



INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS – SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital San José de Maicao, en cumplimiento de su compromiso con la calidad de la atención, la humanización de los servicios y la garantía de los derechos de los usuarios realiza el seguimiento y análisis de las manifestaciones recibidas a través de los mecanismos institucionales de Atención al Usuario.

El presente informe consolida y analiza los formatos registrados durante el segundo trimestre de 2026, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio, con el propósito de identificar las principales situaciones que generaron inconformidad, los servicios involucrados, las acciones adelantadas y las oportunidades de mejora institucional.

El análisis constituye un insumo para fortalecer la toma de decisiones, establecer acciones preventivas y correctivas y realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de la atención brindada a los usuarios.

2. OBJETIVO

Analizar las quejas y demás manifestaciones registradas durante el segundo trimestre de 2026 en la E.S.E. Hospital San José de Maicao, identificando tendencias, principales motivos de inconformidad, servicios involucrados y acciones implementadas, con el fin de establecer oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad, oportunidad, seguridad, información y humanización de la atención.

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

El análisis comprende los registros suministrados correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2026.

Para efectos del indicador de quejas, se identificaron 18 quejas efectivas durante el trimestre. Adicionalmente, se registró 1 felicitación/agradecimiento, la cual se analiza como manifestación positiva y no se incorpora al indicador de quejas.

La información fue organizada teniendo en cuenta:

Mes de recepción.

Servicio o área involucrada.

Motivo principal de la manifestación.

Entidad responsable del aseguramiento, cuando fue identificada.

Gestión realizada.

Mecanismo de respuesta utilizado.

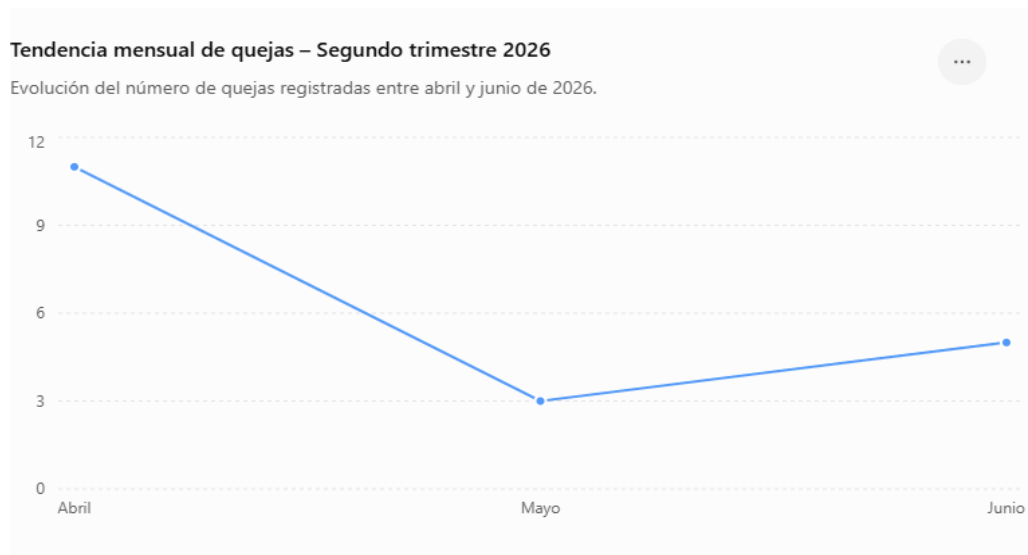
Acciones correctivas o de mejora registradas.

4. CONSOLIDADO DE QUEJAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SECRETARÍA DE SALUD DE LA GUAJIRA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO EN INTERVENCION
NIT.: 892.120.115-1

Mes	Número de quejas	Participación
Abril	11	61,1%
Mayo	3	16,7%
Junio	4	22,2%
Total	18	100%



Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 18 quejas, observándose la mayor concentración durante abril, con 11 casos, equivalente al 61,1% del total trimestral.

En mayo se registraron 3 quejas, correspondientes al 16,7%, mientras que en junio se presentaron 4 casos, equivalentes al 22,2%.

El comportamiento evidencia una reducción significativa entre abril y mayo, seguida de un incremento moderado durante junio, por lo que se recomienda mantener el seguimiento mensual para identificar oportunamente la recurrencia de los motivos de inconformidad.

Los casos estuvieron principalmente relacionados con trato humanizado, comunicación, oportunidad en la atención, programación de citas y procesos de referencia y traslado.

Se identificaron situaciones relacionadas con oportunidad de la atención en Urgencias, condiciones de acompañamiento y trato humanizado en Ginecología, y un caso relacionado con un presunto cobro por trámite de registro civil, también se identificaron manifestaciones relacionadas con atención no adecuada o insegura, atención inadecuada en Urgencias, trato percibido como poco empático en Ginecología/UADO, e inconformidad con una decisión terapéutica en Consulta Externa.

Durante junio de 2026 se registró una felicitación y agradecimiento relacionada con el servicio de Hospitalización.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SECRETARÍA DE SALUD DE LA GUAJIRA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO EN INTERVENCION
NIT.: 892.120.115-1

Esta manifestación positiva fue socializada con el servicio correspondiente y constituye un elemento importante para identificar y replicar prácticas que contribuyen a una experiencia favorable del usuario.

La institución debe continuar promoviendo el reconocimiento de las buenas prácticas del talento humano como parte de la estrategia de humanización y mejoramiento continuo.

5. DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

Servicio/Área	Quejas	Participación
Urgencias	7	38,9%
Consulta Externa	4	22,2%
Ginecología/UADO	5	27,8%
Enfermería	1	5,6%
Otro/área no específica	1	5,6%
Total	18	100%

El servicio con mayor número de quejas fue Urgencias, con 7 casos, correspondiente al 38,9% del total.

Ginecología/UADO registró 5 casos, equivalentes al 27,8%, mientras que Consulta Externa presentó 4 casos, correspondientes al 22,2%.

En conjunto, estos tres componentes asistenciales concentran 16 de las 18 quejas, equivalentes al 88,9% del total, constituyéndose en las áreas prioritarias para el seguimiento de acciones de mejora.

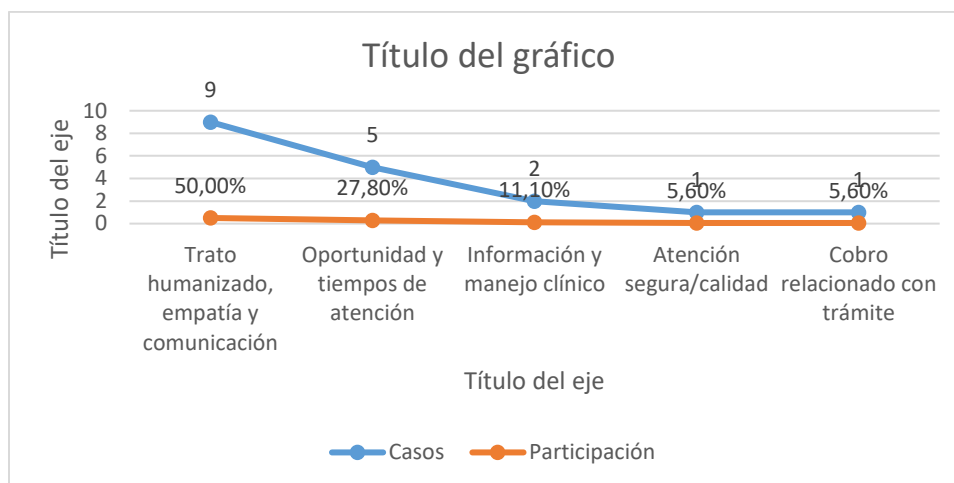
6. PRINCIPALES MOTIVOS DE INCONFORMIDAD.

Para efectos del análisis, cada queja fue clasificada de acuerdo con su motivo principal.

Motivo principal	Casos	Participación
Trato humanizado, empatía y comunicación	9	50,0%
Oportunidad y tiempos de atención	5	27,8%
Información y manejo clínico	2	11,1%
Atención segura/calidad	1	5,6%
Cobro relacionado con trámite	1	5,6%
Total	18	100%



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SECRETARÍA DE SALUD DE LA GUAJIRA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL SAN JOSÉ DE MAICAÓ EN INTERVENCIÓN
NIT.: 892.120.115-1



El principal motivo de inconformidad corresponde a situaciones relacionadas con trato humanizado, empatía y comunicación, con 9 casos, equivalentes al 50,0% de las quejas.

En segundo lugar, se encuentran las dificultades relacionadas con oportunidad y tiempos de atención, con 5 casos, correspondientes al 27,8%.

Estos dos componentes representan conjuntamente 14 de las 18 quejas, equivalentes al 77,8% del total, evidenciando la importancia de fortalecer las estrategias institucionales de humanización, comunicación efectiva y oportunidad de los servicios.

7. GESTIÓN REALIZADA FRENTE A LAS QUEJAS

De acuerdo con los registros analizados, las principales acciones institucionales fueron:

1. Traslado de las manifestaciones a los coordinadores y responsables de los servicios involucrados.
2. Análisis de las situaciones reportadas y definición de correctivos.
3. Retroalimentación a los equipos de trabajo.
4. Seguimiento a situaciones relacionadas con trato humanizado.
5. Gestión de citas y programación de servicios especializados.
6. Seguimiento a procesos de referencia y contrarreferencia.
7. Fortalecimiento de la comunicación médico-paciente.
8. Revisión de situaciones relacionadas con seguridad y calidad de la atención.
9. Realización de reuniones interdisciplinarias frente a situaciones específicas.
10. Notificación de las respuestas a los usuarios mediante correo electrónico, llamada telefónica o atención presencial, según el caso.

Se evidencia que las quejas fueron canalizadas hacia las áreas responsables para su análisis y manejo, constituyéndose en mecanismos de retroalimentación para la mejora de los procesos institucionales.



8. CANALES DE RESPUESTA

De acuerdo con los formatos suministrados, las respuestas fueron gestionadas mediante diferentes mecanismos:

- Correo electrónico.
- Comunicación telefónica.
- Atención presencial.

La utilización de diferentes canales permitió adaptar la respuesta a las características de cada caso. Se recomienda continuar fortaleciendo la trazabilidad documental de cada respuesta, incluyendo fecha, responsable, medio utilizado y evidencia de notificación.

9. ANÁLISIS GENERAL

El comportamiento de las manifestaciones recibidas durante el segundo trimestre permite identificar como principales oportunidades de mejora los componentes de trato humanizado, comunicación y oportunidad de la atención.

El hecho de que estos dos grupos de motivos representen aproximadamente el 77,8% de las quejas orienta la priorización de las acciones institucionales hacia el fortalecimiento de las competencias relacionales del personal y el control de los tiempos asociados a la prestación de los servicios.

Asimismo, la concentración de casos en Urgencias, Ginecología/UADO y Consulta Externa, que reúnen el 88,9% de las quejas, permite focalizar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas en estas áreas.

Es importante señalar que una queja constituye una manifestación de inconformidad del usuario y, por sí sola, no determina la existencia de una falla asistencial. Cada situación debe ser analizada individualmente por las áreas competentes y, cuando corresponda, mediante los mecanismos institucionales de revisión y seguimiento.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
SECRETARIA DE SALUD DE LA GUAJIRA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO EN INTERVENCION
NIT.: 892.120.115-1

10. PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO.

Hallazgo/Oportunidad	Acción de mejora	Responsable sugerido	Seguimiento
Quejas por trato inadecuado	Reforzar capacitación en humanización y comunicación	Coordinaciones / Talento Humano / Calidad	Mensual
Demoras en atención	Seguimiento a tiempos de espera y causas de retraso	Coordinaciones asistenciales	Mensual
Inconformidad por información clínica	Fortalecer comunicación médico-paciente y educación al usuario	Coordinaciones médicas	Mensual
Situaciones relacionadas con historia clínica	Reforzar verificación y calidad del registro clínico	Coordinaciones / Calidad	Trimestral
Quejas reiterativas por servicio	Analizar causas y establecer acciones específicas	Calidad / Coordinación del servicio	Mensual
Falta de trazabilidad de acciones	Implementar matriz de seguimiento de quejas	SIAU / Calidad	Mensual
Buenas prácticas identificadas	Socializar felicitaciones y reconocimientos	SIAU / Talento Humano	Trimestral

IRINA MEDINA CASTILLO
Profesional universitario Cod. 219 grado 01
Oficina de relacionamiento con el ciudadano.