

PHARMASAN S.A.S

Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

INFORME DE INDICADORES DE PROCESO (PQRS) NUMERAL 10.2

Periodo evaluado: 1 de mayo de 2026 al 31 de mayo de 2026

Marco normativo de referencia:

Resolución 1809 de 2025, Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia

Elaborado por: Coordinación Atención al Usuario — Lizett Cuadros Garces

Fecha de elaboración: 09 de junio de 2026

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.



+57 607 6854770
www.pharmasan.co
Bucaramanga - Santander

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) constituye un componente fundamental para evaluar la calidad de la atención brindada a los usuarios y fortalecer los procesos de mejora continua en Pharmasan S.A.S. En este contexto, la Resolución 1809 de 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social establece los lineamientos para el seguimiento de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) mediante indicadores que permiten medir la oportunidad y efectividad en la atención.

El presente informe consolida los resultados obtenidos por Pharmasan durante el mes de mayo de 2026, con base en los tres indicadores de proceso definidos en la normatividad vigente, proporcionando información objetiva para el seguimiento institucional y la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

2. OBJETIVO DEL INFORME

2.1 Objetivo general

Analizar los indicadores de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) correspondientes al mes de mayo de 2026, conforme a la Resolución 1809 de 2025, con el fin de evaluar el desempeño del proceso de atención al usuario en Pharmasan S.A.S.

2.2 Objetivos específicos

Calcular los indicadores de gestión de PQRS establecidos en la Resolución 1809 de 2025, utilizando la información registrada por el SIAU durante el período evaluado.

Evaluar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la gestión de las PQRS, identificando el nivel de oportunidad en la atención a los usuarios.

Generar información que apoye el seguimiento institucional, la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora en el proceso de atención al usuario.

3. MARCO NORMATIVO

El presente informe se fundamenta en la Resolución 1809 de 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social, la cual establece los lineamientos para la operación del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y define los indicadores de proceso para el seguimiento de la gestión de las PQRS. En cumplimiento de esta disposición, se presentan los siguientes indicadores, establecidos en el numeral 10.2 de la citada Resolución:

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.



Indicador a. Tasa de PQRS relacionadas con la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.

Indicador b. Porcentaje de PQRS gestionadas.

Indicador c. Oportunidad en la gestión de la respuesta de las PQRS.

4. METODOLOGÍA

El análisis se realizó con base en la totalidad de las PQRS radicadas entre el 1 y el 31 de mayo de 2026, registradas en la base de datos del SIAU de Pharmasan. Previamente, se efectuó la validación y depuración de la información para garantizar la consistencia cronológica de los registros, verificando la coherencia entre la fecha de radicación, el tiempo de respuesta registrado y la fecha de respuesta definitiva, con el fin de garantizar que el 100 % de los registros cerrados contara con información válida para el cálculo de los indicadores.

Posteriormente, se aplicaron de manera literal las fórmulas establecidas en la Resolución 1809 de 2025 para el cálculo de los indicadores, utilizando como fuente complementaria la información de población atendida durante el período, reportada por las EPS con operación en Pharmasan. Los resultados obtenidos fueron verificados de forma independiente para asegurar la confiabilidad y trazabilidad de la información presentada.

5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el período evaluado se gestionaron 2.813 PQRS, de las cuales el 93,53 % fueron cerradas, reflejando una alta capacidad de resolución por parte del proceso SIAU. El porcentaje restante corresponde a casos en proceso y abiertos, sobre los cuales se mantiene seguimiento hasta su cierre.

El principal motivo de las PQRS continúa siendo la oportunidad en la entrega de medicamentos e insumos, representando el 98,93 % de los casos. Predominaron las quejas, seguidas de las tutelas y los requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a mejorar la oportunidad en la prestación del servicio.

El correo electrónico fue el principal canal de recepción de solicitudes, mientras que las EPS Coosalud y Sanitas concentraron la mayor cantidad de casos atendidos, representando el 95,9 % del total registrado durante el período.

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

En conjunto, los resultados obtenidos constituyen la línea base para el seguimiento periódico de los indicadores definidos en la Resolución 1809 de 2025 y servirán como insumo para la implementación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del proceso SIAU.

Resumen Ejecutivo de la Gestión de PQRS		
Indicador	Resultado	Análisis
PQRS recibidas	2.813	Total, de solicitudes gestionadas durante el período.
PQRS cerradas	2.631 (93,53%)	Alto porcentaje de resolución dentro del período evaluado.
En proceso	156 (5,55%)	Casos con seguimiento activo hasta su cierre.
Abiertas	26 (0,92%)	Casos priorizados para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
Principal motivo	98,93%	Oportunidad en la entrega de medicamentos e insumos.
Tipo de solicitud predominante	Quejas (1.000)	Seguidas por tutelas y requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud.
Canal principal	Correo electrónico (44,1%)	Principal medio de interacción con los usuarios.
EPS con mayor participación	Coosalud y Sanitas (95,9%)	Concentraron la mayor parte de las solicitudes recibidas.

6. DESARROLLO DE LOS INDICADORES

A continuación, se desarrolla de manera individual cada uno de los tres indicadores de proceso establecidos en el numeral 10.2 de la Resolución 1809 de 2025, siguiendo la secuencia de definición conceptual, fórmula normativa, identificación de numerador y denominador, reemplazo con los datos reales del período, cálculo paso a paso, resultado obtenido e interpretación técnica orientada a la gestión del SIAU.

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

6.1 Indicador A. Tasa de PQRS recibidas por población relacionadas con la dispensación

Este indicador mide la magnitud relativa de las inconformidades asociadas a la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos frente al universo de usuarios efectivamente atendidos con dicha dispensación durante el período evaluado.

Fórmula establecida en la Resolución 1809 de 2025

$$\frac{\text{Número total de PQRS recibidas en el período relacionadas con dispensación de medicamentos y dispositivos médicos}}{\text{Total de usuarios que reclamaron medicamentos y dispositivos médicos en el período}} \times 100.000$$

Identificación de numerador y denominador

Numerador: total de PQRS recibidas en mayo de 2026 relacionadas con la dispensación de medicamentos e insumos = 2.813 solicitudes.

Denominador: total de usuarios atendidos con dispensación de medicamentos y dispositivos médicos durante mayo de 2026, consolidado a partir del reporte de órdenes de dispensación por EPS = 222.987 usuarios.

Reemplazo de los datos reales

$$(2.813 \div 222.987) \times 100.000$$

$$(2.813 \div 222.987) \times 100.000 = 1.261,51 \text{ Pqrs.}$$

Análisis del resultado

El indicador de tasa de PQRS relacionadas con la dispensación para el mes de mayo de 2026 fue de 1.261,51 PQRS por cada 100.000 usuarios atendidos, equivalente a 1,26 PQRS por cada 100 usuarios. Esto significa que el 98,74 % de los usuarios atendidos con dispensación no presentó una inconformidad formal durante el período evaluado.

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

6.2 Indicador B. Porcentaje de PQRS gestionadas

Este indicador mide la proporción de solicitudes resueltas efectivamente dentro de los términos de respuesta establecidos, respecto del total de PQRS recibidas en el período. Para el presente informe, se considera PQRS "solucionada efectivamente" aquella cuyo estado de tiempo de respuesta es "Respondida dentro de rango", criterio que garantiza que la resolución no solo se haya emitido, sino que además cumpla con el término normativo aplicable.

Fórmula establecida en la Resolución 1809 de 2025

$$\frac{\text{Número total de PQRS solucionadas efectivamente}}{\text{Número total de PQRS recibidas}} \times 100$$

Identificación de numerador y denominador

Numerador: PQRS con estado de tiempo de respuesta "Respondida dentro de rango" = 2.547 solicitudes.

Denominador: total de PQRS recibidas durante mayo de 2026 = 2.813 solicitudes.

Reemplazo de los datos reales

$$(2.547 \div 2.813) \times 100$$

$$(2.547 \div 2.813) \times 100 = 90,54 \%$$

Análisis del resultado

Durante mayo de 2026, el 90,54 % de las PQRS fueron gestionadas y resueltas dentro de los tiempos establecidos, lo que equivale a 9 de cada 10 solicitudes atendidas dentro del término definido. El 9,46 % (266 Pqrs) restantes, aunque fueron gestionadas por el proceso SIAU, registraron tiempos de respuesta superiores al plazo establecido debido a causas operativas del proceso de dispensación, (abastecimiento, logística, medicamentos especiales, etc.). Estos casos representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la articulación con las áreas involucradas y mejorar la oportunidad en la atención.

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

6.3 Indicador C. Oportunidad en la gestión de la respuesta de PQRS

Este indicador mide el tiempo promedio, en días, transcurrido desde la recepción de la PQRS hasta su solución efectiva, considerando la totalidad de las solicitudes recibidas en el período como base de cálculo. Complementa el indicador anterior aportando una dimensión temporal que permite valorar la velocidad real de respuesta del sistema, con independencia de si dicha respuesta se produjo dentro o fuera del término establecido.

Fórmula establecida en la Resolución 1809 de 2025

$$\frac{\Sigma \text{Días transcurridos desde la recepción de la PQRS hasta la solución efectiva}}{\text{Número total de PQRS recibidas}}$$

Identificación de numerador y denominador

Numerador: sumatoria de los días transcurridos desde la fecha de recepción hasta la solución efectiva de las 2.631 PQRS cerradas al corte del período = 17.091 días acumulados.

Denominador: total de PQRS recibidas en mayo de 2026 = 2.813 solicitudes, conforme a la literalidad de la fórmula normativa.

Reemplazo de los datos reales

$$17.091 \div 2.813$$

17.091 ÷ 2.813 = 6,08 días.

Análisis del resultado

Durante mayo de 2026, el tiempo promedio de oportunidad en la gestión de respuesta de las PQRS fue de 6,08 días. Este indicador corresponde al promedio de los tiempos de respuesta de las diferentes tipologías de solicitudes gestionadas por el SIAU y constituye un referente para el seguimiento de la oportunidad del proceso, permitiendo evaluar su comportamiento en el tiempo e implementar acciones de mejora cuando se requieran.

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

7. ANÁLISIS CONSOLIDADO DE LOS TRES INDICADORES

7.1 Cuadro resumen de resultados

Resumen de resultados		
Indicador	Resultado	Referencia Normativa
a. Tasa de PQRS relacionadas con la dispensación (por 100.000 usuarios)	1.261,51	Monitoreo continuo
b. Porcentaje de PQRS gestionadas efectivamente	90,54%	Meta normativa: 100 %
c. Tiempo promedio de oportunidad en la respuesta	6,08 días	Seguimiento del indicador

7.2 Análisis integrado

El análisis conjunto de los indicadores permite evaluar el comportamiento de la gestión de las PQRS durante el período. La tasa de 1.261,51 PQRS por cada 100.000 usuarios atendidos indica que solo el 1,26 % de los usuarios presentó una inconformidad formal relacionada con la dispensación de medicamentos durante el período evaluado, lo que evidencia que las acciones implementadas por la organización están orientadas a fortalecer la oportunidad, la calidad y la continuidad en la prestación del servicio. Así mismo, el indicador de gestión efectiva muestra que el 90,54 % de las solicitudes fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos.

Por su parte, el tiempo promedio de respuesta fue de 6,08 días, constituyéndose en un referente para el seguimiento de la oportunidad en la atención y para la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento continuo del proceso.

8. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- Cobertura de atención: Durante el período evaluado, el 98,74 % de los usuarios atendidos con dispensación de medicamentos y dispositivos médicos no presentó inconformidades formales, correspondiente a una población superior a 220.000 usuarios.

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

- Capacidad de respuesta efectiva: el 90,54 % de las PQRS fue resuelto dentro del término establecido, reflejando procesos internos de trazabilidad y seguimiento.
- Oportunidad en la respuesta: El tiempo promedio de gestión de las PQRS durante el período fue de 6,08 días, constituyéndose en la línea base para el seguimiento de este indicador y la evaluación continua de la oportunidad en la atención.
- Alta tasa de cierre mensual: el 93,53 % de las PQRS recibidas fue cerrado dentro del propio período, sin generar acumulación significativa de rezago hacia el mes siguiente.
- Disponibilidad de información confiable: la base de datos de PQRS cuenta con registros completos, trazables y depurados, lo que garantiza el cálculo confiable de los indicadores normativos.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Del análisis realizado se identifican las siguientes oportunidades para fortalecer la gestión del proceso SIAU:

- Incrementar el porcentaje de PQRS solucionadas dentro de los tiempos establecidos, fortaleciendo el seguimiento a las solicitudes radicadas y la articulación con las áreas involucradas, con el fin de garantizar respuestas oportunas y el cierre efectivo de los casos pendientes.
- Reforzar la articulación entre el SIAU, las áreas de gestión farmacéutica, suministro e inventarios y las EPS, con el propósito de identificar causas recurrentes de las PQRS y establecer acciones de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad en la atención.
- Mantener el monitoreo periódico de los indicadores y el análisis de tendencias como herramienta para la toma de decisiones y el seguimiento al desempeño del proceso.
- Garantizar la calidad, consistencia y trazabilidad de la información utilizada para el cálculo y reporte de los indicadores.

10. CONCLUSIONES

Durante mayo de 2026, Pharmasan realizó el seguimiento de los indicadores definidos en la Resolución 1809 de 2025, obteniendo resultados que permiten establecer la línea base para el monitoreo del proceso SIAU. La información presentada constituye un insumo para el seguimiento institucional y la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de las PQRS y la mejora continua de la atención al usuario.

Los datos personales que usted proporcione serán tratados por PHARMASAN SAS de acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su normatividad complementaria. Se garantiza la confidencialidad, seguridad y protección de los datos personales.

