

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

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

II TRIMESTRE 2026

ZIPAQUIRÁ, JULIO 2026

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.

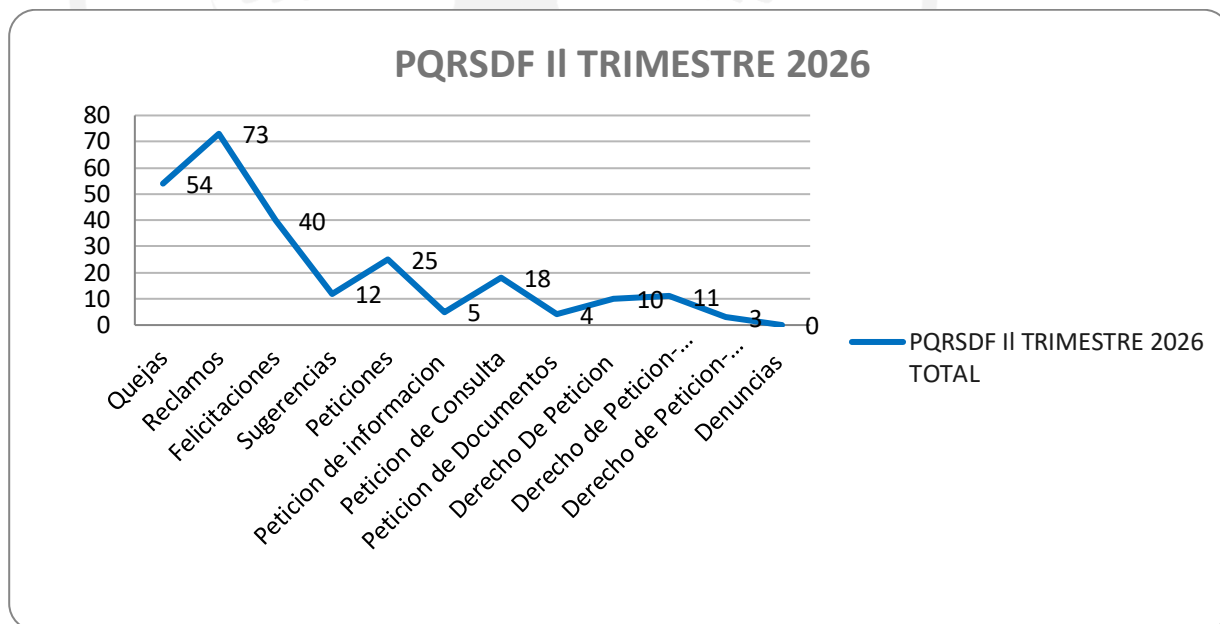
El análisis de las PQRSDF permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad en la atención y responder a las necesidades expresadas por los usuarios, en coherencia con las políticas institucionales de calidad, humanización y derechos del usuario.

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 PQRSDF RADICADAS EN EL II TRIMESTRE 2026.

Durante el II trimestre de la vigencia 2026, se recibieron y gestionaron un total de 255 manifestaciones ciudadanas a través del sistema PQRSDF, las cuales fueron registradas, tramitadas en nuestra base Almera conforme a los procedimientos y términos establecidos por la normatividad Vigente.

PQRSDF II TRIMESTRE 2026				
CLASIFICACIÓN	ARIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Quejas	21	13	20	54
Reclamos	25	22	26	73
Felicitaciones	20	12	8	40
Sugerencias	5	5	2	12
Peticiones	5	12	8	25
Petición de información	1	4	0	5
Peticion de Consulta	9	5	4	18
Petición de Documentos	1	1	2	4
Derecho De Peticion	6	4	0	10
Derecho de Peticion-Peticion	0	1	10	11
Derecho de Peticion-Reclamo	0	0	3	3
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	93	79	83	255



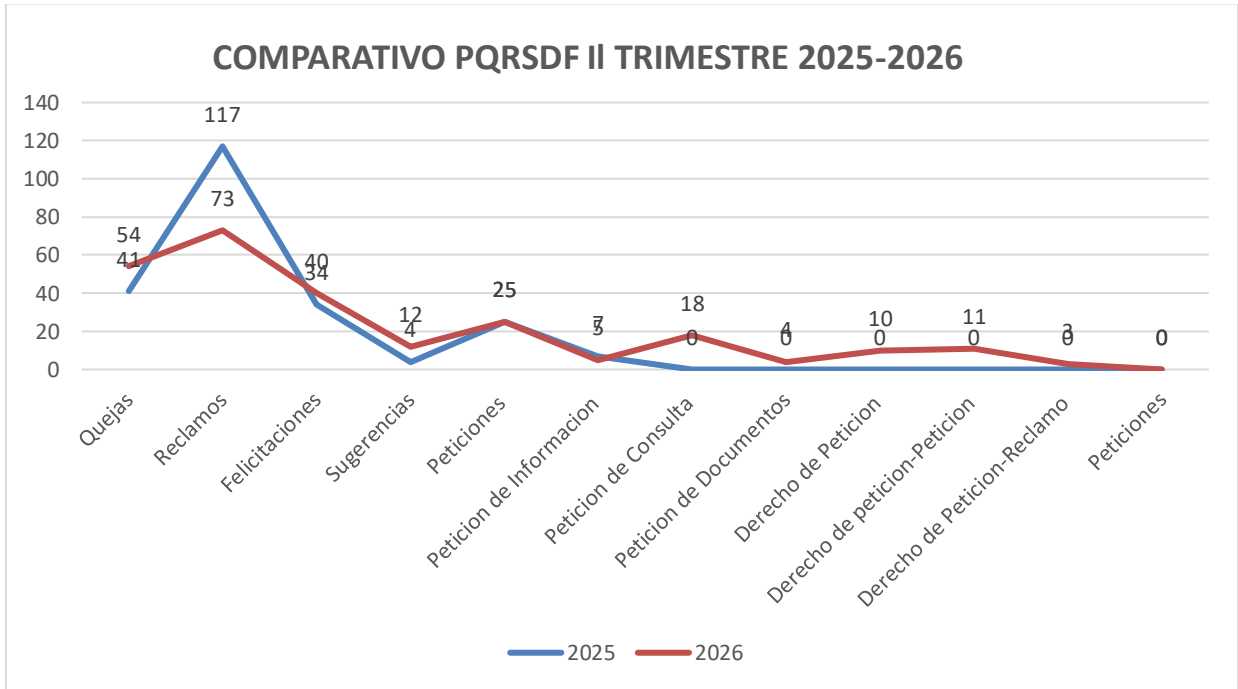
Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

2. COMPARATIVO DE PQRSDF II TRIMESTRE 2025- 2026.

Al realizar el comparativo de manifestaciones recibidas durante el II Trimestre, se evidencia un incremento en el año 2026 frente al año 2025, En el año 2025 se registraron 228 manifestaciones, para el mismo periodo de 2026 se reportaron 255, lo que representa un aumento de 27 manifestaciones, equivalenté a un incremento del 11.8%, este incremento puede asociarse al incremento de usuarios en los servicios y al fortalecimiento de los canales dispuestos para la recepción de PQRSDF.

COMPARATIVO PQRSDF II TRIMESTRE 2025-2026				
CLASIFICACIÓN	2025	2026	TOTAL	VAR II TRIM 2025-2026
Quejas	41	54	95	32%
Reclamos	117	73	190	-38%
Felicitaciones	34	40	74	18%
Sugerencia	4	12	16	200%
Peticiones	25	25	50	0%
Peticion de Informacion	7	5	12	-29%
Peticion de Consulta	0	18	18	0%
Peticion de Documentos	0	4	4	0%
Derecho de Peticion	0	10	10	0%
Derecho de peticion-Peticion	0	11	11	0%
Derecho de Peticion-Reclamo	0	3	3	0%
Peticiones	0	0	0	0%
TOTAL	228	255	483	183%

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

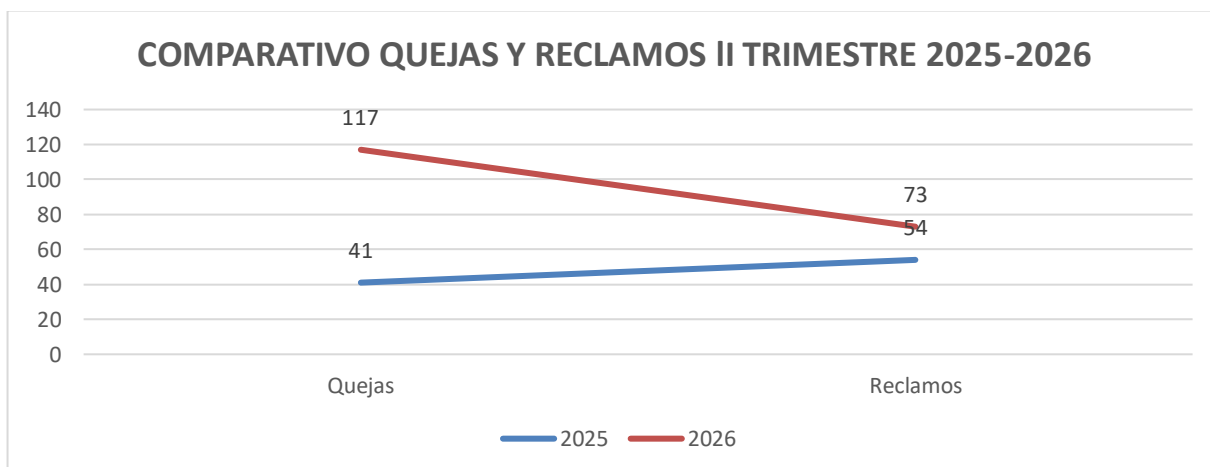


3. Comparativo de Quejas Y Reclamos II Trimestre 2025 VS 2026

Al comparar las manifestaciones correspondientes a quejas y reclamos del II Trimestre del año 2025 y 2026, se evidencia una diferencia, las quejas presentaron un incremento, pasando de 41 casos en el 2025 a 54 en el año 2026, lo que representa un aumento de 13 manifestaciones equivalentes al 32%. Por su parte los reclamos registraron una disminución significativa, teniendo en cuenta los 117 casos en 2025 a 73 en 2026, equivalente a una reducción de 44 manifestaciones equivalente a -38%

La disminución en el número de reclamos puede interpretarse como una posible mejora en los procesos institucionales y en la prestación de los servicios.

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2025-2026				
CLASIFICACIÓN	2025	2026	TOTAL	VAR II TRIM 2025-2026
Quejas	41	54	95	32%
Reclamos	117	73	190	-38%

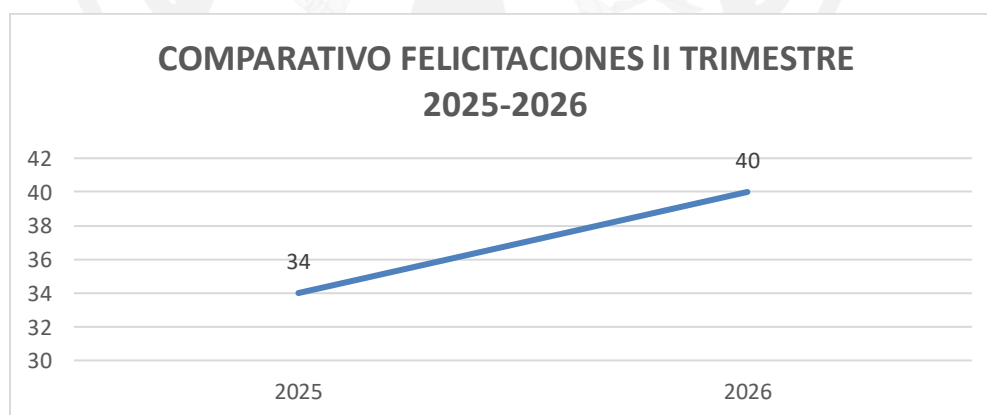


Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

4. COMPARATIVO DE FELICITACIONES II TRIMESTRE 2025 VS 2026

Teniendo en cuenta las felicitaciones recibidas durante el II Trimestre, se observa un incremento al comparar las vigencias del año 2025 y 2026. Para el año 2025 se registraron 34 felicitaciones, mientras que en el 2026 se reportaron 40, lo que representa un aumento de 6 agradecimientos, equivalentes al 18% esta variación refleja un reconocimiento por parte de los usuarios frente a los servicios, la calidad en la atención constituyendo un indicador favorable de percepción.

COMPARATIVO FELICITACIONES II TRIMESTRE 2025-2026		
AÑO	2025	2026
FELICITACIONES	34	40
VARIABLE	18%	

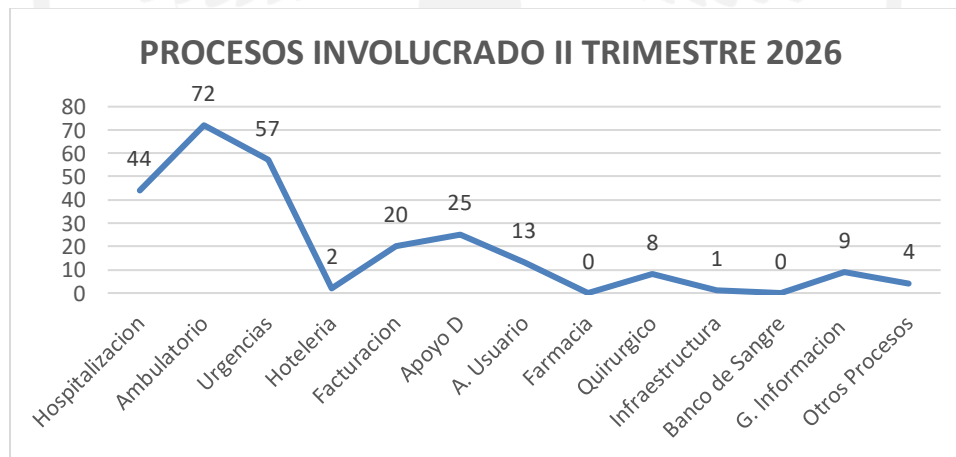


Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

5. PROCESOS INVOLUCRADOS II TRIMESTRE

En el análisis de manifestaciones por procesos para el II Trimestre del año 2026, se evidencia que los servicios de ambulatorio (72), urgencias (57) y hospitalización (44) tuvieron mayor relevancia en las PQRSDF recibidas, esto obedece a la alta demanda de usuarios atendidos en los servicios.

PROCESOS INVOLUCRADO	II TRIMESTRE 2026
Hospitalización	44
Ambulatorio	72
Urgencias	57
Hotelería	2
Facturación	20
Apoyo D	25
A. Usuario	13
Farmacia	0
Quirúrgico	8
Infraestructura	1
Banco de Sangre	0
G. Información	9
Otros Procesos	4
TOTAL	255



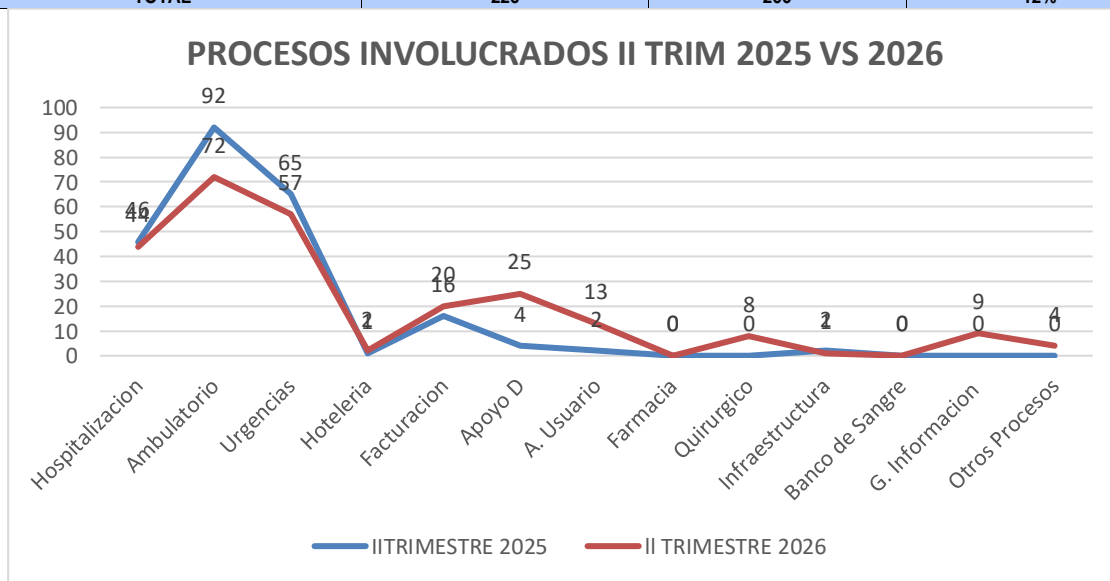
Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

6. PROCESO INVOLUCRADOS II TRIM 2025 VS 2026

Al comparar las manifestaciones recibidas durante el II trimestre del año 2025 y 2026, se evidencia un incremento del 12% en el total de PQRSDF, en el análisis realizado se observa una disminución en las manifestaciones asociadas a hospitalización (-4%), Servicio ambulatorio (-22%) y urgencias (-12%) respecto al mismo periodo del año anterior. Adicional, algunos procesos presentaron un incremento en el número de manifestaciones, destacándose Apoyo Diagnóstico, que paso de 4 a 25 casos (525%), Atención al usuario, que aumento de 2 a 13 casos (550%), y facturación, que registró un incremento del 25%,

asi mismo s3e evidenciaron manifestaciones en procesos que no presentaron registros durante la vigencia anterior, tales como quirúrgico, gestión de la información y otros procesos. Estos resultados permiten identificar los procesos que requieren seguimiento y fortalecimiento en sus estrategias de mejoramiento continuo, orientadas a optimizar la calidad, oportunidad humanización de la atención brindada a los usuarios y sus familias.

PROCESOS INVOLUCRADO	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2026	VAR II-II TRIM 2025-2026
Hospitalización	46	44	-4%
Ambulatorio	92	72	-22%
Urgencias	65	57	-12%
Hotelería	1	2	100%
Facturación	16	20	25%
Apoyo D	4	25	525%
A. Usuario	2	13	550%
Farmacia	0	0	100%
Quirúrgico	0	8	100%
Infraestructura	2	1	-50%
Banco de Sangre	0	0	100%
G. Información	0	9	100%
Otros Procesos	0	4	100%
TOTAL	228	255	12%



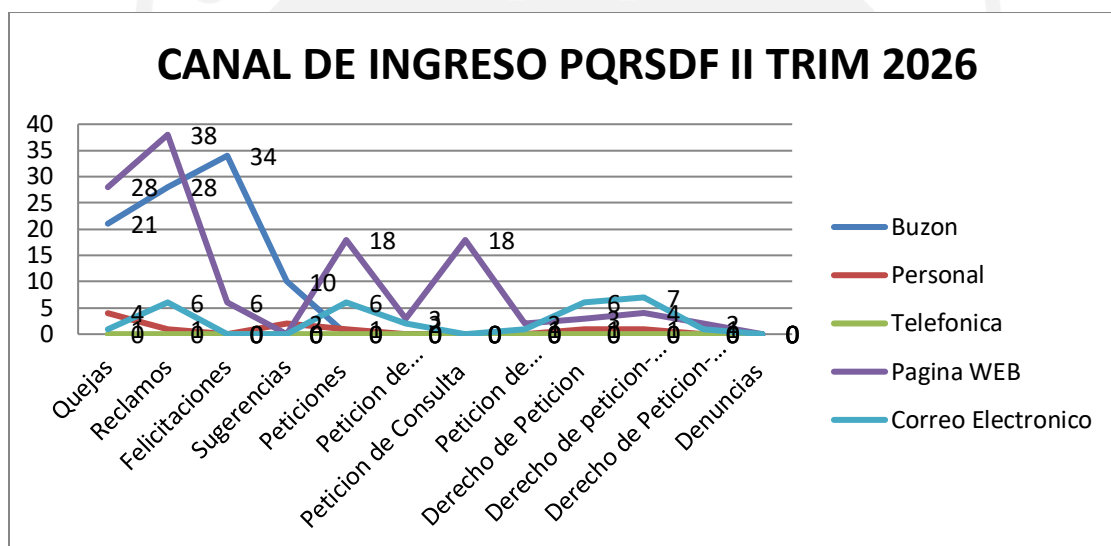
Fuente: Base de datos Matriz PQRS D Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

7. CANAL DE INGRESO PQRSDF II TRIM 2026

Realizando el respectivo análisis en canal más utilizado por los pacientes y su familia para interponer las PQRSDF es la página web con un 48% que representa 122 de las manifestaciones presentadas por los usuarios, es importante resaltar que el hospital regional de Zipaquirá cuenta con 12 buzones de sugerencias ubicados en las diferentes salas de espera de la institución, seguido de esto se encuentra el buzón de sugerencias página web con un 356% equivalentes a 93 manifestaciones presentadas, y en tercer

lugar correo electrónico que se encuentra con un porcentaje de 12% lo que conlleva a 30 manifestaciones.

CANAL DE INGRESO PQRSDF II TRIM 2026					
CLASIFICACIÓN	Buzón	Personal	Telefónica	Página WEB	Correo Elec-trónico
Quejas	21	4	0	28	1
Reclamos	28	1	0	38	6
Felicitaciones	34	0	0	6	0
Sugerencias	10	2	0	0	0
Peticiones	0	1	0	18	6
Peticion de Informacion	0	0	0	3	2
Peticion de Consulta	0	0	0	18	0
Peticion de Documentos	0	0	0	2	1
Derecho de Peticion	0	1	0	3	6
Derecho de peticion-Peti-cion	0	1	0	4	7
Derecho de Peticion-Re-clamo	0	0	0	2	1
Denuncias	0	0	0	0	0
Total	93	10	0	122	30

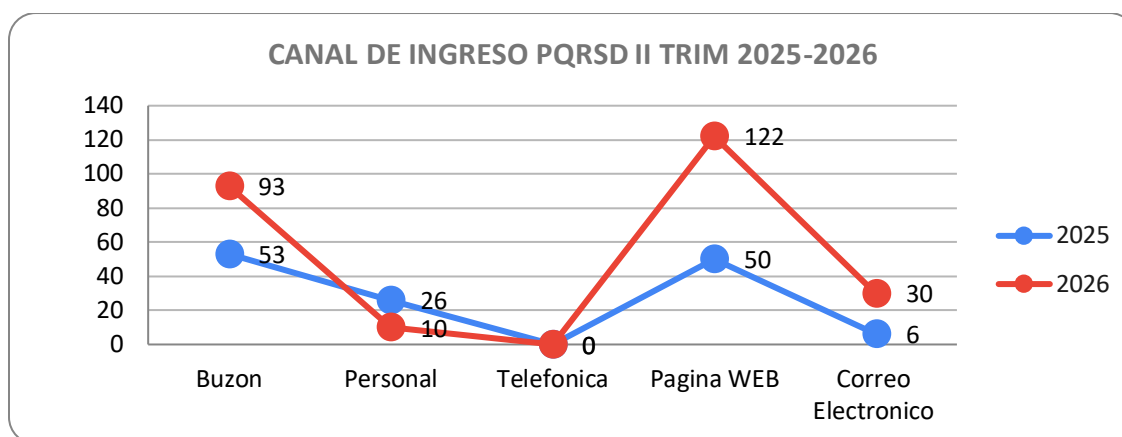


8. CANAL DE INGRESO PQRSDF II TRIMESTRE 2025 VS 2026

Una vez realizado el análisis de los canales de ingreso en el II Trimestre del año 2025 y 2026 se evidencia que la página web es la que más presenta relevancia con 172 manifestaciones y por buzón 146 es importante resaltar que el hospital regional de Zipaquirá cuenta con 12 buzones de sugerencias ubicados en las diferentes salas de espera de la institución

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 Atención al Usuario a través de charlas en las salas de bienvenida del Hospital regional de Zipaquirá.

CANAL DE INGRESO PQRSDF II TRIM 2025-2026					
AÑO/CANAL	Buzon	Personal	Telefonica	Pagina WEB	Correo Electronico
2025	53	26	0	50	6
2026	93	10	0	122	30
TOTAL	146	36	0	172	36



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

9. QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2026

Durante el II trimestre de 2026 se recibió un total de 127 manifestaciones clasificadas como quejas y reclamos, de las cuales 54 correspondieron a quejas para un 43% y 73 reclamos para un 57%. Los reclamos constituyeron la mayor proporción de estas manifestaciones. Evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones orientadas al mejoramiento de los procesos institucionales y a la satisfacción de los usuarios.

El análisis de manifestaciones permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con la calidad, oportunidad y humanización de la atención en los diferentes servicios, contribuyendo a la implementación de estrategias que promuevan una adecuada experiencia del usuario y la mejora continua en la prestación de servicios

QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2025	
CLASIFICACIÓN	II TRIM 2026
Quejas	54
Reclamos	73
TOTAL	127

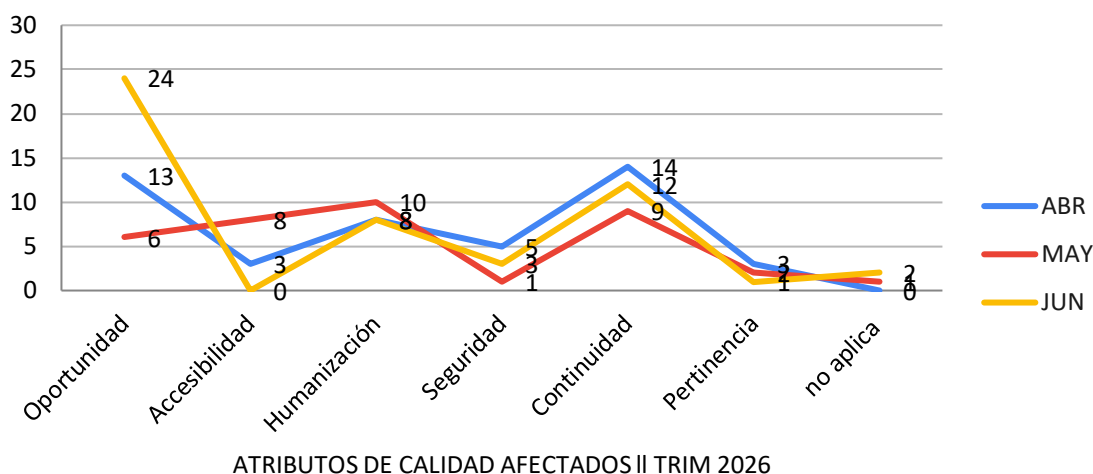
Fuente: Base de datos Matriz PQRSDF Almera año 2025 Procesos Atención al Usuario y su Familia

10. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIMESTRE 2026.

Para el II trimestre del año 2026 se evidencio que en el mes de Junio se present un total de 50 para las clasificaciones en dicha clasificacion se evidencia que oportunidad genero una mayor clasificacion con 24, mientras que en el mes de abril presento 14 el atributo de continuidad.

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIM 2026	ABR	MAY	JUN
Oportunidad	13	6	24
Accesibilidad	3	8	0
Humanización	8	10	8
Seguridad	5	1	3
Continuidad	14	9	12
Pertinencia	3	2	1
no aplica	0	1	2
TOTAL	46	37	50

ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIM 2026



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

11. Comparativo de Atributos de calidad afectados II Trimestre 2025 VS 2026

Al realizar el comparativo de los atributos de calidad afectados durante el II Trimestre de las vigencias 2025 y 2026, se evidencia una disminución en el número total de manifestación que conllevan atributos vulnerados.

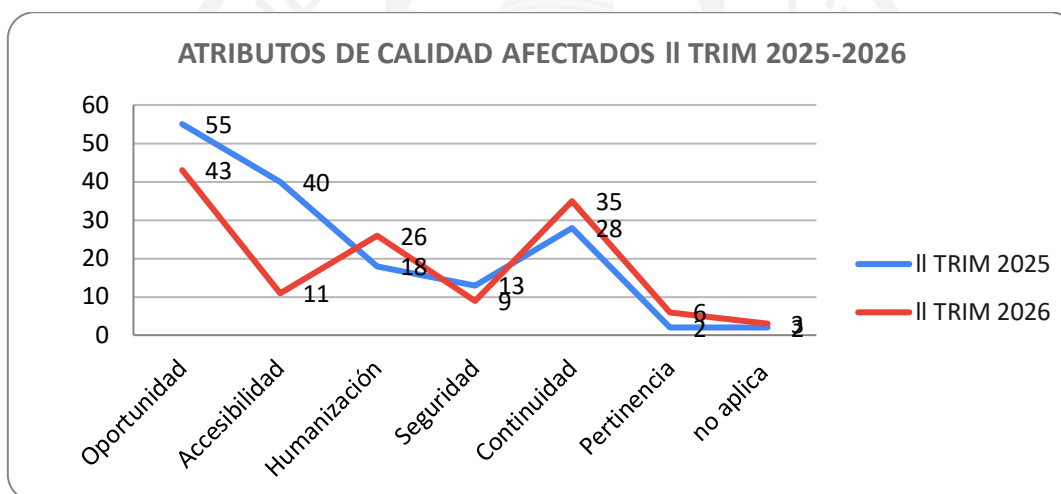
El atributo de oportunidad continua siendo el más afectado, aunque presenta una disminución de 55 a 43 manifestaciones. Asimismo, el atributo de accesibilidad registro una reducción significativa, pasando de 40 a 11 casos, lo que podría evidenciar avances en las estrategias implementadas para facilitar el acceso a los servicios de salud.

Por otro lado, los atributos de humanización y continuidad presentaron un incremento en el número de manifestaciones, pasando de 18 a 26 y de 28 a 35 casos, respectivamente un análisis detallado y el fortalecimiento de acciones de mejoras orientadas a garantizar una atención integral, oportuna y centrada en el usuario.

El atributo de seguridad y pertinencia mantuvo un comportamiento estable, con un número reducido de manifestaciones en comparación con los demás. El análisis de estos resultados constituye un insumo

fundamental para la formulación de estrategias de mejoramiento continuo.

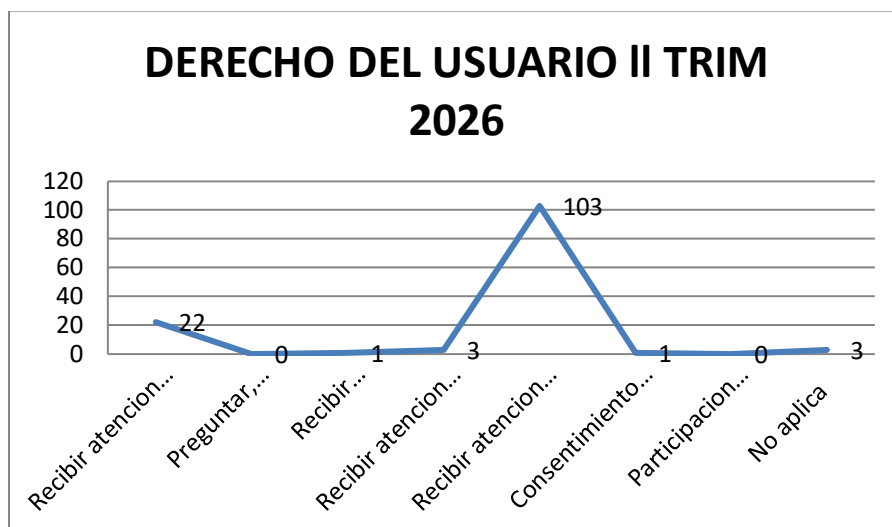
ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS II TRIM 2025-2026	II TRIM 2025	II TRIM 2026	TOTAL
Oportunidad	55	43	98
Accesibilidad	40	11	51
Humanización	18	26	44
Seguridad	13	9	22
Continuidad	28	35	63
Pertinencia	2	6	8
no aplica	2	3	5
TOTAL	158	133	291



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

12. Derechos del usuario II Trimestre 2026

DERECHO DEL USUARIO II TRIM 2026	
Recibir atencion humanizada	22
Preguntar, expresar mis inquietudes	0
Recibir informacion integral	1
Recibir atencion preferencial	3
Recibir atencion oportuna y segura	103
Consentimiento informado	1
Participacion social	0
No aplica	3
TOTAL	133



Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

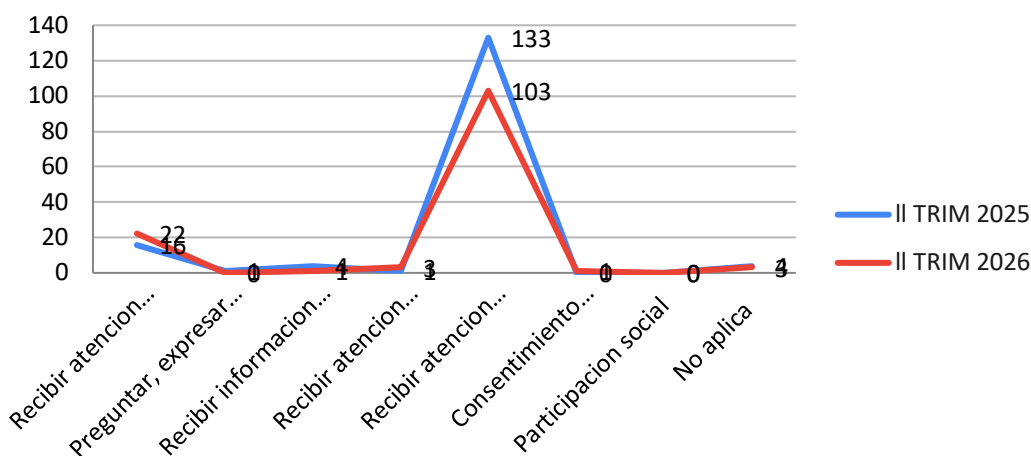
13. Derechos del usuario II Trimestre 2025 vs 2026

El derecho mas frecuente relacionado con las manifestaciones corresponde a "Recibir atención oportuna segura y continua" con 103 casos en el año 2026, manteniéndose como el principal aspecto objeto de seguimiento, aunque presenta una discusión frente a los 133 casos registrados en el año 2025.

Adicional se observa un incremento en las manifestaciones asociadas a recibir atención humanizada, pasando de 16 casos en el 2025 a 22 en el año 2026, así como recibir atención preferencia que aumento de 1 a 3 casos

COMPARATIVO DERECHO DEL USUARIO II TRIM 2025-2026	II TRIM 2025	II TRIM 2026	TOTAL
Recibir atención humanizada	16	22	38
Preguntar, expresar mis inquietudes	1	0	1
Recibir información integral	4	1	5
Recibir atención preferencial	1	3	4
Recibir atención oportuna y segura	133	103	236
Consentimiento informado	0	1	1
Participación social	0	0	0
No aplica	4	3	7
TOTAL	159	133	292

COMPARATIVO DERECHO DEL USUARIO II TRIM 2025-2026



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

14. PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY II TRIMESTRE 2026.

Con respecto al porcentaje de Q.R. Con respuesta en el término de ley durante el segundo trimestre de 2026 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.

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 II TRIMESTRE 2026							
CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%	Total de peticiones con respuesta al usuario dentro de Los términos de ley PQRSDF	% de peticiones con respuesta en Términos de ley
Quejas	21	13	20	54	21%	54	100%
Reclamos	25	22	26	73	2863%	73	100%
Felicitaciones	20	12	8	40	1569%	40	100%
Sugerencias	5	5	2	12	471%	12	100%
Peticiones	5	12	8	25	10%	25	100%
Peticion de Informacion	1	4	0	5	2%	5	100%
Peticion de Consulta	9	5	4	18	7%	18	100%
Peticion de Documentos	1	1	2	4	2%	4	100%

Derecho de Petición	6	4	0	10	4%	10	100%
Derecho de petición-Petición	0	1	10	11	4%	11	100%
Derecho de Petición-Reclamo	0	0	3	3	1%	3	100%
Denuncias	0	0	0	0	0%	0	100%
Total	93	79	83	255	100%	255	100%

15. COMPARATIVO CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL II TRIMESTRE 2025 Y 2026

Se analiza el cuadro comparativo del II trimestre del año 2026 en el que se refleja un total de 22 en posibles fallas en la atención médica ocupando este el lugar número uno en el año 2026 para un porcentaje del 29%. Seguidamente la falta de calidez y trato amable con un valor de 21 lo que equivale al 28%.

De igual manera se continúan fortaleciendo los procesos internos, administrativos y asistenciales con el fin de garantizar una atención oportuna y con calidez para los usuarios.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2025	TOTAL	%	CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2026	TOTAL	%
Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas: call center, presencial, pag web, Whatsapp, correo electrónico.	29	35%	Posibles fallas en la atención médica	22	29%
Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, admisiones, referencia y contrareferencia	14	17%	Falta de calidez y Trato Amable por parte del personal asistencial y/o administrativo	21	28%

Falta de calidez y Trato Amable.	14	17%	Dificultad para acceder a los diferentes canales de comunicación institucional (telefónico, via whatsapp, correo electrónico, presencial...) para programa consultas o procedimiento en consulta externa, con las diferentes especialidades médicas.	13	17%
Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)	13	16%	Demora y /o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias (Triage, consulta, apertura de HC....)	10	13%
Demora en la asignación de citas medicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	12	15%	Posible Novedad de seguridad del paciente durante el proceso de atención ambulatoria y /o en hospitalización (incidente o evento adverso)	9	12%
TOTAL	82	100%	TOTAL	75	100%

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2026 Procesos Atención al Usuario y su Familia

16. INFORME DE SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2026

Se realiza un informe consolidado de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios paciente y su familia durante el segundo trimestre de 2026, del total de 255 peticiones radicadas, 12 fueron clasificadas como sugerencias las cuales fueron ingresadas, trasladadas a los servicios involucrados y brindando respuesta dentro de los términos de ley.

17. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) II TRIMESTRE 2026 PQRS

Ejecutar el plan de mejora > 90% de las 5 primeras causas de PQRS en el HUS

Durante el II trimestre del año 2026, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

18. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el II trimestre del año 2026, no se presentaron denuncias, como se evidencia en estadísticas del sistema de información Almera.

● Logros

Durante el II trimestre de 2026 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 del mismo con el fin de lograr adherencia al mismo.

ANDREA CORREDOR GARNICA
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:
Gina K Moreno Delgado.
Coordinadora de Atención al usuario.