

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

PERIODO

IV TRIMESTRE 2025

Enero, 2026

INFORME DE PQRSDF ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

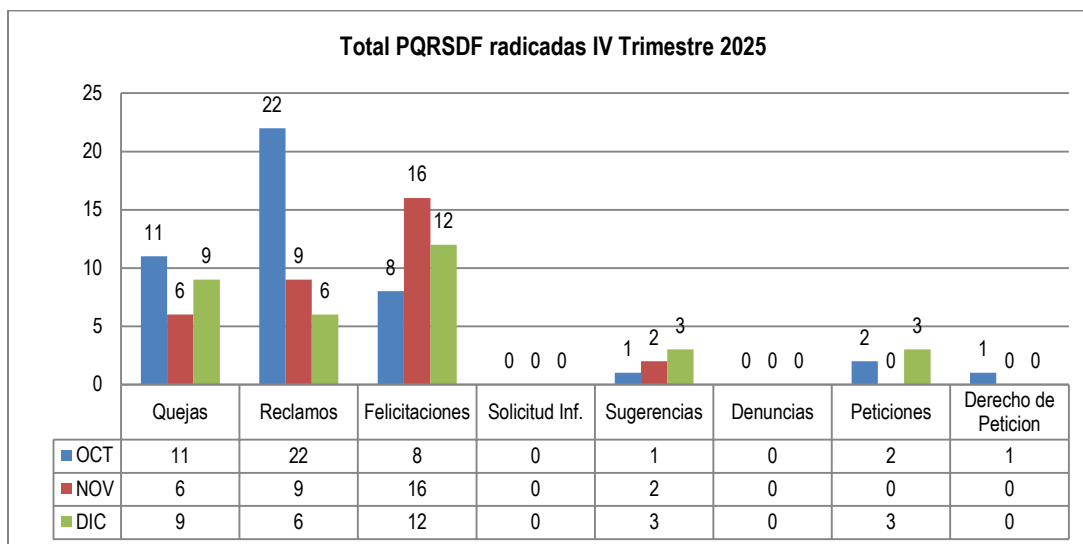
El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSDF), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento 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 PQRSDF, 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 IV TRIMESTRE AÑO 2025

PQRSDF CUARTO TRIMETRE AÑO 2025				
CLASIFICACIÓN	OCT	NOV	DIC	Total
Quejas	11	6	9	26
Reclamos	22	9	6	36
Felicitaciones	8	16	12	36
Solicitud Inf.	0	0	0	0
Sugerencias	1	2	3	6
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	2	0	3	5
Derecho de Petición	1	0	0	1
TOTAL	45	33	33	111

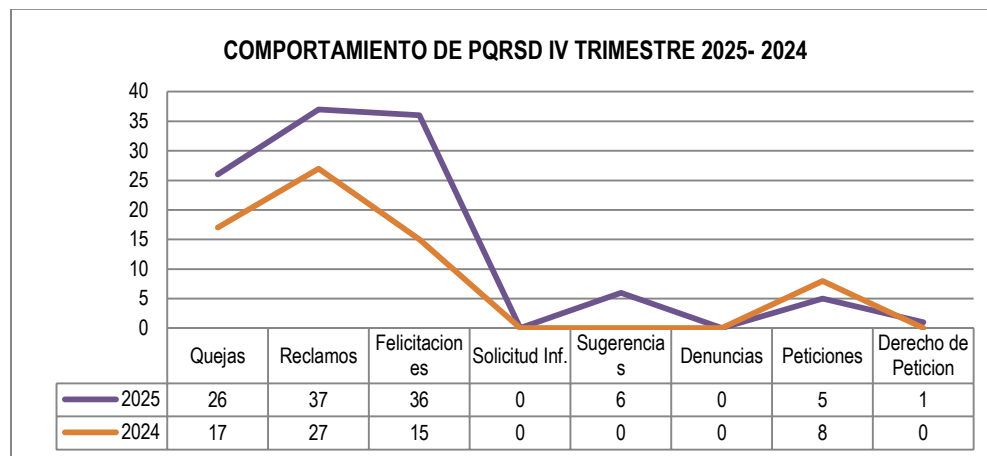
Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

Durante el IV trimestre del año 2025 se recepcionó, clasificó y tramitó 111 PQRSDF de las cuales el 33% corresponde a reclamos con 37 registros, el 32% corresponde a felicitaciones con 36 registros, el 23% corresponde a quejas con 26 registros, el 5 % corresponde a sugerencias y finalmente con 5 registros el 5 % corresponde a peticiones, solo se presentó un derecho de petición durante el trimestre. 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 (incluyendo Cogua y San Cayetano).

COMPORTAMIENTO DE PQRSDF IV TRIMESTRE 2025- 2024



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

Realizando un comparativo del cuarto trimestre 2025 respecto a cuarto trimestre 2024, se identifica que hubo un aumento en el total de manifestaciones interpuestas. Sin embargo, es de resaltar que si bien hubo aproximadamente 10 manifestaciones más en las quejas y reclamos, la diferencia principal radica en las felicitaciones las cuales aumentaron significativamente (mayor al 100%), con respecto al mismo trimestre del año inmediatamente anterior.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO IV TRIMESTRE 2025

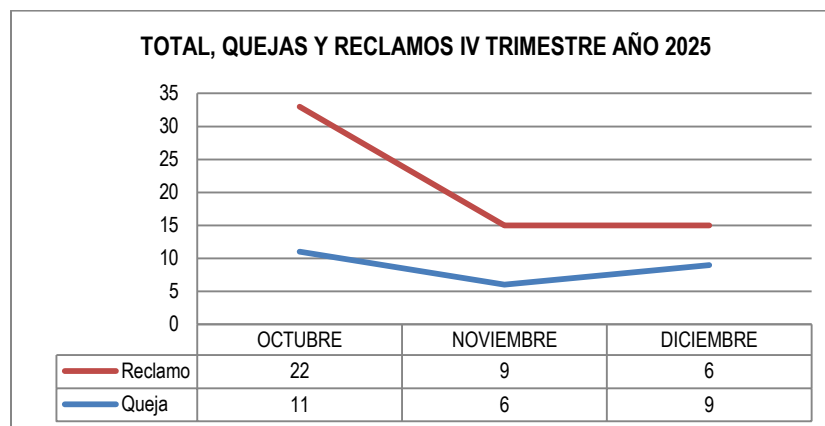
PROCESO INVOLUCRADO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Gestión de Urgencias.	13	8	5	26
Gestión Ambulatoria	7	2	1	10
Gestión Financiera.	7	1	1	9
Gestión de Servicios Hospitalarios.	3	1	3	7
Gestión de Servicios Complementarios.	1	3	1	5
Atención al usuario, familia y comunidad	1	0	1	2
Gestión de Hotelería Hospitalaria.	0	0	1	1
Gestión de Servicios Quirúrgicos	0	0	1	1
Gestión de Talento Humano.	1	0	0	1
TOTAL	33	15	14	62

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 cuarto trimestre del año 2025 el servicio con mayor índice de radicaciones fue Gestión de urgencias con un total de 26 QR que corresponde a un 38% quejas y 62% reclamos.

Seguido, evidenciamos el proceso de Gestión Ambulatoria, con 10 QR lo que representa el 31% respecto al total de las QR radicadas y por último el proceso de Gestión Financiera con un total de 9 QR, lo cual representa el 28% respecto al total de las QR radicadas por demoras en el proceso y calidad en la atención.

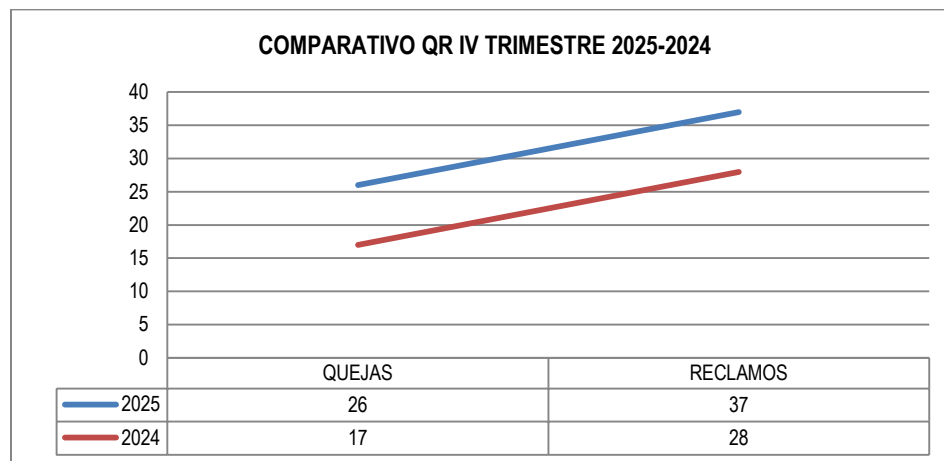
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE AÑO 2025



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

Se evidencia un total de 63 Quejas y Reclamos durante el cuarto trimestre de 2025, evidenciándose en el mes de octubre el mayor número de QR en comparación con los meses de noviembre y diciembre, manteniéndose los reclamos durante el trimestre con el mayor número de inconformismos presentados por los usuarios y sus familias.

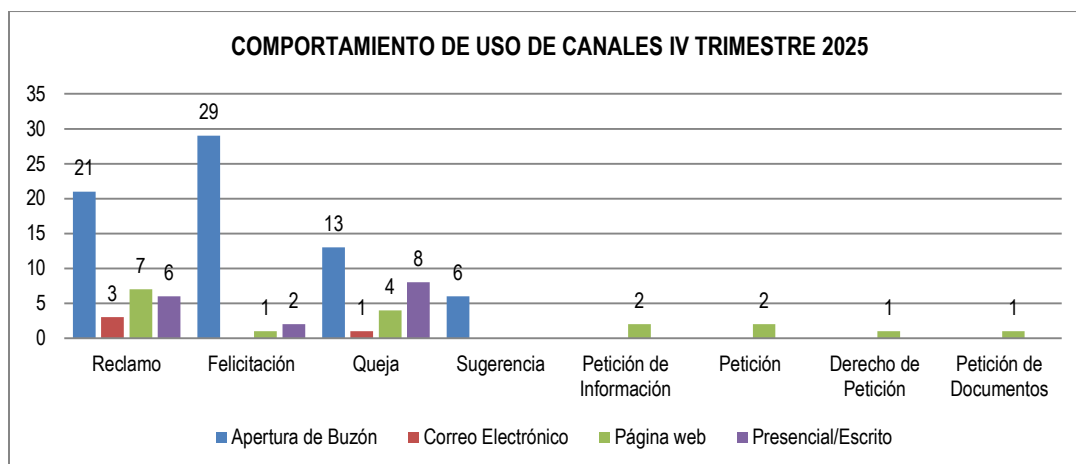
COMPARATIVO QR IV TRIMESTRE 2025-2024



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

Como se evidencia en la grafica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos cuarto trimestre 2025 y 2024, se identifica un aumento de las manifestaciones interpuestas por los usuarios para el 2025; considerando que se ha venido trabajando de manera ardua con el equipo de atención al usuario sobre la socialización y educación en nuestros usuarios sobre los mecanismos de participación social, se aduce el incremento de las manifestaciones a esta actividad.

COMPORTAMIENTO DE USO DE CANALES IV TRIMESTRE 2025



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

CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIMESTRE 2025

CANAL DE INGRESO PQRSD IV TRIM 2025					
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL
Quejas	13	8	4	1	26
Reclamos	21	6	7	3	37
Felicitaciones	33	2	1	0	36
Solicitud de Info.	0	0	0	0	0
Sugerencias	6	0	0	0	6
Denuncias	0	0	0	0	0
Peticiones	0	0	5	0	5
Derecho de Petición	0	0	1	0	1
total	73	16	18	4	111

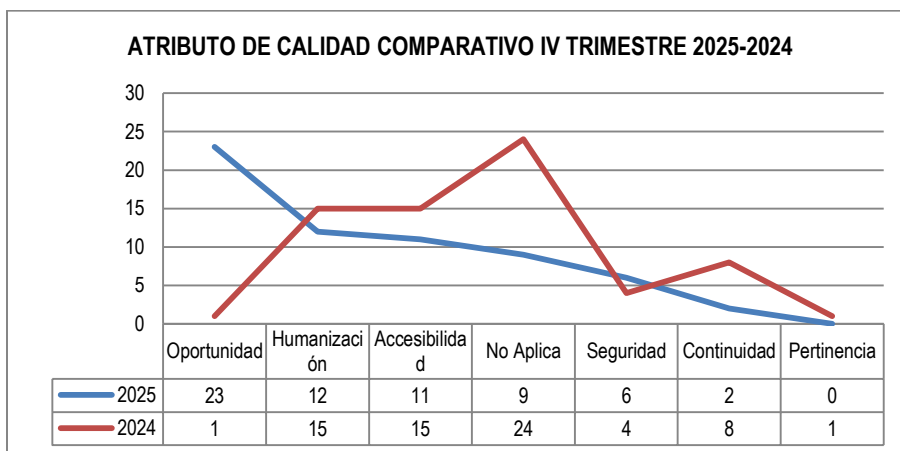
Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD Almera año 2025

Según la información anterior se evidencia que el canal mas utilizado por los usuarios para interponer las PQRSD en el cuarto trimestre del año 2025 fueron los buzones con un total de 73 registros, pagina Web 18 registros y personal 16 registros; se identificaron 4 registros por correo electrónico.

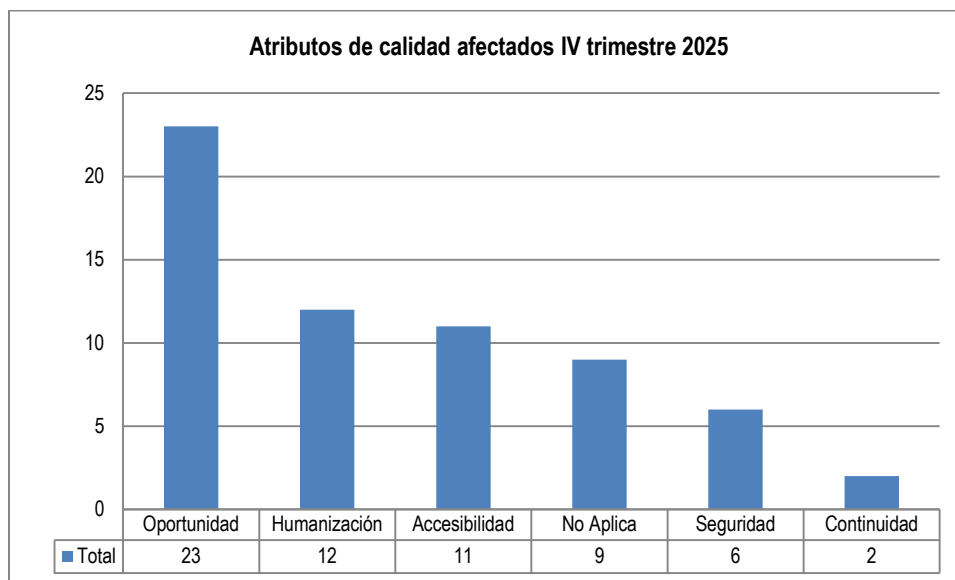
Se considera que el mecanismo de los buzones es el más utilizado por los usuarios, teniendo en cuenta la distribución y cantidad de éstos dentro de las instalaciones de la UFZ y adicionalmente permiten que de manera inmediata el usuario manifieste su PQRSD al servicio.

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 dirección de atención al usuario a través de charlas en las salas de bienvenida, publicaciones en los buzones de peticiones, sugerencias y en pantallas digitales.

ATRIBUTO DE CALIDAD COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2025-2024



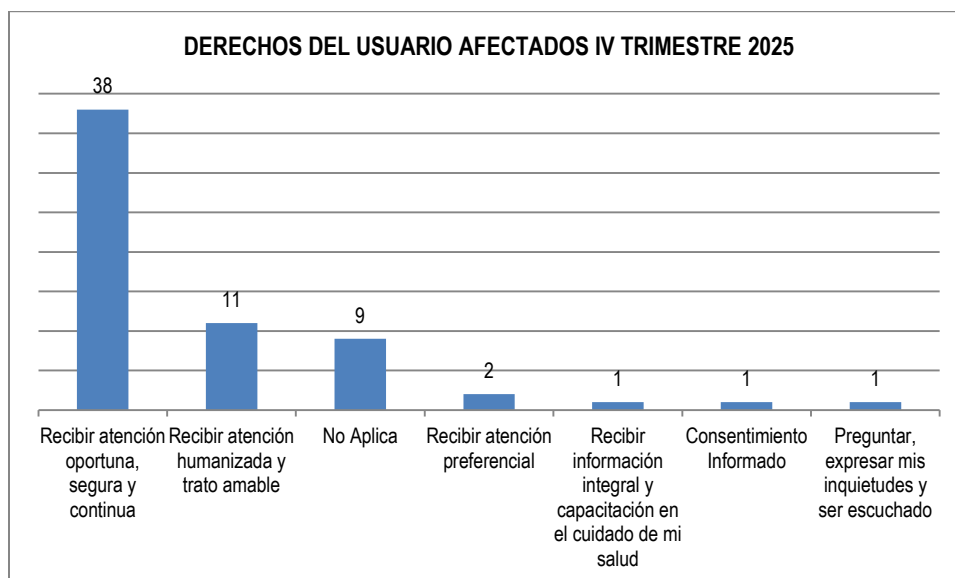
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia



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

Los atributos de calidad más afectados durante el cuarto trimestre del año 2025 fue Oportunidad con un total de 23 registros que corresponde al 37%, seguido del atributo de humanización con un total de 12 registros, que corresponde al 19% y el atributo de accesibilidad con 11 registros que corresponde al 17%.

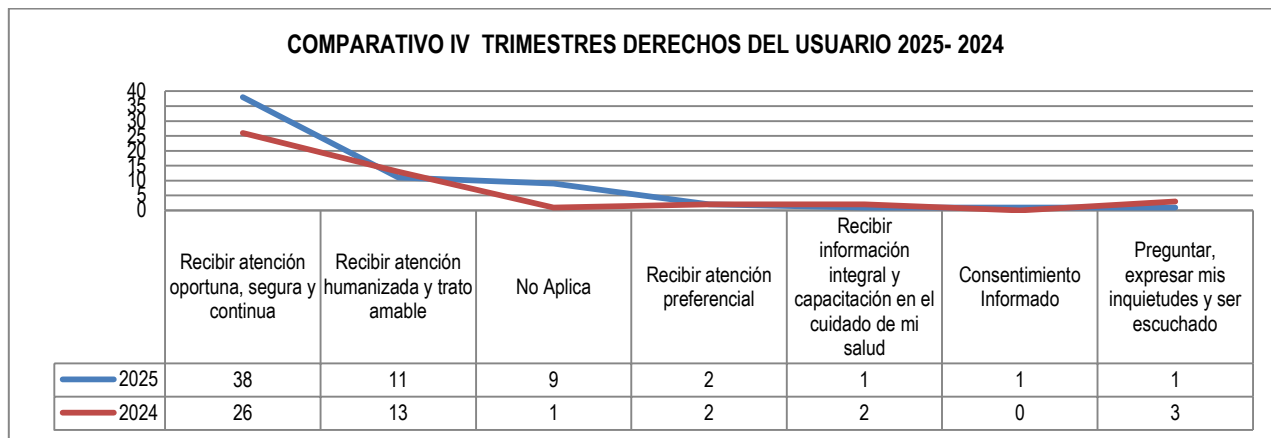
CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS, SEGÚN DERECHOS DEL USUARIO AFECTADOS IV TRIMESTRE 2025



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 IV trimestre del año 2025, se evidencia que el 60% de los registros están asociados a la posible vulneración del derecho del usuario a “Recibir una atención oportuna, segura y continua” con 38 registros y el 17% corresponde a “recibir atención humanizada” donde se encuentran 11 registros. Se realizó el pacto por el trato amable, 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

COMPARATIVO IV TRIMESTRES DERECHOS DEL USUARIO 2025 – 2024



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

De acuerdo a los datos anteriores se puede identificar que el derecho de recibir una atención oportuna y segura aumento 12 registros con respecto al mismo trimestre del año 2024 y el derecho al usuario a recibir una atención humanizada, disminuyo 2 registros con respecto al año 2024; se concluye que la vulneración de estos derechos se debe a la rotación del personal, carga laboral por falta de personal, sin embargo se continua con las campañas de sensibilización en humanización a todo el personal.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL IV TRIMESTRE AÑO 2025

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS	OCT	NOV	DIC	Total
AC Posibles Fallas en la atencion medica	7	2	2	11
M Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC....)	5	1	4	10
B Demora en el proceso de facturacion (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias u otro servicio)	7	1	0	8
AB Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero.	2	2	1	5
Otras causas internas	3	1	1	5
AA Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo: Vigilantes, facturadores, secretarios, otros	1	3	0	4
Otras causas externa al Hospital	2	0	1	3
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.	0	1	2	3
P Falta o posibles fallas de información y orientación al usuario durante el proceso de atencion en el HUS	2	0	0	2
AI posibles fallas en la calidad de atencion que brinda: nutricionistas, fisioterapeutas, trabajadoras sociales, auxiliares de laboratorio clinico, profesional o auxiliar del banco de sangre, otros	0	0	2	2

AD No atención preferente a usuarios en condiciones especiales (Discapacidad de cualquier tipo) o de Población Vulnerable (etnia, maternas,...)	1	1	0	1
AF Errores y/o diligenciamiento incompleto de documentos que se requieren para continuar con el proceso de atención intra o extrahospitalaria (Ordenes médicas, fórmulas de medicamentos, incapacidades, MIPRES, otros.)	0	0	1	1
AG Demora en la administración de medicamentos por parte del personal de enfermería o por otras causas (medicas, personal de farmacia, otros)	1	0	0	1
W Pérdida de elementos personales del usuario en cualquier servicio del HUS	0	1	0	1
AE Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo del HUS.	1	0	0	1
AJ Cancelación de citas y / o procedimientos sin previo aviso al paciente o familiar	0	1	0	1
D Demora en la atención de las citas médicas especializadas programadas en consulta externa. Incumplimiento en el horario asignado.	0	0	1	1
C No asignación o demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio por No disponibilidad en agenda u Otra Causa.	0	1	0	1

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 63 quejas y reclamos durante el cuarto trimestre de 2025 son:

La Primera Causa: AC Posibles **Fallas en la atención médica**. Representa el 17% con un total de 11 registros.

La Segunda Causa: M **Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias** (Triage, consulta, apertura de HC....) Representa el 16% con un total de 10 registros

La Tercera Causa: B **Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias u otro servicio)**. Representa el 13% con un total de 8 registros

La Cuarta Causa: AB **Inconformidad en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero**. Representa el 8% con un total de 5 registros

La Quinta Causa: **Otras causas internas**. Representa el 8% con un total de 5 registros

INDICADOR:

Para el cuarto trimestre del año 2025 el número de Quejas y Reclamos radicados es 63 de las cuales son 26 quejas y 37 reclamos.

$$\frac{\text{Total de QR por las 5 Primeras causas/ 5 Primeras causas}}{\# \text{ Total de QR radicadas} * 100} = \frac{39 / 5}{63} * 100 = 12.3\%$$

INFORME DE SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2025

Para el cuarto trimestre del año 2025 se presentaron 6 sugerencias, dentro de las cuales se involucra timbres de llamado en el área de hospitalización, mejorar la atención del servicio en UFZ de acuerdo a la experiencia en HUS, implementar estrategias para el mejoramiento de la atención en el área de facturación, incluir el tapabocas como medida obligatoria el interior de la institución y disminuir la presencia de gatos en la institución.

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

Respuesta en el términos de la Ley Año 2025								
Peticiones según clasificación	OCT	NOV	DIC	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 términos de ley
Quejas	11	6	9	26	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	26	100%
Reclamos	22	9	6	36	49%		36	100%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0%		0	N.A
Sugerencias	1	2	3	6	8%		6	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	N.A
Peticiones	2	0	3	5	7%		5	100%
Derecho de Petición	1	0	0	1	1%		1	100%
TOTAL	37	17	21	74	100%		74	100%

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

Del total de registros de PQRSDF, se proporciono respuesta oportuna al 100% de los peticionarios dentro de los 15 primeros días hábiles que corresponde a 74 manifestaciones, por lo tanto **se concluye que durante el IV 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 UFZ

- **ID 3440** Primera causa de PQRS en el III trimestre de 2025: Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias.
- **ID 3441** Segunda causa de PQRS en el III trimestre de 2025: Inconformidad En la calidad de atención que brinda el personal de enfermería: Profesional, Auxiliar de enfermería y/o Camillero en los servicios de Enfermería Consulta externa, Hospitalización, y Urgencias.
- **ID 3442** Tercera causa de PQRS en el III trimestre de 2025: Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial del servicio de Urgencias Ginecológicas
- **ID 3443** Cuarta causa de PQRS en el III trimestre de 2025: Inconformidad en la calidad de la atención que ofrece el personal administrativo: Vigilantes y facturadores

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR PQRSDF:

De acuerdo a lo planteado en los planes de mejora se implementan estrategias de sensibilización, capacitación y socialización de documentos institucionales con la finalidad de disminuir las 5 primeras causas por QR. Dentro de lo implementado se encuentra la siguiente información:

- Socialización de protocolos de al área de enfermería y equipos básicos en el área de Urgencias
- Sensibilización y capacitación en el puesto de trabajo
- Realización de rondas, por líderes asistenciales y administrativos para validar la percepción de los usuarios.
- Sensibilizar al personal asistencial, de facturación y vigilancia para brindar una atención humanizada a los usuarios

INFORME DE INDICADORES DE RIESGO DEL PROCESO

RIESGO	INDICADOR	% CUMPLIMIENTO IV TRIMESTRE
Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones del ente regulador debido a no dar respuesta en términos de Ley, Clasificación inadecuada de PQRS, falta de adherencia al procedimiento de PQRS 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 tramite a PQRS 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 = 74 = $0 \cdot 74 / 0 = 0\%$

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Durante el cuarto 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

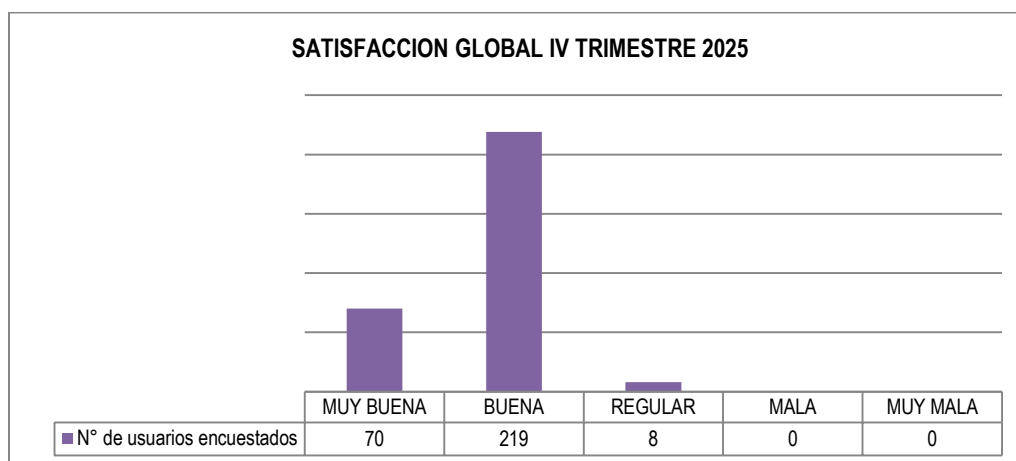
VARIABLE	UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA			
	OCT	NOV	DIC	T. IV TRIM 2025
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	35	34	30	99
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	5	4	6	15
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	395	331	290	1016
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	435	369	326	1130
¿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.

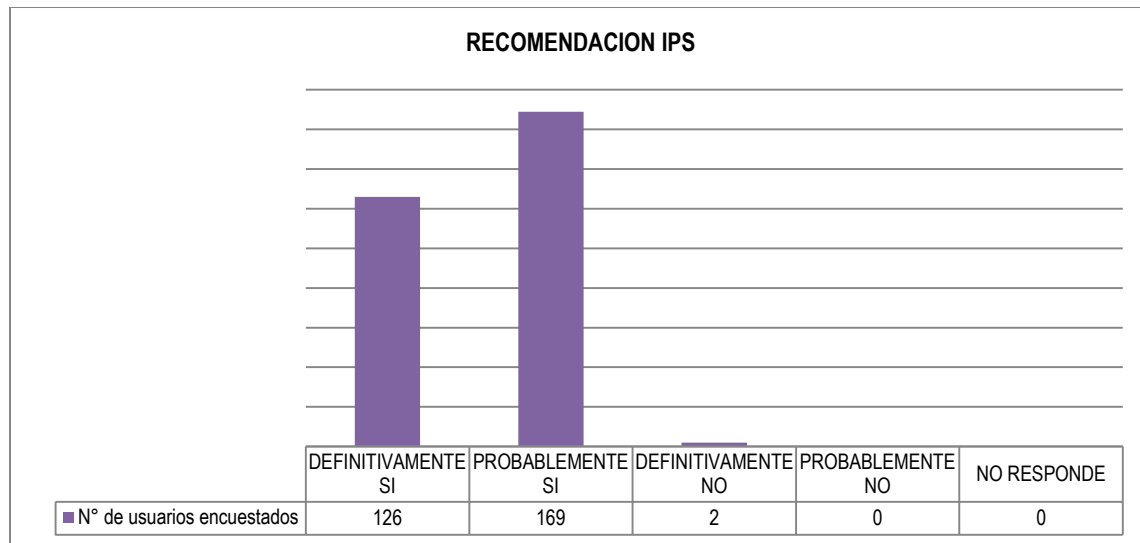


Fuente: Encuestas de satisfacción IV Trimestre 2025

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior el 97.3% de los usuarios refieren una atención muy buena o buena respecto a la satisfacción global de los servicios recibidos, dado que 8 personas encuestadas referencian a una satisfacción regular y ninguna persona refirió insatisfacción teniendo en cuenta las dos (2) variables negativas “MALA” y “MUY MALA”.

Finalmente desde la Unidad Funcional de Zipaquirá, el Centro de Salud de Cogua y el Puesto de Salud de San Cayetano se ha trabajado arduamente para mejorar la calidad en la prestación de los servicios,

realizando actividades de sensibilización al cliente interno para mejorar la experiencia del usuario, por tal razón en el cuarto trimestre del 2025 la percepción de los usuarios fue positiva, demostrando el compromiso por parte de los colaboradores y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la humanización.



Fuente: Encuestas de satisfacción IV Trimestre 2025

Se puede identificar que de acuerdo a la gráfica anterior la mayoría de los usuarios si recomiendan la IPS, dado que solo dos personas de las encuestadas hace referencia negativa en cuanto a las dos (2) variables negativas "Definitivamente No y Probablemente No". Para el cuarto 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.

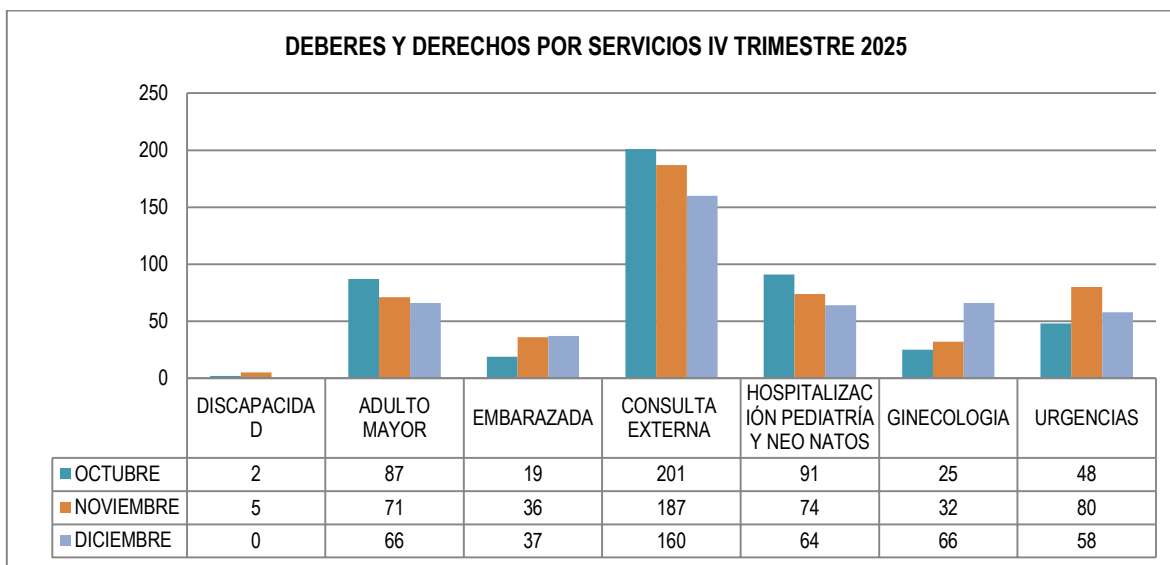
Componente: Mecanismos para mejorar la atención al usuario

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 cuarto Trimestre 2025 se realizó un total de 1086 socializaciones frente a los mecanismos de interposición de PQRSD, solicitud de citas, tramites del SUIT.

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
365	373	348	1086



Fuente: planillas de registro IV Trimestre 2025

El servicio donde más se realizaron socializaciones durante el cuarto 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 en los servicio de hospitalización adultos y pediatría.

Conclusiones cuarto Trimestre 2025

En la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana Unidad Funcional se está fortaleciendo los canales para interponer las PQRSDf a través de las rondas y vistas, y socialización de derechos y deberes, se realiza el análisis en cada una de las manifestaciones y se da respuesta en términos de Ley y solicitar y hacer seguimiento a los planes de mejora que se deriven de las PQRSDf.

En cuanto a Participación ciudadana, la Unidad Funcional sigue promoviendo la Constitución de la Asociación de Usuarios, viene realizando procesos de fortalecimiento y educación a los integrantes de esta, con el fin de empoderarlos y fortalecer las estrategias para la resocialización de funciones respecto a los roles de los miembros de la junta directiva de la asociación de usuarios, adicionalmente se han venido capacitando en temas de interés como Atención a personas víctimas de violencias, Estrategia IAMII, Procesos como Facturación y Referencia y Contrareferencia.

Ana Carolina Serna R.
ANA CAROLINA SERNA RUBIO
Coordinadora General
Unidad Funcional de Zipaquirá

Elaboro:
Laura Buitrago Bulla- Profesional SIAU HUS - UFZ
Ana Carolina Serna Rubio – Coordinadora General HUS - UFZ