

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

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

**PERIODO
II 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.

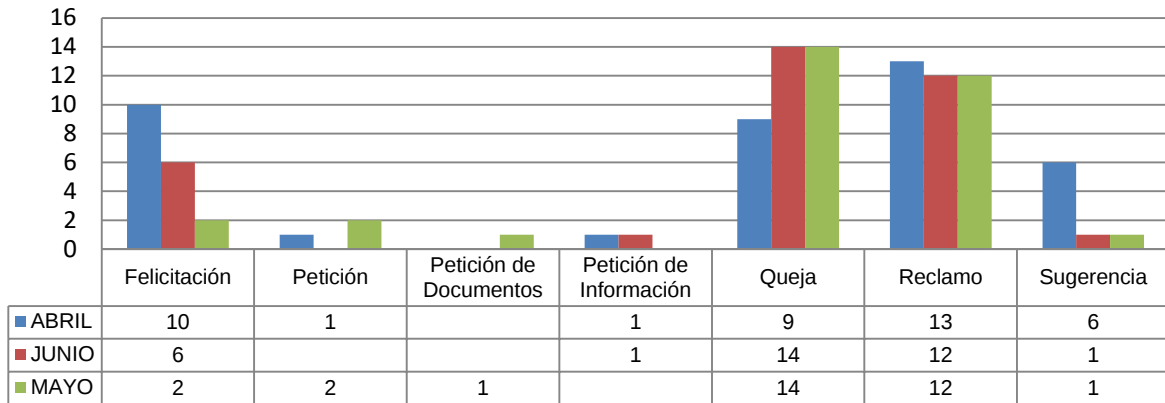
El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por Atención al Usuario, área que adelanta la gestión de las peticiones de nuestros usuarios (Paciente / familia) que incluye recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario y toma de acciones 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 II TRIMESTRE AÑO 2025

PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2025				
CLASIFICACIÓN	ABR	MAY	JUN	Total
Quejas	9	14	14	37
Reclamos	13	12	12	37
Felicitaciones	10	2	6	18
Sugerencias	6	1	1	8
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	2	0	4	6
TOTAL	40	29	37	106

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

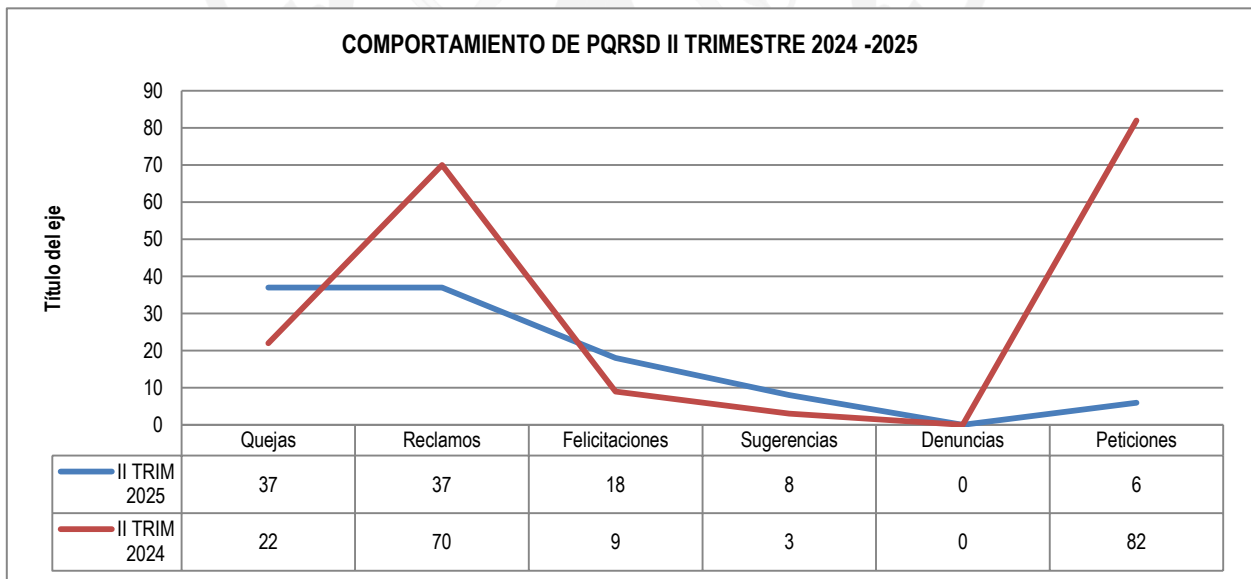
Total PQRSDF radicadas II Trimestre 2025



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

Durante el II trimestre del año 2025 se recepcionó, clasificó y tramitó 106 PQRSDF de las cuales el 35% corresponde a reclamos con 37 registros, el 35% corresponde a quejas con 37 registros, el 17% corresponde a felicitaciones con 18 registros, el 8% corresponde a sugerencias con 8 registros y el 6% corresponde a peticiones con 6 registros. 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 PQRSDF II TRIMESTRE 2024 -2025



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

Realizando un comparativo del segundo trimestre 2024-2025, se puede evidenciar que el segundo trimestre del 2025 hubo una disminución considerable en comparación con el trimestre del 2024, sin embargo se presentaron más quejas 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2025

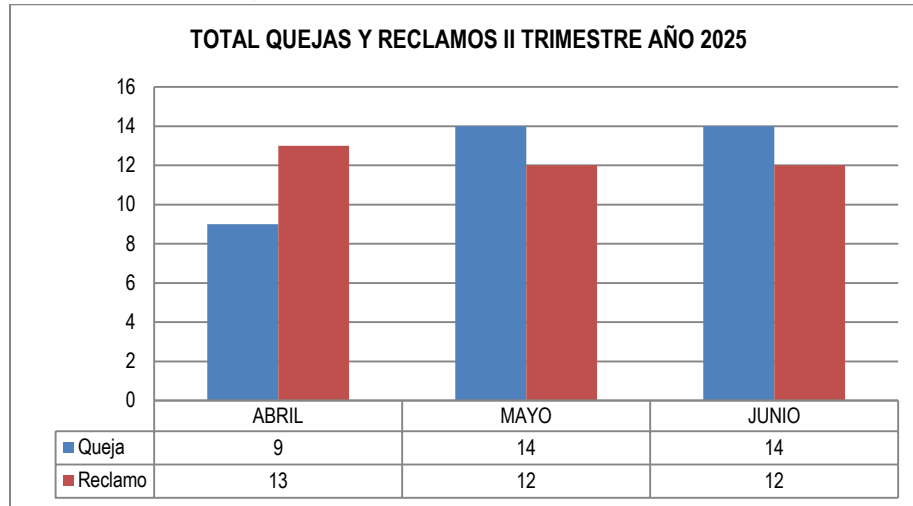
PROCESO INVOLUCRADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Gestión de Urgencias.	8	9	9	26
Gestión de Servicios Hospitalarios.	3	1	8	12
Gestión Ambulatoria	2	6	3	11
Gestión de Servicios Complementarios.	4	2	2	8
Gestión de Salud Publica	2	3	1	6
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	0	1	2	3
Gestión de Apoyo Diagnostico.	0	1	1	2
Gestión Financiera.	1	1	0	2
Gestión de la Información.	1	1	0	2
Ingeniería Hospitalaria.	1	0	0	1
Atención al usuario, familia y comunidad	0	1	0	1
Total	22	26	26	74

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 segundo trimestre del año 2025 el servicio con mayor índice de radicaciones fue Gestión de servicios de urgencias con un total de 26 QR que representa el 35% 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 de servicios Hospitalarios con 12 QR lo que representa el 16% respecto al total de las QR radicadas y Gestión de servicios ambulatorio con un total de 11 QR lo cual representa el 15% respecto al total de las QR radicadas.

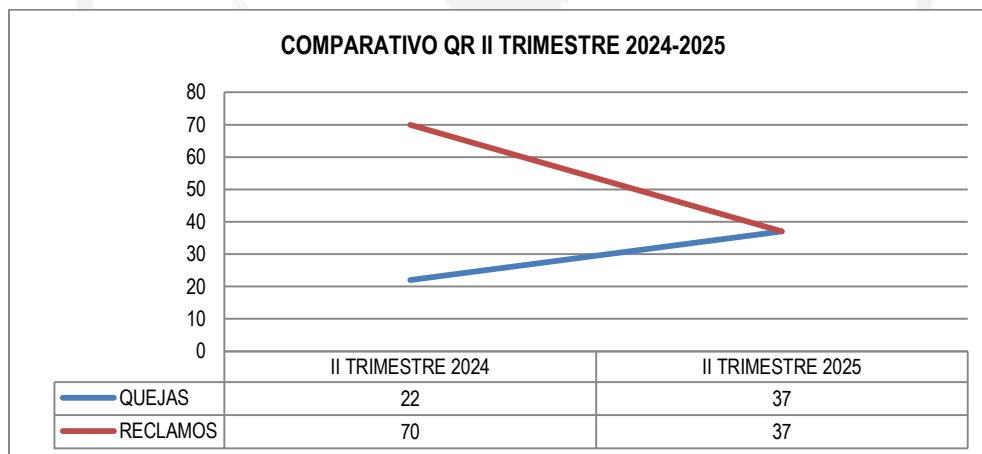
TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE AÑO 2025



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

Se evidencia un total de 74 Quejas y Reclamos durante el segundo trimestre de 2025, con un aumento en el número de QR con un comportamiento similar entre los tres meses y para este trimestre se tuvo 37 reclamos al igual que las quejas, pudiendo identificar el personal involucrado y generando sensibilización en los mismos.

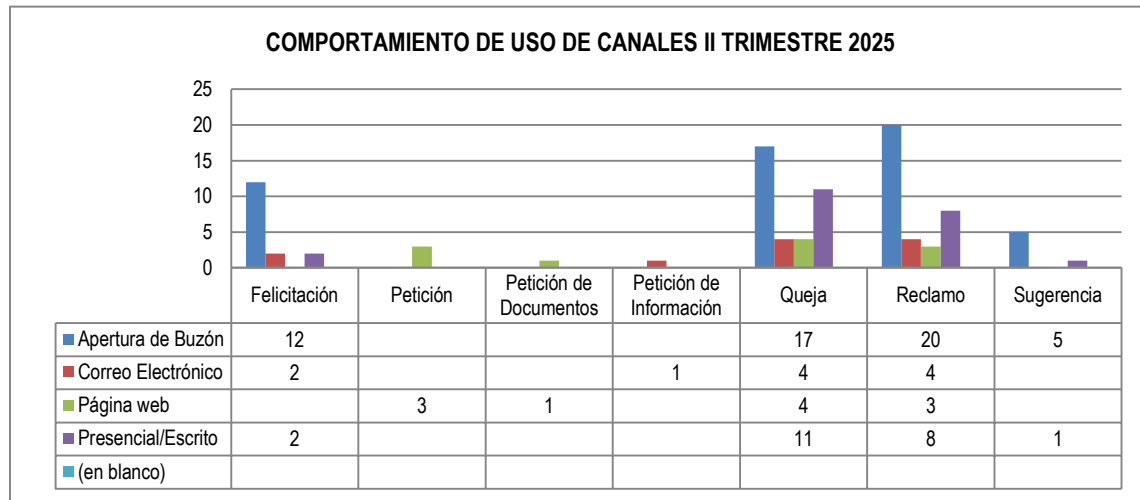
COMPARATIVO QR II TRIMESTRE 2024-2025



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 segundo trimestre del 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 II TRIMESTRE 2025

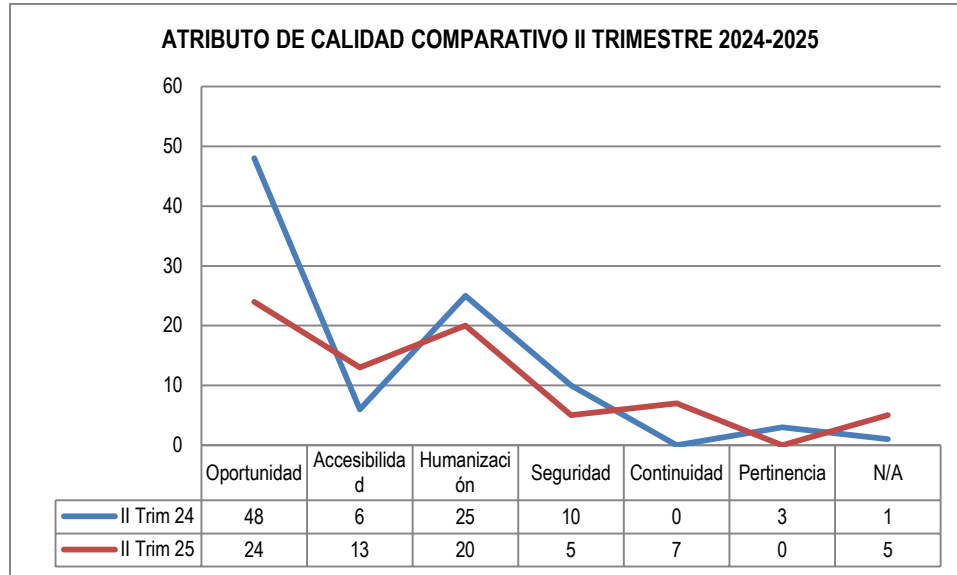


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Según la información anterior se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD en el II trimestre del año 2025 fueron los buzones con un total de 57 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 12 registros, personal 22 registros y 11 registros por página web.

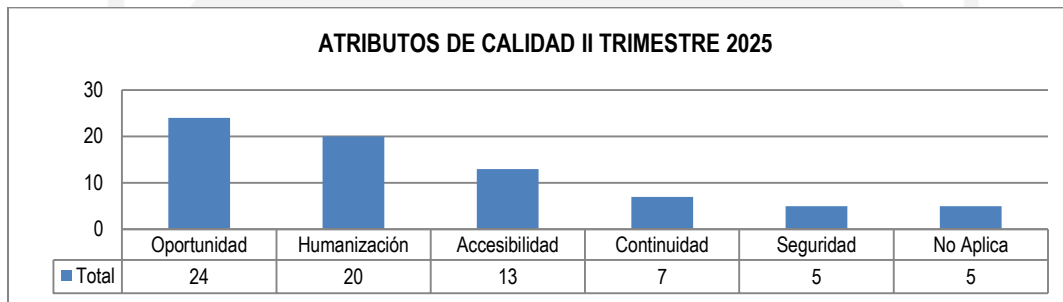
Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus manifestaciones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la oficina de atención al usuario a través de charlas en las salas de bienvenida de UFZ, publicaciones en los buzones de peticiones, sugerencias y en pantallas digitales.

ATRIBUTO DE CALIDAD COMPARATIVO II TRIMESTRE 2024-2025



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

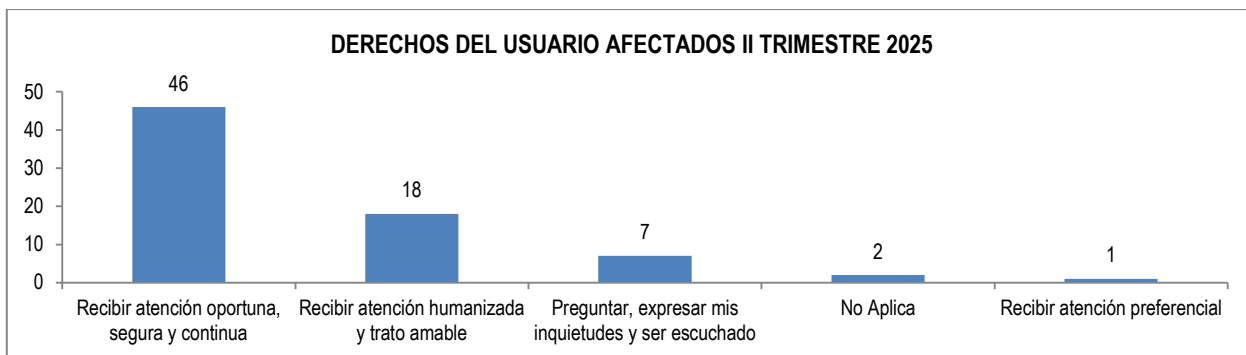
AFECTACION ATRIBUTOS DE CALIDAD II TRIMESTRE 2025



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

Los atributos de calidad más afectados durante el segundo trimestre del año 2025 fueron oportunidad con un total de 24 registros que corresponde al 32%, seguido del atributo de humanización con un total de 20 registros, que corresponde al 27%, el atributo de humanización tuvo 13 registros que corresponde al 18% y los atributos de Continuidad con 7 registros que corresponde al 9%, y Seguridad obtuvo 5 registros que corresponde al 7%.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS II 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 II trimestre del año 2025, se evidencia que el 62% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a “Recibir una atención oportuna, segura y continua” con 46 registros y el 24% corresponde a “recibir atención humanizada” donde se encuentran 18 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 II TRIMESTRE AÑO 2025

CAUSA	ABR	MAY	JUN	Total
AH Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico	5	7	5	17
AF Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes.	4	4	1	9
AG Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.	3	3	3	9
Q Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, admisiones, referencia y contrareferencia	2	2	2	6
E Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)		1	3	4
AJ Falta de calidez y Trato Amable.	4			4
AS Causas externas al HUS.		2	1	3
AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.			3	3
I Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.			2	2
R Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, presencial, pag web, watsapp, correo electrónico	1	1		2
G Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.		1	1	2
Y No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.		2		2

X Inconformidad en el servicio de hotelería hospitalaria: dotación de habitaciones, aseo deficiente en áreas del HUS, entrega de alimentos a los pacientes en los servicios de hospitalización y Urgencias.			1	1
M Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx,gastro cardio,neumo, orl,etc.		1		1
AL Entrega equivocada al paciente de reportes de exámenes, reporte de historia clínica etc.		1		1
AQ Presuntas fallas y / o demora en la administración de medicamentos.	1			1
N Posible Novedad de seguridad del paciente durante el proceso de atención ambulatoria y /o en hospitalización (incidente o evento adverso)			1	1
H Demora en la atención de las citas programadas para consulta y / o procedimientos en consultorio.	1			1
AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.			1	1
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.		1		1
M Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC....)			1	1
AV Reclamo relacionados con la infraestructura	1			1
B Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias u otro servicio)			1	1
TOTAL	22	26	26	74

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 45 quejas y reclamos durante el segundo 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, secretarías, vigilantes. Representa el 12%

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 12%.

La Cuarta Causa: Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, admisiones, referencia y contrareferencia. Representa el 8%.

La Quinta Causa: Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias). Representa el 5%

INDICADOR:

Para el segundo trimestre del año 2025 el número de Quejas y Reclamos radicados es 74 de las cuales son 37 quejas y 37 reclamos.

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas} / 5 \text{ Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{45 / 5}{74} * 100 = 12\%$$

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY II TRIMESTRE 2025

Respuesta en el término de la Ley Año 2025								
Peticiones según clasificación	ABR	MAY	JUN	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 terminos de ley
Quejas	9	14	14	37	42%	# 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	37	100%
Reclamos	13	12	12	37	42%		37	100%
Solicitud Inf.	0	0	1	1	1%		1	100%
Sugerencias	6	1	1	8	9%		8	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	2	0	4	6	7%		6	100%
TOTAL	30	27	32	89	100%		89	100%

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSDF 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 89 manifestaciones, por lo tanto **se concluye que durante el II trimestre 2025, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA 2025) II 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 II TRIMESTRE
Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones del ente regulador debido a no dar respuesta en términos de Ley, Clasificación inadecuada de PQRSDF, falta de adherencia al procedimiento de PQRSDF 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 = 89 = 0*89 / 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 PQRS por cualquier causa.		
---	--	--

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

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

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

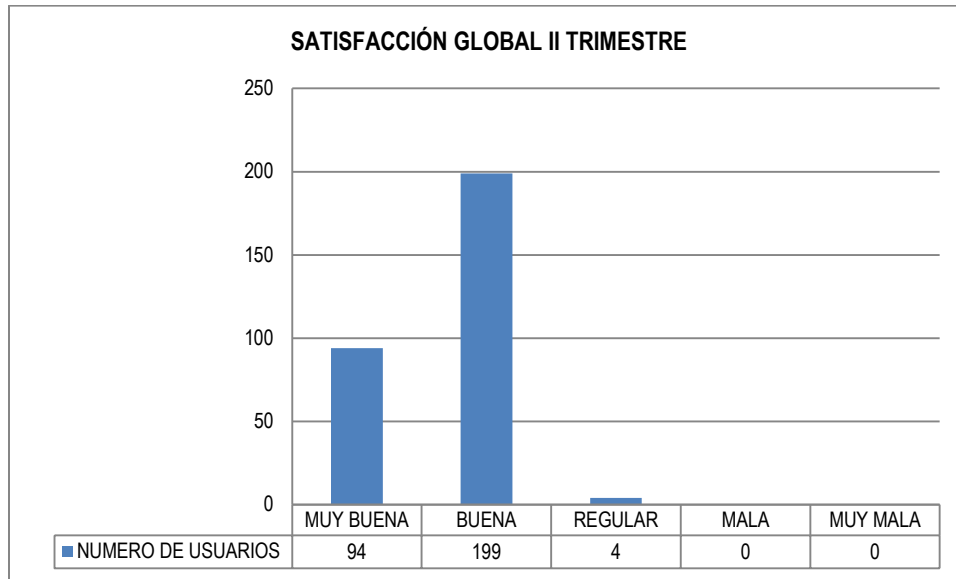
VARIABLE	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA			
	ABRIL	MAY	JUN	T. II TRIM 2025
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	28	27	17	72
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	12	10	14	36
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	302	331	315	948
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	342	368	346	1056
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Normativo y Procedimental

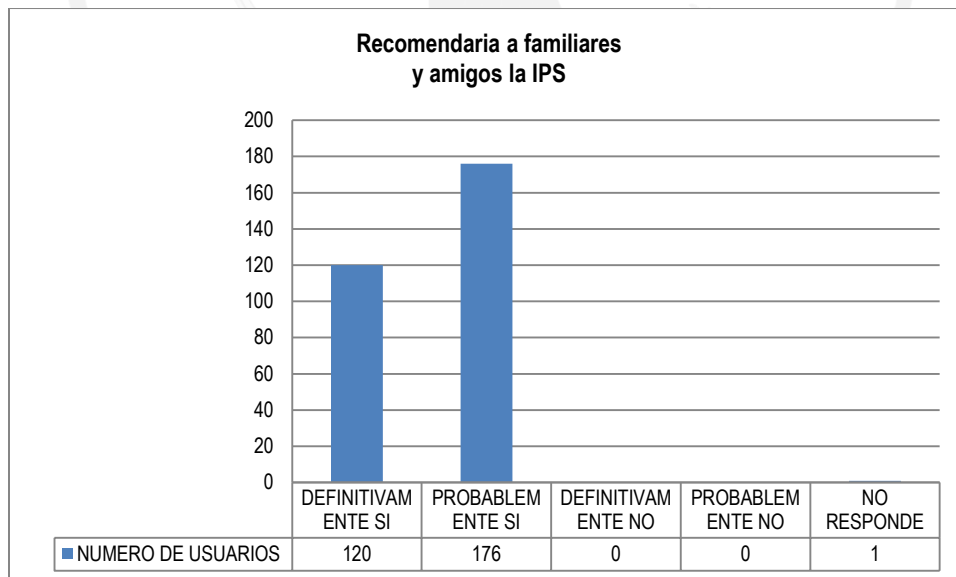
Actividad: Continuar la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia) mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción y las reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, Veeduría en Salud, Comité de Ética, y demás formas de Participación.

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 II Trimestre 2025

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior el 99% de los usuarios refieren una atención muy buena o buena respecto a la satisfacción global de los servicios recibidos, dado que solo 4 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 segundo 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 II 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 segundo 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.

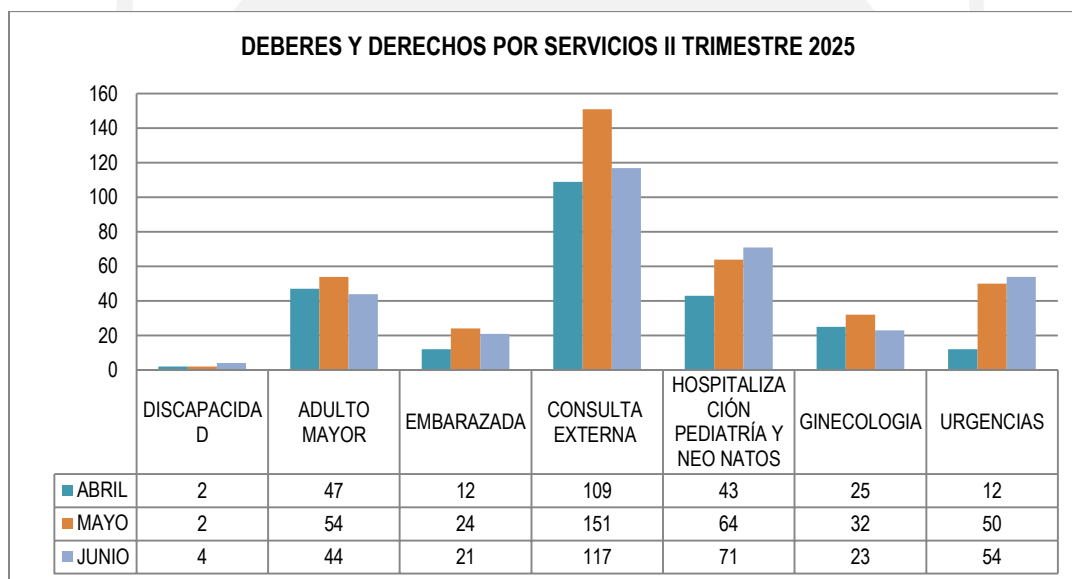
Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

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 II Trimestre 2025 se realizaron un total de 751 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT.

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
189	297	265	751



El servicio donde más se realizaron socializaciones durante el segundo trimestre del 2025 fue consulta externa, seguido de socializaciones en el servicio de hospitalización pediatría y urgencias.

Conclusiones segundo 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 visitas, socialización de derechos y deberes, se realiza el análisis en cada una de las manifestaciones, se da respuesta en términos de Ley y realizar seguimiento a los planes de mejora que se deriven de las PQRSDF.

En cuanto a Participación ciudadana la Unidad Funcional, en este momento no cuenta con junta directiva de la Asociación de Usuarios (23 de abril de 2025); aunque sigue con el fortalecimiento a los integrantes de la Asociación de Usuarios sobre los roles y alcance de la junta directiva, teniendo en cuenta que se debe realizar el proceso de elección de la junta. Adicionalmente se han venido adelantando de manera articulada con la Secretaria de Salud de Cundinamarca el empoderamiento de los mecanismos de participación social a los mismos.



Ana Carolina Serna

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