

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES INFORMACIÓN,

SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

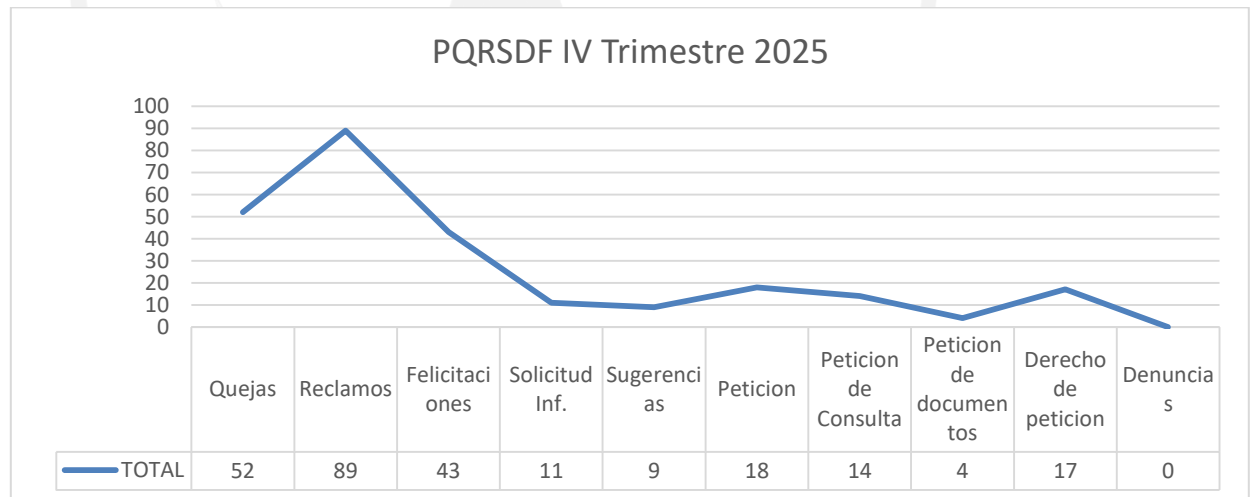
IV TRIMESTRE 2025

ZIPAQUIRÁ, ENERO 2026

1. Total, de PQRSDF radicadas en el IV trimestre 2025.

Para el IV trimestre del Año 2025 se recepcionaron, clasificaron y tramitaron 257 manifestaciones distribuidas de la siguiente manera: Quejas que corresponde al 20,2%, reclamos al 35%, felicitaciones al 17%, Sugerencias al 3%, derechos de petición 7%, Petición de consulta al 5%, petición de documentos al 2%, petición de información al 4%, peticiones al 7%, denuncias al 0% de los radicados.

PQRSDF IV TRIMESTRE 2025				
CLASIFICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	24	12	16	52
Reclamos	48	23	18	89
Felicitaciones	16	14	13	43
Solicitud Inf.	4	1	6	11
Sugerencias	4	3	2	9
Peticion	10	4	4	18
Peticion de Consulta	6	5	3	14
Peticion de documentos	0	0	4	4
Derecho de peticion	4	6	7	17
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	116	68	73	257



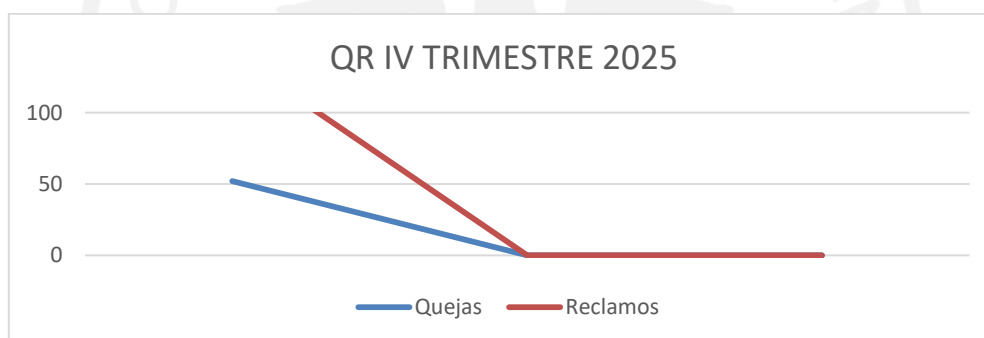
Se continúa fortaleciendo la divulgación de derechos y deberes por medio de las orientadoras de atención al usuario para un total de 3.960 usuarios abordados en el cuarto trimestre del año 2025.

2. QR IV Trimestre 2025

Durante el IV trimestre del año 2025 se registraron un total de 257 manifestaciones, de este total 52 correspondieron a quejas y 89 a reclamos, sumando 141 casos, lo que representa aproximadamente el 55% del total de manifestaciones recibidas, al comparar ambos tipos, se observa que los reclamos tuvieron una mayor incidencia que las quejas, con una diferencia de 37 registros.

Teniendo en cuenta este comportamiento se evidencia que la mayoría de las manifestaciones estuvieron orientadas a solicitudes de ajuste, aclaración o mejora del servicio, lo cual permite identificar oportunidades de fortalecimiento en los procesos internos.

QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2025	
CLASIFICACIÓN	IV TRIM 2025
Quejas	52
Reclamos	89
TOTAL	141



3. Procesos involucrados IV Trimestre 2025

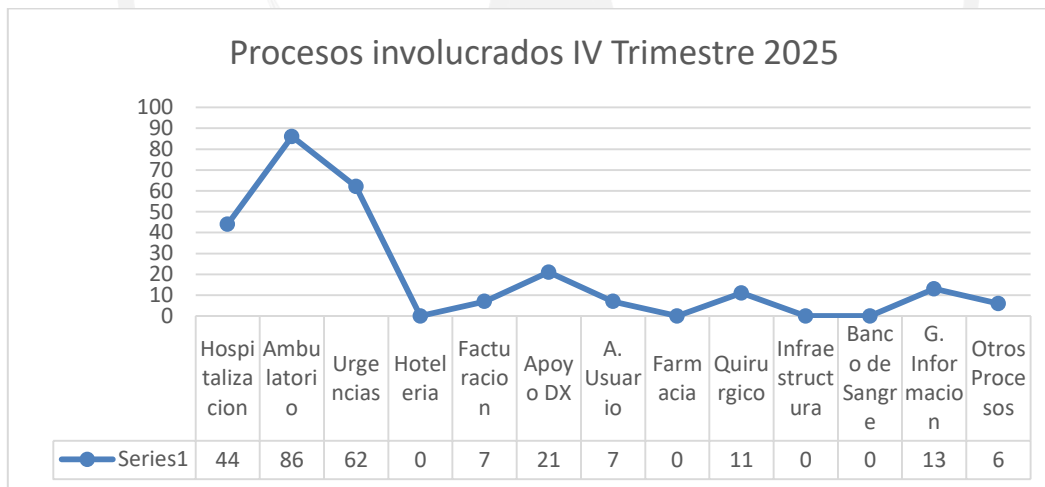
Durante el IV trimestre del año 2025 se registró la participación de diversos procesos asistenciales y administrativos, alcanzando un total de 257 eventos. Los procesos con mayor intervención fueron Ambulatorio, con 86 registros, Urgencias, con 62, y Hospitalización, con 44, lo que evidencia una mayor concentración de actividades en la atención directa al usuario.

Así mismo, el proceso de Apoyo Diagnóstico presentó 21 registros, seguido por Gestión de la Información con 13, y el Proceso Quirúrgico con 11. Los procesos de Facturación y Atención al Usuario registraron 7 eventos cada uno, mientras que Otros Procesos sumaron 6 registros.

Una vez realizado el análisis se evidencia que la distribución de los procesos involucrados refleja un mayor impacto en las áreas asistenciales, especialmente en la atención ambulatoria y de urgencias, lo cual orienta la priorización de acciones de mejora y fortalecimiento para el cierre del año 2025.

PROCESOS INVOLUCRADO	IV TRIMESTRE 2025
Hospitalización	44
Ambulatorio	86
Urgencias	62
Hotelería	0
Facturación	7
Apoyo DX	21
A. Usuario	7
Farmacia	0
Quirúrgico	11
Infraestructura	0
Banco de Sangre	0
G. Información	13
Otros Procesos	6
TOTAL	257

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



4. Canales de Ingreso PQRSD IV Trimestre 2025

Durante el IV trimestre de 2025 se registraron un total de 257 PQRSDF, distribuidas en las siguientes clasificaciones:

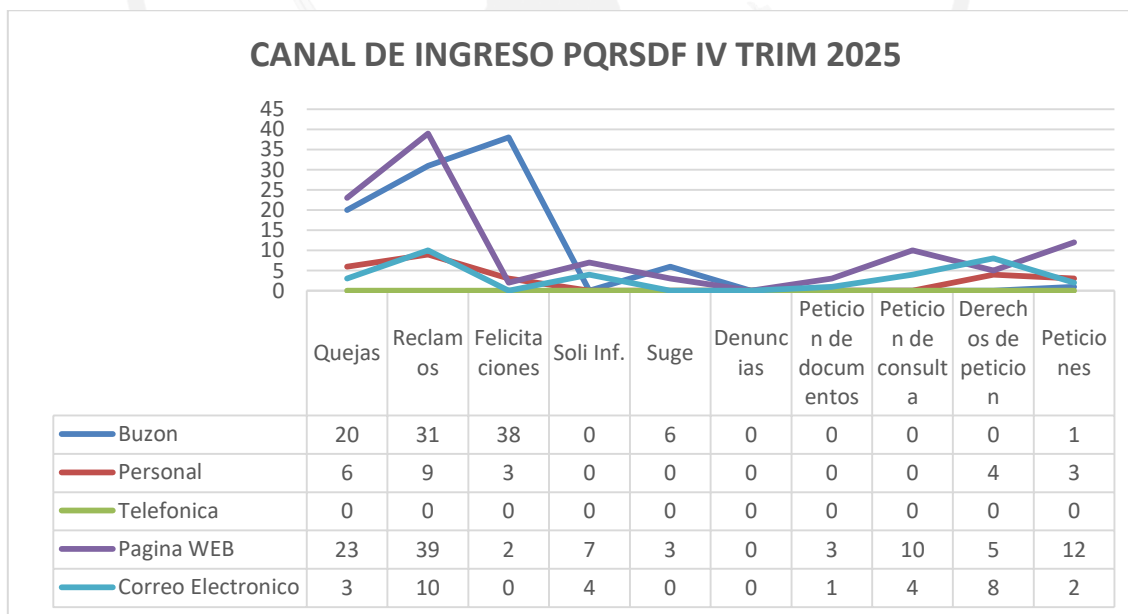
Las Quejas alcanzaron 52 registros, correspondientes al 20 % del total. Estas ingresaron principalmente a través de la Página Web (23 casos) y el Buzón físico (20 casos), seguidas del canal Personal (6) y Correo Electrónico (3), Los Reclamos constituyeron la clasificación más representativa, con 89 registros,

equivalentes al 35 % del total. El principal canal de ingreso fue la Página Web (39), seguido del Buzón (31), Correo Electrónico (10) y Personal (9), Las Felicitaciones sumaron 43 registros, lo que representa el 17 % del total. La mayoría ingresó por el Buzón físico (38), evidenciando la satisfacción de los usuarios, mientras que 3 se recibieron de manera personal y 2 por la Página Web.

La distribución de las PQRSDF evidencia una mayor concentración en Reclamos y Quejas, así como una preferencia por los canales digitales, especialmente la Página Web, como principal medio de ingreso durante el IV trimestre de 2025.

CANAL DE INGRESO PQRSDF IV TRIM 2025							
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Electrónico	TOTAL	VARIABLE
Quejas	20	6	0	23	3	52	20%
Reclamos	31	9	0	39	10	89	35%
Felicitaciones	38	3	0	2	0	43	17%
Soli Inf.	0	0	0	7	4	11	4%
Suge	6	0	0	3	0	9	4%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0%
Peticion de documentos	0	0	0	3	1	4	2%
Peticion de consulta	0	0	0	10	4	14	5%
Derechos de peticion	0	4	0	5	8	17	7%
Peticiones	1	3	0	12	2	18	7%
TOTAL	96	25	0	104	32	257	100%

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



5. Atributos afectados IV Trimestre 2025

Durante el IV trimestre de 2025 se identificaron 141 registros asociados a afectación de atributos de calidad en la atención, los cuales permiten evaluar el desempeño institucional y orientar acciones de mejora continua. El atributo de Oportunidad fue el más afectado, con 54 registros, lo que representa el 38 % del total. Este resultado evidencia la oportunidad en la prestación de los servicios, La Humanización registró 20 casos (14 %), reflejando situaciones relacionadas con el trato, la comunicación y la empatía durante la atención al usuario. De igual manera, la Pertinencia presentó 19 registros (13 %), asociada a la adecuación y coherencia de los servicios prestados frente a las necesidades del usuario, El atributo de Accesibilidad alcanzó 18 registros (13 %), lo que indica dificultades en el acceso oportuno a los servicios de salud. Por su parte, la Continuidad presentó 13 casos (9 %), relacionados con interrupciones o falencias en el seguimiento del proceso de atención, esto quiere decir que los resultados evidencian que la Oportunidad continúa siendo el atributo de calidad más afectado durante el IV trimestre de 2025, lo que resalta la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a mejorar los tiempos de atención, el acceso y la experiencia del usuario, sin descuidar los aspectos de seguridad y continuidad del cuidado.

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS IV TRIM 2025	
Oportunidad	54
Accesibilidad	18
Humanización	20
Seguridad	10
Continuidad	13
Pertinencia	19
no aplica	7
TOTAL	141

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



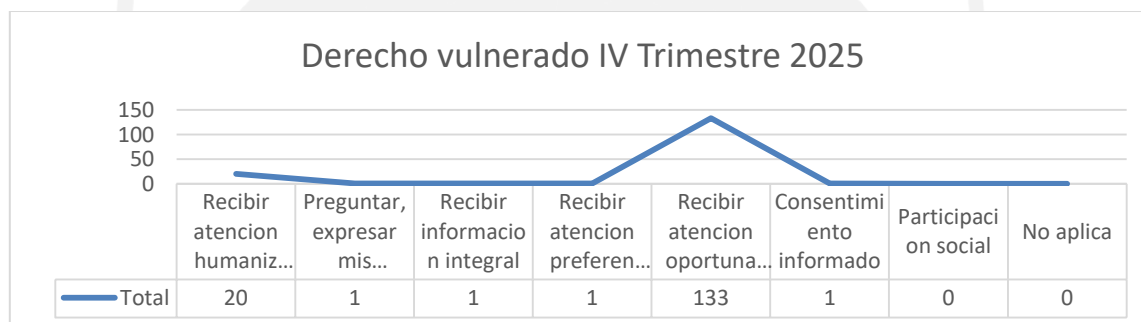
6. Derechos del Usuario IV trimestre 2025

Durante el IV trimestre de 2025 se identificaron 157 registros relacionados con los derechos del usuario, los cuales permiten evaluar el cumplimiento de los principios fundamentales en la prestación de los servicios de salud, El derecho más afectado fue "Recibir atención oportuna y segura", con 133 registros, lo que evidencia que la principal inconformidad de los usuarios se relaciona con los tiempos de atención y las condiciones de seguridad durante la prestación del servicio, El derecho a "Recibir atención humaniza-

da" registró 20 casos, reflejando situaciones asociadas al trato, la comunicación y la empatía por parte del personal de salud y administrativo, para ello se sigue fortaleciendo el derecho por medio del programa de humanización llamado "Pacto por el trato Amable"

DERECHO DEL USUARIO IV TRIM 2025	
Recibir atención humanizada	20
Preguntar, expresar mis inquietudes	1
Recibir información integral	1
Recibir atención preferencial	1
Recibir atención oportuna y segura	133
Consentimiento informado	1
Participación social	0
No aplica	0
TOTAL	157

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



7. Porcentaje de PQRSDF con respuesta en términos de ley IV trimestre 2025

Durante el IV trimestre de 2025, se registró un total de 257 PQRSDF distribuidas en las diferentes categorías de clasificación y meses del periodo:

En octubre se reportaron 116 casos, en noviembre 68 y en diciembre 73, mostrando una ligera variabilidad mensual. Las clasificaciones con mayor número de registros fueron los Reclamos con 89 casos (35%), seguidos por las Quejas con 52 casos (20%) y las Felicitaciones con 43 casos (17%). Estas tres categorías concentran la mayoría de las PQRSDF del trimestre. Las Peticiones sumaron 18 registros (7%), mientras que las Peticiones de Consulta alcanzaron 14 casos (5%) y las Peticiones de Documentos se registraron en 4 ocasiones (2%). Los Derechos de Petición representaron 17 registros (7%) y las Sugerencias fueron 9 casos (4%). No se registraron Denuncias en este periodo. Las solicitudes de información alcanzaron 11 casos (4%). Respecto a la respuesta a las peticiones dentro de los términos legales, se reporta un cumplimiento del 100% en todos los tipos de PQRSDF con obligación de respuesta, incluyendo peticiones, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, totalizando 214 casos respondidos oportunamente.

En cuanto a las Felicitaciones, estas se socializaron directamente a los líderes de servicio dando cumplimiento al procedimiento, Este informe refleja un manejo adecuado de la atención y seguimiento a las PQRSD en el IV trimestre de 2025, con un alto nivel de cumplimiento en los tiempos legales de respuesta y una distribución de casos que permite identificar áreas prioritarias para la mejora continua.

En conclusión, durante el cuarto trimestre de 2025, se dio respuesta al 100% de las PQRSD, cumpliendo con lo dispuesto en los artículos 14 y 30 de la Ley 1755 de 2015 la cual nos habla de la respuesta oportuna.

PQRSD IV TRIMESTRE 2025							
CLASIFICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%	Total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSD	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
PETICION	10	4	4	18	7%	18	100%
PETICION DE CONSULTA	6	5	3	14	5%	14	100%
PETICION DE DOCUMENTOS	0	0	4	4	2%	4	100%
DERECHOS DE PETICION	4	6	7	17	7%	17	100%
QUEJA	24	12	16	52	2023%	52	100%
RECLAMO	48	23	18	89	3463%	89	100%
SUGERENCIA	4	3	2	9	350%	9	100%
DENUNCIA	0	0	0	0	0%	0	100%
FELICITACIONES	16	14	13	43	17%	N/A	N/A
S. INFORMACION	4	1	6	11	4%	11	100%
TOTAL	116	68	73	257	100%	214	100%

8. INFORME DE SUGERENCIAS IV TRIMESTRE 2025.

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y su familia durante el cuarto trimestre de 2025, del total de 257 peticiones radicadas, 9 fueron clasificadas como sugerencias las cuales fueron ingresadas, trasladadas a los servicios involucrados y brindando respuesta dentro de los términos de ley.

9. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

10. Logros y dificultades

● Logros:

- Se logró responder el 100% de las peticiones dentro de los términos legales establecidos, garantizando el derecho de los usuarios a recibir una respuesta clara y oportuna, conforme a la Ley 1755 de 2015.
- Se optimizaron y diversificaron los canales de ingreso de PQRSDF, incluyendo medios presenciales, electrónicos y virtuales, facilitando el acceso de los usuarios y aumentando la participación ciudadana.
- La atención se orientó hacia una mayor humanización y respeto, evidenciado en una reducción progresiva de quejas relacionadas con el trato y comunicación con el personal.
- Se desarrollaron programas de formación para el equipo encargado del trámite de PQRSDF, fortaleciendo competencias técnicas y actitudinales para una atención más eficiente y empática.

● Dificultades:

- La heterogeneidad en la forma de registrar y clasificar las PQRSDF puede dificultar la sistematización de datos y la identificación de tendencias o problemas recurrentes.
- Algunos canales, como la línea telefónica o la atención presencial en ciertos horarios, no son utilizados ampliamente por los usuarios, lo que limita la accesibilidad y centraliza la carga en canales digitales o presenciales específicos.
- 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.