

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

**INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES INFORMACION,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

IVTRIMESTRE 2025

BOGOTÁ D.C. 16 DE ENERO 2026

INTRODUCCIÓN

El trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones, (PQRSDF) recibidas en la Institución se encuentra reglamentada mediante, la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 30” y en cumplimiento a 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.

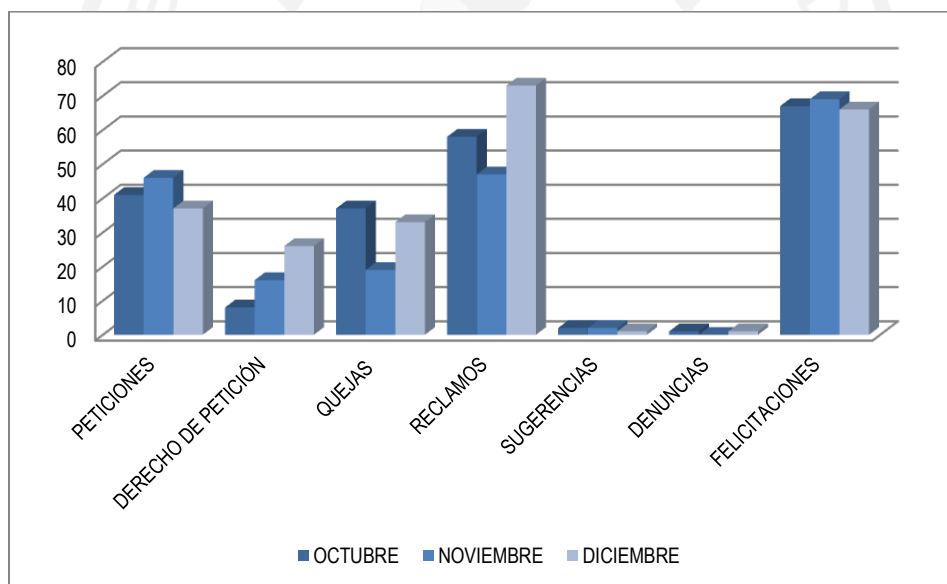
El presente informe trimestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF elaborado por la Directora de Atención al Usuario y Subdirección de Defensoría del Usuario (E), área que adelanta la gestión de las peticiones (paciente y su familia), llevando a cabo el proceso de recepción, trámite, análisis, conclusiones y respuesta final al peticionario. Lo cual permite tomar acciones en pro del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en Salud para los pacientes y su familia, también a través de la PQRSDF se logra identificar las necesidades de los pacientes y su familia frente a la misma.

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 IV TRIMESTRE 2025.

CLASIFICACION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	41	46	37	124	19%
DERECHO DE PETICIÓN	8	16	26	50	8%
QUEJAS	37	19	33	89	14%
RECLAMOS	58	47	73	178	27%
SUGERENCIAS	2	2	1	5	1%
DENUNCIAS	1	0	1	2	0,30%
FELICITACIONES	67	69	66	202	31%
TOTAL	214	199	237	650	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

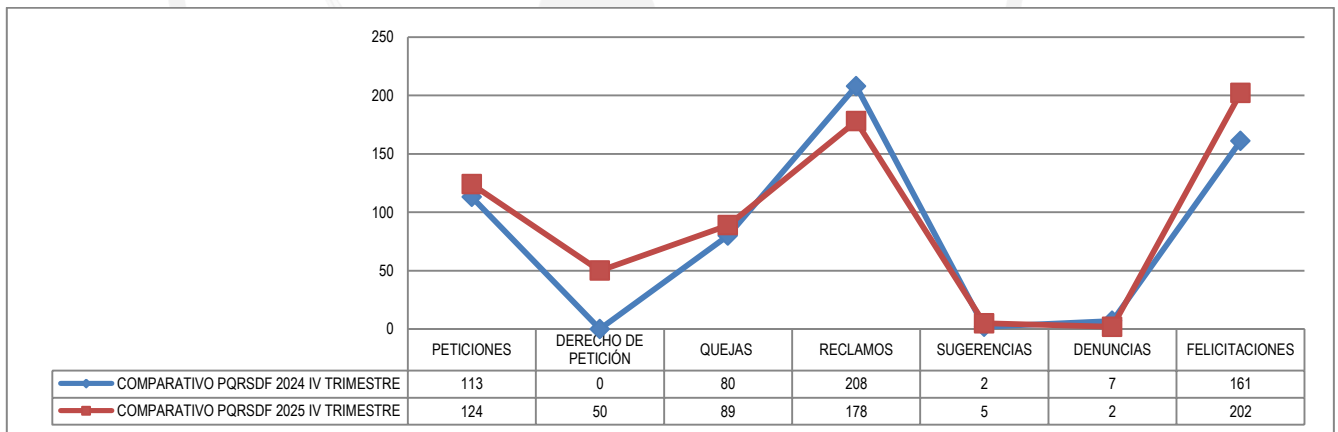
Durante el IV trimestre del año 2025 se recepcionaron, clasificaron y tramitaron 650 PQRSDF de las cuales el 19 % corresponde a Peticiones con 124 manifestaciones, 8 % corresponden a Derecho de Petición con 50 manifestaciones, 14% corresponde a Quejas con 89 manifestaciones, 27 % corresponde a Reclamos con 178 manifestaciones, 1 % corresponde a Sugerencias con 5 manifestaciones, 0,30 % corresponde a Denuncias con 2 manifestaciones, y 31% corresponde a Felicidades con 202 manifestaciones. Es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la Política de Humanización y el impacto de la estrategia del “POR EL RESPETO A LA PERSONA” que se viene desarrollando.

2. COMPARATIVO DE PQRSDF IV TRIMESTRE 2024 Y 2025.

Realizando un comparativo del IV trimestre de 2024 y 2025, se evidencia un aumento de Peticiones en un 9,7% lo que equivale a 11 Peticiones, sin embargo, se presenta una disminución de 7,29% en las Quejas y Reclamos lo que equivale a 21 Q.R. Es importante resaltar que el número de felicitaciones aumento en un 25,47 % en comparación con el año anterior, lo que permite visualizar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

COMPARATIVO PQRSDF		
PQRSDF	2024	2025
CLASIFICACION	IV TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
PETICIONES	113	124
DERECHO DE PETICIÓN	0	50
QUEJAS	80	89
RECLAMOS	208	178
SUGERENCIAS	2	5
DENUNCIAS	7	2
FELICITACIONES	161	202
TOTAL	571	650

Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

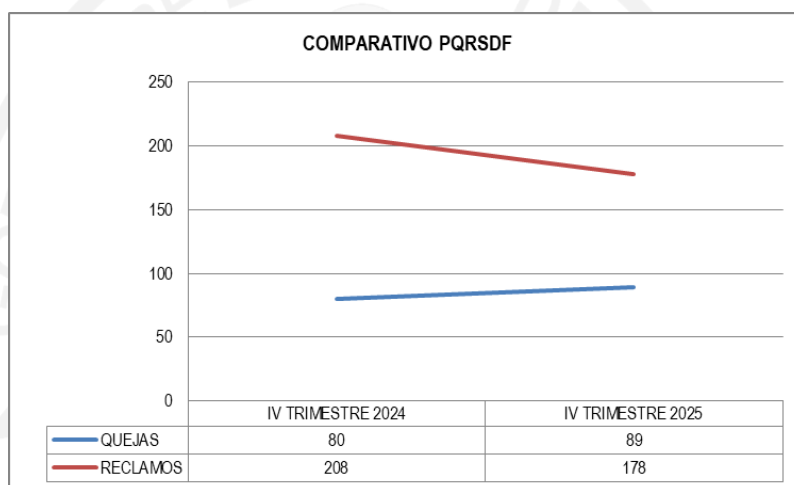
3. COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2024 Y 2025.

Realizando el comparativo de Quejas y Reclamos IV trimestre 2024 y 2025, se evidencia una leve disminución de Q.R. en un 7,8 %, sin embargo las quejas aun aumentado en un 11,25% mientras que los reclamos presenta una disminución del 14,42% por consiguiente, se sigue solicitando a cada una de las áreas involucradas la formulación de planes de mejora o toma de acciones correctivas o correcciones para mitigar la

insatisfacción en la atención e interposición de Q.R. Se continúa estimulando la cultura de mejoramiento continuo para incrementar la formulación de Planes de Mejora

CLASIFICACION	IV TRIMESTRE 2024	IV TRIMESTRE 2025
QUEJAS	80	89
RECLAMOS	208	178
TOTAL	288	267

Fuente: Base de datos Matriz PQRSRD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSRD Almera IVI trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

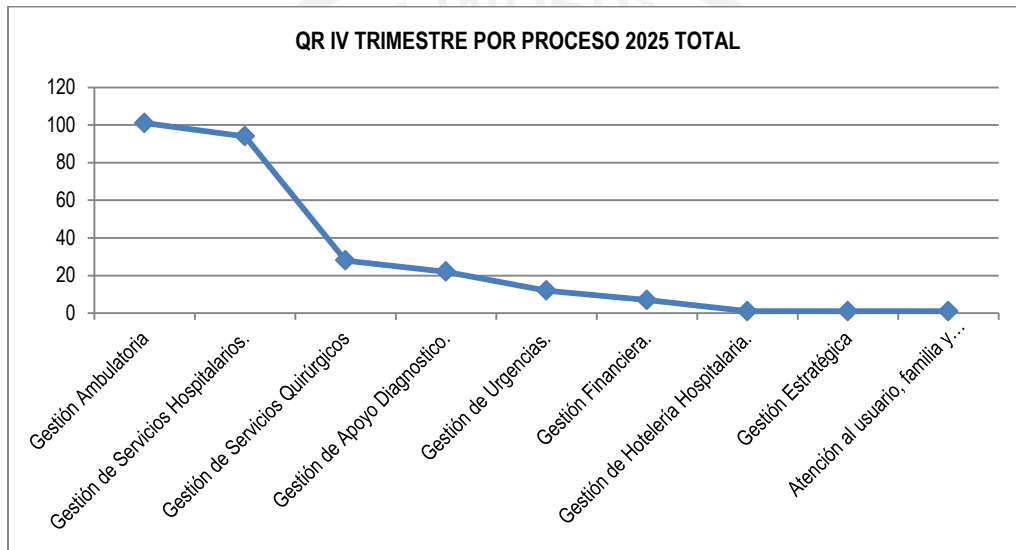
4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO INVOLUCRADO IV TRIMESTRE 2025.

Se realiza seguimiento a las Q.R. interpuestas a cada uno de los procesos, se identifica para el IV trimestre del año 2025, que el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de Q.R. fue el de Gestión de Servicios Ambulatoria con un total de 101 Q.R. radicadas las cuales representan un 37% del total de Q.R. recibidas en este periodo.

En segundo lugar está el proceso de Gestión de Servicios Hospitalarios con un total de 94 Q.R. interpuestas, las cuales representan un 35 % del total de las Q.R. y en tercer lugar tenemos Gestión de Servicios Quirúrgicos con un total de 28 Q.R, las cuales representan el 10% del total de las Q.R.

QR IV TRIMESTRE POR PROCESO 2025	
PROCESO INVOLUCRADO	TOTAL
Gestión Ambulatoria	101
Gestión de Servicios Hospitalarios.	94
Gestión de Servicios Quirúrgicos	28

Gestión de Apoyo Diagnostico.	22
Gestión de Urgencias.	12
Gestión Financiera.	7
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	1
Gestión Estratégica	1
Atención al usuario, familia y comunidad	1
TOTAL GENERAL	267



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

5. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS IV TRIMESTRE 2025.

El atributo de calidad más afectado durante el IV trimestre del año 2025 es la continuidad con un 36%, seguido de Humanización con un 25% y en tercer lugar Oportunidad con 17% del total de los atributos identificados en las Q.R.

Tipo QR	Accesibilidad	Continuidad	Humanización	Oportunidad	Pertinencia	Seguridad	No Aplica	TOTAL
Queja	9	23	36	13	4	4	0	89
Reclamo	30	102	6	29	2	4	5	178
Total	39	125	42	42	6	8	5	267

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

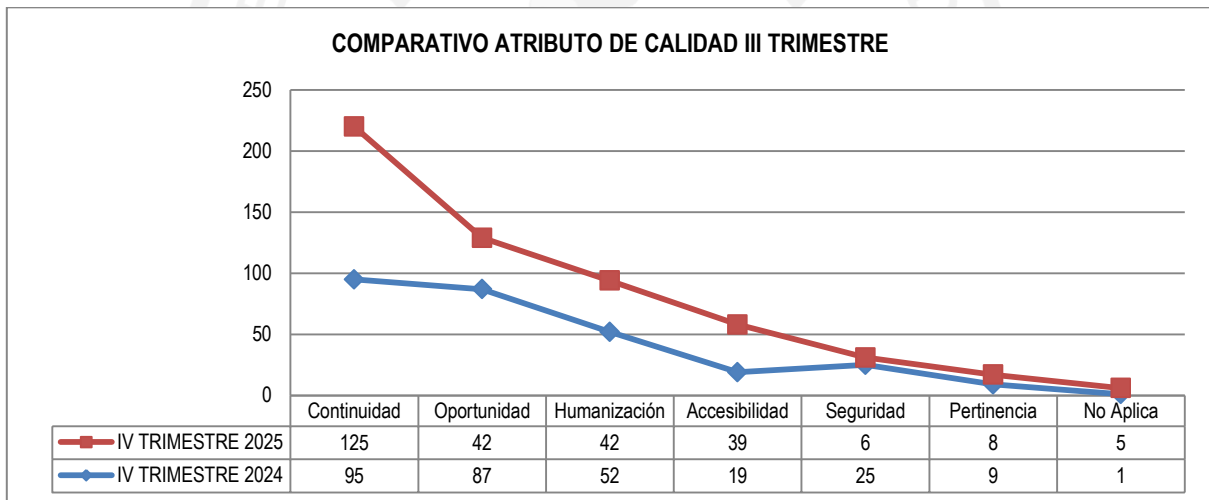
6. COMPARATIVO ATRIBUTO DE CALIDAD IV TRIMESTRE 2024 Y 2025.

En el análisis de la gráfica comparativo en el IV trimestre revela una tendencia general de disminución en los atributos al paciente y su familia en comparación con el año inmediatamente anterior. El atributo de Continuidad aumenta en un 31.58% lo que equivale a 30 Q.R, Oportunidad disminuyo un 51,72 % con 45 Q.R, Humanización disminuyo en un 19,23% con 10 Q.R, Accesibilidad aumento en un 105,26 % lo que equivale a 20 Q.R, Seguridad disminuyo en un 76 % lo que equivale a 19 Q.R y Pertinencia disminuyo con un

11% correspondiente a 1 Q.R

ATRIBUTO DE CALIDAD	IV TRIMESTRE 2024	IV TRIMESTRE 2025
Continuidad	95	125
Oportunidad	87	42
Humanización	52	42
Accesibilidad	19	39
Seguridad	25	6
Pertinencia	9	8
No Aplica	1	5
TOTAL GENERAL	288	267

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

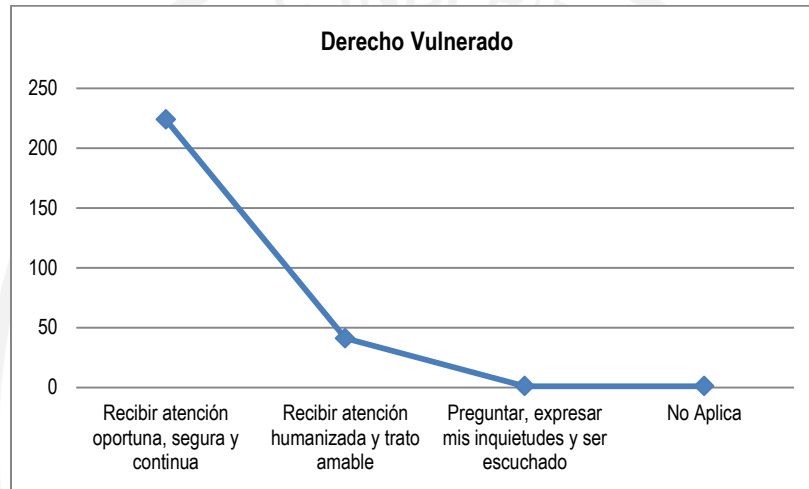
7. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN DERECHO DEL USUARIO AFECTADO EN EL IV TRIMESTRE DE 2025.

De acuerdo a las quejas y reclamos radicados en el IV trimestre 2025 se observa que el 84% de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración del Derecho del paciente a “Recibir atención oportuna, segura y continua”, seguido al Derecho a recibir atención humanizada y trato amable con un 14%. Desde la Dirección de Atención al Usuario se realiza la implementación de la estrategia de Pacto por el trato amable, con el objetivo de sensibilizar y humanizar al personal, teniendo en cuenta los deberes y derechos, líneas estratégicas y demás reglamento interno del Hospital Universitario de la Samaritana.

IV Trimestre 2025	
Recibir atención oportuna, segura y continua	224

Recibir atención humanizada y trato amable	41
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1
No Aplica	1
Total general	267

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

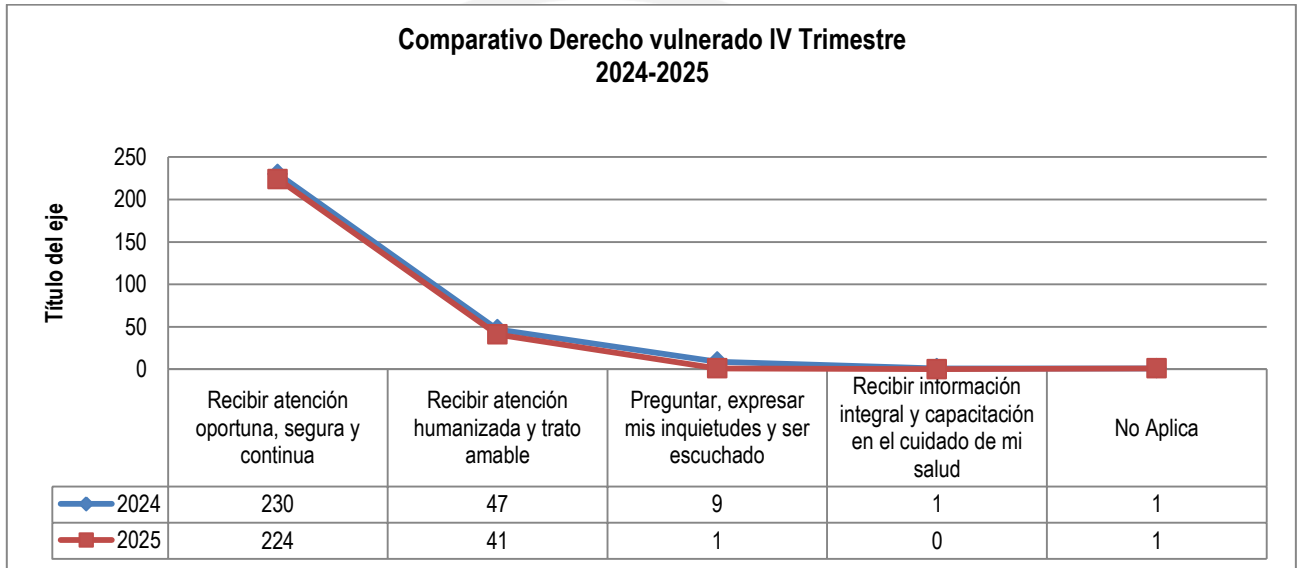
8. COMPARATIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO IV TRIMESTRE 2024 Y 2025.

En el análisis del comparativo 2024 y 2025 del IV Trimestre se identifica que el derecho del usuario más vulnerado de las quejas y reclamos fue recibir atención oportuna, segura y continua se observó una reducción de 62 manifestaciones, seguida de Recibir atención humanizada y trato amable con un aumento de 3 manifestaciones, en tercer lugar el derecho vulnerado fue Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado disminuyo en 12 solicitudes , finalmente el derecho a Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud no se registraron solicitudes en ninguno de los III Trimestres (2024 y 2025). Por lo cual se continúa con la campaña de sensibilización en humanización a todo el personal.

IV Trimestre 2025	2024	2025
Recibir atención oportuna, segura y continua	230	224
Recibir atención humanizada y trato amable	47	41
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	9	1

Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	1	0
No Aplica	1	1
Total general	288	267

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

9. COMPARATIVO CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE 2025.

El análisis de las quejas y reclamos para el cuarto trimestre de 2024 y 2025 revela una **disminución en la mayoría de las problemáticas persistentes**, indicando una mejora en los procesos internos, aunque se mantiene la necesidad de refuerzo en la atención humana. Se observa una gran disminución en Demora en la programación de la Cirugía a Pacientes de Cirugía ambulatoria. (AK) se presenta un disminución del 62,07 %, esto equivale a 36 quejas menos en el IV Trimestre de 2025 (pasando de 58 a 22 manifestaciones), motivo por el cual se solicitó la Formulación de un Plan de Mejora, orientado a controlar o mitigar las causas internas que la está generando. La Falta de calidez y Trato Amable: Esta categoría también mostró una disminución del 23,08 %, representando 9 quejas menos. Esto indica una necesidad de reforzar la capacitación y sensibilización del personal en cuanto al servicio al cliente y la atención humanizada.

Varias causas que no se registraron en el IV trimestre de 2024, en el 2025 surgieron nuevamente entre las primeras cinco (5) causas como dificultades:

- Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de citas (call center, presencial, página web, WhatsApp, correo electrónico)
- Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio (No agendas disponibles, otro)

- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, camilleros, técnicos de Rayos X.

Este intercambio de causas entre ambos trimestres indica que si bien algunas problemáticas persistieron y se agudizaron, también surgieron nuevas áreas de oportunidad para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del paciente.

CAUSAS IV TRIMESTRE 2025	TOTAL	%
AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	37	14%
AC Posibles Fallas en la atención medica	36	13%
AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	30	11%
N Dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional (telefónico, vía WhatsApp, correo electrónico, presencial...) para programar consultas o procedimiento en consulta externa, con las diferentes especialidades médicas.	25	2%
AK Demora en la programación de la Cirugía a Pacientes de Cirugía ambulatoria, por diferentes causas (Falta de insumos, no se cuenta con médico especialista todos los días o no hay especialista contratado, No hay cupo en salas, equipo médico quirúrgico dañado, otros.)	22	8%
TOTAL	150	48%

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

10. INFORME DE SUGERENCIAS IV TRIMESTRE 2025

De un total de 650 PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) radicadas en el Hospital Universitario de la Samaritana durante el segundo trimestre de 2025, solo 5 fueron clasificadas como sugerencias.

A pesar de que todas las sugerencias recibieron una respuesta dentro del plazo legal, solo 3 de ellas fue implementada. Este hallazgo es un punto crítico, ya que las sugerencias de pacientes y sus familias son una fuente valiosa de información para mejorar la calidad de los servicios.

11. INFORME SEGURIDAD DEL PACIENTE IV TRIMESTRE 2025

Del total de 635 PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recibidas en el Hospital Universitario de la Samaritana durante el tercer trimestre de 2025, solo 12 se relacionaron con la seguridad del paciente. Este bajo número es un hallazgo crítico, ya que las PQRSD son una fuente inva-

luable para identificar riesgos, prevenir eventos adversos y mejorar la calidad de la atención.

ALMERA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM	%	
NOVEDADES SEGURIDAD DEL PACIENTE IV TRIMESTRE 2025 HUS Bogotá									CLASIFICACION
DERIVADAS por Almera									
202520130	EL DIA 03 DE OCTUBRE 2025 ME ACERQUE AL MUNICIPIO DE FUSAGASUGA POR UN DOLOR INTENSO EN EL COSTADO DERECHO DEL ESTOMAGO A LAS 11 ME REALIZAN UN EXAMEN SIENDO LAS 4:30 PM INGRESO A MI ESPUSA POR	N	Posible Novedad de seguridad del paciente durante el proceso de atención ambulatoria y/o en hospitalización (incidente o evento adverso)	4	0	0	4	100%	NO CLASIFICABLE
202520195	URGENCIAS POR UNA CAIDA QUE TUBO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA EN AN EXAMEN EN LA CLINICA DE ATENCION EN SEÑORES hospital la samaritana, cordial saludo y ofrezco excusas por la queja que presentar. Pero al estar en riesgo la vida de mi mamá me veo en la obligación de hacerlo.								INCIDENTE
202519944	Ya que el día martes 30 de septiembre mi mamá quien se el día de ayer 28 de octubre le realizaron a mi padre								EVENTO ADVERSO NO PREVENIBLE
202520263	UNA RESONANCIA EN EL USUARIO DE MARCAPASO , ADEMAS EL USUARIO CUENTA CON SUMINISTROS DE								INCIDENTE

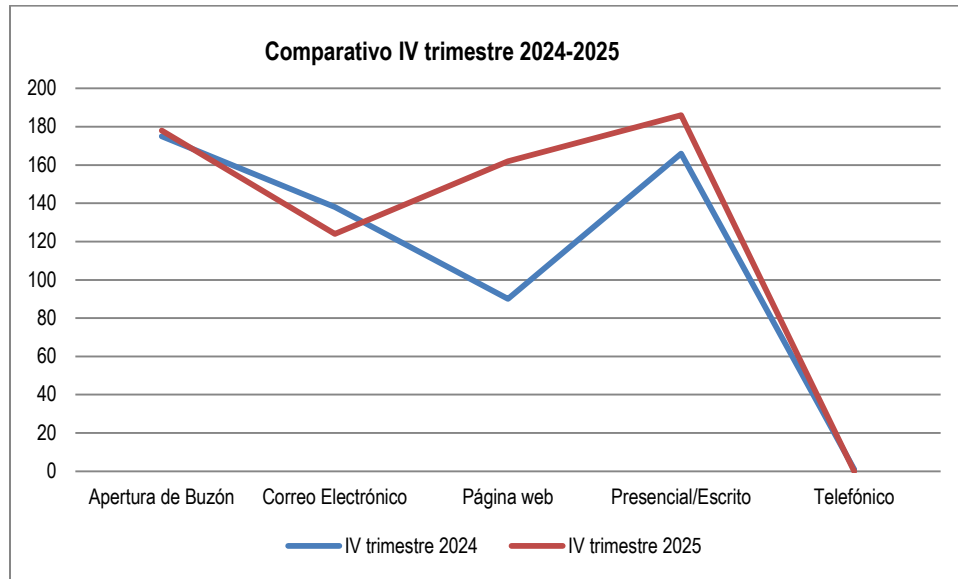
ALMERA	DESCRIPCION DE LA PETICION	CODIGO	CAUSA DE QUEJA O RECLAMO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM	%	
NOVEDADES SEGURIDAD DEL PACIENTE IV TRIMESTRE 2025 HUS Bogotá									CLASIFICACION
INFORMADAS por Almera									
202520102	La paciente Blanca Cecilia suscitó: paciente con dificultad de acceso venoso estando a la espera de un catéter central desde el día 24 de octubre de 2025 a las 10:00 horas fui a urgencias de mi miembro inferior izquierdo el cual tiene un tumor	AB	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	3	2	0	5	63%	NO CLASIFICABLE
202520602	El día 27 de noviembre 2025 en donde una persona del servicio de urgencias me informó que el paciente no								INCIDENTE
202520596	EL DIA 24 DE OCTUBRE DE 2025 A LAS 10:00 HORAS FUI A URGENCIAS DE MI MIEMBRO INFERIOR IZQUIERDO EL CUAL TIENE UN TUMOR								NO CLASIFICABLE
202520661	TARDE ME INICIA EL TRATAMIENTO RITUXIMAN, MEDICAMENTO QUE DEBE SER ADMINISTRADO LENTAMENTE , EN EL MOMENTO DE CAMBIO DE TURNO A LA NOCHE TIPO 7PM PASADITO LA JEFE QUE RECIBE SE LE								INDICIO DE ATENCION INSEGURA
202520213	noviembre el esquema era cada 4 horas pero ese día la última dosis no se le administró	AC	Posibles Fallas en la atención médica	0	1	0	1	13%	EVENTO ADVERSO NO PREVENIBLE
202520370	DOCTORES EN TUNO DAN ORDEN DE CANALIZAR AL PACIENTE A TRANSFERIRSE AL CENTRO DE ATENCION DE URGENCIAS, EL MEDICO ME VIO SOBRE EL								INDICIO DE ATENCION INSEGURA
202520040	El día de 24 de octubre de 2025 a las 10:00 horas fui a urgencias de mi miembro inferior izquierdo el cual tiene un tumor	M	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triaje, consulta, apertura de H.C...)	1	0	0	1	13%	NO REGISTRA EN LAS PQRS DERIVADAS
202520148	El día de 27 de noviembre 2025 en donde una persona del servicio de urgencias me informó que el paciente no		Otras causas internas	1	0	0	1	13%	INDICIO DE ATENCION INSEGURA

12. COMPORTAMIENTO DE CANALES EN EL IV TRIMESTRE 2024 Y 2025

Se analiza que en el comparativo del IV trimestre de 2024 y 2025 el canal principal para radicar PQRSDF para el IV trimestre 2024 fue la **Apertura de Buzón**, sin embargo, para el IV trimestre 2025 se evidencia que el principal fue de manera **Presencial/Escrito** tuvo un aumento del 12% lo que equivale a 20 formatos de PQRSDF, para el presente trimestre también se observa un aumento significativo en los canales de **Página Web** en un 80% (72 PQRSDF), **Correo Electrónico** tuvo una disminución en un 10,14% (14 PQRSDF), **Apertura de Buzón** tuvo una aumento en un 1.71% (3 PQRSDF) mientras que el medio Telefónico no tuvo manifestación para este trimestre.

Comparativo IV trimestre 2024-2025	Apertura de Buzón	Correo Electrónico	Página web	Presencial/Escrito	Telefónico
IV trimestre 2024	175	138	90	166	1
IV trimestre 2025	178	124	162	186	0

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

13. PORCENTAJE DE PQRS CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY IV TRIMESTRE 2025

El Hospital Universitario de la Samaritana en Bogotá logró un cumplimiento del 100% en la respuesta a todas las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) durante el segundo trimestre de 2025, respetando los términos de ley.

Del total de 650 radicaciones, el desglose fue el siguiente:

- Peticiónes: 124 radicaciones, lo que representa el 19% del total. Estas fueron respondidas dentro de los 10 días hábiles estipulados por la ley.
- Quejas, Reclamos, Derechos de Petición, Sugerencias, Derecho de Petición y Denuncias: 324 radicaciones, equivalentes al 50%. Estas respuestas se entregaron dentro del plazo de 15 días hábiles establecido.

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

14. COMPARATIVO DE FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2024 Y 2025

El análisis de los datos revela un aumento significativo en el número de felicitaciones radicadas, pasando de 161 en el IV Trimestre de 2024 a 202 en el IV Trimestre de 2025. Este aumento de 41 felicitaciones representa un crecimiento del 25,47%.

Desde la perspectiva de la humanización en salud, este incremento es una señal muy positiva que puede interpretarse de la siguiente manera:

Las Felicitaciones como Reflejo de la Humanización: El aumento en las felicitaciones sugiere una mejora en la percepción de la atención por parte de los pacientes. Este tipo de retroalimentación positiva es un

indicador clave de que los esfuerzos por humanizar el servicio de salud están dando frutos. Los pacientes están reconociendo y valorando:

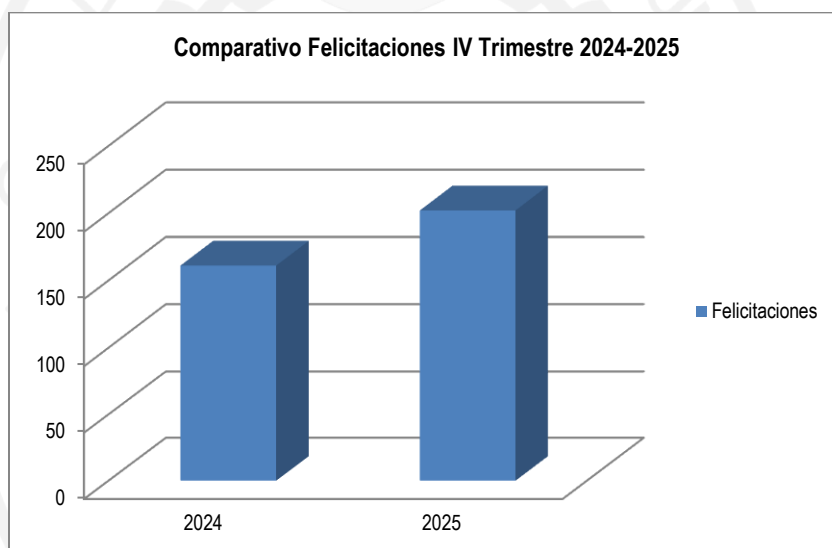
Mejoras en la comunicación: La claridad y empatía con la que el personal se comunica ha mejorado.

Trato personalizado: Los pacientes sienten que son tratados como individuos, no solo como un caso clínico.

Empatía y calidad humana: La calidez y el interés genuino del personal en el bienestar del paciente han sido más evidentes.

III TRIMESTRE	2024	2025
Felicitaciones	166	218

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad



Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera III trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

15. USO DE CANALES PQRSDF IV TRIMESTRE 2025

Se observa que el canal más utilizado por los pacientes y su familia para interponer las PQRSDF es la **Presencial y/ o Escrito** con un (29%) que representa 186 manifestaciones, seguido de **Apertura de Buzón de Sugerencias** con 178 manifestaciones (27%), es importante destacar que el Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con 11 Buzones de Sugerencias ubicados en distintos pisos y accesibles a los usuarios. Estos buzones son abiertos dos veces por semana por el área de Atención al Usuario, en presencia de un representante de la comunidad, en tercer lugar la **Página Web** con 162 manifestaciones que representa el (25%), el **correo electrónico** ocupa un cuarto lugar con un (19%) que representa 133 manifestaciones y finalmente el contacto telefónico es el canal menos utilizado con un (0 %).

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 HUS, publicaciones en los Buzones de

Sugerencias y en las carteleras, en la página Web (hus.org.co), profesionales de Trabajo Social cuando realizan estudio social y seguimiento, al igual que en las respuestas emitidas a los peticionarios entre otros.

IV trimestre 2025	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Apertura de Buzón	1	1	124	4	19	25	4	178
Correo Electrónico	0	10	2	70	2	40	0	124
Página web	1	37	10	44	24	46	0	162
Presencial/Escrito	0	2	66	6	44	67	1	186
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general	2	50	202	124	89	178	5	650

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera IV trimestre 2025 Proceso Atención al Usuario Familia y comunidad

16. BARRERAS PARA EL ACCESO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION A LA LUZ DE LAS PQRSDF.

Con el objetivo de dar cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Publica 2025, desde la Subdirección de Defensoría al usuario, se realiza seguimiento y análisis a las PQRSDF interpuestas por paciente y familia, a fin de identificar a través de ellas los tramites que generan barreras de acceso de los pacientes a los servicios que oferta el HUS.

Del total de 650 manifestaciones radicadas durante el III trimestre del año 2025, **267 QR** (Queja/ Reclamo) fueron por inconformidad en el proceso de Atención de las cuales se identificaron como barreras de acceso las siguientes:

- # 37 QR fueron por AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.
- # 36 QR fueron por AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.
- #30 QR fueron por AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.
- 25 QR por Dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional (telefónico, vía WhatsApp, correo electrónico, presencial...) para programar consultas o procedimiento en consulta externa, con las diferentes especialidades médicas.

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

Ejecutar en 95% el plan de mejora de PQRS.

Realizar solicitud de planes de mejoramiento a los Líderes de Proceso según pertinencia y/o conocer lo que planteen los líderes de proceso como respuesta a las intervenciones de PQRS.

Desde la Dirección de Atención al Usuario se solicitaron planes de mejoramiento a las áreas correspondientes

a través del correo electrónico.

- Correo enviado el 15 de Agosto de 2025 Subdirectora de Enfermería junto a la Subdirección de Urgencias SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202518324
Como respuesta a este requerimiento **se formuló el ID 3376**
- Correo enviado el 20 de Octubre del 2025 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD ACCIONES O INTERVENCIONES REALIZADAS A LA PQR 202519908
- Correo enviado el 20 de Agosto de 2025 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202519932
- Correo enviado el 14 de Agosto de 2025 Subdirectora de Enfermería SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202519222
- Correo enviado el 4 de Noviembre del 2025 Subdirectora de Enfermería junto a la Subdirección de Urgencias SOLICITUD PLAN DE MEJORA PRODUCTO DE PQRS 202520040
- Correo enviado el 26 de Diciembre de 2025 Coordinadora de Imágenes Diagnosticas SOLICITUD ACCIONES O INTERVENCIONES REALIZADAS A LA PQR 202520592

Por otra parte desde la Dirección de Atención al Usuario se solicitaron en especial a la Subdirección de Enfermería el suministro de los soportes de las acciones correcciones tomadas a otras PQRS donde como Subdirectora determinó que no se requerían Planes de Mejora...

Realizar seguimiento y Control al cumplimiento de correcciones o acciones correctivas y o de mejoramiento formulados en planes de mejora por parte de los Lideres de los procesos

PETICIONES ORIGEN DE PLANES DE MEJORA 2025				
Petición	Servicio a que se solicita	Asunto de correo solicitado	ID Almera	Observaciones
202517176	Urgencias	Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias	3292	El 18 de febrero de 2025 se solicitó plan de mejoramiento frente a la prueba de alcoholemia a la Subdirectora de Urgencias, sin embargo se evidencia como hallazgo un documento en Excel con las actividades a realizar, sin embargo no está cargado en Almera Avance ponderado: 0,80%
	Enfermería	Falta de calidez y trato amable por parte de Enfermería	3240	Avance ponderado: 54,38%.
	Seguridad del paciente	Novedades de seguridad y PQR	3250	Avance ponderado: 82,86 %.
	Urgencias	Queja por presunta violencia sexual	3267	Avance ponderado: 40,00 %.
202518324	Enfermería	Atención por parte de enfermería	3376	Avance ponderado: 68,33 %.

202518255	Consulta Externa	Central de Citas	3391	Avance ponderado: 91,00 %.
		Demora en la programación de cirugía, identificada como una de las cinco principales causas de PQRS.	3411	Avance ponderado: 50,00 %.
202518324	Seguridad del paciente	Resocialización de las Políticas de Gestión de Riesgo, política de Seguridad del paciente recordando todas las barreras o controles que tienen establecido para la atención de enfermería segura, humanizada	3376	Avance ponderado: 68,33 %.
	Urgencias	Fallas recurrentes incorporadas en el proceso de administración de medicamentos dentro del Servicio de Urgencias, específicamente las radicadas bajo los números 202518076 y 202519760.	3448	Se envió a líder del proceso Id 3448 para aprobación el 10 de Octubre

Fuente: Planes de mejora publicados en Almera fuente PQRS en los diferentes procesos Urgencias y Hospitalización (Enfermería)

Por otra parte, desde la Dirección de Atención al Usuario se formularon acciones correcciones a otras PQRS especialmente a las relacionadas con la atención de enfermería.

El 1 de Diciembre de 2025 se solicitó SOPORTES DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE PETICIÓN 202520368, sin embargo a la fecha la Subdirección de Enfermería no ha enviado información alguna de esta solicitud.

SOPORTES O INTERVENCIONES REALIZADAS 2025

PQRSDF	Servicio a que se solicita	Asunto de correo solicitado	Observaciones
202520592	Urgencias	Normas de Bioseguridad	La Subdirectora de Urgencias adjunta soporte de la intervención el pasado 16 de Diciembre del año 2025
202520061	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 22 de Octubre del año 2025
202520429	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 22 de Octubre del año 2025
202519673	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 22 de Octubre del año 2025
202520908	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 27 de Octubre del año 2025
202520234	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 11 de Noviembre del año 2025
202520148	Hotelería	Inconformidad Cultura de Silencio	La Subdirectora de Hotelería adjunta soporte de la intervención el pasado 18 de Noviembre del año en curso
202520713	Enfermería	Inconformidad con la Falta de Calidez y Trato Amable	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 12 de Diciembre del año 2025
202520788	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 23 de Diciembre del año 2025
202520722	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 2 de Enero del año en curso

202520592	Urgencias	Normas de Bioseguridad	La Subdirectora de Urgencias adjunta soporte de la intervención el pasado 16 de Diciembre del año 2025
202520061	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 22 de Octubre del año 2025
202520429	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 22 de Octubre del año 2025
202519673	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 22 de Octubre del año 2025
202520908	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 27 de Octubre del año 2025
202520234	Enfermería	Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 11 de Noviembre del año 2025
202520148	Hotelería	Inconformidad Cultura de Silencio	La Subdirectora de Hotelería adjunta soporte de la intervención el pasado 18 de Noviembre del año en curso
202520713	Enfermería	Inconformidad con la Falta de Calidez y Trato Amable	La Subdirectora de Enfermería adjunta soporte de la intervención el pasado 12 de Diciembre del año 2025

Fuente: Soporte de Acciones o intervenciones publicados en Almera fuente PQRS en los diferentes procesos Urgencias y Hospitalización (Enfermería)

Por otra parte, desde la Dirección de Atención al Usuario se formularon acciones correcciones a otras PQRS especialmente a las relacionadas con la atención de enfermería.

El 1 de Diciembre de 2025 se solicitó SOPORTES DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE PETICIÓN 202520368, sin embargo a la fecha la Subdirección de Enfermería no ha enviado información alguna de esta solicitud.

18. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo a las estadísticas del sistema de información Almera, en el cuarto trimestre de 2025 no se registraron denuncias.

PQRSDF	2025
CLASIFICACION	IV TRIMESTRE

DENUNCIAS	0
TOTAL	0

19. ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

IV TRIMESTRE	PROFESIONAL SDU
OCTUBRE	174
NOVIEMBRE	193
DICIEMBRE	193
TOTAL	560

20. RIESGOS DE PROCESO DE ATENCION AL USUARIO FAMILIA Y COMUNIDAD

De acuerdo al reporte de monitoreo de riesgos 05GES67 V1. En consecuencia al riesgo AUF22044 del proceso "Atención al usuario, familia y comunidad" correspondiente al III Trimestre de 2025 por causas como:

- Clasificación y Derivación (asignación) inadecuada de PQRSDf para su trámite y gestión interna. Falta de adherencia al procedimiento de PQRSDf de los colaboradores responsables de todos los procesos involucrado y de los Colaboradores de la Subdirección de la Defensoría del Usuario.
- Emitir respuestas inadecuadas y/o e incompletas al Usuario Respuestas internas inoportunas, no pertinentes y/o incompletas por los líderes de proceso

Esta matriz, elaborada con base en los soportes enviados por la Coordinadora General de la UFZ, Dra. Ana Carolina Serna, y el Director de HRZ, Dr. Gustavo Axel Vargas, evidencia que el riesgo del proceso no se materializó en ninguna de las tres sedes (HUS, HRZ y UFZ). Esto es resultado de la gestión de PQRSD que se realiza.



21. SOCIALIZACIÓN POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante este período, se fortalecieron los mecanismos de comunicación y participación ciudadana, garantizando espacios efectivos para la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Esta labor ha permitido no solo atender oportunamente las solicitudes de los usuarios, sino también identificar oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y administrativos.

Asimismo, se promovieron acciones de sensibilización al talento humano hospitalario, orientadas al fortalecimiento de una atención humanizada y centrada en el respeto, la empatía y la ética del servicio. Estas estrategias contribuyen al cumplimiento de los principios institucionales.

En materia de transparencia y acceso a la información, se avanzó en la publicación y actualización oportuna de los contenidos en los canales digitales del hospital, permitiendo a los ciudadanos acceder fácilmente a la información de interés público, garantizando así la rendición de cuentas y el control social.

De igual manera, la institución ha continuado con la modernización de los canales de atención, incluyendo la integración de herramientas digitales para facilitar el acceso remoto y la gestión eficiente de los trámites, en concordancia con los lineamientos del Gobierno Digital.

Finalmente, el balance del IV Trimestre evidencia una gestión orientada a resultados, basada en la escucha activa de la ciudadanía, la mejora continua de los procesos y el compromiso institucional con la excelencia en el servicio público de salud.

- Trabajo Social
- Vigilancia
- Facturación Turno mañana
- Facturación Consulta Externa
- Fisioterapia Grupo Primario
- Consulta Externa Grupo Primario
- Nutrición
- Enfermería
- Estadística
- Farmacia
- Laboratorio
- Anestesia
- Urgencias
- Educación Médica – Facturación
- Imágenes Diagnosticas
- Gestión Documental



U.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD
PORTAL DE INFORMACIÓN DE LA CARRERA DEL PACIENTE POR TRATAMIENTO AMBULATORIO
20 DE NOVIEMBRE DE 2020
CURRÍCULO VITAL, INGRESO Y FAMILIA

NOMBRE	FECHA	AREA	UBICACION	CONSEJOS
Primeros May	X	Gerencia	Boyeria	
Monica Uribe	X	Gerencia	Boyeria	
Karina Armas (Barrera)	X	Enfermería	Boyeria	
Mansel Sotelo	V	Enfermería	Boyeria	
María Guzmán	X	LABO	Boyeria	
María Pineda	X	CONS. Externa	Boyeria	
María Sánchez	X	Urgencias	Boyeria	
Rubén A. Rivera	X		Boyeria	
León Alvarado	X		Boyeria	
Yolanda López	X	S. Gerencia	Boyeria	
Orlando Rodríguez	X	Atención	Boyeria	
Néstor Pardo	X	ESTADÍSTICA	Boyeria	
Roberto Maza	X	ESTADÍSTICA	Boyeria	
Julia Cortés	V	ESTADÍSTICA	Boyeria	



U.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD
PORTAL DE INFORMACIÓN DE LA CARRERA DEL PACIENTE POR TRATAMIENTO AMBULATORIO
20 DE NOVIEMBRE DE 2020
CURRÍCULO VITAL, INGRESO Y FAMILIA

NOMBRE	FECHA	AREA	UBICACION	CONSEJOS
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	
Yolanda Rodríguez	X	2 Sur	Boyeria	

[illegible]



- **Logros**

Durante el IV trimestre de 2025 se dio trámite, análisis, conclusión y respuesta a todos los radicados por los diferentes medios establecidos dentro de la institución, dentro de los tiempos establecidos en la Ley. Se cuenta con un equipo de trabajo (auxiliares de Defensoría del Usuario) con talento humano altamente competente y con profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

- **Dificultades**

Debilidad en la emisión de respuestas internas con oportunidad a los tiempos establecidos por parte de los líderes involucrados. 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.

NUBIA DEL CARMEN GUERRERO PRECIADO
DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Elaborado por: Tatiana Téllez. (Prof. SDU)