

**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
III TRIMESTRE**

2025

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

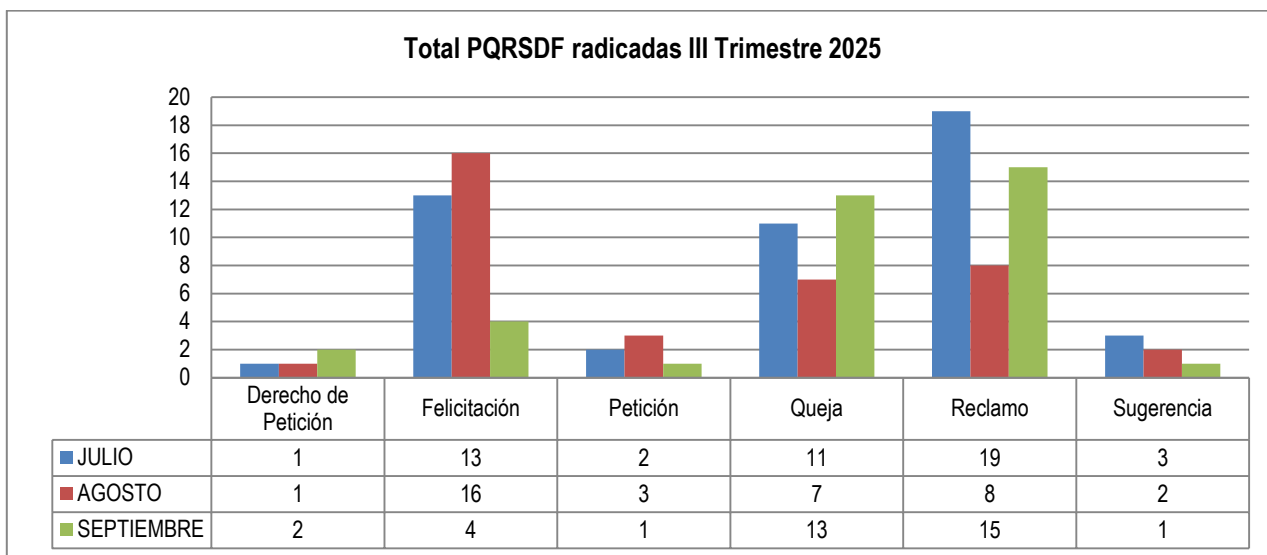
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRS), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento 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 de la sede Unidad Funcional de Zipaquirá, que incluye Centro de Salud de Cogua y Puesto de Salud de San Cayetano, 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 III TRIMESTRE AÑO 2025

PQRSDF TERCER TRIMESTRE AÑO 2025				
CLASIFICACIÓN	JUL	AGO	SEP	Total
Quejas	11	7	13	31
Reclamos	19	8	15	42
Felicitaciones	13	16	4	33
Sugerencias	3	2	1	6
Derechos de petición	1	1	2	4
Peticiones	2	3	1	6
TOTAL	49	37	36	122

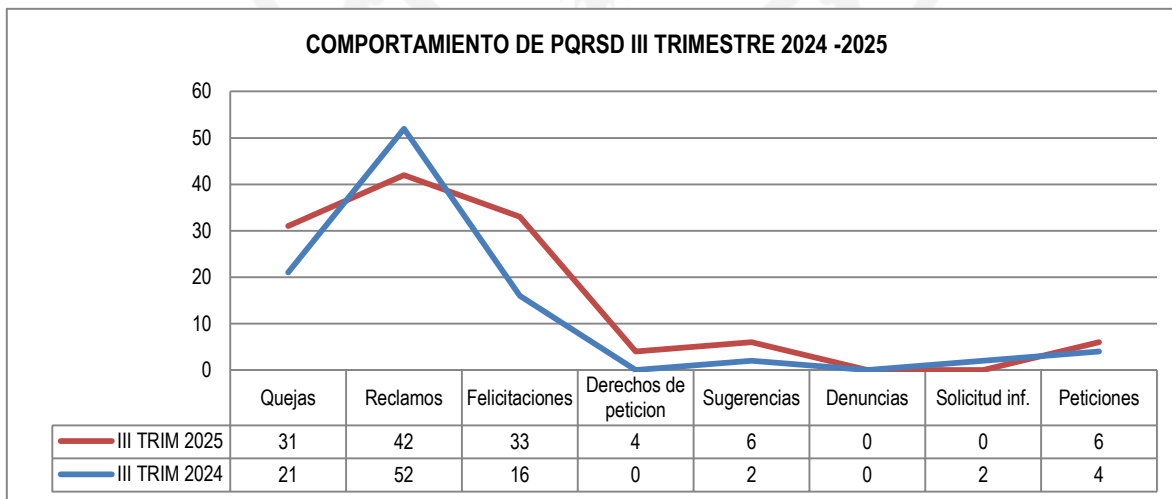
Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

Durante el III trimestre del año 2025 se recepcionó, clasificó y tramitó 122 PQRSDF de las cuales el 34% corresponde a reclamos con 42 registros, el 27% corresponde a felicitaciones con 33 registros, el 25% corresponde a quejas con 31 registros, el 5% corresponde a sugerencias con 6 registros, 5 % corresponde a peticiones con 6 registros y se presentaron 4 derechos de petición que corresponden al 3%. 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 III TRIMESTRE 2024 -2025



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

Realizando un comparativo del tercer trimestre 2024-2025, se puede evidenciar que el tercer trimestre del 2025 hubo un aumento en comparación con el trimestre del 2024, evidenciando que el aumento significativo se radica en las felicitaciones en el trimestre del 2025, adicionalmente se presentaron mayor cantidad de quejas, derechos de petición y peticiones 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 TERCER TRIMESTRE 2025

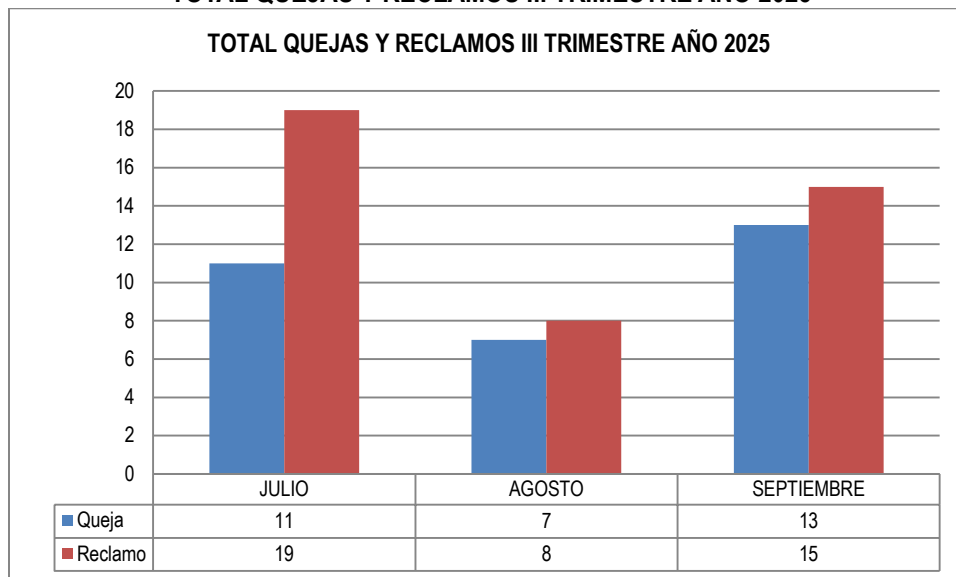
PROCESO INVOLUCRADO	JUL	AGO	SEP	Total
Gestión de Urgencias.	15	5	12	32
Gestión de Servicios Hospitalarios.	2	5	3	10
Gestión Ambulatoria	6	1	3	10
Gestión de Servicios Complementarios.	3	2	5	10
Gestión Financiera.		1	2	3
Gestión de Salud Publica	3			3
Atención al usuario, familia y comunidad			1	1
Gestión de Apoyo Diagnostico.	1			1
Gestión Integrada de la calidad.		1		1
Gestión de Hotelería Hospitalaria.			1	1
Gestión de la Información.			1	1
Total	30	15	28	73

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 recibieron en cada uno de los procesos, se identifica que para el tercer trimestre del año 2025 el servicio con mayor índice de radicaciones fue Gestión de servicios de urgencias con un total de 32 QR que representa el 44% respecto al total de las QR radicadas y el mayor impacto es referente al personal médico, Jefes de enfermería y auxiliares y personal de facturación del servicio.

Seguido al proceso Gestión de servicio de urgencias, se ubica el proceso de Gestión de servicios Hospitalarios con 10 QR lo que representa el 14% respecto al total de las QR radicadas y Gestión de servicios ambulatorio con un total de 10 QR lo cual representa el 14% respecto al total de las QR radicadas.

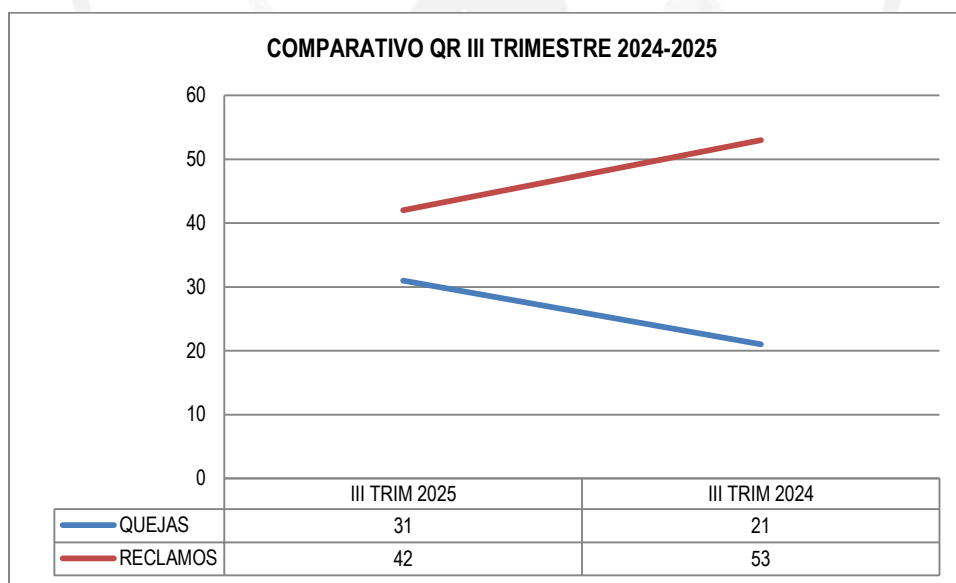
TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE AÑO 2025



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

Se evidencia un total de 73 Quejas y Reclamos durante el tercer trimestre de 2025, con una disminución de QR en el mes de agostos reflejados en la normalidad de los procesos de facturación, para este trimestre se tuvo 31 quejas y 42 reclamos.

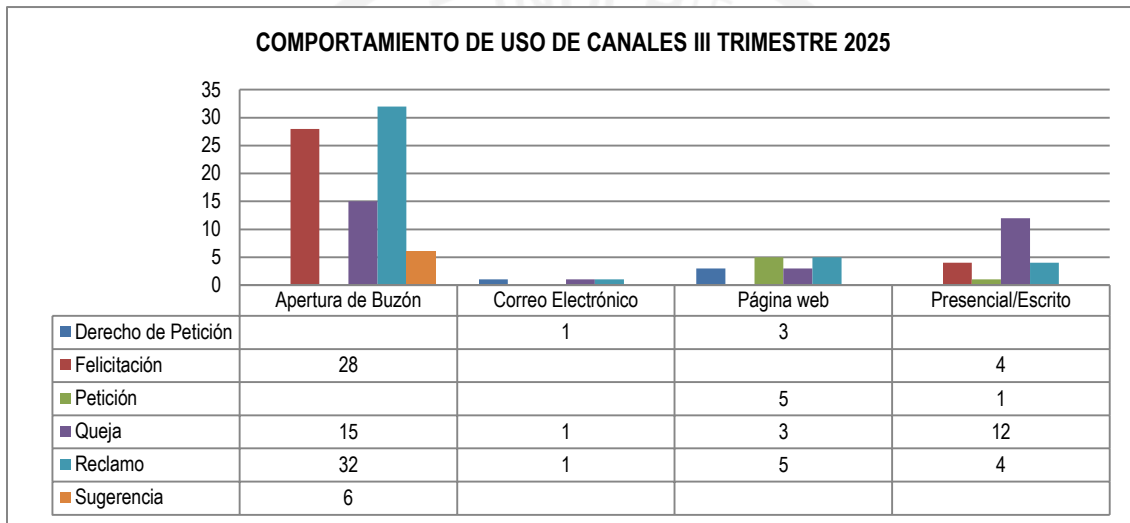
COMPARATIVO QR III TRIMESTRE 2024-2025



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 tercer trimestre del 2024 y 2025, se identifica una disminución de las manifestaciones tipo reclamos interpuestas por los usuarios, y un aumento en las quejas, sin embargo de esta manera se ha podido identificar los colaboradores involucrados y tomar acciones según correspondía el caso.

COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES III TRIMESTRE 2025

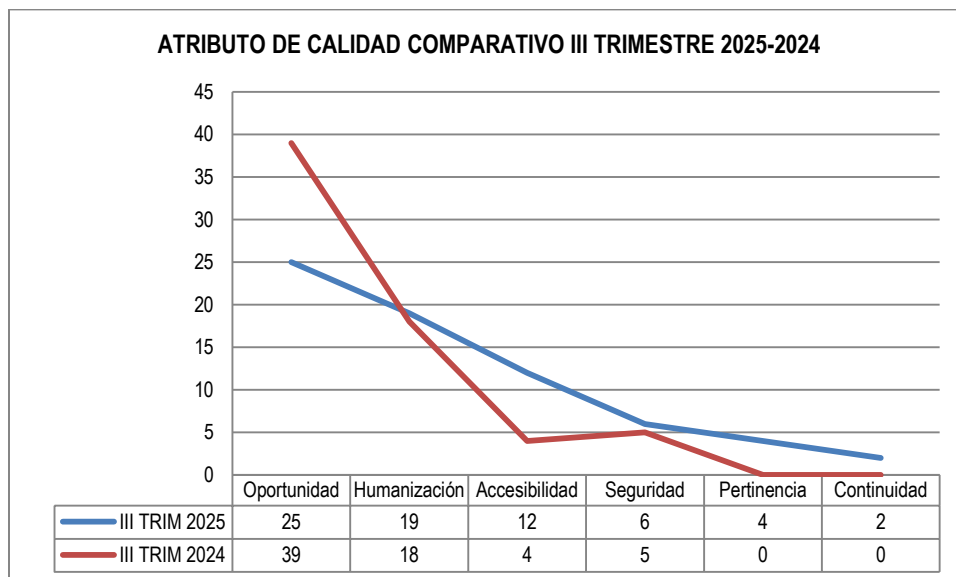


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Según la información anterior se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSDF en el III trimestre del año 2025 fueron los buzones con un total de 81 registros; teniendo en cuenta que la UFZ cuenta con 10 buzones de sugerencias en las diferentes áreas del UFZ, un buzón en Centro de Salud de Cogua y un buzón en el Puesto de Salud de San Cayetano, también se pueden interponer manifestaciones de manera el personal de atención al usuario se interpusieron 21 registros ,16 registros por página web y por medio del Correo electrónico hubo 3 registros.

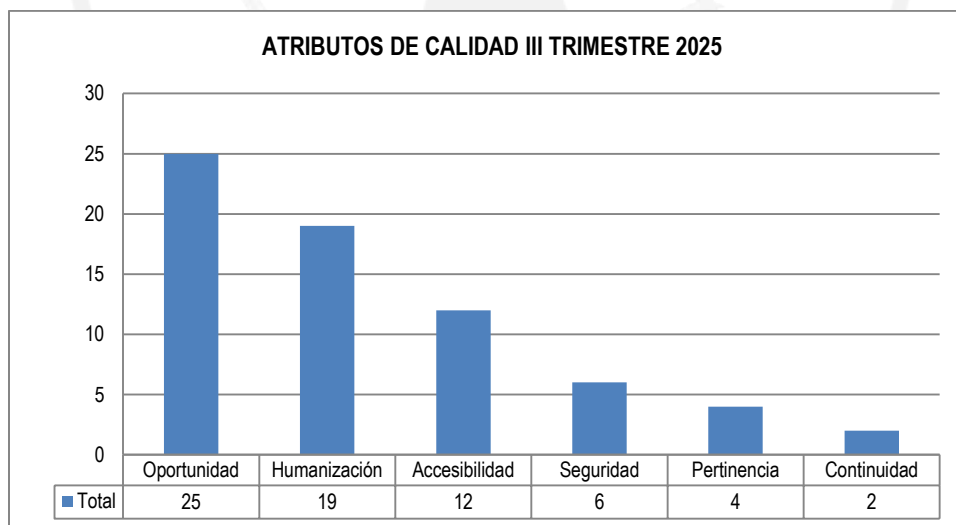
Se continúa socializando y promocionando a nuestros usuarios el uso de los diferentes canales de interposición de sus manifestaciones, lo cual se realiza principalmente por las informadoras de la oficina de atención al usuario a través de charlas en las salas de bienvenida de UFZ, publicaciones en los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

ATRIBUTO DE CALIDAD COMPARATIVO III TRIMESTRE 2025-2024



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

AFECCION ATRIBUTOS DE CALIDAD III TRIMESTRE 2025

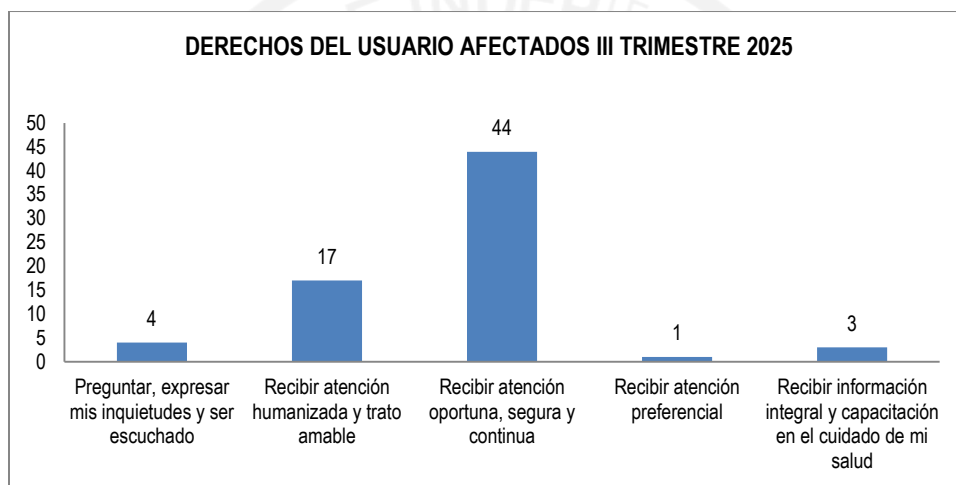


Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Los atributos de calidad más afectados durante el tercer trimestre del año 2025 fueron oportunidad con un total de 25 registros que corresponde al 37%, seguido del atributo de humanización con un total de 19

registros, que corresponde al 28%, el atributo de accesibilidad tuvo 19 registros que corresponde al 18%, el atributo de Seguridad con 6 registros que corresponde al 9%, Pertinencia con 4 registros que corresponde al 6% y finalmente Continuidad con 2 registros que corresponde al 3%.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS III 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 III trimestre del año 2025, se evidencia que el 64% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a “Recibir una atención oportuna, segura y continua” con 44 registros y el 25% corresponde a “recibir atención humanizada” donde se encuentran 17 registros, por lo cual se realizó el pacto por el trato amable a 30 colaboradores que pertenecen al servicio de medicina de urgencias y al área de facturación, en donde adicionalmente se socializo 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 III TRIMESTRE AÑO 2025

CAUSAS	JUL	AGO	SEP	TOTAL
M Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC....)	7	4	3	14
AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	5	2	4	11
AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	3	2	3	8

AA Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo: Vigilantes, facturadores, secretarios, otros		3	4	7
AC Posibles Fallas en la atención medica	1	2	3	6
Otras causas internas	2	1	2	5
C No asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por No disponibilidad en agenda u Otra Causa.	2	0	3	5
B Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias u otro servicio)	1	0	1	2
P Falta o posibles fallas de información y orientación al usuario durante el proceso de atención en el HUS	1	0	1	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	0	1	2
AI Posibles fallas en la calidad de atención que brinda: nutricionistas, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, Auxiliares de Laboratorio Clínico, Profesional o Auxiliar del Banco de sangre, Otros)	2	0	0	2
D Demora en la atención de las citas médicas especializadas programadas en consulta externa. Incumplimiento en el horario asignado.	2	0	0	2
L Demora en la salida del paciente hospitalizado por falta de elaboración de epicrisis, certificados de defunción, Otros	1	0	1	2
E Demora en la respuesta al llamado de enfermería del Paciente y/o del Médico Especialista del servicio tratante.	1	0	1	2
H Demora en la asignación de citas en los servicios ambulatorios y / o de apoyo Dx: Cardiología, Gastroenterología, Hemodinámica, imágenes diagnóstica, Neumología, Urología, Ginecología, Neurología y otros servicios ambulatorios.	1	0	0	1
O Falta de comunicación y/o información médica la familia del paciente hospitalizado o en Urgencias	0	0	1	1
Ñ Posible Novedad de seguridad del paciente durante el proceso de atención ambulatoria y /o en hospitalización (incidente o evento adverso)	0	1	0	1
Total	30	15	28	73

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

Las cinco (5) primeras causas por la cuales se presentaron 45 quejas y reclamos durante el tercer trimestre de 2025 son:

La Primera Causa: M Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC). Representa el 19%.

La Segunda Causa: AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero. Representa el 15%

La Tercera Causa: Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS. Representa el 11%.

La Cuarta Causa: Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo: Vigilantes, facturadores, secretarios, otros. Representa el 10%.

La Quinta Causa: Posibles Fallas en la atención médica. Representa el 8%

INDICADOR:

Para el tercer trimestre del año 2025 el número de Quejas y Reclamos radicados es 73 de las cuales son 31 quejas y 42 reclamos.

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{46/5}{73} * 100 = 12\%$$

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

Respuesta en el término de la Ley Año 2025								
Peticiones según clasificación	JUL	AGO	SEP	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	11	7	13	31	35%	# 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	31	100%
Reclamos	19	8	15	42	47%		42	100%
Sugerencias	3	2	1	6	7%		6	100%
Derechos de petición	1	1	2	4	4%		4	100%
Peticiones	2	3	1	6	7%		6	0%
TOTAL	36	21	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 petitionarios dentro de los 15 primeros días hábiles que corresponde a 89 manifestaciones, por lo tanto **se concluye que durante el III trimestre 2025, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA 2025) III 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 III 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 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 trámite a PQRSD por cualquier causa.	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 = $0 \cdot 89 / 0 = 0\%$

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el tercer 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

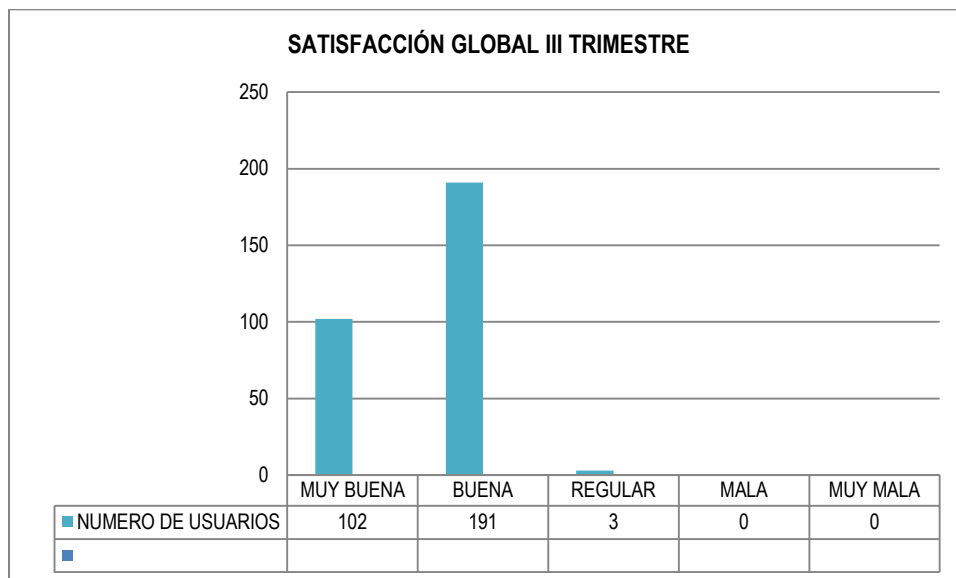
VARIABLE	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA			
	JUL	AGOS	SEP	T. III TRIM 2025
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	16	16	17	49
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	4	3	5	12
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	398	348	337	1083
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	418	367	359	1144
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

Subcomponente: Normativo y Procedimental

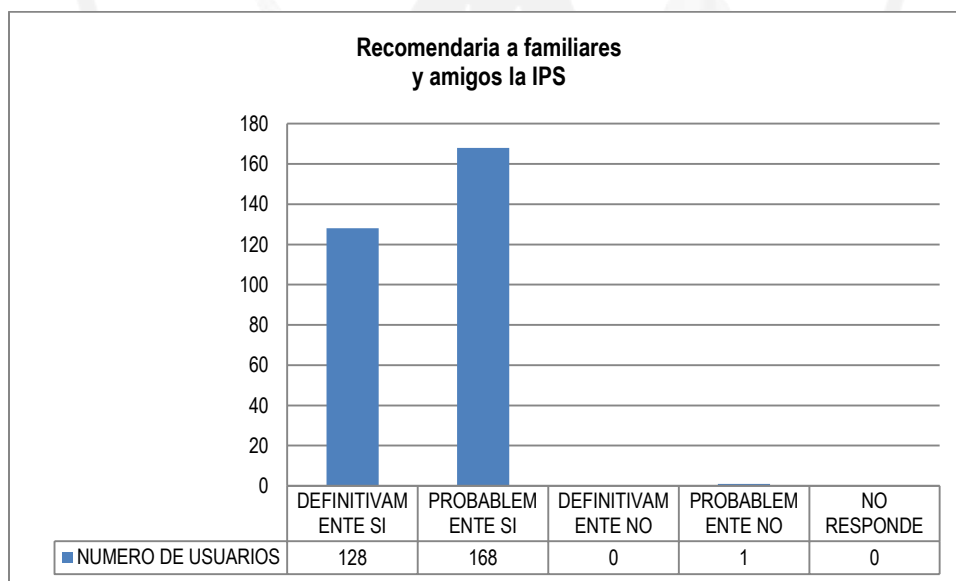
Actividad: Continuar la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (paciente y familia) mediante la aplicación de Encuestas de Satisfacción y las reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, Veeduría en Salud, Comité de Ética, y demás formas de Participación.

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 III 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 3 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 tercer trimestre del 2025 la percepción de los usuarios fue positiva, lo que demuestra el compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ, CSC y PSSC y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la humanización.



Tabulación encuestas de satisfacción III Trimestre 2025

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior la mayoría de los usuarios si recomiendan la IPS, dado que solo una persona de las encuestadas hace referencia negativa en cuanto a las dos (2) variables negativas

“Definitivamente No y Probablemente No”. Para el tercer 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.

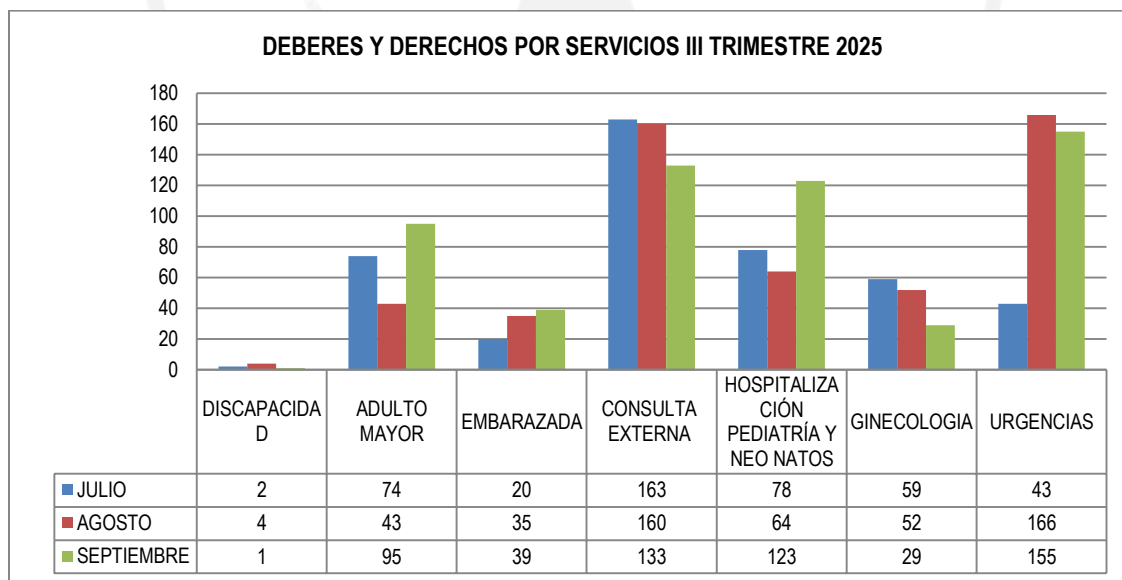
Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

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 III Trimestre 2025 se realizaron un total de 1225 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
343	442	440	1225



El servicio donde más se realizaron socializaciones durante el tercer trimestre del 2025 fue en las salas de bienvenida de consulta externa, seguido de socializaciones en la sala de bienvenida en el servicio de

urgencias y hospitalización pediatría.

Conclusiones tercer trimestre 2025

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana Unidad Funcional de Zipaquirá, que incluye Centro de Salud de Cogua y Puesto de Salud de San Cayetano, 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 de Zipaquirá, realizó asamblea general con la Asociación de Usuarios en donde fue constituida la junta directiva de la asociación, nombrando a las siguientes personas:

NOMBRE COMPLETO	CARGO
PEDRO ANTONIO SANCHEZ CARDENAS	PRESIDENTE
RAFAEL FORERO	VICEPRESIDENTE
MARIA RAQUEL ARIZA	SECRETARIA
BLANCA CECILIA ROZO CASTILLO	TESORERO
MARIA EUGENIA SANCHEZ	VOCAL
ELSA SANABRIA MARTINEZ	VOCAL
ROSA LILIA RODRIGUEZ PULIDO	VOCAL
PEDRO PABLO ROJAS TORRES	VOCAL

Nos encontramos fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana garantizando un trabajo en equipo y articulado entre la UFZ y la Asociación de Usuarios. Adicionalmente se ha venido participando en actividades de la Secretaria de Salud de Zipaquirá con el empoderamiento de los mecanismos de atención con enfoque diferencial.



ANA CAROLINA SERNA RUBIO
Coordinadora General
Hospital Universitario de la Samaritana
Unidad Funcional Zipaquirá

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

