

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA,  
UNIDAD FUNCIONAL DE ZIQAQUIRÁ  
CENTRO DE SALUD COGUA  
PUESTO DE SALUD SAN CAYETANO

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

PERIODO  
I TRIMESTRE

2025

## INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

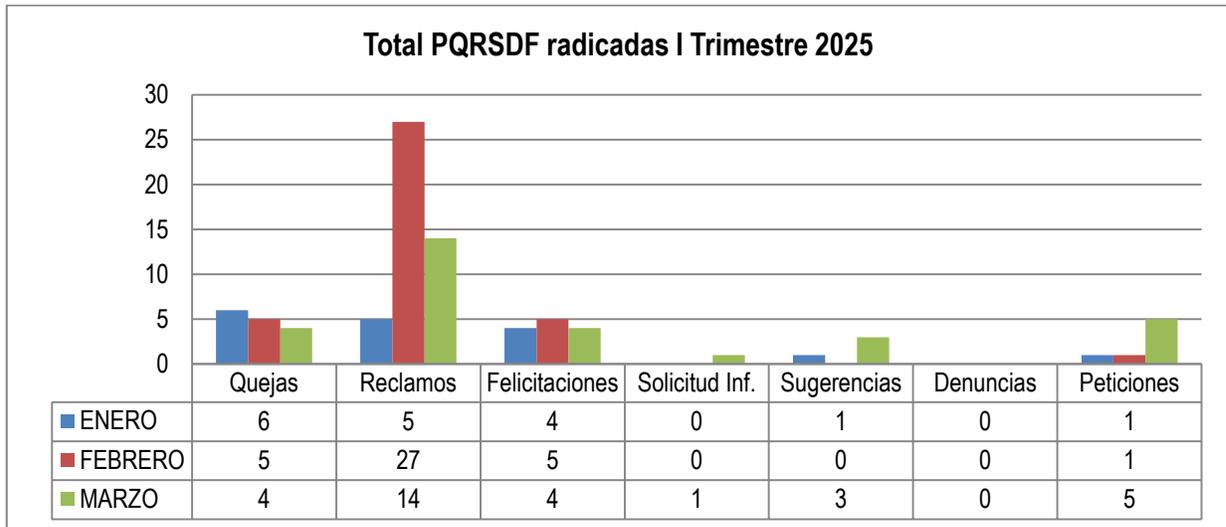
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRS), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRS, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por Atención al Usuario, área que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios (Paciente / familia) que incluye recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario y toma de acciones de mejora a que haya lugar para el mejoramiento continuo de la atención, al igual que reconocer las necesidades de los usuarios frente a la misma, dentro del marco de la Política de Servicio al Ciudadano, Política de Humanización, demás institucionales y el respeto por los derechos del usuario, Ciudadano y Familia.

### TOTAL DE PETICIONES RADICADAS DURANTE I TRIMESTRE AÑO 2025

PQRSDF PRIMER TRIMESTRE AÑO 2025				
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	Total
Quejas	6	5	4	15
Reclamos	5	27	14	46
Felicitaciones	4	5	4	13
Solicitud Inf.	0	0	1	1
Sugerencias	1	0	3	4
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	1	1	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>86</b>

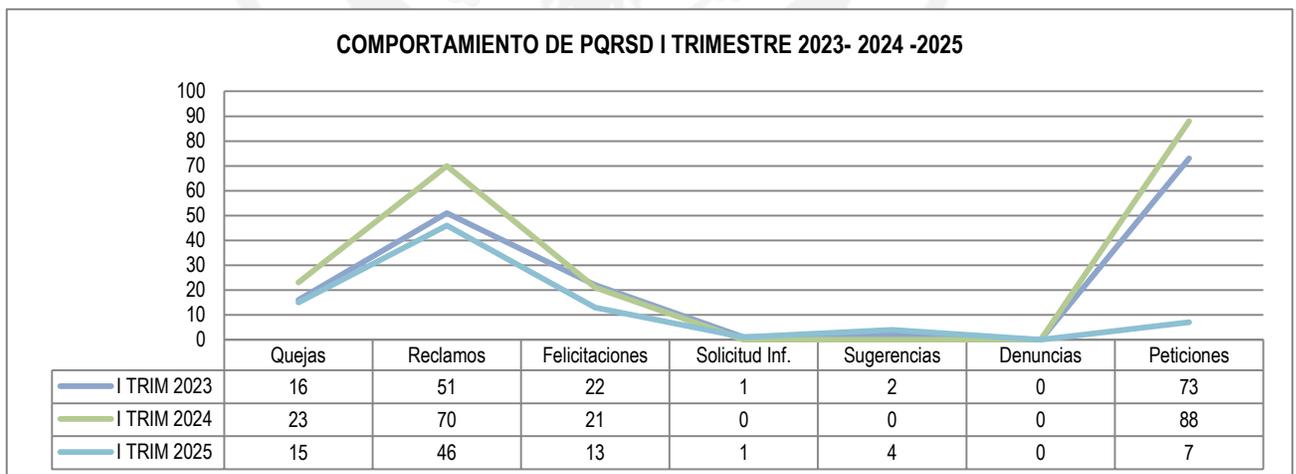
Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el I trimestre del año 2025 se recepción, clasificó y tramitó 86 PQRSDf de las cuales el 53% corresponde a reclamos con 46 registros, el 17% corresponde a quejas con 15 registros, el 15% corresponde a felicidades con 13 registros, el 8% corresponde a peticiones con 7 registros, el 5% corresponde a sugerencias con 4 registros y el 1% corresponde a solicitudes de información con 1 registro. Cabe destacar el compromiso adquirido de los colaboradores frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se desarrolla en cada uno de los servicios ofertados desde la UFZ.

### COMPORTAMIENTO DE PQRSD I TRIMESTRE 2023- 2024 -2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un comparativo del primer trimestre 2023-2024-2025, se puede evidenciar que el primer trimestre del 2025 hubo una disminución considerable en comparación con los trimestres del año 2023 y del año 2024, sin embargo es de resaltar que se presentaron más sugerencias en el trimestre del año 2025. Ahora bien, es de resaltar que se han unido esfuerzos por parte de todo el personal y se ha trabajado incansablemente para contribuir con el bienestar, la satisfacción y la calidad de la atención a los usuarios.

### CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO PRIMER TRIMESTRE 2025

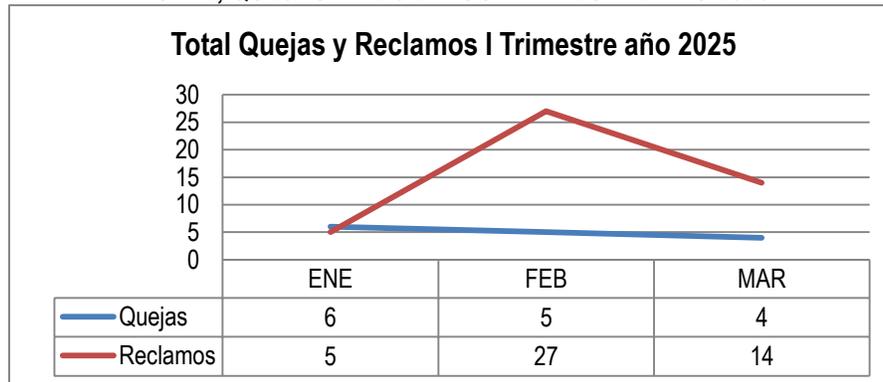
TIPO DE PQRSDF	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Gestión de Urgencias.	7	9	6	22
Gestión Financiera.	-	6	1	7
Gestión Ambulatoria	3	2	1	6
Gestión de Servicios Complementarios.	-	1	5	6
Gestión de Salud Pública	-	2	3	5
Gestión de Servicios Hospitalarios.	-	3	1	4
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	-	4	-	4
Atención al usuario, familia y comunidad	-	2	1	3
Gestión de la Información.	-	3	-	3
Bienes y Servicios.	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>61</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo al seguimiento a las QR que se recepcionaron en cada uno de los procesos, se identifica que para el primer trimestre del año 2025 el servicio con mayor índice de radicaciones fue Gestión de servicios de urgencias con un total de 22 QR que representa el 36% respecto al total de las QR radicadas y el mayor impacto es referente al personal médico del servicio.

Seguido al proceso Gestión de servicio de urgencias, se ubica el proceso de Gestión Financiera con 7 QR lo que representa el 11.4% respecto al total de las QR radicadas y Gestión de servicios ambulatorio con un total de 6 QR lo cual representa el 9.8% respecto al total de las QR radicadas.

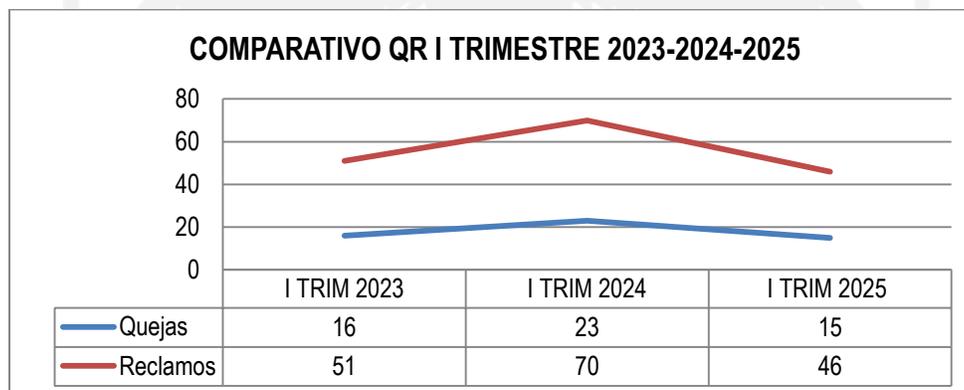
### TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE AÑO 2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Se evidencia un total de 61 Quejas y Reclamos durante el primer trimestre de 2025, con un aumento en el número de QR en el mes de febrero en comparación con los meses de enero y marzo, manteniéndose los reclamos durante el trimestre como el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y sus familias.

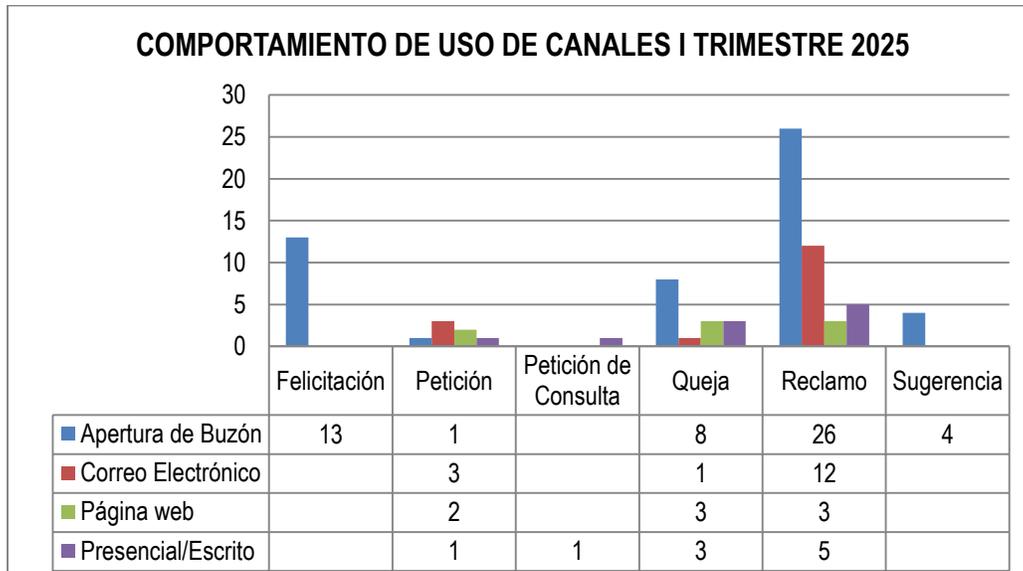
### COMPARATIVO QR I TRIMESTRE 2023-2024-2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Como se evidencia en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante el primer trimestre del 2023, 2024 y 2025, se identifica una disminución de las manifestaciones interpuestas por los usuarios, teniendo en cuenta el arduo trabajo y compromiso de los diferentes procesos por disminuir este tipo de manifestaciones.

### COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES I TRIMESTRE 2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

### CANAL DE INGRESO PQRSD I TRIMESTRE 2025

TIPO DE PQRSD	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito
Felicitación	13	-	-	-
Petición	1	3	2	1
Petición de Consulta	-	-	-	1
Queja	8	1	3	3
Reclamo	26	12	3	5
Sugerencia	4	-	-	-
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

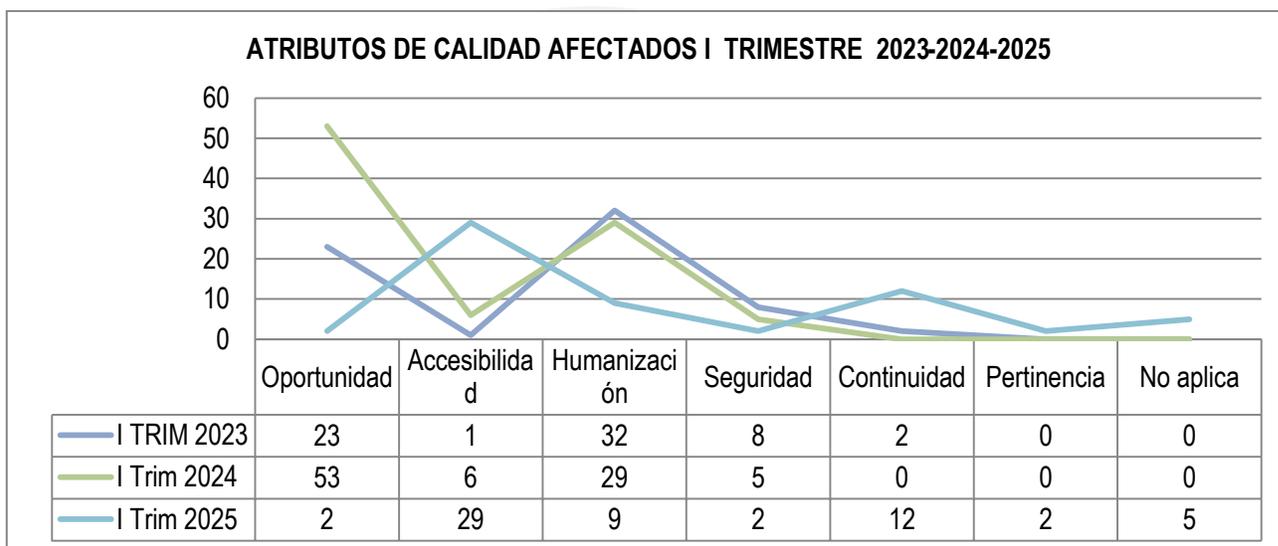
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2025

Según la información anterior se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD en el I trimestre del año 2025 fueron los buzones con un total de 50 registros teniendo en cuenta que la UFZ cuenta con 10 buzones de sugerencias en las diferentes áreas del Hospital, por medio del Correo electrónico hubo 16 registros, personal 10 registros y 8 registros por página web.

Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus manifestaciones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la oficina de

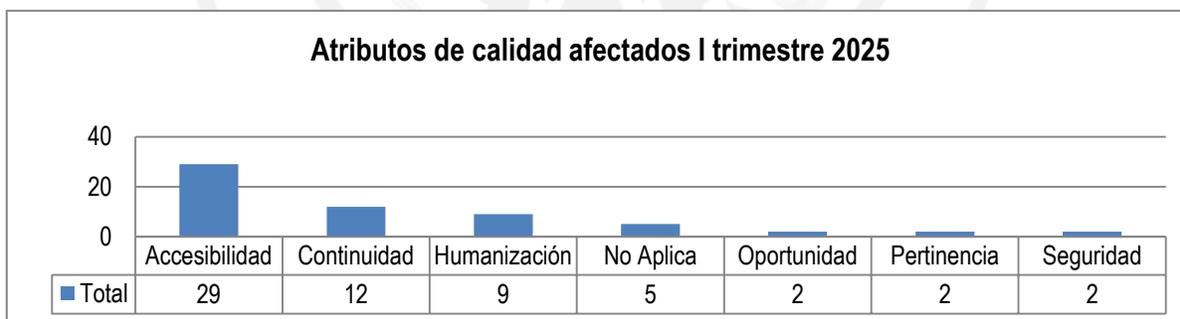
atención al usuario a través de charlas en las salas de bienvenida de UFZ, publicaciones en los buzones de peticiones, sugerencias y en pantallas digitales.

### ATRIBUTO DE CALIDAD COMPARATIVO I TRIMESTRE 2023-2024-2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

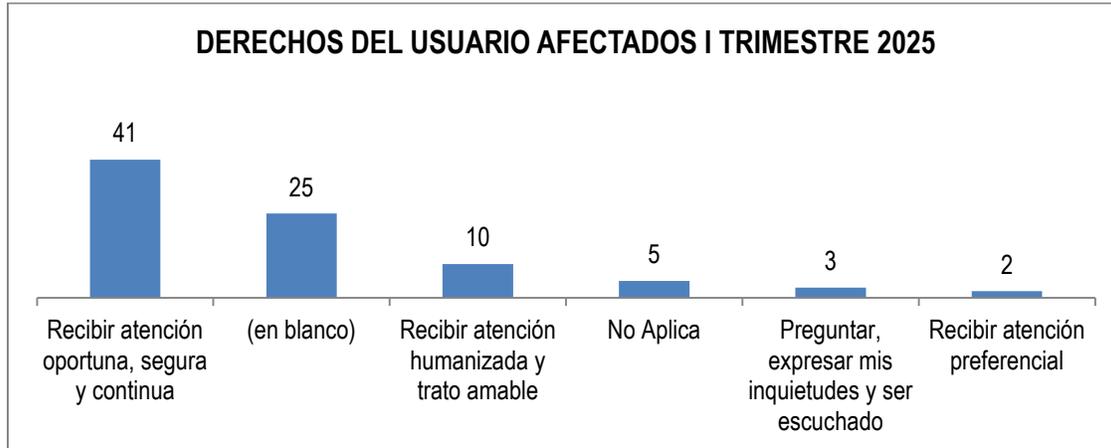
### AFECTACION ATRIBUTOS DE CALIDAD I TRIMESTRE 2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Los atributos de calidad más afectados durante el primer trimestre del año 2025 fueron accesibilidad con un total de 29 registros que corresponde al 34%, seguido del atributo de continuidad con un total de 12 registros, que corresponde al 14%, el atributo de humanización tuvo 9 registros que corresponde al 10% y los atributos de Oportunidad, Pertinencia y Seguridad obtuvieron 2 registros cada uno y corresponde al 2%.

## CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS I TRIMESTRE 2025



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Teniendo en cuenta las quejas y reclamos que se radicaron en el I trimestre del año 2025, se evidencia que el 47.67% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a “Recibir una atención oportuna, segura y continua” con 41 registros y el 12% corresponde a “recibir atención humanizada” donde se encuentran 10 registros, por lo cual se realizó el pacto por el trato amable, se socializó la política y el programa de humanización con el objetivo de fortalecer la cultura y el cambio de actitudes al momento de la atención o prestación del servicio hacia los usuarios y sus familias.

## CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE AÑO 2025

TIPO DE PQRSDF	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	TOT AL
AH Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico	3	8	3	14
AF Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	1	6	5	12
AG Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	2	2	3	7
W Incumplimiento horario de atención al público en áreas del HUS.	-	4	-	4
G Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	-	1	2	3
Y No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.	-	3	-	3
AJ Falta de calidez y Trato Amable.	3	-	-	3
B Validación de valores presuntamente mal cobrados	-	1	1	2
U Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS.	-	-	2	2

AD Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv aseo deficiente en áreas del HUS, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento.	-	2	-	2
Q Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, admisiones, referencia y contra referencia	2	-	-	2
F Demora en el suministro de alimentos en urgencias y hospitalización	-	2	-	2
S Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	-	1	-	1
E Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	-	1	-	1
Z Perdida de elementos personales del usuario.	-	1	-	1
AB Reclamos cuyo argumento del usuario es que no ha sentido mejoría en su estado de salud.	-	-	1	1
X No atención por parte del médico con el cual se asignó la cita.	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>61</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Las cinco (5) primeras causas por las cuales se presentaron 61 quejas y reclamos durante el primer trimestre de 2025 son:

La Primera Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico. Representa el 23%.

La Segunda Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes. Representa el 20%

La Tercera Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx. Representa el 11%.

La Cuarta Causa: Incumplimiento horario de atención al público en áreas del HUS. Representa el 6.5%.

La Quinta Causa: Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro. Representa el 5%

### **INDICADOR:**

Para el primer trimestre del año 2025 el número de Quejas y Reclamos radicados es 61 de las cuales son 15 quejas y 46 reclamos.

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas} / 5 \text{ Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{40 / 5}{61} * 100 = 13.1\%$$

## PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2025

Respuesta en el término de la Ley Año 2025								
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información)	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	6	5	4	15	21%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	15	100%
Reclamos	5	27	14	46	63%		46	100%
Solicitud Inf.	0	0	1	1	1%		1	100%
Sugerencias	1	0	3	4	5%		4	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	1	1	5	7	10%		7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>		<b>73</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total de registros de PQRSDF, se proporcionó respuesta oportuna al 100% de los peticionarios dentro de los 15 primeros días hábiles que corresponde a 73 manifestaciones, por lo tanto **se concluye que durante el I trimestre 2025, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

### PLAN OPERATIVO ANUAL (POA 2025) I TRIMESTRE 2025 PQRSDF

**Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS**

“Realizar requerimiento, acompañamiento a Líderes de Proceso en el análisis y formulación de planes de mejoramiento (según necesidad o pertinencia)”

**ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR PQRSDF:**

El proceso de PQRSDF se está fortaleciendo a través de solicitud de formulación de planes de mejora para disminuir las 5 primeras causas de las QR.

### INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO I TRIMESTRE
Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones del ente regulador debido a no dar respuesta en términos de Ley, Clasificación inadecuada de PQRSD, falta de adherencia al procedimiento de PQRSD por parte de los colaboradores	Total de QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre / total de respuestas tramitadas en el trimestre *100	TOTAL QR identificadas con respuesta inadecuada en el trimestre = 0 TOTAL Respuestas Tramitadas = 73 = 0*73 / 0 = 0%

involucrados directamente en la gestión, emitir respuestas inadecuadas y/o incompletas al peticionario, fallas en la aplicación de los controles definidos para la gestión y no dar gestión o tramite a PQRSD por cualquier causa.		
--	--	--

## DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el primer trimestre del año 2025, no se presentaron denuncias, como se evidencia en las estadísticas del sistema de información Almera.

## INFORME INDICADOR DE EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS DE PQRSD I TRIMESTRE 2025

TIPO DE PQRSD	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Satisfacción	Insatisfacción
Petición	1	3	2	1	0	100%
Petición de Consulta	-	-	-	1	0	100%
Queja	8	1	3	3	0	100%
Reclamo	26	12	3	5	0	100%
Sugerencia	4	-	-	-	0	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Este indicador tiene como objetivo medir la efectividad de las respuestas comparando el número de peticiones con inconformidad en la respuesta frente al total de PQRSD con respuesta emitida en el periodo de medición. Durante el primer trimestre del año 2025, se evidenció un total de 73 manifestaciones radicadas y a las que se emitió respuesta al peticionario, no se recibieron insatisfacciones por parte de los usuarios.

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Componente:** Racionalización de trámites

**Subcomponente:** Monitoreo

**Actividad:** Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte de los tramites inscritos en el SUIT

Desde el área de consulta externa se realizó el respectivo reporte a la subdirectora de consulta externa jefe Alexandra Beltrán

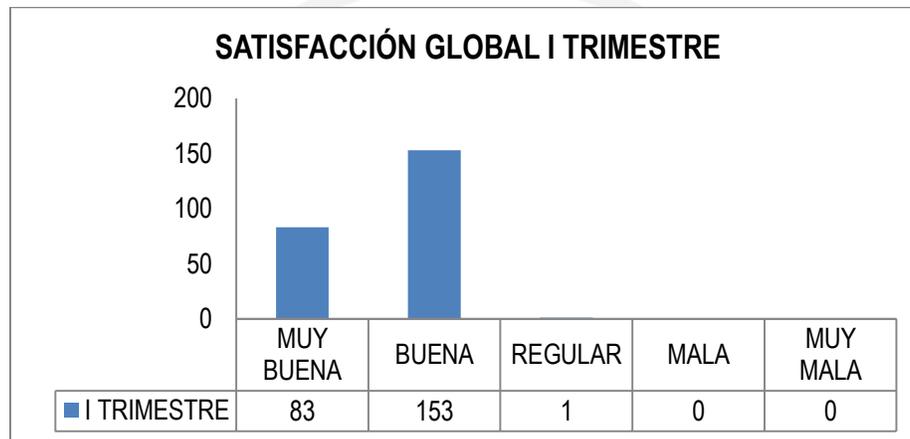
VARIABLE	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIAPAQUIRA			
	ENE	FEB	MAR	T. I TRIM 2025
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	22	34	32	88
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	10	7	12	29
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	251	249	340	840
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	283	290	384	957
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

**Subcomponente:** Normativo y Procedimental

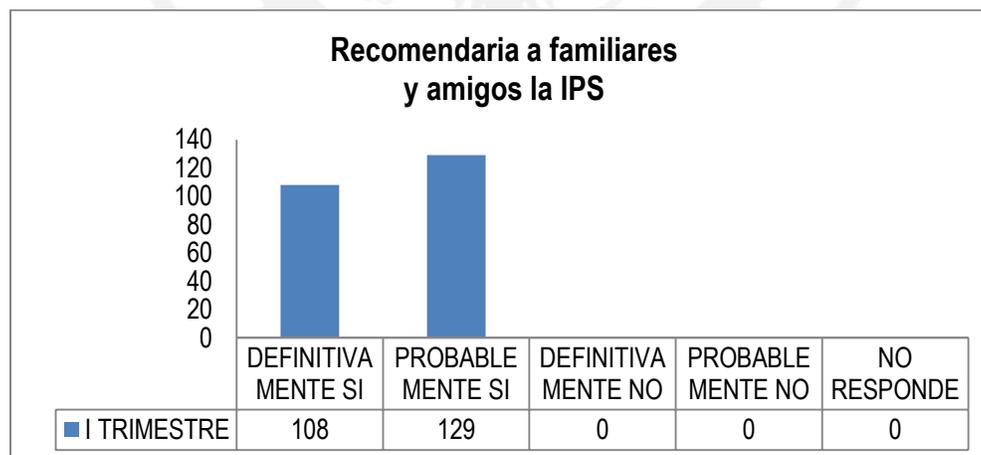
**Actividad:** Continuar la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia) mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción y las reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, Veeduría en Salud, Comité de Ética, y demás formas de Participación.

Se realizó una reunión con la asociación de usuarios donde ellos presentaron un informe con algunas necesidades identificadas en sus recorridos.



Tabulación encuestas de satisfacción I Trimestre 2025

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior el 99.5% de los usuarios refieren una atención muy buena o buena respecto a la satisfacción global de los servicios recibidos, dado que solo 1 persona de las encuestadas referencia a una satisfacción regular y ninguna persona refirió insatisfacción teniendo en cuenta las dos (2) variables negativas "MALA" y "MUY MALA". Para el primer trimestre del 2025 la percepción de los usuarios fue positiva, lo que demuestra el compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la humanización.



Tabulación encuestas de satisfacción I Trimestre 2025

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior los usuarios si recomiendan la IPS, dado que ninguno de los usuarios encuestados hacen referencia negativa en cuanto a las dos (2) variables negativas “Definitivamente No y Probablemente No”. Para el primer trimestre del 2025 la percepción de los usuarios fue positiva, lo que demuestra el compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la humanización.

Es importante resaltar que durante 20 días del mes de febrero solo se contó con una auxiliar de atención al usuario, lo cual impidió el cumplimiento de la meta de las encuestas a realizar para el trimestre.

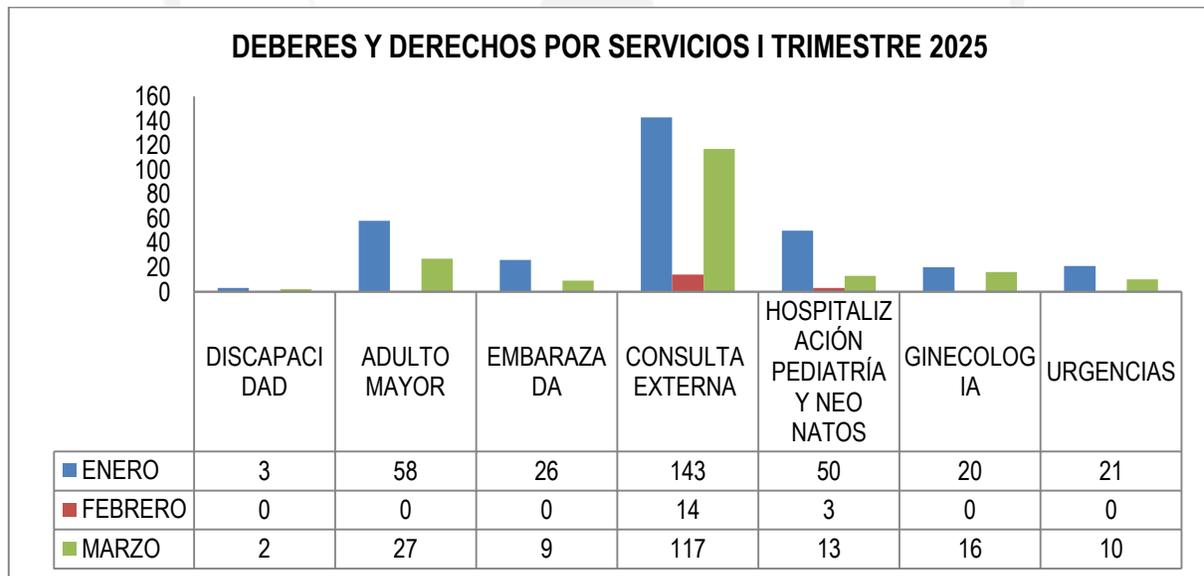
**Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al usuario

**Subcomponente:** Relación con el ciudadano

**Actividad:** Continuar socializando al Usuario, Paciente, familia, los canales de comunicación del HUS (incluye las 3 sedes) para la interposición de PQRSD, Programación de Citas Médicas, Consulta Página Web del HUS (Enlace de Atención al Ciudadano), SUIT, etc.

Durante el I Trimestre se realizó un total de 407 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
234	17	156	407



El servicio donde más se realizaron socializaciones durante el primer trimestre del 2025 fue consulta externa, seguido de socializaciones a personas adultas mayores y finalmente en el servicio de hospitalización pediatria y unidad básica neonatal.

### Conclusiones primer trimestre 2025

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana Unidad Funcional se están fortaleciendo los canales para interponer las PQRSDF a través de las rondas y vistas, y socialización de derechos y deberes, se realiza el análisis en cada una de las manifestaciones y se da respuesta en términos de Ley y solicitar y hacer seguimiento a los planes de mejora que se deriven de las PQRSDF.

En cuanto a Participación ciudadana la Unidad Funcional sigue promoviendo a la Asociación de Usuarios, realizando procesos de fortalecimiento y educación a los integrantes de esta, con el fin de empoderarlos y fortalecer las estrategias para la resocialización de funciones respecto a los roles de los miembros de la junta directiva de la asociación de usuarios, adicionalmente se han venido adelantando socializaciones sobre la importancia del lenguaje claro, comunicación asertiva, trabajo en equipo y el rol de la Asociación en la Unidad.



**ANA CAROLINA SERNA RUBIO**

**Coordinadora General**

15/04/2025

*Elaboró: Laura Buitrago Bulla- Profesional SIAU HUS - UFZ*

*Revisó: Ana Carolina Serna Rubio- Coordinadora General HUS – UFZ*

*Aprobó: Nubia Guerrero – Directora Atención al Usuario HUS*