

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

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

III TRIMESTRE 2025

ZIPAQUIRÁ, OCTUBRE 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 2023151000000010-5 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.

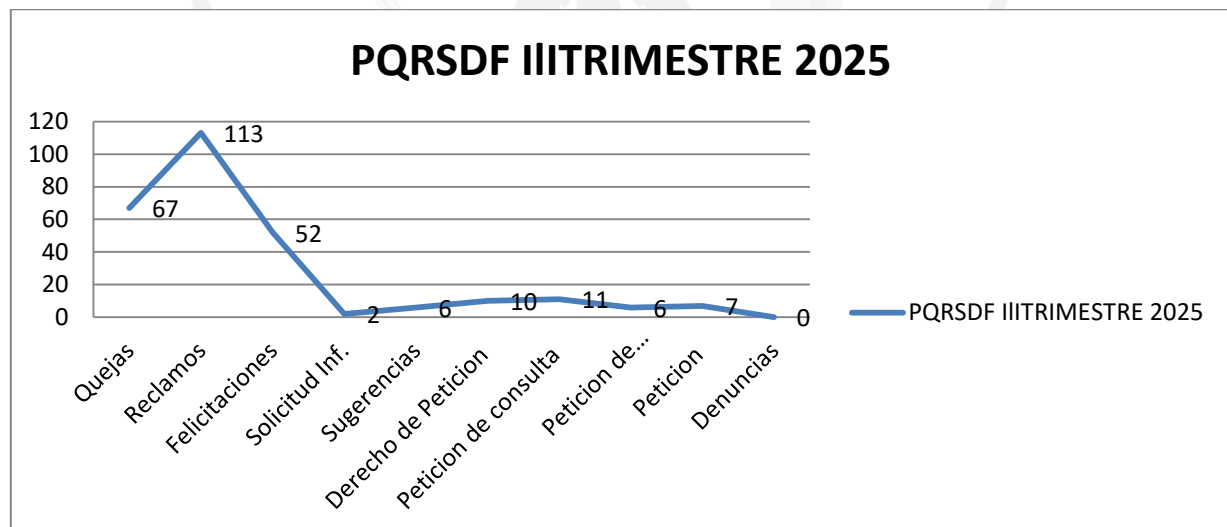
Con la finalidad de cumplir los estándares dentro del marco de la Política de Calidad y Mejoramiento continuo, Política de Humanización de la atención, Política de Prestación del Servicio, Derechos de los usuarios y demás marcos institucionales.

1. Total, de pqr sdf radicadas en el III trimestre 2025.

Para el III trimestre del Año 2025 se recepcionaron, clasificaron y tramitaron 274 manifestaciones distribuidas de la siguiente manera: Quejas que corresponde al 24%, reclamos al 41%, felicitaciones al 19%, Sugerencias al 2%, derechos de petición 4%, Petición de consulta al 4%, petición de documentos al 2%, peticiones al 3%, denuncias al 0% de los radicados.

PQRSDF III TRIMESTRE 2025				
CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Quejas	18	24	25	67
Reclamos	35	36	42	113
Felicitaciones	15	21	16	52
Solicitud Inf.	0	2	0	2
Sugerencias	3	2	1	6
Derecho de Petición	0	6	4	10
Petición de consulta	5	1	5	11
Petición de documentos	2	4	0	6
Petición	4	1	2	7
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	82	97	95	274

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



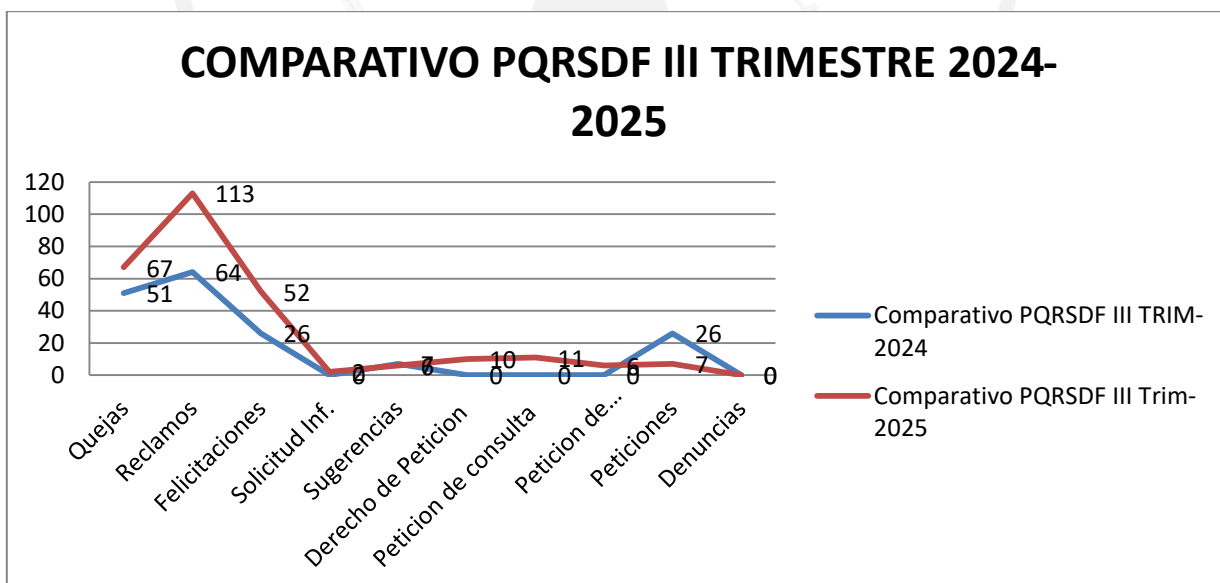
Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por medio de las orientadoras de atención al usuario para un total de XXXX personas abordadas en el tercer trimestre del año 2025.

2. Comparativo PQRSDF III Trimestre 2024-2025

Para el III Trimestre del año 2025 se tramitaron y gestionaron 275 manifestaciones, obteniendo un aumento del 221% a comparación del III Trimestre del año 2024 donde se recibieron 174 PQRSDF ; para el presente año y trimestre se evidencia un aumento significativo de la siguiente manera: Quejas con una variación del 31%, reclamos 77% felicitaciones 100%, sol. Información 100%, sugerencias -14%, Derecho de petición 0%, Petición de consulta 0% , petición de documentos 0%, Peticiones -73% y denuncias 0%

COMPARATIVO PQRSDF III TRIMESTRE 2024-2025				
CLASIFICACIÓN	2024	2025	TOTAL	VAR II TRIM 2024-2025
Quejas	51	67	118	31%
Reclamos	64	113	177	77%
Felicitaciones	26	52	78	100%
Solicitud Inf.	0	2	2	100%
Sugerencias	7	6	13	-14%
Derecho de Petición	0	10	10	0%
Petición de consulta	0	11	11	0%
Petición de documentos	0	6	6	0%
Peticiones	26	7	33	-73%
Denuncias	0	0	0	0%
TOTAL	174	274	448	221%

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

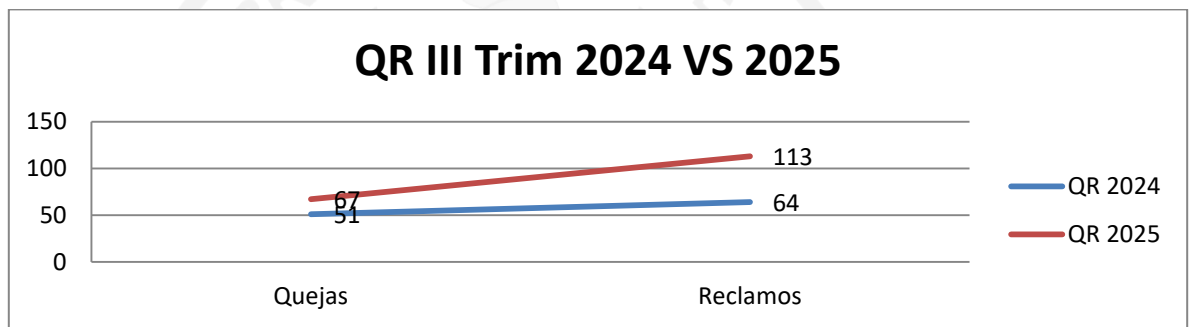


3. Comparativo QR III Trimestre 2024 – 2025

Teniendo en cuenta la clasificación de Quejas y reclamos para el III trimestre del año 2024 y 2025 se evidencia que en cuanto a las quejas presentadas hay una variación del 31%, y reclamos su variación es del 77% para el año en curso.

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2024-2025				
CLASIFICACIÓN	2024	2025	TOTAL	VAR II TRIM 2024-2025
Quejas	51	67	118	31%
Reclamos	64	113	177	77%

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

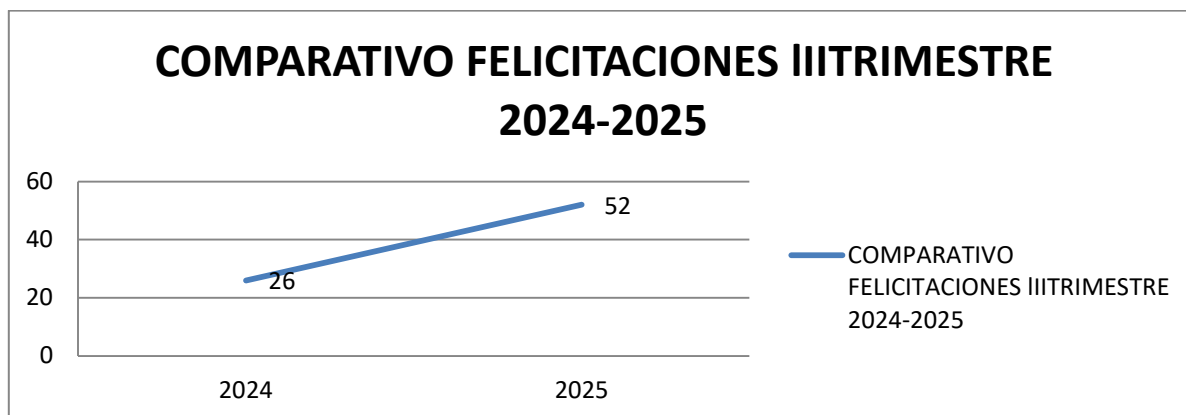


4. Comparativo Felicitaciones III Trimestre 2024 – 2025

Una vez realizado el análisis de las felicitaciones presentadas se evidencia un aumento del 100% con relación al año 2024, lo que indica que para el año 2025 los usuarios reflejaron más su nivel de satisfacción con los servicios prestados.

COMPARATIVO FELICITACIONES III TRIMESTRE 2024-2025		
AÑO	2024	2025
FELICITACIONES	26	52
VARIABLE	100%	

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



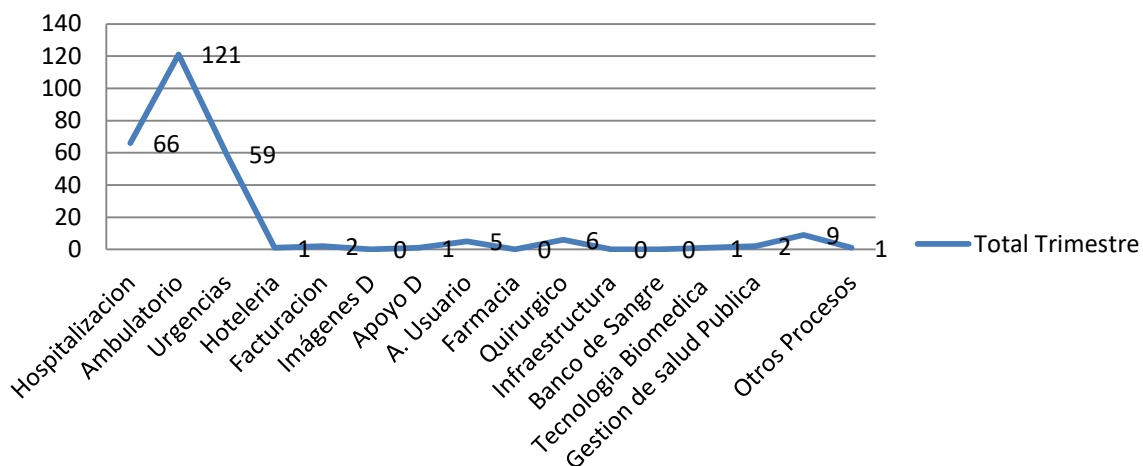
5. Procesos involucrados III Trimestre 2025

Para el III trimestre del año 2025 se puede identificar que los servicios con mayor número de peticiones, fueron los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias, debido a esto la institución continua ejecutando el PUMP con el fin de dar solución a las novedades presentadas. Sin embargo somos conscientes que a pesar de las estrategias se siguen presentando QR, dado que la población no es cautiva sino flotante, por lo que se deben plantear diferentes estrategias para enfrentar dicha dificultad, teniendo en cuenta que es inevitable no contar con quejas ni reclamos.

PROCESOS INVOLUCRADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Hospitalización	21	21	24	66
Ambulatorio	40	37	44	121
Urgencias	15	25	19	59
Hotelería	0	1	0	1
Facturación	0	0	2	2
Imágenes D	0	0	0	0
Apoyo D	1	0	0	1
A. Usuario	0	3	2	5
Farmacia	0	0	0	0
Quirurgico	1	2	3	6
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
Tecnología Biomédica	0	0	1	1
Gestión de salud Publica	0	2	0	2
Gestión de la información	3	6	0	9
Otros Procesos	1	0	0	1
TOTAL	82	97	95	274

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

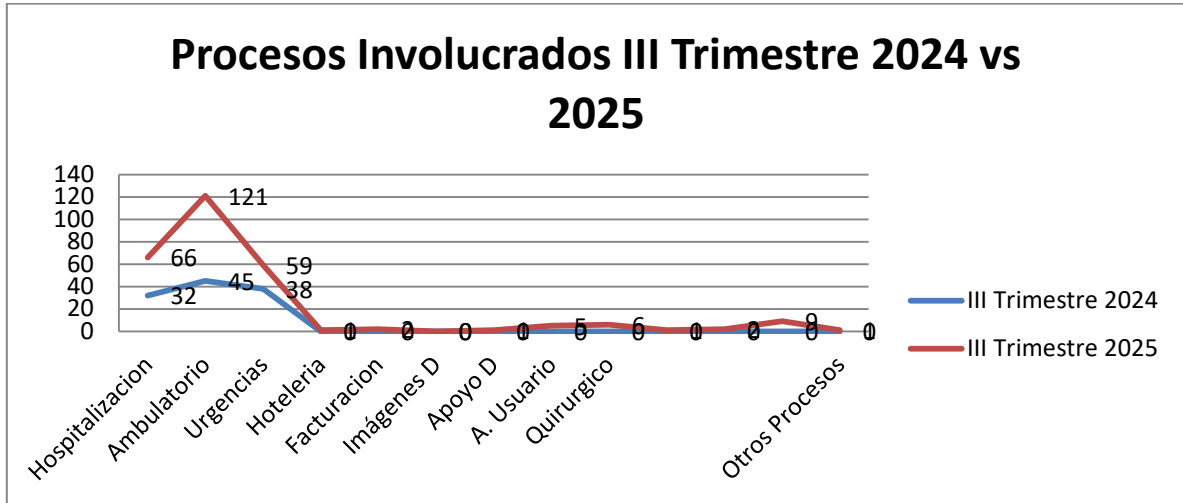
Total Procesos Involucrados III Trimestre 2025



6. Procesos Involucrados año 2024-2025

PROCESOS INVOLUCRADO	III Trim 2024	III Trim 2025
Hospitalización	32	66
Ambulatorio	45	121
Urgencias	38	59
Hotelaria	0	1
Facturación	0	2
Imágenes D	0	0
Apoyo D	0	1
A. Usuario	0	5
Farmacia	0	0
Quirúrgico	0	6
Infraestructura	0	0
Banco de Sangre	0	0
Tecnología Biomedica	0	1
Gestión de salud pública	0	2
Gestión de la información	0	9
Otros Procesos	0	1
TOTAL	115	274

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



7. Canales de Ingreso PQRSD III Trimestre 2025

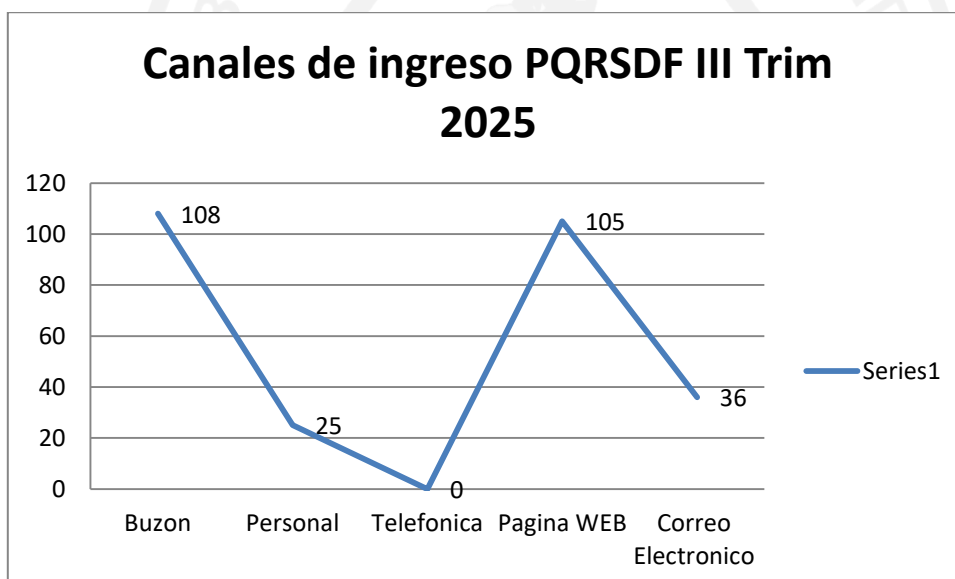
Teniendo en cuenta la totalidad de manifestaciones presentadas en el trimestre por los diferentes canales y/o medios los cuales dispone la institución se refleja un incremento haciendo referencia a las mismas de la siguiente manera: Quejas con un 24%, Reclamos con un 41%, felicitaciones 19%, solicitud de información 1%, Sugerencias 2%, derecho de petición 4%, petición de consulta 4%, petición de documentos 2%, petición 3% y denuncias 0%.

CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico
Quejas	22	13	0	24	8
Reclamos	36	5	0	56	16
Felicitaciones	42	7	0	3	0
Solicitud Inf.	0	0	0	1	1
Sugerencias	6	0	0	0	0
Derecho de Petición	0	0	0	3	8
Petición de consulta	0	0	0	10	1
Petición de documentos	1	0	0	4	0
Petición	1	0	0	4	2
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	108	25	0	105	36

CLASIFICACIÓN	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
Quejas	22	13	0	24	8

Reclamos	36	5	0	56	16
Felicitaciones	42	7	0	3	0
Solicitud Inf.	0	0	0	1	1
Sugerencias	6	0	0	0	0
Derecho de Petición	0	0	0	3	8
Petición de consulta	0	0	0	10	1
Petición de documentos	1	0	0	4	0
Petición	1	0	0	4	2
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	108	25	0	105	36

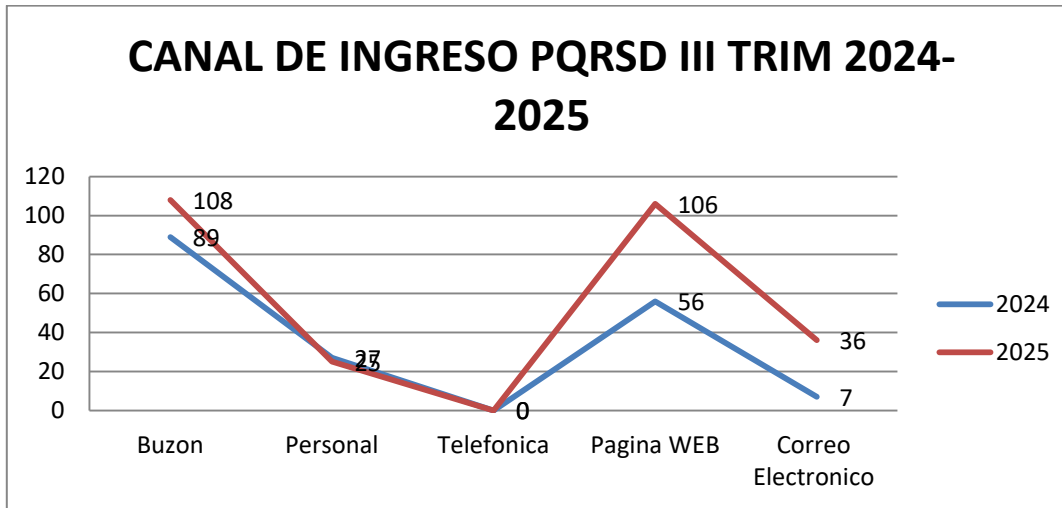
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia



8. Comparativo canales de Ingreso III Trimestre 2024-2025

Teniendo en cuenta la comparación y el incremento de manifestaciones para el año 2025 se evidencia que el canal más utilizado por los usuarios es el buzón de sugerencias con un total de 108 para el III trimestre del año 2025, seguidamente la página web con 106 manifestaciones presentadas.

CANAL DE INGRESO PQRSD III TRIM 2024-2025					
AÑO/CANAL	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico
2024	89	27	0	56	7
2025	108gg	25	0	106	36
VARIACION	21%	-7%	0%	89%	414%

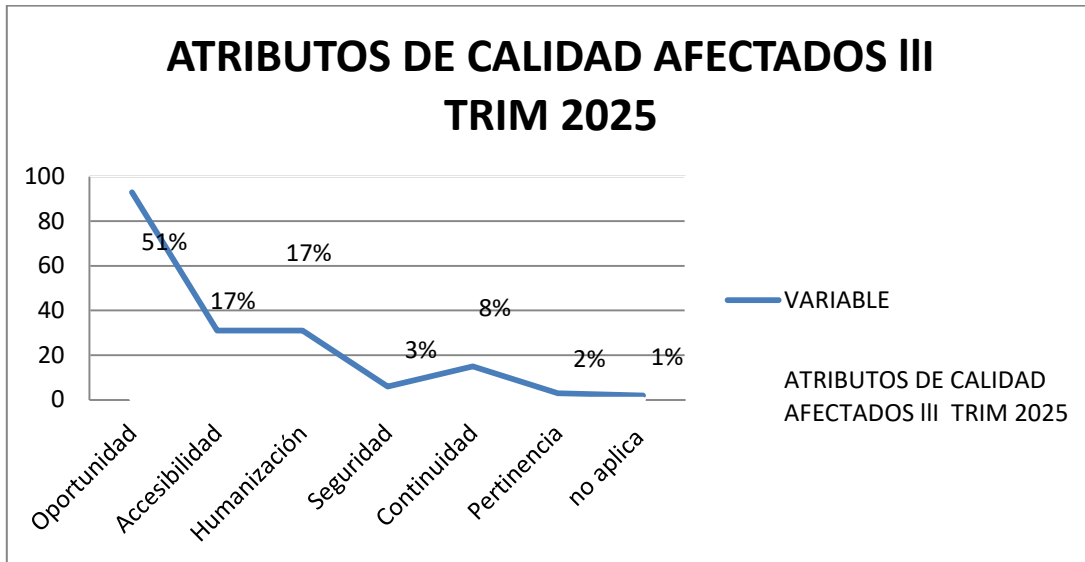


9. Atributos afectados III Trimestre 2025

Para el III trimestre del año 2025 se evidencia el atributo más vulnerado es Oportunidad con un total de 93 lo que equivale 51% del total de los atributos, seguidamente se encuentra accesibilidad lo que equivale al 17% al igual que el atributo de humanización con 31 lo equivale al 17% , continuidad con 15 presentadas lo que refleja el 8%, seguridad con 6 lo que refleja 3% , pertinencia con 3 reflejando el 2% y para finalizar no aplica con 2 lo que refleja el 1% para un total de 181 de manifestaciones para un total del 100% .

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS III TRIM 2025		VARIABLE
Oportunidad	93	51%
Accesibilidad	31	17%
Humanización	31	17%
Seguridad	6	3%
Continuidad	15	8%
Pertinencia	3	2%
no aplica	2	1%
TOTAL	181	100%

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

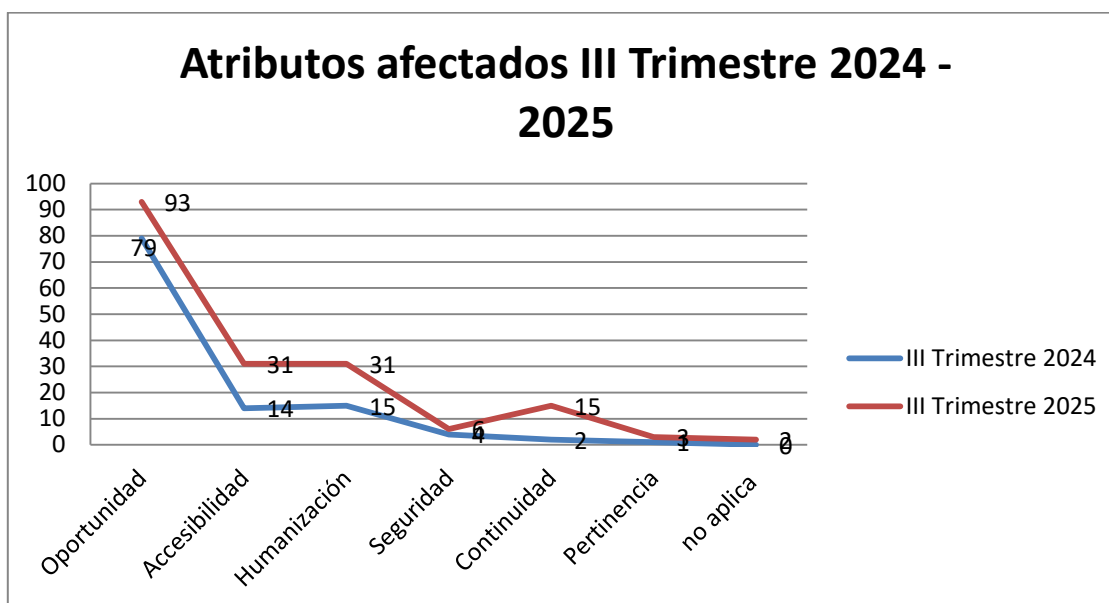


10. Comparativo atributos afectados 2024-2025

Una vez realizado el analisis de comparacion con relacion al III trimestre del año 2024 y 2025 se evidencia que un incremento significativo en cada uno de ellos teniendo en cuenta el aumento de manifestaciones en el respectivo trimestre, entre ellos oportunidad con un total de 93, accesibilidad con un total de 31 al igual que humanizacion.

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS III TRIM 2025	TOTAL 2024	TOTAL 2025	VARIABLE
Oportunidad	79	93	18%
Accesibilidad	14	31	121%
Humanización	15	31	107%
Seguridad	4	6	50%
Continuidad	2	15	650%
Pertinencia	1	3	200%
no aplica	0	2	0%
TOTAL	115	181	57%

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

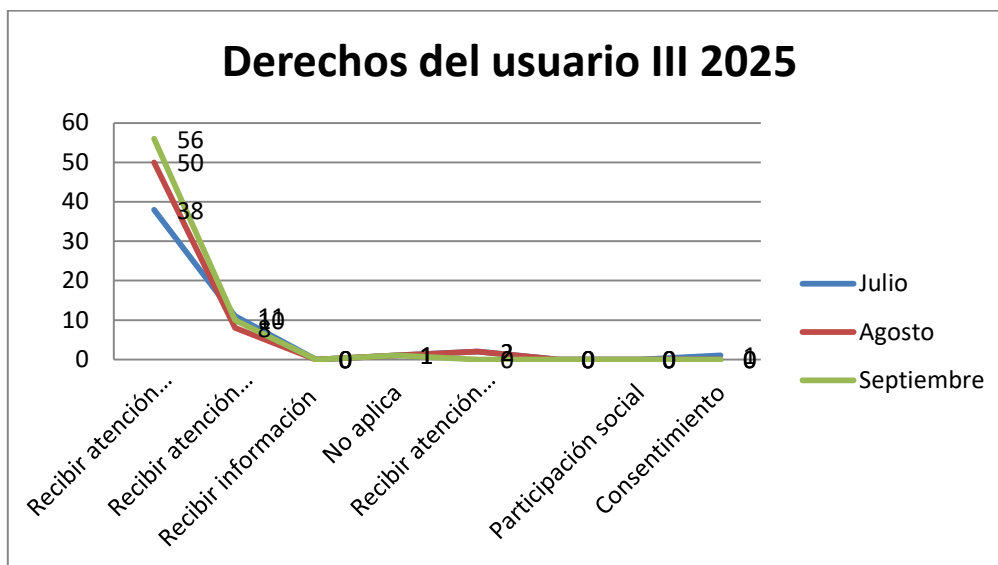


11. Clasificación de Q Y R gestionadas según derechos del usuario 2025

Para el III Trimestre se evidencio que el atributo con mas QR fue “recibir atencion oportuna segura y continua” con un total de 144, seguidamente recibir atencion humanizada para un total de 29, para ello se sigue fortaleciendo el derecho por medio del programa de humanizacion llamado “pacto por el trato amable”.

COMPARATIVO DERECHO DEL USUARIO III TRIM 2025	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Recibir atención oportuna	38	50	56	144
Recibir atención humanizada	11	8	10	29
Recibir información	0	0	0	0
No aplica	1	1	1	3
Recibir atención preferencial	2	2	0	4
Preguntar y expresar inquietudes	0	0	0	0
Participación social	0	0	0	0
Consentimiento	1	0	0	1
TOTAL	53	61	67	181

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

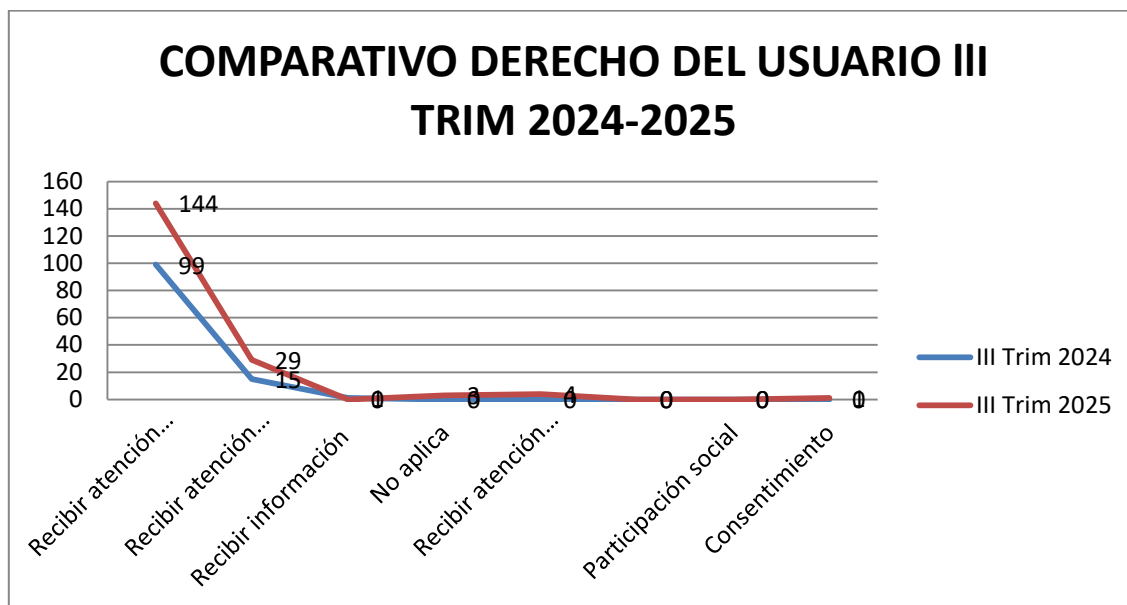


12. Comparativo de derechos del usuario en cuanto a Q Y R III Trimestre 2024 y 2025

Una vez realizada la verificación y comparación de acuerdo a los derechos del usuario se evidencia un incremento de manifestaciones para el respectivo trimestre del año en curso, aun así se encuentra “Recibir atención oportuna” con una variación del 45% , seguidamente “Recibir atención humanizada “ con un 93% de variación con relación al año III del año 2024.

COMPARATIVO DERECHO DEL USUARIO III TRIM 2024-2025	III TRIM 2024	III TRIM 2025	TOTAL
Recibir atención oportuna	99	144	243
Recibir atención humanizada	15	29	44
Recibir información	1	0	1
No aplica	0	3	3
Recibir atención preferencial	0	4	4
Preguntar y expresar inquietudes	0	0	0
Participación social	0	0	0
Consentimiento	0	1	1
TOTAL	115	181	296

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



13. Porcentaje de PQRSDF con respuesta en terminos de ley III trimestre 2025

Con respecto al porcentaje de Q.R. Con respuesta en el término de ley durante el tercer 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 PQRSDF 274, fueron clasificadas así: Quejas 67 lo que equivale al 24%, reclamos 113 al 41% a lo cual se dio respuesta al peticionario al 100% dentro de los primeros 15 días hábiles como lo establece la ley.

Adicional de ello entre las peticiones presentadas se emitido respuesta a todas en los 10 hábiles como se encuentra establecido.

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

PQRSDF III TRIMESTRE 2025							
CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%	Total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSDF	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
Quejas	18	24	25	67	24%	67	100%
Reclamos	35	36	42	113	41%	113	100%
Felicitaciones	15	21	16	52	19%	52	100%
Solicitud Inf.	0	2	0	2	1%	2	100%
Sugerencias	3	2	1	6	2%	6	100%
Derecho de Petición	0	6	4	10	4%	10	100%
Petición de consulta	5	1	5	11	4%	11	100%
Petición de documentos	2	4	0	6	2%	6	100%
Petición	4	1	2	7	3%	7	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%	0	0%
Total	82	97	95	274	100%	274	100%

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

14. Comparativo de Causas de quejas y reclamos gestionados en el III trimestre 2024 y 2025

Se analiza el cuadro comparativo del III trimestre del año 2025 en el que se evidencia demora y/o presuntas falla en el proceso de atención el servicio de urgencias para un total de 28 equivalente al 24%, seguidamente se encuentra falta de calidez y trato amable por parte del personal asistencias y/o administrativo con 27 equivalente al 23%, adicional en tercer lugar dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional con el 23 equivalente al 20%, en cuarto lugar se encuentran las posibles fallas en la atención medica con 21 lo que refleja el 18% y finalmente no asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en el consultorio para este se evidencia 16 lo que refleja el 14%, generando de esta manera una totalidad de 115 para un porcentaje de 100.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2024	TOTAL	%	CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2025	TOTAL	%
Demora o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.	16	20%	Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC....)	28	24%
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de Enfermería	23	29%	Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS	27	23%
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de médico.	18	23%	Dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional (telefónico, vía whatsapp, correo electrónico, presencial...) para programar consulta o procedimiento en consulta externa, con las diferentes especialidades médicas	23	20%
Dificultad en la comunicación telefonica para asignar citas	12	15%	Posibles Fallas en la atención médica	21	18%
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo	10	13%	No asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por No disponibilidad en agenda u Otra Causa	16	14%
TOTAL	79	100%	TOTAL	115	100%

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 tercer trimestre de 2025, del total de 274 peticiones radicadas, 6 fueron clasificadas como sugerencias las cuales fueron ingresadas, trasladadas a los servicios involucrados y brindando respuesta dentro de los términos de ley.

16. 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 III trimestre del año 2025, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

17. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

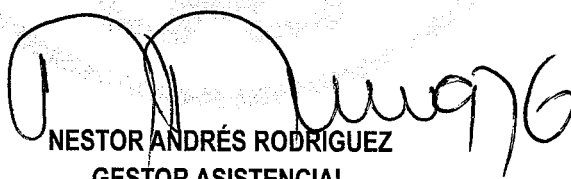
• Logros

Durante el III 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 con el fin de lograr adherencia al mismo.



NESTOR ANDRÉS RODRIGUEZ
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.