

## 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 julio de 2026 al 31 de julio 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: 05 de agosto 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 julio 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 julio 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 julio 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 2.164 PQRS, de las cuales el 99,91 % fueron cerradas dentro del propio período. El porcentaje restante corresponde a casos en proceso, 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 93,95 % de los casos. Predominaron las quejas, seguidas de las solicitudes de la Superintendencia Nacional de Salud y las felicitaciones, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a mejorar la oportunidad en la prestación del servicio.

El canal presencial verbal fue el principal medio de recepción de solicitudes, mientras que las EPS Coosalud y Sanitas concentraron la mayor cantidad de casos atendidos, representando el 92,84 % 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 dan continuidad al 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                                                                                    |
| <b>PQRS recibidas</b>                   | 2.164                       | Total, de solicitudes gestionadas durante el período.                                       |
| <b>PQRS cerradas</b>                    | 2.162 (99,91%)              | Porcentaje de resolución superior al 99 % dentro del período evaluado.                      |
| <b>En proceso</b>                       | 2 (0,09%)                   | Casos con seguimiento activo hasta su cierre.                                               |
| <b>Abiertas</b>                         | 0 (0,00%)                   | Casos priorizados para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.              |
| <b>Principal motivo</b>                 | 93,95%                      | Oportunidad en la entrega de medicamentos e insumos.                                        |
| <b>Tipo de solicitud predominante</b>   | Quejas (1.438)              | Seguidas por las solicitudes de la Superintendencia Nacional de Salud y las felicitaciones. |
| <b>Canal principal</b>                  | Presencial verbal (29,99%)  | Principal medio de interacción con los usuarios.                                            |
| <b>EPS con mayor participación</b>      | Coosalud y Sanitas (92,84%) | 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 julio de 2026 relacionadas con la dispensación de medicamentos e insumos = 2.164 solicitudes.

Denominador: total de usuarios atendidos con dispensación de medicamentos y dispositivos médicos durante julio de 2026, consolidado a partir del reporte de órdenes de dispensación por EPS = 156.755 usuarios.

#### *Reemplazo de los datos reales*

$$(2.164 \div 156.755) \times 100.000$$

$$(2.164 \div 156.755) \times 100.000 = 1.380,50 \text{ Pqrs.}$$

#### **Análisis del resultado**

El indicador de tasa de PQRS relacionadas con la dispensación para el mes de julio de 2026 fue de 1.380,50 PQRS por cada 100.000 usuarios atendidos, equivalente a 1,38 PQRS por cada 100 usuarios. Esto significa que el 98,62 % 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" = 2.147 solicitudes.

Denominador: total de PQRS recibidas durante julio de 2026 = 2.164 solicitudes.

*Reemplazo de los datos reales*

$$(2.147 \div 2.164) \times 100 = 99,21 \%$$

$$(2.147 \div 2.164) \times 100 = 99,21 \%$$

## Análisis del resultado

Durante julio de 2026, el 99,21 % de las PQRS fueron gestionadas y resueltas dentro de los tiempos establecidos, lo que equivale a prácticamente la totalidad de las solicitudes atendidas dentro del término definido. El 0,79 % (17 Pqrs) restantes, aunque fueron gestionadas por el proceso SIAU, registraron o mantienen 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 2.162 PQRS cerradas al corte del período = 3.808,83 días acumulados. Para las solicitudes cuyo término se establece en horas, el tiempo de respuesta se convirtió a días (dividiendo entre 24) con el fin de mantener una unidad de medida uniforme en el cálculo del indicador.

Denominador: total de PQRS recibidas en julio de 2026 = 2.164 solicitudes, conforme a la literalidad de la fórmula normativa.

#### *Reemplazo de los datos reales*

$$3.808,83 \div 2.164 = 1,76 \text{ días.}$$

$$3.808,83 \div 2.164 = 1,76 \text{ días.}$$

#### **Análisis del resultado**

Durante julio de 2026, el tiempo promedio de oportunidad en la gestión de respuesta de las PQRS fue de 1,76 días. Este indicador corresponde al promedio de los tiempos de respuesta de las

*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.*

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.

## 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) | 1.380,50 = 1,38 % | Monitoreo continuo        |
| b. Porcentaje de PQRS gestionadas efectivamente                         | 99,21%            | Meta normativa: 100 %     |
| c. Tiempo promedio de oportunidad en la respuesta                       | 1,76 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 1.380,50 PQRS por cada 100.000 usuarios atendidos indica que el 1,38 % de los usuarios presentó una inconformidad formal relacionada con la dispensación de medicamentos durante el período evaluado. Así mismo, el indicador de gestión efectiva muestra que el 99,21 % de las solicitudes fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos.

Por su parte, el tiempo promedio de respuesta fue de 1,76 días, valor inferior a los 3,16 días registrados en junio de 2026, constituyéndose en un referente para el seguimiento de 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.*

## 8. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- Cobertura de atención: Durante el período evaluado, el 98,62 % de los usuarios atendidos con dispensación de medicamentos y dispositivos médicos no presentó inconformidades formales, correspondiente a una población de 156.755 usuarios.
- Capacidad de respuesta: el 99,21 % 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 1,76 días, lo que representa una disminución frente al período anterior (1,76 días frente a 3,16 días en junio de 2026) y constituye un referente adicional para el seguimiento de este indicador.
- Tasa de cierre mensual: el 99,91 % 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:

- Fortalecer el seguimiento a las 17 solicitudes que registraron o mantienen tiempos de respuesta superiores al término establecido, articulando con las áreas involucradas para garantizar 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.
- Dar seguimiento al incremento en la participación de las quejas como tipo de solicitud predominante (66,45 % del total de julio, frente al 36,83 % de junio), con el fin de identificar las causas asociadas a este comportamiento.
- Garantizar la calidad, consistencia y trazabilidad de la información utilizada para el cálculo y reporte de los indicadores.

*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

## 10. COMPARATIVO CON EL PERÍODO ANTERIOR

A continuación, se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos durante julio de 2026 frente a junio de 2026, con el propósito de identificar las principales variaciones en la gestión de las PQRS.

En julio se recibieron 2.164 PQRS, frente a 2.172 en junio, evidenciándose una disminución del 0,37 %. No obstante, el Indicador A aumentó de 970,84 a 1.380,50 PQRS por cada 100.000 usuarios, equivalente al 42,20 %, comportamiento asociado principalmente a la disminución de usuarios atendidos con dispensación, que pasaron de 223.724 a 156.755.

El Indicador B presentó una mejora, pasando de 92,31 % a 99,21 %, mientras que el Indicador C disminuyó de 3,16 a 1,76 días, representando una reducción del 44,30 % en el tiempo promedio de respuesta.

El porcentaje de PQRS cerradas aumentó de 98,34 % a 99,91 %, mientras que los casos en proceso disminuyeron de 36 a 2 solicitudes.

En cuanto a los canales de recepción, en junio predominó la solicitud web (48,80 %) y en julio la atención presencial verbal (29,99 %). Coosalud y Sanitas continuaron concentrando la mayor proporción de PQRS, con 97,56 % en junio y 92,84 % en julio.

La oportunidad en la entrega de medicamentos e insumos se mantuvo como principal motivo de inconformidad, aunque disminuyó su participación de 98,80 % a 93,95 %.

Por su parte, las quejas aumentaron de 800 a 1.438 casos, pasando de representar el 36,83 % al 66,45 % del total de PQRS, constituyéndose en el principal aspecto de seguimiento para el período.

En general, julio presentó una mejora en la oportunidad de gestión, reducción del tiempo de respuesta y aumento en el porcentaje de cierre. Se continuará realizando seguimiento al incremento de las quejas y a las causas asociadas, con el fin de fortalecer las acciones de mejora del proceso.

## 11. CONCLUSIONES

Durante julio de 2026, Pharmasan realizó el seguimiento de los indicadores definidos en la Resolución 1809 de 2025, dando continuidad al monitoreo del proceso SIAU iniciado en el período anterior. 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.*