

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

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

II TRIMESTRE 2025

ZIPAQUIRÁ, JULIO 2025

INTRODUCCIÓN

El presente informe trimestral presenta la gestión y el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes de Información y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en el Hospital Regional de Zipaquirá, en cumplimiento del marco legal vigente. Esta gestión se encuentra respaldada por la Constitución Política de Colombia (artículo 23), la Ley 1755 de 2015 (artículos 14 y 30) y la Resolución No. 282 de 2021, “Por la cual se deroga la Resolución N° 393 de 2017 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y artículos denuncias en el Hospital Universitario de la Samaritana – Empresa Social del Estado”, y CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud en la cual realiza clasificación de los tipos de riesgos así, Reclamo de riesgo simple se deben resolver de fondo en un término de máximo de setenta y dos (72) horas, Reclamo de riesgo priorizado no podrá superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, y Reclamo de riesgo vital no podrá superar el término máximo de veinticuatro (24) horas en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSDF.

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.

Con la finalidad de cumplir los estándares dentro del marco de la Política de Calidad y Mejoramiento continuo, Política de Humanización de la atención, Política de Prestación del Servicio, Derechos de los usuarios y demás marcos institucionales.

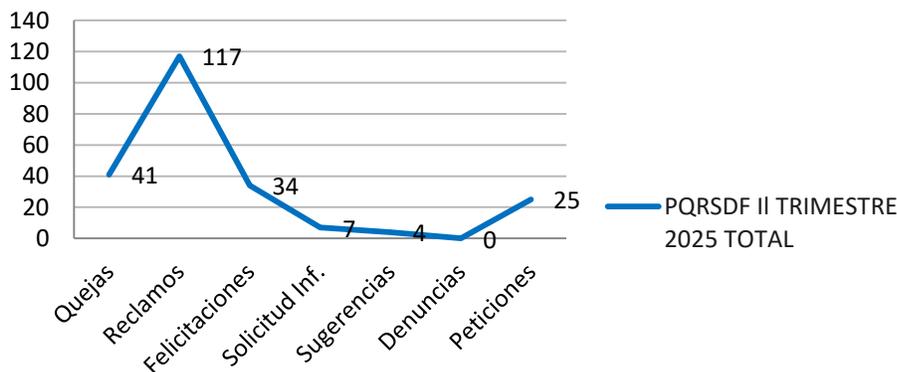
1. TOTAL, DE PQRSDF RADICADAS EN EL II TRIMESTRE 2025.

Para el II trimestre del Año 2025 se recibieron, clasificaron y tramitaron 228 manifestaciones, obteniendo un aumento del 68% a comparación del II Trimestre del 2024 donde se recibieron 154 PQRSDF; Las 238 manifestaciones fueron distribuidas de la siguiente manera: Quejas al 18%, Reclamos al 51% Felicitaciones al 15%, Solicitud e información al 3%, Sugerencias al 2%, seguimos con denuncias al 0% y terminando con Peticiones al 11%.

PQRSDF II TRIMESTRE 2025				
CLASIFICACIÓN	ARIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Quejas	17	18	6	41
Reclamos	49	41	27	117
Felicitaciones	6	14	14	34
Solicitud Inf.	0	2	5	7
Sugerencias	2	1	1	4
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	11	10	4	25
TOTAL	85	86	57	228

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

PQRSDF II TRIMESTRE 2025

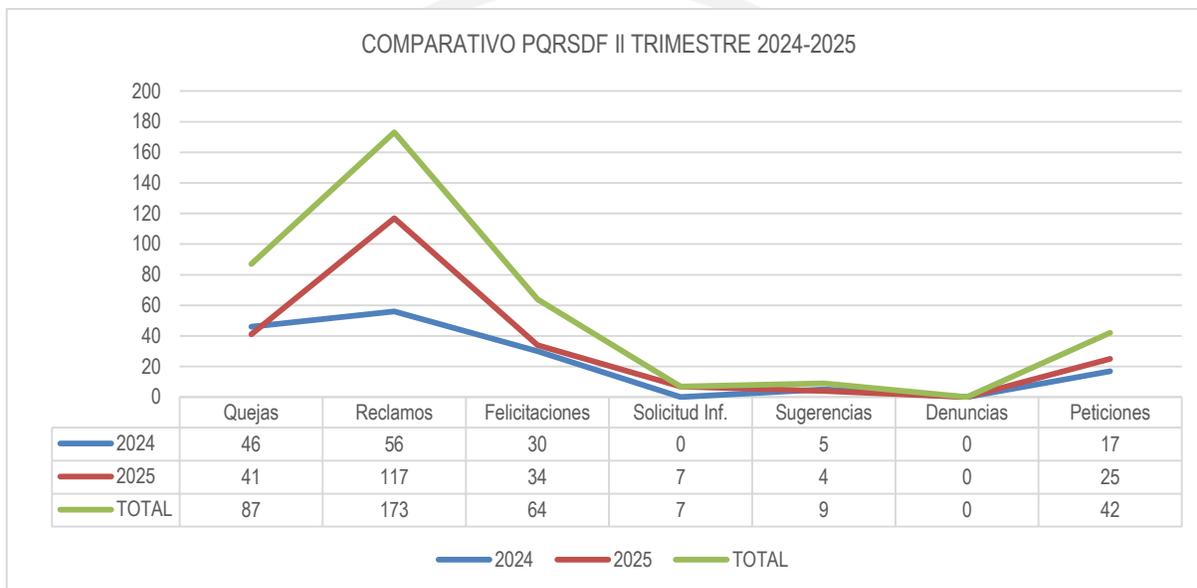


2. COMPARATIVO DE PQRSDF I y II TRIMESTRE 2024- 2025.

COMPARATIVO PQRSDF II TRIMESTRE 2024-2025				
CLASIFICACIÓN	2024	2025	TOTAL	VAR II TRIM 2024-2025
Quejas	46	41	87	-11%
Reclamos	56	117	173	109%

Felicitaciones	30	34	64	13%
Solicitud Inf.	0	7	7	0%
Sugerencias	5	4	9	-20%
Denuncias	0	0	0	0%
Peticiones	17	25	42	47%
TOTAL	154	228	382	48%

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



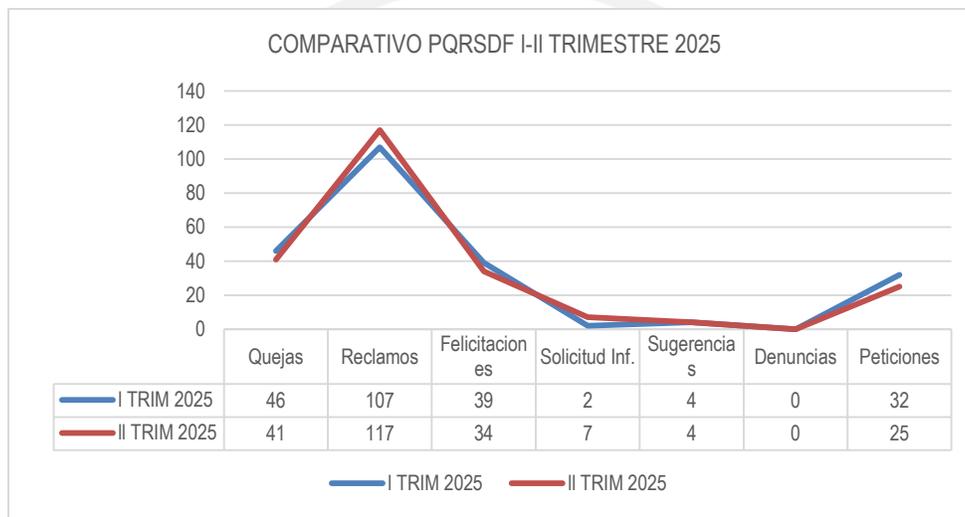
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando el comparativo de manifestaciones en el II trimestre del año 2024 y 2025 en el que se evidencia una disminución de quejas en un -11% lo que equivale a 5 manifestaciones menos para el año en curso, de acuerdo a los reclamos presentados se genera un aumento del 109% lo que equivale a 61 manifestaciones, solicitud de información se encuentra en 0% generando una igualdad de manifestaciones para los periodos y años analizados, ahora bien dando continuidad con las sugerencias se presenta una disminución del -20% equivalente a una (1) manifestación menos para el trimestre, en cuanto a las peticiones se presentó un incremento de 8 manifestaciones para el trimestre de 2025 lo que equivale a una variación de -22%.

COMPARATIVO PQRSD I-II TRIMESTRE 2025				
CLASIFICACIÓN	I TRIM 2025	II TRIM 2025	TOTAL	VAR I-II TRIM 2025
Quejas	46	41	87	-11%
Reclamos	107	117	224	9%

Felicitaciones	39	34	73	-13%
Solicitud Inf.	2	7	9	250%
Sugerencias	4	4	8	0%
Denuncias	0	0	0	0%
Peticiones	32	25	57	-22%
TOTAL	230	228	458	-1%

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



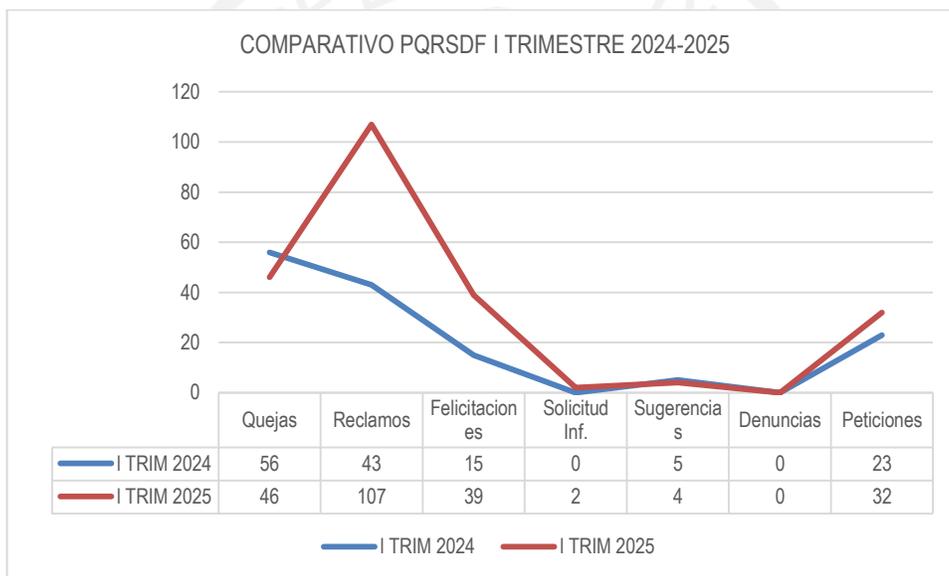
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando el respectivo análisis del I y II trimestre del año 2025 se evidencia que: en cuanto a las quejas recibidas, se generó una disminución de 5 manifestaciones lo que equivale al -11%, reclamos se refleja un aumento del 9% lo que equivale a 10 manifestaciones para el año II trimestre, solicitud de información se refleja con un aumento de 250% equivalente a 5 manifestaciones, sugerencias se encuentra en el mismo balance de 4 manifestaciones para cada trimestre, y peticiones con una disminución del -22% lo que equivale a 7 manifestaciones menos para el II trimestre del año 2025.

COMPARATIVO PQRSDF I TRIMESTRE 2024-2025				
CLASIFICACIÓN	I TRIM 2024	I TRIM 2025	TOTAL	VAR I TRIM 2024-2025

Quejas	56	46	102	-18%
Reclamos	43	107	150	149%
Felicitaciones	15	39	54	160%
Solicitud Inf.	0	2	2	0%
Sugerencias	5	4	9	-20%
Denuncias	0	0	0	0%
Peticiones	23	32	55	39%
TOTAL	142	230	372	62%

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

Al comparar los datos del primer trimestre de 2024 vs el primer trimestre del año 2025, se evidencian las siguientes variaciones:

Quejas: Se presentó una disminución de 10 quejas, lo que representa una reducción del 18%.

Reclamos: Se registró un incremento significativo del 149%, lo que refleja 64 reclamos más en 2025 frente al mismo periodo del año anterior.

Sugerencias: Se observa una disminución del 20% en esta categoría.

Peticiones: Aumentaron en 9 manifestaciones, lo que equivale a un crecimiento del 39%.

3. COMPARATIVO DE FELICITACIONES I TRIMESTRE 2024 Y 2025

Realizando el análisis de las felicitaciones recibidas durante el primer trimestre de 2024 y 2025, se evidencia un aumento del 160%, lo que equivale a 24 manifestaciones más en 2025. El servicio que fue más reconocido

en estas felicitaciones fue Atención al Usuario.

COMPARATIVO FELICITACIONES I TRIMESTRE 2024-2025		
AÑO	2024	2025
FELICITACIONES	15	39
VARIABLE	160%	

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

De acuerdo con el análisis realizado, durante el primer trimestre de 2025 se registraron 39 manifestaciones, mientras que en el segundo trimestre se recibieron 34, lo que representa una disminución de 5 manifestaciones, equivalente a una variación negativa de 13%.

COMPARATIVO FELICITACIONES I - II TRIMESTRE 2025		
AÑO	I TRIM 2025	II TRIM 2025
FELICITACIONES	39	34
VARIABLE	-13%	

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

Verificando el nivel de satisfacción para las felicitaciones recibidas del II trimestre del año 2024 y 2025 se evidencia un aumento de 4 de ellas equivaliendo así a una variación positiva del 13%.

COMPARATIVO FELICITACIONES II TRIMESTRE 2024-2025		
AÑO	2024	2025
FELICITACIONES	30	34
VARIABLE	13%	

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

4. TOTAL, DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2025

Se presentaron 158 Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre de 2025 lo que corresponde al 69% del total de manifestaciones recibidas en este periodo, de tal manera que hubo un aumento del 30% de los reclamos por inconformismos de los pacientes y su familia en comparación al año anterior.

QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2025	
CLASIFICACIÓN	II TRIM 2025
Quejas	41
Reclamos	117
TOTAL	158

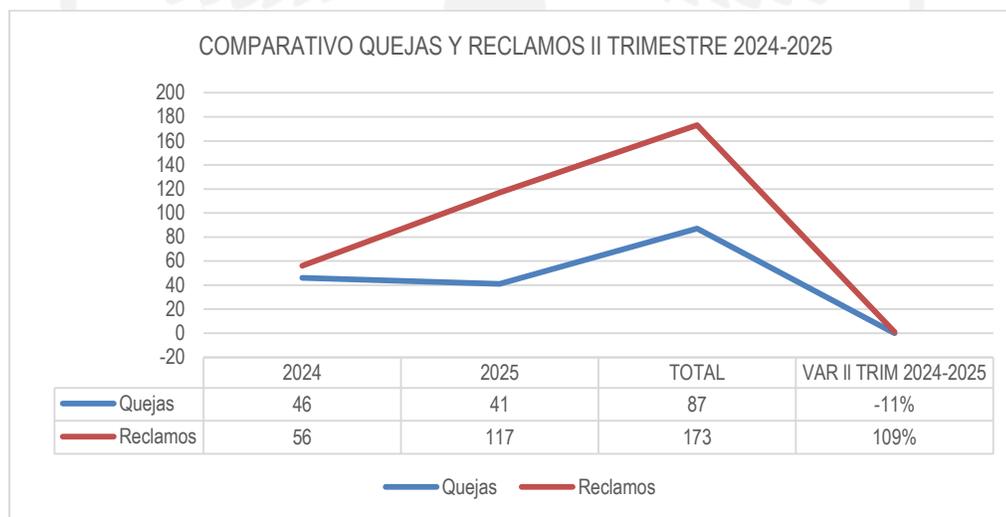
VARIABLE 69%

5. COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS I y II TRIMESTRE 2024 Y 2025.

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos II trimestre del año 2024 y 2025, se evidencia una disminución de Q.R en un -11% lo que equivale a 158 Q.R para el II, Trim del año 2025, se sigue reforzando y solicitando a cada una de las áreas involucradas planes de mejoramiento para mitigar las Q.R.

Realizando análisis y comparativo de quejas y reclamos 2024 del año 2024 y 2025 para el II trimestre, se evidencia un aumento .

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2024-2025				
CLASIFICACIÓN	2024	2025	TOTAL	VAR II TRIM 2024-2025
Quejas	46	41	87	-11%
Reclamos	56	117	173	109%

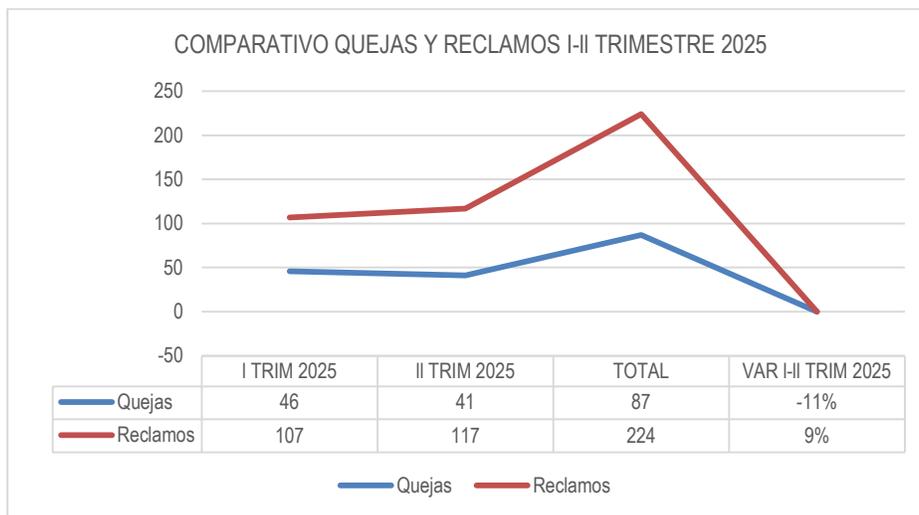


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un análisis de acuerdo a la clasificación de quejas y reclamos de I y II Trimestre del año 2025 se evidencia una disminución en cuanto a las quejas presentadas lo que equivale a una variación negativa del -11% y los reclamos un aumento del 9%, es por esto que se continúa reforzando y solicitando a cada una de las áreas involucradas planes de mejora, con el fin de mitigar las Q.R .

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS I-II TRIMESTRE 2025				
CLASIFICACIÓN	I TRIM 2025	II TRIM 2025	TOTAL	VAR I-II TRIM 2025
Quejas	46	41	87	-11%
Reclamos	107	117	224	9%

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

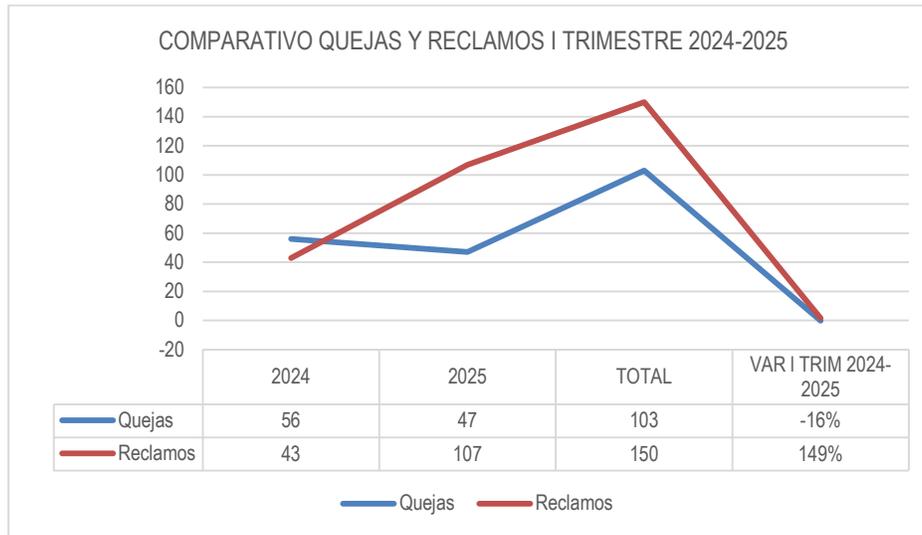


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Al comparar los datos del primer trimestre de 2024 con los del mismo periodo de 2025, se evidencia una disminución del 16% en el número de quejas recibidas. Sin embargo, los reclamos presentaron un incremento significativo del 149% en 2025, lo que refleja un aumento en las inconformidades expresadas por los pacientes frente a la atención recibida.

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2024-2025				
CLASIFICACIÓN	2024	2025	TOTAL	VAR I TRIM 2024-2025
Quejas	56	47	103	-16%
Reclamos	43	107	150	149%

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

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

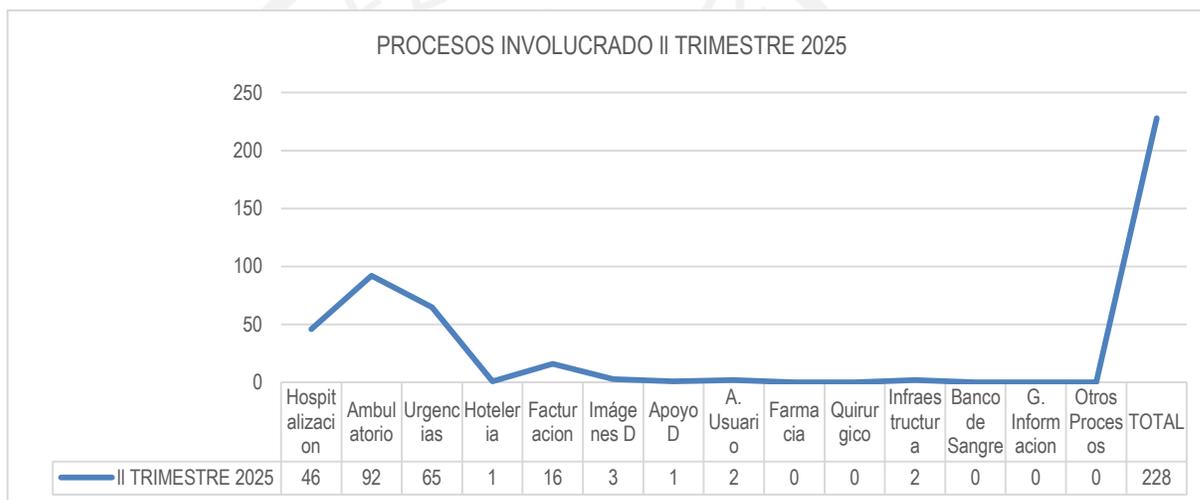
Se realiza seguimiento a las Q.R interpuestas en cada uno de los procesos y durante el segundo trimestre de 2025, el servicio con mayor número de quejas y reclamos (Q.R) fue Gestión Ambulatoria, con 92 manifestaciones, que representan el 40% del total reportado en este periodo. Esta situación se relaciona a dificultades en los canales de asignación de citas y a fallas en el sistema, lo que ha generado demoras en la atención y afectado la experiencia de los usuarios.

En segundo lugar, se ubicó el servicio de Urgencias, con 65 Q.R, equivalentes al 29%, seguido por Hospitalización, con 46 manifestaciones, que representan el 10% del total.

PROCESOS INVOLUCRADO	II TRIMESTRE 2025
Hospitalización	46
Ambulatorio	92
Urgencias	65
Hotelería	1
Facturación	16
Imágenes D	3
Apoyo D	1
A. Usuario	2
Farmacia	0

Quirúrgico	0
Infraestructura	2
Banco de Sangre	0
G. Información	0
Otros Procesos	0
TOTAL	228

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

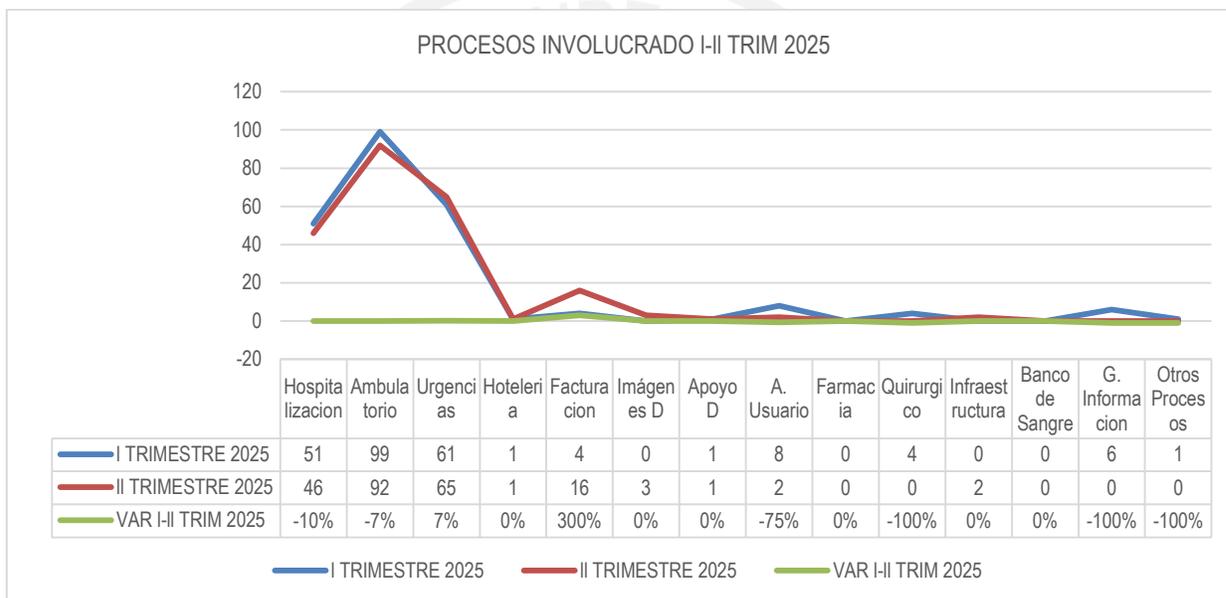


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Ahora bien, realizando el análisis del I y II trimestre del año 2025 se evidencia que al realizar dicha comparación refleja una disminución en el servicio ambulatorio con un -7%, seguidamente el servicio de hospitalización con un -10% y el servicio de urgencias genero un incremento del 7%.

PROCESOS INVOLUCRADO	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	VAR I-II TRIM 2025
Hospitalización	51	46	-10%
Ambulatorio	99	92	-7%
Urgencias	61	65	7%
Hotelaría	1	1	0%
Facturación	4	16	300%
Imágenes D	0	3	0%
Apoyo D	1	1	0%
A. Usuario	8	2	-75%
Farmacia	0	0	0%

Quirurgico	4	0	-100%
Infraestructura	0	2	0%
Banco de Sangre	0	0	0%
G. Informacion	6	0	-100%
Otros Procesos	1	0	-100%
TOTAL	236	228	-3%



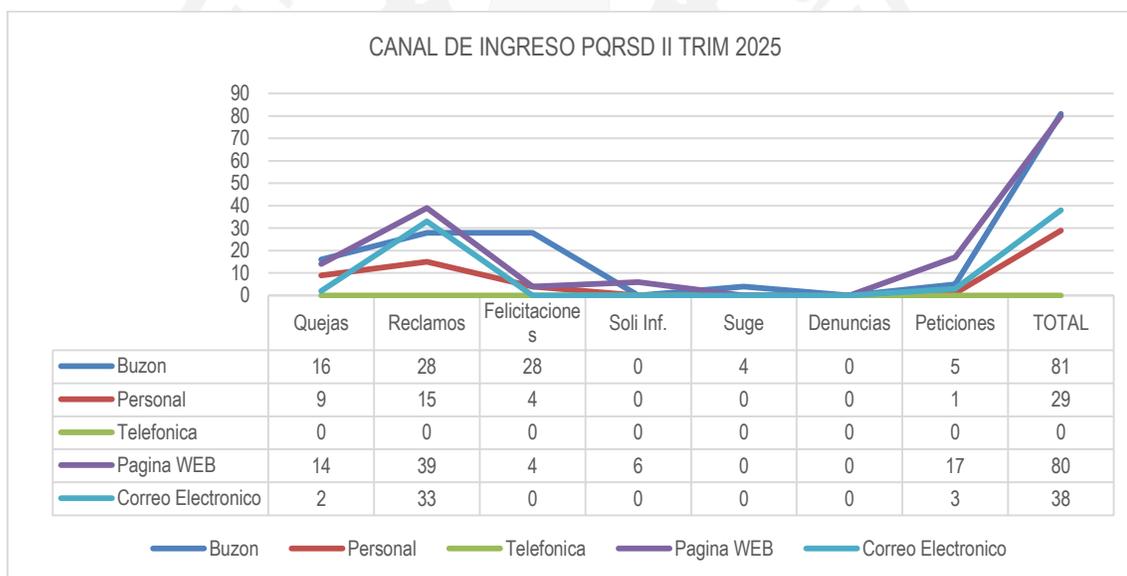
7. USO DE CANALES PQRSDF II TRIMESTRE 2025

Realizando el respectivo análisis en canal más utilizado por los pacientes y su familia para interponer las PQRSDF es el buzón de sugerencias con un 36% que representa el 81 de las manifestaciones presentadas por los usuarios, es importante resaltar que el hospital regional de Zipaquirá cuenta con 12 buzones de sugerencias ubicados en las diferentes salas de espera de la institución, seguido de esto se encuentra la página web con un 35% equivalentes a 80 manifestaciones presentadas, y en tercer lugar correo electrónico que se encuentra con un porcentaje de 17% lo que conlleva a 38 manifestaciones.

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 II TRIM 2025					
CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Elec-tronico
Quejas	16	9	0	14	2
Reclamos	28	15	0	39	33
Felicitaciones	28	4	0	4	0
Soli Inf.	0	0	0	6	0
Suge	4	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	5	1	0	17	3
TOTAL	81	29	0	80	38

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



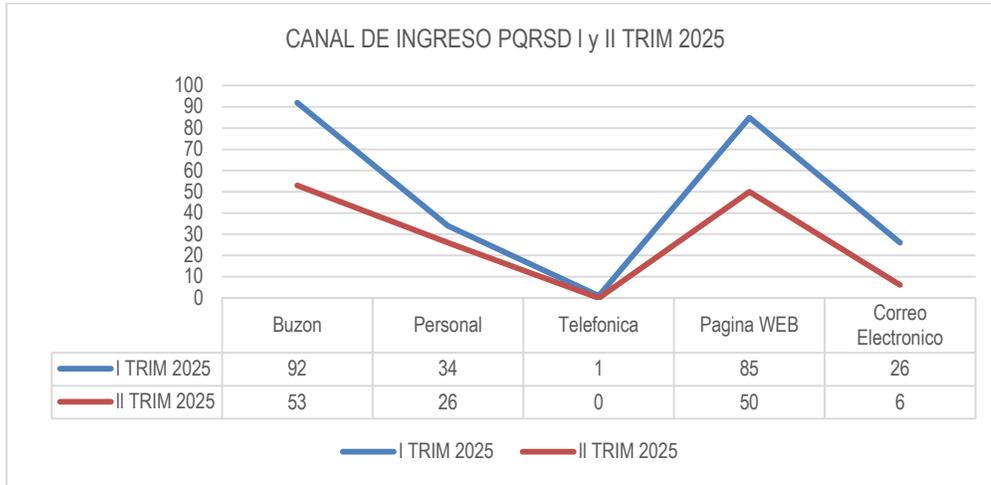
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

8. COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL I y II TRIMESTRE 2024 Y 2025

Realizando el respectivo análisis se verifica una disminución de manifestaciones por buzón de sugerencias para el segundo trimestre del año 2025.

CANAL DE INGRESO PQRSD I y II TRIM 2025					
TRIMESTRE/CANAL	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Elec-tronico
I TRIM 2025	92	34	1	85	26
II TRIM 2025	53	26	0	50	6
TOTAL	145	60	1	135	32

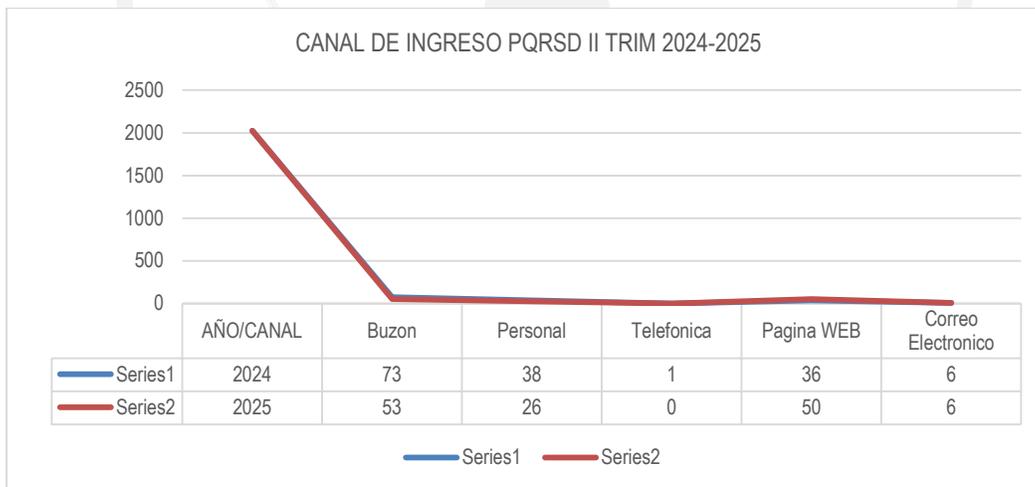
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

CANAL DE INGRESO PQRSD II TRIM 2024-2025					
AÑO/CANAL	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Elec-tronico
2024	73	38	1	36	6
2025	53	26	0	50	6

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



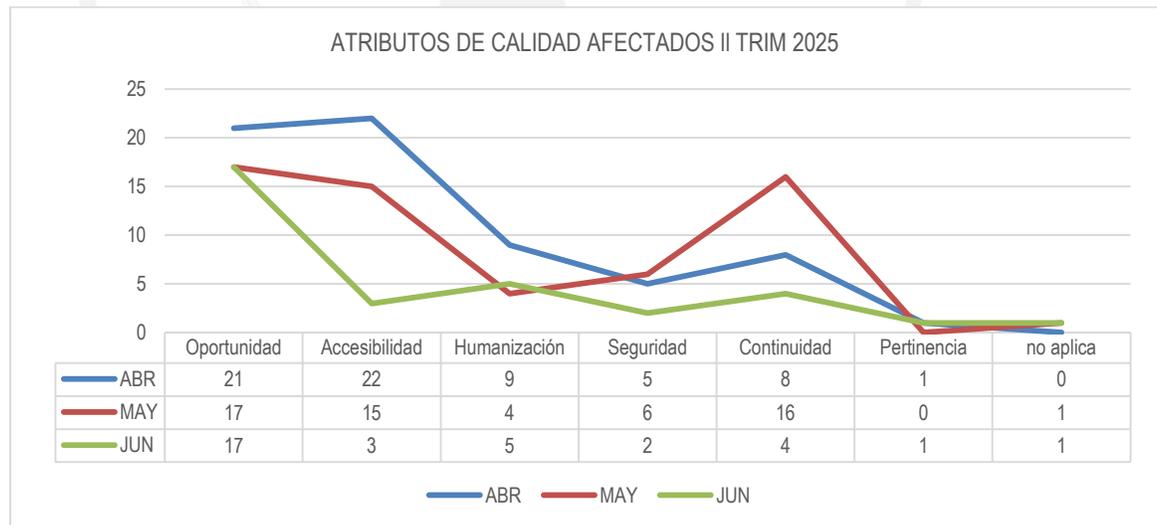
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

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

El atributo de calidad más afectado durante el II trimestre del año 2025 es oportunidad con un 35%, seguidamente accesibilidad con un 25% y en tercer lugar continuidad 18% del total de los atributos identificados en las Q.R presentados en el trimestre.

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIM 2025	
Oportunidad	55
Accesibilidad	40
Humanización	18
Seguridad	13
Continuidad	28
Pertinencia	2
no aplica	2
TOTAL	158

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

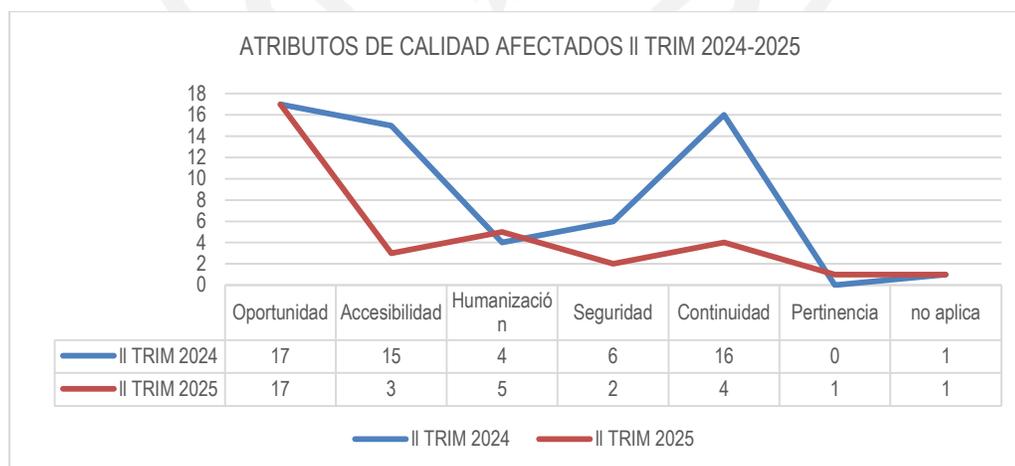
10. COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD I-II TRIMESTRE 2024 Y 2025

Al comparar los datos del segundo trimestre de 2024 con los del mismo periodo de 2025, se evidencia que el atributo de igualdad se mantuvo sin variaciones entre ambos trimestres. En cuanto al atributo de continuidad, se registró una disminución del 80% en las quejas y reclamos asociados, mientras que el de oportunidad presentó una reducción del 75%.

Estos resultados reflejan una disminución significativa en las manifestaciones relacionadas con estos atributos de calidad, lo que puede interpretarse como una mejora en la percepción de los usuarios frente a estos aspectos del servicio.

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIM 2025	ABR	MAY	JUN
Oportunidad	21	17	17
Accesibilidad	22	15	3
Humanización	9	4	5
Seguridad	5	6	2
Continuidad	8	16	4
Pertinencia	1	0	1
no aplica	0	1	1
TOTAL	66	59	33

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

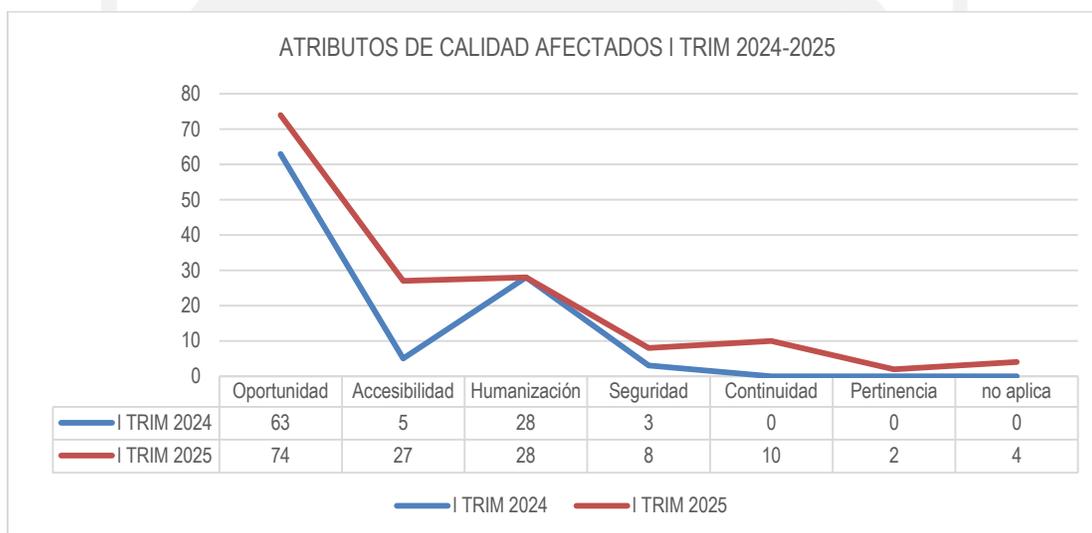


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Verificando el análisis realizado en los periodos I del año 2024 y 2025 se refleja un aumento del 17% en calidad de oportunidad, accesibilidad presenta un 440% de incremento con relación al año anterior y seguridad con 167% generando el incremento en el año 2025.

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS I TRIM 2024-2025	I TRIM 2024	I TRIM 2025	TOTAL
Oportunidad	63	74	137
Accesibilidad	5	27	32
Humanización	28	28	56
Seguridad	3	8	11
Continuidad	0	10	10
Pertinencia	0	2	2
no aplica	0	4	4
TOTAL	99	153	252

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 II TRIMESTRE DE 2025.

De acuerdo a las quejas y reclamos recepcionados y tramitados en el II trimestre del al 2025 se observa que el 87% de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del derecho "recibir atención

oportuna, segura y continua”, seguido del derecho “Recibir atención humanizada y trato amable” con un 10% , para ello la profesional de Atención al Usuario y humanización realiza la gestión de la estrategia pacto por el trato amable, con el objetivo de sensibilizar y humanizar al cliente interno, teniendo en cuenta las líneas estratégicas y el reglamento interno del hospital universitario de la samaritana.

DERECHO DEL USUARIO II TRIM 2025	
Recibir atención humanizada	16
Preguntar, expresar mis inquietudes	1
Recibir información integral	1
Recibir atención preferencial	1
Recibir atención oportuna y segura	133
Consentimiento informado	1
Participación social	0
No aplica	0
TOTAL	153

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



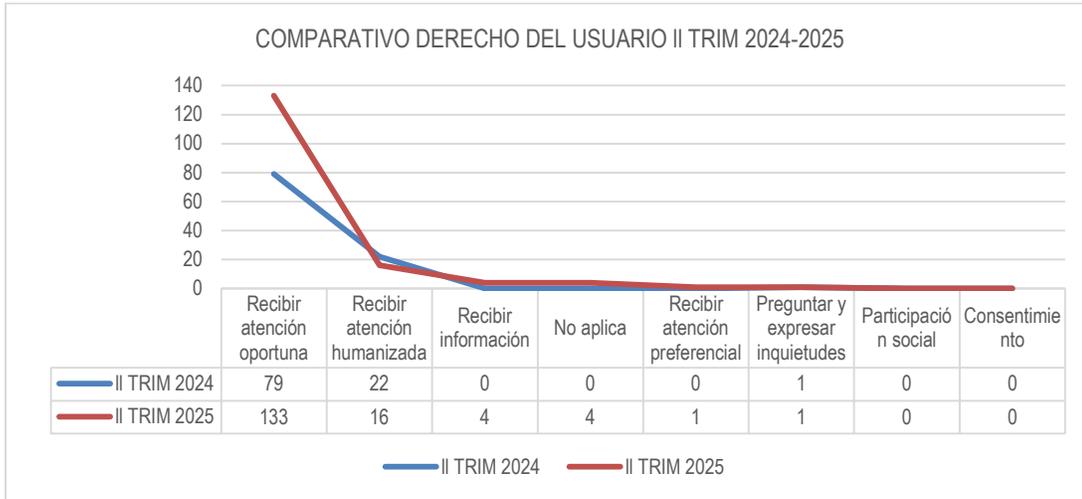
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

12. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO II TRIMESTRE 2024 Y 2025.

En el análisis del año 2024 y 2025 de acuerdo al II trimestre se identifica que el derecho más vulnerado en las quejas y reclamos fue “Recibir atención oportuna, segura y continua” con un incremento del 68% de las manifestaciones, seguidamente se encuentra “Recibir atención humanizada y trato amable” lo cual generó una disminución equivalente a -27% para el II trimestre del año 2025.

COMPARATIVO DERECHO DEL USUARIO II TRIM 2024-2025	II TRIM 2024	II TRIM 2025	TOTAL
Recibir atención oportuna	79	133	212
Recibir atención humanizada	22	16	38
Recibir información	0	4	4
No aplica	0	4	4
Recibir atención preferencial	0	1	1
Preguntar y expresar inquietudes	1	1	2
Participación social	0	0	0
Consentimiento	0	0	0
TOTAL	102	159	261

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 II TRIMESTRE 2024 Y 2025

Se analiza el cuadro comparativo del II trimestre del año 2025 en el que se evidencia Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: Call center, Whatsapp presencial, pag web, correo electrónico con un 35% equivalente al 29, la demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, admisiones, referencia y contrareferencia lo que generó 14 manifestaciones para un 17%, la falta de calidez y trato amable con un 17% lo que evidencia 14 manifestaciones, la demora en el proceso de facturación con 13 manifestaciones equivalente al 16%.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2024	TOTAL	%	CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2025	TOTAL	%
Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	19	40%	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, presencial, pag web, Whatsapp, correo electrónico.	29	35%

Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería	16	34%	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, admisiones, referencia y contrareferencia	14	17%
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	12	26%	Falta de calidez y Trato Amable.	14	17%
NO REGISTRA DATOS	0	0%	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	13	16%
NO REGISTRA DATOS	0	0%	Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	12	15%
TOTAL	47	100%	TOTAL	82	100%

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

INDICADOR:

Para el segundo trimestre del año 2025 el número de Quejas Y Reclamos radicados es de 228, las cuales 41 corresponden a quejas y 117 a reclamos, en donde se evidencia que 82 están relacionadas con las 5 primeras causas

$$\frac{\text{Total de QR Causas}/5\text{Causas}}{\text{N Total de QR radicadas}} \times 100 = \frac{74/5}{139} \times 100 = \frac{14.8}{139} \times 100 = 11 \%$$

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

La primera causa es Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, presencial, pag web, WhatsApp y correo electrónico con un total de 35.

La segunda causa Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, admisiones, referencia y contra referencia, con un total de 20.

La tercera causa sugiere Falta de calidez y Trato Amable, con un total de 20.

La cuarta causa sugiere Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias) con un total de 15.

La quinta causa sugiere Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro, con un total de 16.

Servicio Involucrado	Hospitalización			Ortopedia			Cx General			Enfermería			Imagenes Diagnosticas			Facturación			Urgencias			Consulta Externa			TOTAL
	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	Abril	Mayo	Junio	
Dificultad en la comunicación telefonica para la asignacion de la citas: call center, presencial, pag web, Whatasapp correo electrónico.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	18	7	2	35
Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta, admisiones, referencia y contrareferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	11	4	4	0	0	0	20
Falta de calidez y Trato Amable.	2	1	2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	7	2	0	20
Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	2	0	0	0	1	0	0	15

Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	7	1	1	16	
TOTAL	5	1	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	5	5	1	0	1	2	13	4	4	33	10	3	106

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 IV trimestre 2024 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 II TRIMESTRE 2025

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y su familia durante el segundo trimestre de 2025, del total de 228 peticiones radicadas, 4 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 II TRIMESTRE 2025.

Con respecto al porcentaje de Q.R. Con respuesta en el término de ley durante el segundo 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 radicados de PQRSD 228, fueron clasificadas así: Peticiones 25 lo que equivalente al 11% 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 203 lo que equivale al 89% 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 II trimestre 2025 de todas las PQRSD dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30.

PQRSD II TRIMESTRE 2025

CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%	Total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRS	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
PETICION	11	10	4	25	11%	25	100%
QUEJA	17	18	6	41	1798%	41	100%
RECLAMO	49	41	27	117	5132%	117	100%
SUGERENCIA	2	1	1	4	175%	4	100%
DENUNCIA	0	0	0	0	0%	0	100%
FELICITACIONES	6	14	14	34	15%	N/A	N/A
S. INFORMACION	0	2	5	7	3%	7	100%
TOTAL	85	86	57	228	100%	194	100%

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

17. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) II TRIMESTRE 2025 PQRS

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

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

18. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

● Logros

Durante el II 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. Se cuenta con un equipo de trabajo (auxiliares de Defensoría del Usuario - Profesionales) con talento humano altamente competente y con profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

- **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 ANDRÉS RODRÍGUEZ
GESTOR ASISTENCIAL
Hospital Regional de Zipaquirá
E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana

Elaborador por:
Viviana Parra Rodríguez
Profesional Defensoría del Usuario.

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