**HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA**

# INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

**I TRIMESTRE 2025**

**ZIPAQUIRA, 15 ABRIL 2025**
**INTRODUCCIÓN**

El presente informe trimestral presenta la gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes de información y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el Hospital Regional Zipaquirá, en cumplimiento del marco legal vigente, incluyendo la Constitución Política de Colombia (art. 23), la Ley 1755 de 2015, la Resolución 282 de 2021 y la Circular Externa 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Estas normas establecen los tiempos de respuesta según el nivel de riesgo del reclamo (vital, priorizado o simple), y definen los canales oficiales de recepción. Desde el Hospital Universitario de la Samaritana Bogotá, la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección de Defensoría del Usuario lideran este proceso, desde la recepción hasta la respuesta final al peticionario.

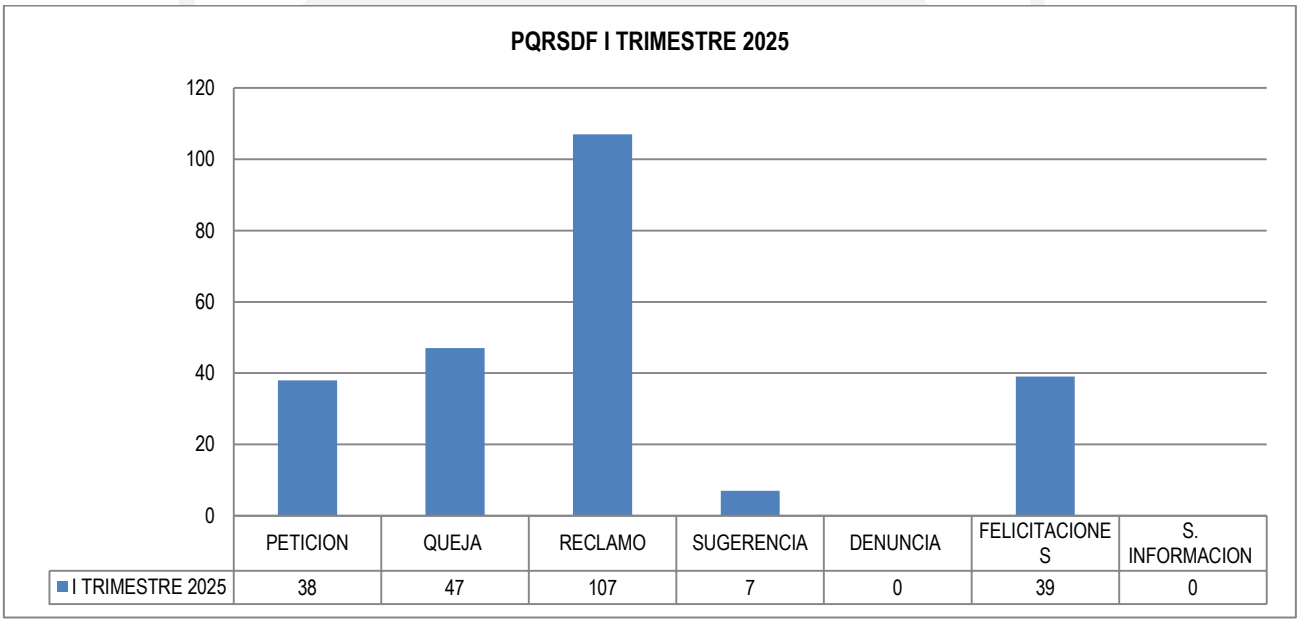
El análisis de las PQRSDF permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad en la atención y responder a las necesidades expresadas por los usuarios, en coherencia con las políticas institucionales de calidad, humanización y derechos del usuario.

## 1. TOTAL DE PQRSDF RADICADAS EN EL I TRIMESTRE 2025.

Para el I trimestre del Año 2025 se recepcionaron, clasificaron y tramitaron 238 manifestaciones, Distribuidas de la siguiente manera Peticiones 16%, Quejas 20%, Reclamos al 45%, Sugerencias al 3%, Denuncias al 0.0% y Felicitaciones al 16%.

| | PQRSDF I TRIMESTRE 2025 | | | |
|---|---|---|---|---|
| CLASIFICACIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| PETICIÓN | 14 | 16 | 8 | 38 |
| QUEJA | 17 | 13 | 17 | 47 |
| RECLAMO | 32 | 22 | 53 | 107 |
| SUGERENCIA | 1 | 3 | 3 | 7 |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIONES | 9 | 13 | 17 | 39 |
| S. INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **73** | **67** | **98** | **238** |

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




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

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron, clasificaron y gestionaron un total de 238 PQRSDF. Del total de manifestaciones, el mayor porcentaje correspondió a Reclamos con 107 casos (45%), seguido de las Quejas con 47 (20%), y las Peticiones con 38 (16%). Asimismo, se registraron 39 Felicitaciones (16%), 7 Sugerencias (3%), y ninguna Denuncia (0%). Se evidencia que los reclamos continúan siendo el principal tipo de manifestación, y la presencia significativa de Felicitaciones refleja también el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad y el compromiso del personal en la prestación del servicio

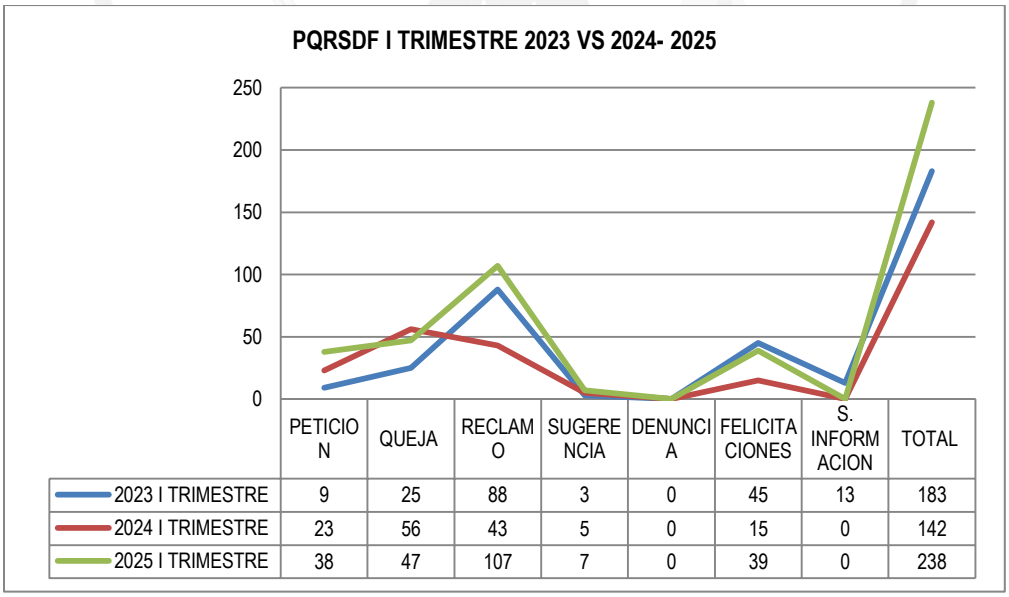
## 2. COMPARATIVO DE PQRSDF I TRIMESTRE 2023- 2024 Y 2025.

Realizando un comparativo del I trimestre de 2024 y 2025, se evidencia un aumento de reclamos en un 149% lo que equivale a 64 reclamos, sin embargo, se presenta una disminución de Quejas en un -16% lo que equivale a 9 de las quejas recibidas para el año 2025, y en peticiones un aumento equivalente al 60% lo que equivale a -15 de las peticiones recepcionadas. Es importante resaltar que el número de felicitaciones aumentó en un 160% en comparación con el año 2024, lo que permite visualizar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

| PQRSDF | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Clasificación | I TRIMESTRE | I TRIMESTRE | I TRIMESTRE |
| PETICION | 9 | 23 | 38 |
| QUEJA | 25 | 56 | 47 |
| RECLAMO | 88 | 43 | 107 |
| SUGERENCIA | 3 | 5 | 7 |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIONES | 45 | 15 | 39 |
| S. INFORMACION | 13 | 0 | 0 |
| TOTAL | 183 | 142 | 238 |

Fuente: Base de datos PQRSD año 2023 – 2024 y 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

Realizando un comparativo del I trimestre de 2023-2024 y 2025, se evidencia un aumento de reclamos en un 22% lo que equivale a 19 reclamos, sin embargo de igual manera se presenta un incremento de Quejas en un 88% lo que equivale a 22 de las quejas recibidas para el año 2025, y en peticiones un aumento equivalente al 322% lo que equivale a 29 de las peticiones recepcionadas. Es importante resaltar que el número de felicitaciones disminuyó en un -13% en comparación con el año 2023, lo que permite visualizar la disminución en la satisfacción de los usuarios para el presente año.




Fuente: Base de datos PQRSD año 2023 – 2024 y 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## 3. COMPARATIVO DE FELICITACIONES I TRIMESTRE 2024 Y 2025

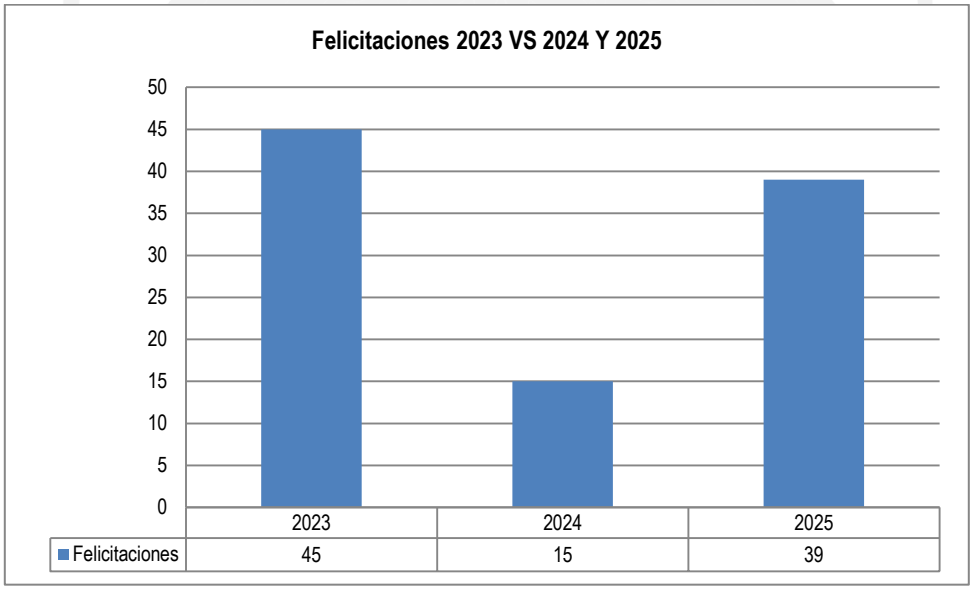
Analizando el cuadro comparativo se evidencia el aumento de las felicitaciones en un 160% lo que equivale a 24 felicitaciones donde el servicio involucrado es Atención al usuario

| FELICITACIONES | 15 | 39 |
|---|---|---|
| AÑO | 2024 | 2025 |
| Variable | 160% | |

| Felicitaciones | 45 | 39 |
|---|---|---|
| Años | 2023 | 2025 |
| Variable | -13% | |

Fuente: Base de datos PQRSD año 2023 – 2024 y 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

Para la respectiva comparación del año 2023 y 2025 se evidencia una disminución del -13% de felicitaciones para el trimestre lo que equivale a 6 felicitaciones menos para el presente año.



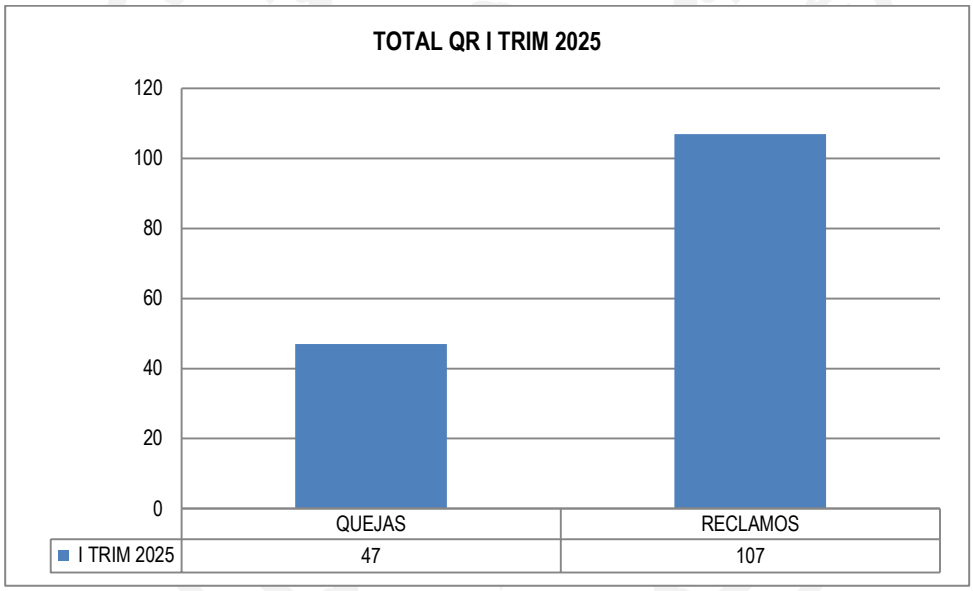

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Proceso Atención al Usuario y su Familia

## 4. TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2025

Se presentaron 139 Quejas y Reclamos durante el primer trimestre de 2025 lo que corresponde al 62% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, de tal manera que hubo un aumento del 40% de los reclamos por inconformismos de los pacientes y su familia en comparación al año anterior.

| TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS I TRIM 2025 | | |
|---|---|---|
| I TRIM 2025 | QUEJAS | RECLAMOS |
| | 47 | 107 |
| TOTAL | 154 | |

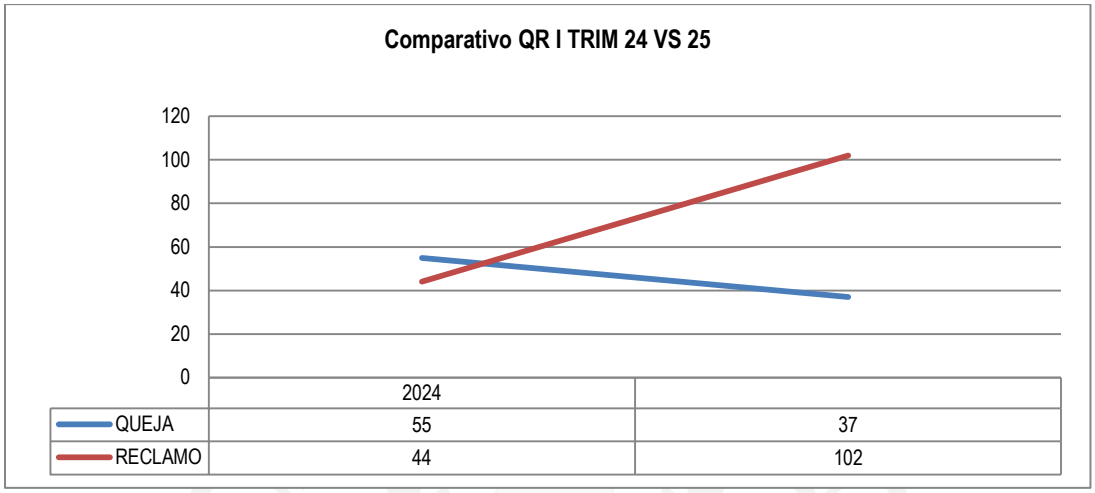
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia




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

## 5. COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2024 Y 2025.

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos I trimestre del año 2023 y 2025, se evidencia un aumento de Q.R en un 22% lo que equivale a 31 Q.R, para el año 2024 y 2025 se reflejó una disminución de Q.R en un -74% lo que equivale a 42 Q.R, por consiguiente, se sigue reforzando y solicitando a cada una de las áreas involucradas planes de mejoramiento para mitigar las Q.R.




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

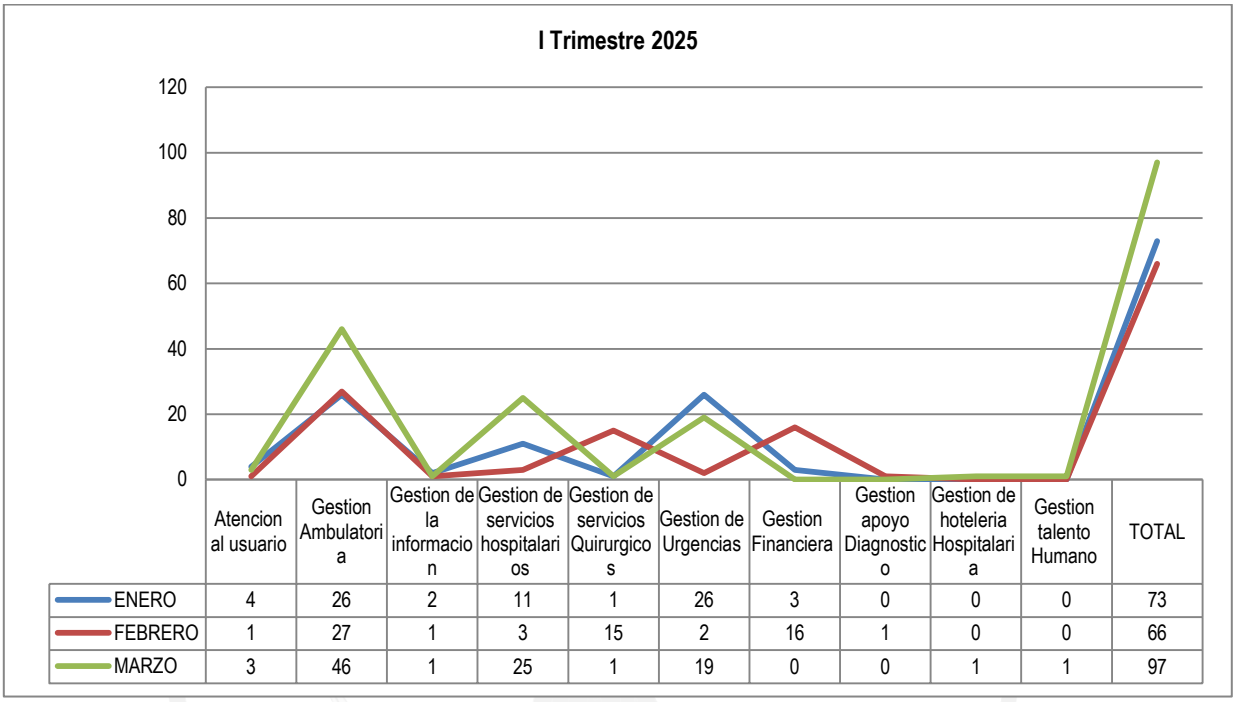
## 6. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO I TRIMESTRE 2025.

Se realiza seguimiento a las Q.R. interpuestas a cada uno de los procesos, se identifica para el primer trimestre del año 2025, que el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de Q.R. Fue el de Gestión de ambulatoria con un total de 99 Q.R. radicadas las cuales representan un 42% del total de Q.R. recibidas en este periodo.

| PROCESOS INVOLUCRADO | I TRIM 2025 |
|---|---|
| Hospitalización | 51 |
| Ambulatorio | 99 |
| Urgencias | 61 |
| Hotelería | 1 |
| Facturación | 4 |
| Imágenes D | 0 |
| Apoyo D | 1 |
| A. Usuario | 8 |
| Farmacia | 0 |
| Quirúrgico | 4 |
| Infraestructura | 0 |
| Banco de Sangre | 0 |
| G. Información | 6 |
| Otros Procesos | 3 |
| **TOTAL** | **238** |

En segundo lugar está el proceso de Gestión de urgencias con un total de 61 Q.R. interpuestas, las cuales representan un 26% del total de las Q.R. y en tercer lugar tenemos Gestión de Servicios hospitalarios con un total de Q.R. 51, las cuales representan el 22% del total de las Q.R.

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




| | Atencion al usuario | Gestion Ambulatoria | Gestion de la informacion | Gestion de servicios hospitalarios | Gestion de servicios Quirurgicos | Gestion de Urgencias | Gestion Financiera | Gestion apoyo Diagnostico | Gestion de hoteleria Hospitalaria | Gestion talento Humano | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ENERO | 4 | 26 | 2 | 11 | 1 | 26 | 3 | 0 | 0 | 0 | 73 |
| FEBRERO | 1 | 27 | 1 | 3 | 15 | 2 | 16 | 1 | 0 | 0 | 66 |
| MARZO | 3 | 46 | 1 | 25 | 1 | 19 | 0 | 0 | 1 | 1 | 97 |

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

## 7. USO DE CANALES PQRSDF I TRIMESTRE 2025

Se observa que el canal más utilizado por los pacientes y su familia para interponer las PQRSDF es el Buzón de Sugerencias con un (41%) que representa 92 manifestaciones, es importante resaltar que el Hospital regional de Zipaquirá cuenta con 12 Buzones de Sugerencias ubicados en las salas de espera de los distintos servicios siendo así de fácil acceso para los pacientes y su familia, la apertura de buzón se realiza desde el área de Atención al Usuario en presencia de un representante de la comunidad, esta actividad se desarrolla 2 veces por semana. Seguido la página web con 76 manifestaciones equivalentes al 34% y en tercer lugar tenemos de manera presencial o escrita con 34 manifestaciones que representa el 15%.

Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de PQRSDF, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la Dirección de Atención al Usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del Hospital regional de Zipaquirá.

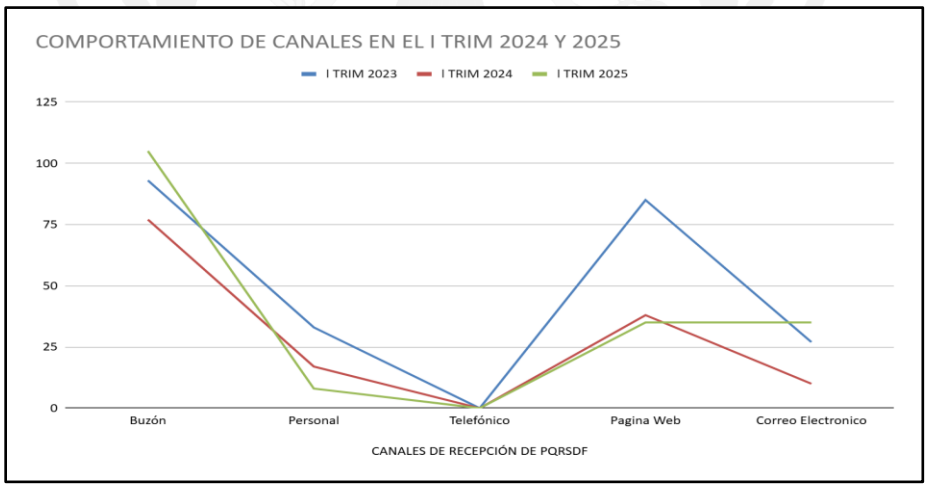
| CANAL DE INGRESO PQRSD I TRIM 2025 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CLASIFICACIÓN | Buzon | Personal | Telefonica | Pagina WEB | Correo Electronico | TOTAL |
| Quejas | 19 | 13 | 0 | 2 | 3 | 37 |
| Reclamos | 33 | 17 | 0 | 39 | 13 | 102 |
| Feli | 33 | 0 | 0 | 4 | 2 | 39 |
| Soli Inf. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Suge | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Peticiones | 1 | 4 | 0 | 30 | 4 | 39 |
| **TOTAL** | **92** | **34** | **0** | **76** | **22** | **224** |

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

## 8. COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL I TRIMESTRE 2023- 2024 Y 2025

Se analiza que en el comparativo del I trimestre del 2023, 2024 y 2025, para el comportamiento de canales el principal para radicar PQRSDF fue el correo electrónico con un aumento del 30% donde se recibieron aproximadamente de 8 a 10 correos electrónicos, sin embargo también se evidencia que el buzón de sugerencias tuvo un aumento para este trimestre del 13%, para el presente trimestre también se observa la disminución en los canales, Pág. web en un -59% (45 PQRSDF), así mismo de manera personal tuvo una disminución en un -76% (equivalente 25 PQRSDF).

| CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF | I TRIM 2025 | I TRIM 2024 | I TRIM 2023 |
|---|---|---|---|
| Buzón | 93 | 77 | 105 |
| Personal | 33 | 17 | 8 |
| Telefónico | 0 | 0 | 0 |
| Página Web | 85 | 38 | 35 |
| Correo Electrónico | 27 | 10 | 35 |
| **TOTAL** | **238** | **142** | **183** |



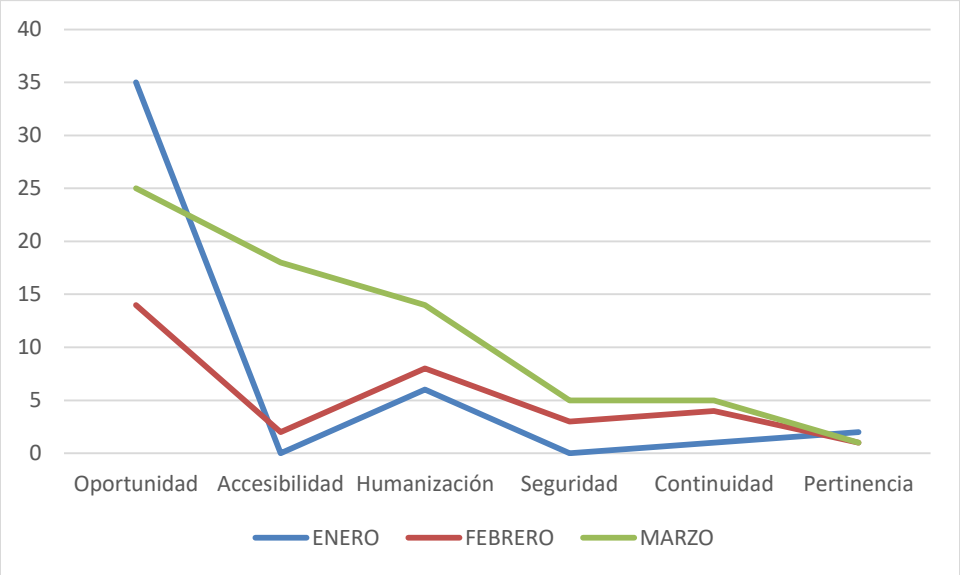

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD segundo trimestre 2025

## 9. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS I TRIMESTRE 2025.

El atributo de calidad más afectado durante el I trimestre del año 2025 es la oportunidad con un 51%, seguido de humanización con un 19% y en tercer lugar accesibilidad con 14% del total de los atributos identificados en las Q.R.

| Atributos de Calidad afectados Año 2025 | Total |
|---|---|
| Oportunidad | 74 |
| Accesibilidad | 20 |
| Humanización | 28 |
| Seguridad | 8 |
| Continuidad | 10 |
| Pertinencia | 4 |
| **TOTAL** | **144** |

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



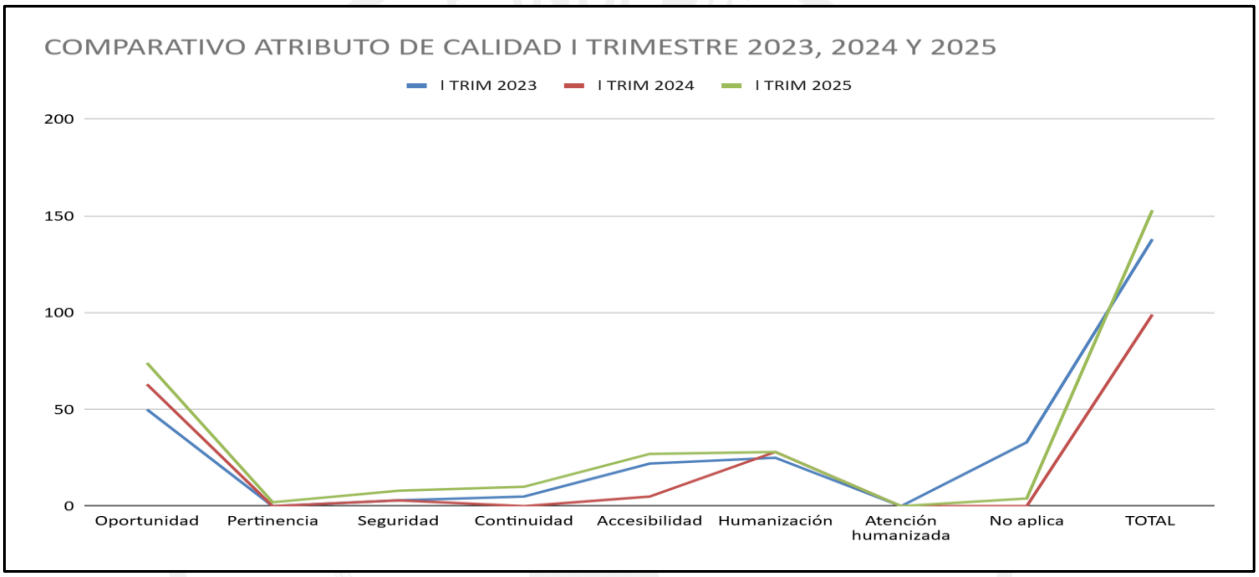

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

## 10. COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD I TRIMESTRE 2023, 2024 Y 2025

En el análisis de la gráfica comparativo en el I trimestre del año 2023, 2024 y 2025 se evidencia un aumento en los atributos al paciente y su familia en comparación con los años anteriores. El atributo de oportunidad aumentó en un 48% lo que equivale a 74 Q.R en el I Trim 2025,en humanización se evidencia un aumento del 12% Q.R en el trimestre, seguidamente accesibilidad con un 23% equivalente a 22 Q.R, cabe resaltar que en el año 2025 hubo un incremento significativo de Q.R como se evidencia en el comparativo.

| ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO | I TRIM 2025 | I TRIM 2024 | I TRIM 2023 |
|---|---|---|---|
| Oportunidad | 74 | 63 | 50 |
| Pertinencia | 2 | 0 | 0 |
| Seguridad | 8 | 3 | 3 |
| Continuidad | 10 | 0 | 5 |
| Accesibilidad | 27 | 5 | 22 |
| Humanización | 28 | 28 | 25 |
| Atención humanizada | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 4 | 0 | 33 |
| TOTAL | 153 | 99 | 138 |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD 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

## 11. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN DERECHO DEL USUARIO AFECTADO EN EL I TRIMESTRE DEL 2025.

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el I trimestre 2025 se observa que el 81% de las Manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del Derecho del paciente a “Recibir Atención oportuna, segura y continua”, seguido al Derecho a recibir atención humanizada y trato Amable con un 16%. Desde la Dirección de Atención al Usuario se realiza la implementación de la Estrategia de Pacto por el trato amble, con el objetivo de sensibilizar y humanizar al personal, Teniendo en cuenta los deberes y derechos, líneas estratégicas y demás reglamento interno del Hospital Universitario de la Samaritana.

| DERECHO DEL USUARIO | I TRIM 2025 |
|---|---|
| Recibir atención humanizada | 25 |
| Preguntar, expresar mis inquietudes | 0 |
| Recibir información integral | 4 |
| Recibir atención preferencial | 0 |
| Recibir atención oportuna y segura | 125 |
| Consentimiento informado | 0 |
| Participación social | 0 |
| No aplica | 0 |
| TOTAL | 154 |

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

## 12. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO I TRIMESTRE 2023-2024 Y 2025.

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el I trimestre del año 2023,2024 y 2025 se observa que el 64% de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del Derecho del paciente a "Recibir atención oportuna, segura y continua", seguido al Derecho a recibir atención humanizada y trato amable con un % el cual se sigue manteniendo. Desde la Dirección de Atención al Usuario se realiza la implementación de la estrategia de Pacto por el trato amable, con el objetivo de sensibilizar y humanizar al personal, teniendo en cuenta los deberes y derechos, líneas estratégicas y demás reglamento interno del Hospital Universitario de la Samaritana.

| DERECHO DEL USUARIO | I TRIM 2023 | I TRIM 2024 | I TRIM 2025 |
|---|---|---|---|
| Recibir atención humanizada | 25 | 26 | 25 |
| Preguntar, expresar mis inquietudes | 3 | 0 | 0 |
| Recibir información integral | 28 | 1 | 4 |
| Recibir atención preferencial | 2 | 0 | 0 |
| Recibir atención oportuna y segura | 76 | 71 | 125 |
| Consentimiento informado | 0 | 0 | 0 |
| Participación social | 4 | 1 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 138 | 99 | 154 |

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD 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

## 13. COMPARATIVO CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE 2024 y 2025

- Se analiza en el cuadro comparativo del I trimestre del 2024 y 2025 La primera causa sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx, en los servicio Enfermería con un total de 29, con la diferencia del año 2024 que fueron 19 Q.R. La segunda causa a sugiere Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastroenterología, neumología, Rx, cardiología, obteniendo un total de 15 Q.R, donde se tuvo un aumento del 1% comparado con el año anterior. La tercera causa sugiere Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias) en el que se encontraron 13 Q.R, evidenciando el aumento obtenido para el trimestre del 2025, donde se implementan planes de mejora para mitigar el aumento de Q.R.

| CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2024 | TOTAL | CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2025 | Total |
|---|---|---|---|
| • Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal Administrativo. | 19 | • Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC ETC | 29 |
| • sugiere mejorar la calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería | 14 | • Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc. | 15 |
| • Demora y/o presuntas fallas en proceso de urgencias | 10 | • Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico. | 13 |
| • Falta de información y orientación en el proceso de atención | 6 | • Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización ,Urgencias) | 10 |
| • Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico. | 14 | • Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx. | 7 |
| TOTAL | 161 | CAUSA DE QUEJA O RECLAMO | Total |

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

**INDICADOR:**

Para el primer trimestre del año 2025 el número de Quejas Y Reclamos radicados es de 139, las cuales 37 corresponden a quejas y 102 a reclamos, en donde se evidencia que 74 están relacionadas con las 5 primeras causas

$$\frac{Total\ de\ QR\ Causas/5Causas}{N\ Total\ de\ QR\ radicadas} X100 = \frac{74/5}{139} X100 = \frac{14.8}{139} X100 = 11\ \%$$

## 14. COMPARATIVO DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS CON LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN EL I TRIMESTRE 2025.

- La primera causa sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx, en los servicio Enfermería con un total de 21, con 5 en facturación y 16 en el servicio de Urgencias.
- La segunda causa a sugiere Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, gastroenterología, neumología, Rx, cardiología, obteniendo un total de 3 en Radiología e

imágenes diagnósticas, cabe resaltar que se obtienen 15 en el servicio de Consulta externa, donde se encuentran las diferentes especializadas como: (ortopedia, dermatología, reumatología, neurocirugía, entre otras).

- La tercera causa sugiere Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias) en el que se encontraron 11 en facturación de las cuales se observan de diferentes servicios, así mismo cabe resaltar que se encontraron 2 en Urgencias.

| Servicio Involucrado | Hospitalizació | | | Ortopedia | | | Cx General | | | Enfermeria | | | Imagenes Diagnosticas | | | Facturación | | | Urgencias | | | Consulta Externa | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Causas y reclamos I trimestre 2025** | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL |
| Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC ETC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Dificultad en la comunicación telefonica para la asignacion de la citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiologia, etc. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | **18** |
| Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal medico. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalizacion,Urgencias) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | **17** |
| Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, tecnicos de Rx. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 7 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | **21** |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **3** | **6** | **10** | **0** | **7** | **2** | **9** | **0** | **15** | **4** | **56** |

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

Esta tabla es una herramienta útil para visualizar los servicios involucrados dentro de las 5 primeras causas del I trimestre 2025 según la percepción del usuario. Esto permite que cada servicio pueda tomar acciones adecuadas para mitigar las QR en pro del mejoramiento continuo de los procesos y el servicio al cliente.

## 15. INFORME DE SUGERENCIAS I TRIMESTRE 2025

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y su familia durante el primer trimestre de 2025, del total de 224 peticiones radicadas, 7 fueron clasificadas como sugerencias las cuales fueron ingresadas, trasladadas a los servicios involucrados y brindando respuesta dentro de los términos de ley

## 16. PORCENTAJE DE PQRSD CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2025.

Con respecto al porcentaje de Q.R. Con respuesta en el término de ley durante el primer trimestre de 2025 el Hospital regional de Zipaquirá ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley.

Del total de radicación de PQRSDF 238, fueron clasificadas así: Peticiones 38 lo que equivalente al 16% se dio respuesta oportuna al peticionario al 100% dentro de los primeros 10 días hábiles como lo establece la ley.

Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias se tuvo un total de 161 lo que equivale al 68% se dio respuesta oportuna al peticionario al 100% dentro de los primeros 15 días hábiles como lo establece la ley.

En conclusión, se dio respuesta al 100% durante el I trimestre 2025 de todas las PQRSDF dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30.

| PQRSDF I TRIMESTRE 2025 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CLASIFICACION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % | Total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSD | % de peticiones con respuesta en Términos de ley |
| PETICION | 14 | 16 | 8 | 38 | 16% | 38 | 100% |
| QUEJA | 17 | 13 | 17 | 47 | 20% | 47 | 100% |
| RECLAMO | 32 | 22 | 53 | 107 | 45% | 107 | 100% |
| SUGERENCIA | 1 | 3 | 3 | 7 | 3% | 7 | 100% |
| DENUNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 100% |
| FELICITACIONES | 9 | 13 | 17 | 39 | 16% | N/A | N/A |
| S. INFORMACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 100% |
| **TOTAL** | **73** | **67** | **98** | **238** | 100% | 199 | 100% |

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

## 17. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

## 18. BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LAS PQRSDF.

Con el objetivo de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024, desde la Dirección de Atención al Usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por pacientes y su familia, a fin de identificar a través de ellas los trámites que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios que oferta el HRZ.

Del total de 238 manifestaciones radicadas durante el cuarto trimestre del año 2024, corresponde un total de 214 peticiones están relacionadas con algunos de los trámites del SUIT a saber:

| Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana ( HOSPITAL REGIONAL) | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|---|---|---|---|
| Asignación de citas para la prestación de servicios de salud ambulatorio | 14 | 11 | 20 |
| Demora en el proceso de facturación | 9 | 10 | 22 |
| Radiología e imágenes diagnosticas | 3 | 3 | 11 |
| Historia clínica | 2 | 2 | 3 |
| **TOTAL** | **28** | **26** | **56** |

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

de Atención al Usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por pacientes y su familia, a fin de identificar a través de ellas los trámites que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios que oferta el HRZ.

Del total de 238 manifestaciones radicadas durante el primer trimestre del año 2025, corresponde un total de 214 peticiones están relacionadas con algunos de los trámites del SUIT a saber:

| Tramites antes la ESE Hospital Universitario de la Samaritana ( HOSPITAL REGIONAL) | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|---|---|---|---|
| Asignación de citas para la prestación de servicios de salud ambulatorio | 14 | 11 | 20 |
| Demora en el proceso de facturación | 9 | 10 | 22 |
| Radiologia e imagenes diagnosticas | 3 | 3 | 11 |
| Historia clinica | 2 | 2 | 3 |
| **TOTAL** | **28** | **26** | **56** |

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

Podemos evidenciar que para el primer trimestre del 2025, de las peticiones radicadas el 96% (110 peticiones) corresponden a posibles barreras; de este total el 41% son referentes a la asignación de cita para la prestación de servicios de salud ambulatorio, 37% en Programación de cirugía con la especialidad de ortopedia, 15% en asignación de citas Radiología e imágenes diagnósticas y el 6% son referentes a solicitud de Historia Clínica.

- **Logros**

Durante el I trimestre de 2025 se dio trámite, análisis, conclusión y respuesta a todos los radicados por los diferentes medios establecidos dentro de la institución, dando cumplimiento a los términos establecidos por la Ley.

- **Dificultades**

Falta cultura para ver las Quejas y Reclamos como oportunidades de mejora, las cuales brindan herramientas para tomar acciones de calidad en la prestación de servicio (la formulación de Planes de mejora y/o acciones a que haya lugar.)
Se evidencia desconocimiento de la normatividad vigente aplicable de PQRSDF por algunos líderes de proceso por lo cual se hace necesario realizar una socialización del mismo con el fin de lograr adherencia al mismo.

**NESTOR ANDRES RODRIGUEZ**
**GESTOR ASISTENCIAL**
Hospital Regional de Zipaquirá
E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana

Elizabeth Castillo F.

**Elaborador por:**
**Viviana Parra Rodríguez**
**Profesional Defensoría del Usuario.**

**Revisado por:**
**Elizabeth Castillo Fetecua**
**Coordinadora de Atención al usuario.**