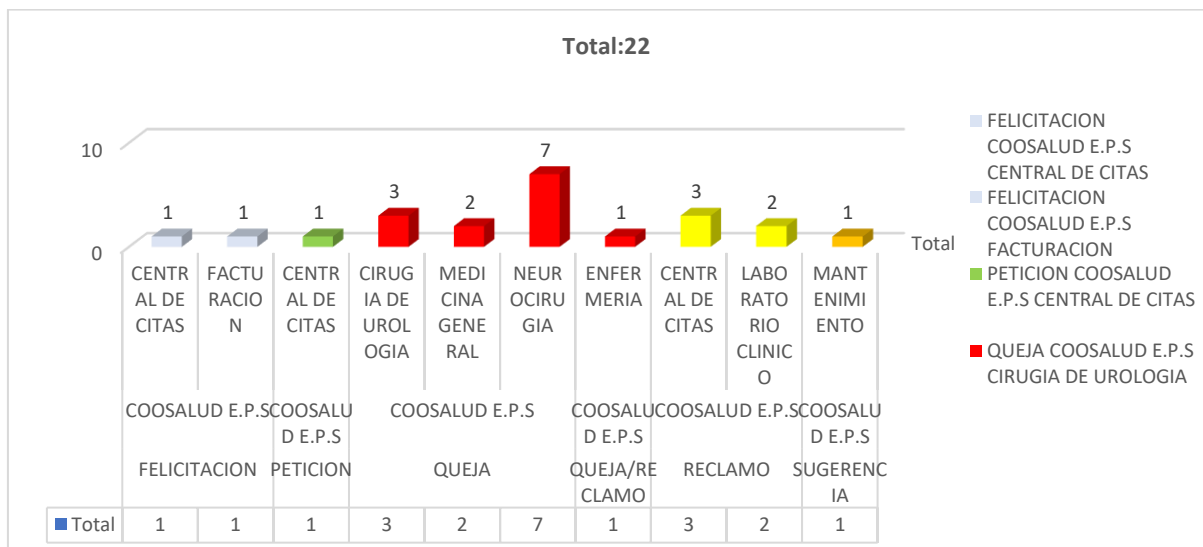
Como **aspectos positivos**, se registraron **felicitaciones en Central de Citas y Facturación**, lo que refleja buenas prácticas en algunos servicios.

En cuanto a la **demandas de los usuarios**, las peticiones y sugerencias recibidas constituyen oportunidades de mejora preventiva y ajuste en los procesos internos. En general, el análisis permite focalizar acciones correctivas en los servicios con mayor recurrencia de inconformidades y reforzar estrategias de calidad y humanización en la atención.

PQRS-F MANIFESTADAS POR SERVICIO ENERO DE 2026



PQRS-F MANIFESTADAS POR LAS EAPB ENERO DE 2026



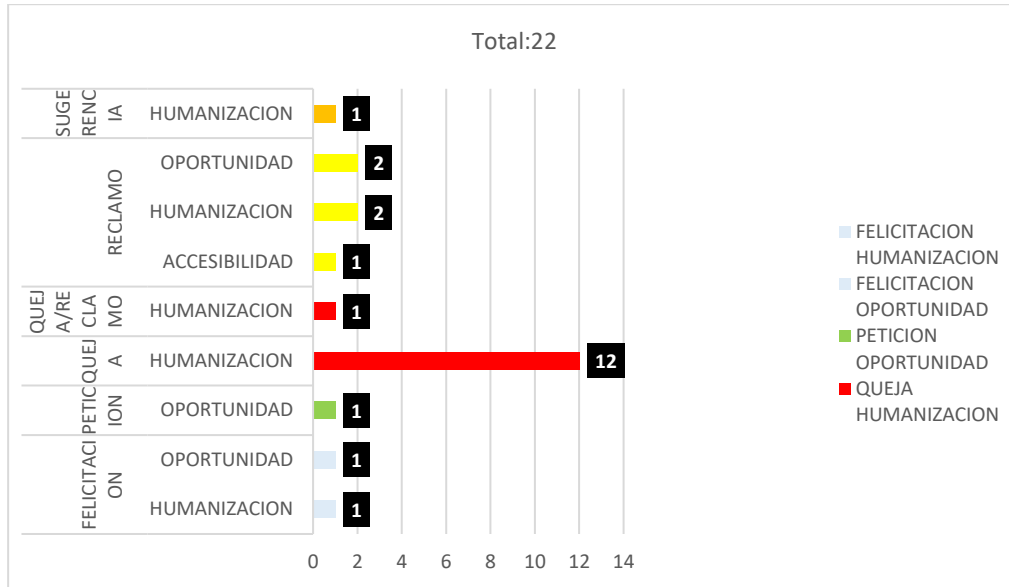
Durante el periodo evaluado se registraron **22 PQRSF asociadas a la EAPB Coosalud E.P.S.**, observándose una mayor concentración en **quejas (12 casos, 55%)**, principalmente en **Neurocirugía (7)**, **Cirugía de Urología (3)** y **Medicina General (2)**, lo que evidencia oportunidades de mejora en la prestación y seguimiento de servicios asistenciales para esta aseguradora.

Los **reclamos (5 casos, 23%)** se presentaron en **Central de Citas (3)** y **Laboratorio Clínico (2)**, indicando necesidad de fortalecer procesos administrativos y de programación.

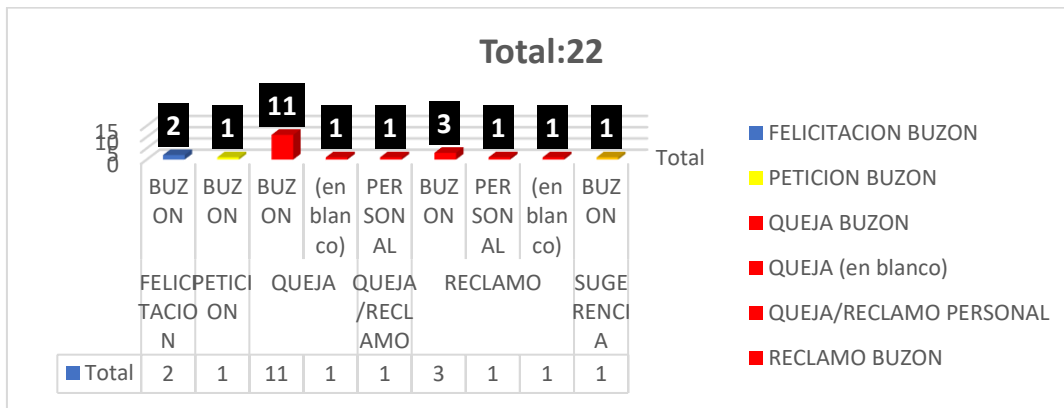
Se destacan **2 felicitaciones** (Central de Citas y Facturación), así como **1 petición y 1 sugerencia**, que aportan insumos para la mejora continua.

En general, el comportamiento muestra que las principales inconformidades de usuarios de Coosalud E.P.S. están relacionadas con servicios asistenciales y oportunidad en la atención, lo que requiere acciones focalizadas y seguimiento institucional.

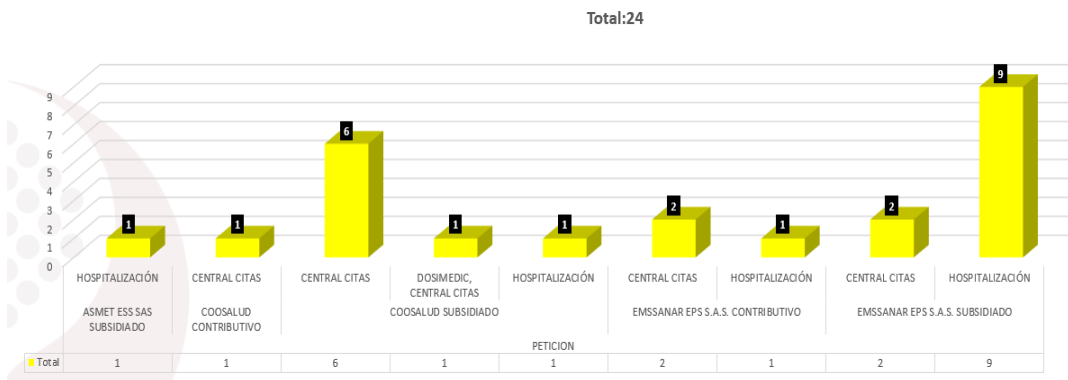
PQRS-F ATRIBUTO DE CALIDAD ENERO DE 2026



MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS-F ENERO DE 2026 CANALES HSJD



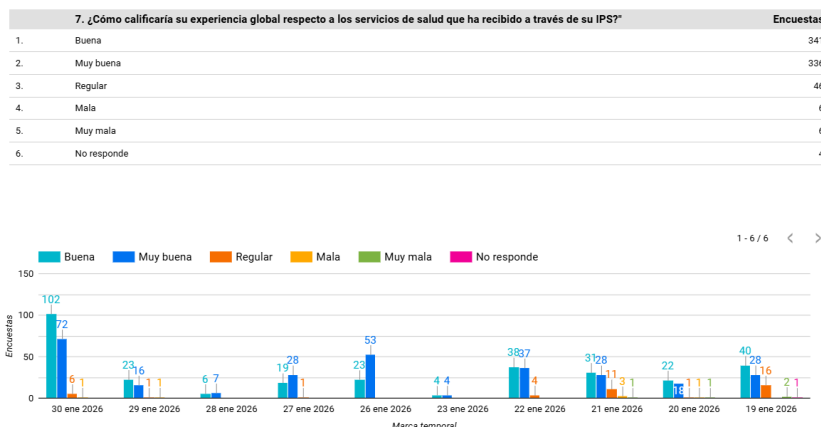
PQRS SECRETARIA DE SALUD ENERO DE 2026



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GLOBAL ENERO DE 2026



¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS?



✓ De acuerdo con la encuesta de satisfacción aplicada a **739 usuarios**, se obtuvo un **91% de satisfacción global**, equivalente a **677 usuarios satisfechos**, lo que evidencia un **alto nivel de aceptación del servicio y percepción positiva en la atención brindada**.

No obstante, los servicios que registraron mayor nivel de insatisfacción fueron **Radiología, Urgencias y Consulta Externa**, los cuales requieren especial atención mediante la implementación de **acciones de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del usuario y optimizar la oportunidad en la prestación del servicio**.

¿RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS QUE RECIBÍ DE LA IPS A UN FAMILIAR O UN AMIGO?

8. ¿Recomendaría los servicios que recibí de la IPS a un Familiar o Amigo?		Encuestas
1.	Probablemente Si	25
2.	Probablemente No	1
3.	No responde	3
4.	No recomendaría	31
5.	Si recomendaría	679



Según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada a **739 usuarios atendidos por la IPS**, **704 encuestados** manifestaron que **definitivamente recomendarían nuestros servicios a familiares o amigos**.

Este resultado corresponde a un **95,3% de intención de recomendación**, lo cual refleja un **alto nivel de confianza, satisfacción y percepción positiva frente a la calidad de la atención brindada**.

¿RECIBÍ INFORMACIÓN SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES?

6. Recibió información sobre sus deberes y derechos como paciente o usuario?		Encuestas
1.	No	179
2.	Sí	560

1-2/2 < >

De **739** encuestas aplicadas **560** usuarios responden que si recibieron información sobre sus derechos y deberes.

✓ **Resultado:** Sobre la meta establecida del (80%) total de las encuestas aplicadas, aproximadamente **el 75%** de los usuarios indican **SI** haber recibido información sobre sus derechos y deberes.



COORDINACIÓN DE SIAU
HOSPITAL DE SAN JUAN DE DIOS, CALI